

03 | 2018
Edition 74

Même les silver surfers sont séduits par le guichet bancaire virtuel

Interview avec Christoph Wille, Banque Valiant

ISO 20022 et clients entreprises –
Le compte à rebours est lancé

Un crypto-franc pour la Suisse?

03 EDITORIAL

Réorientation du trafic des paiements

Stimulant, passionnant, complexe, rentable!

04 INTERVIEW

Evolution numérique au guichet bancaire

Les chiffres des transactions chutent. Le guichet avec son verre séparateur est en voie de suppression. La raison principale en est la numérisation.

10 INFO & FEEDBACK

ISO 20022 – Quatre mois pour achever le changement côté client

Le 30 juin 2018 approche à grands pas. La Banque Cantonale Vaudoise tire un bilan intermédiaire de la migration des clients.

14 STANDARDIZATION

Réussir le lancement de la QR-facture – La qualité avant tout

Même si l'introduction de la QR-facture est attendue avec impatience – on ne fait pas les affaires en courant.

16 PRODUCTS & SERVICES

Le rôle des billets et monnaies à l'ère de la numérisation

Pourquoi la Banque nationale continue d'investir des ressources dans de nouveaux billets et non pas dans une propre monnaie numérique.

18 BUSINESS & PARTNERS

SWIFT gpi – La nouvelle norme pour les paiements transfrontaliers

Le «Payments Tracker» en temps réel a le potentiel de révolutionner le service à la clientèle bancaire dans le monde entier.

IMPRESSUM

Editeur

SIX INTERBANK CLEARING SA
Hardturmstrasse 201
CH-8021 Zurich
T +41 58 399 4747

COMMANDES/FEED-BACK

clearit@six-group.com

ÉDITION

Edition 74 – mars 2018

Paraît régulièrement, aussi en ligne sur
www.clearit.ch

Tirage en allemand (1300 exemplaires) et en français (400 exemplaires) ainsi qu'en anglais (sous forme électronique sur www.clearit.ch)

CONSEIL

Samuel Ackermann, PostFinance, Peter Ruoss, UBS Switzerland AG, Susanne Eis, SECB, Boris Brunner, SIX Interbank Clearing SA, André Gsponer (Leiter), ConUm AG, Daniela Hux-Brauss, Credit Suisse AG, Gabriel Juri, SIX Interbank Clearing SA, Jean-Jacques Maillard, BCV, Stefan Michel, SNB, Thomas Reske, SIX Interbank Clearing SA, Bettina Witzmann-Walter, Liechtensteinischer Bankenverband

ÉQUIPE DE RÉDACTION

André Gsponer, ConUm AG, Thomas Reske, Gabriel Juri (responsable) et Karin Pache, SIX Interbank Clearing SA

TRADUCTIONS

Anglais: Word+Image AG
Français: Denis Fournier

PRÉSENTATION

Felber, Kristofori Group, agence de publicité

IMPRESSION

sprüngli druck AG

Vous trouverez d'autres informations sur les systèmes suisses de trafic des paiements sur le site Internet www.six-interbank-clearing.com

PAGE DE TITRE

Conseil vidéo au guichet bancaire

CHERS LECTEURS, CHÈRES LECTRICES

Quels adjectifs me viennent spontanément à l'esprit quand on me pose des questions sur le trafic des paiements? Intéressant, varié, stimulant, passionnant, complexe, rentable, voire évolutif.

Il y a quinze ans, j'aurais répondu tout autrement à cette question: ennuyeux, statique, offre nécessaire des banques, piégées dans des prescriptions et des règlements rigides – du moins, c'est ce que je ressentais à l'époque. Il y a 25 ans, en tant qu'apprenti de banque, j'ai appris à connaître le trafic des paiements, ce qui me permet aujourd'hui d'offrir à nos clients, avec mes collaborateurs, l'ensemble de la chaîne de valeur ajoutée. Croyez-moi, cela fait six ans que je n'ai pas regretté d'avoir à nouveau travaillé de manière intensive dans le trafic des paiements.

Ces derniers temps, en particulier, bien des choses se sont produites dans ce domaine et je suis fier de participer à sa réorientation. L'année dernière, chez nous au Credit Suisse en Suisse, nous avons mis à niveau avec succès notre Payment Engine – le cœur du trafic des paiements – pour relever les nouveaux défis. Dans l'ensemble du marché financier, la migration du trafic des paiements et l'introduction de la nouvelle infrastructure de prélèvement ainsi que de la prestation eBill ont jeté les bases du trafic des paiements du futur.

Il m'est régulièrement demandé de faire des prévisions sur l'évolution future de notre trafic des paiements en Suisse et dans le monde. Bien que certains développements soient prévisibles, il est néanmoins difficile de faire une déclaration nous engageant pour les années à venir. Outre l'évolution constante de la technologie, l'avenir du trafic des paiements dépend dans une large mesure des nouvelles normes et de la dynamique de notre société.

La numérisation en est un exemple. La génération d'aujourd'hui grandit avec elle et voit comme une évidence les nouvelles technologies qui rendent la vie (supposément) plus facile. Pour cette génération, il ne s'agit donc pas d'un besoin à satisfaire, mais plutôt d'une attente concrète. Nous, les banques, en tiendrons également compte, par exemple dans l'introduction d'assistants virtuels, dits «chatbots» ou agents conversationnels, ou même de tentatives avec le guichet bancaire virtuel. Dans ce numéro de clearit, vous pouvez lire à ce sujet une interview intéressante de Christoph Wille de la Banque Valiant.



Alain Schmid

Mais qu'est-ce qui est concrètement à l'ordre du jour pour 2018? Cette année – pour être plus précis, d'ici la fin du mois de juin –, nous serons certainement impliqués de manière intensive dans la migration de nos clients entreprises de DTA vers ISO 20022 (pain.001). Ceci créera également la base de la nouvelle QR-facture. Les initiatives européennes relatives à l'Open Banking et concernant les Instant Payments sont également passionnantes à suivre. En outre, la poursuite du développement du trafic des paiements sans numéraire, y compris les domaines de la blockchain et des crypto-monnaies, sera un thème majeur de la nouvelle année.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'A. Schmid', written in a cursive style.

Alain Schmid
Head Payments Services,
Credit Suisse (Suisse)

Evolution numérique au guichet bancaire

Le guichet classique avec son verre séparateur disparaît progressivement du décor bancaire. La raison principale en est la numérisation. La plupart des opérations de paiement sont traitées en ligne et les chiffres des transactions au guichet de la banque chutent. De plus en plus d'établissements bancaires décident donc d'emprunter de nouveaux chemins. L'exemple de la Banque Valiant nous montre où mène le périple. Christoph Wille, membre de la Direction et responsable des canaux de distribution, explique le contexte du nouveau concept de guichet, parle des expériences de collaborateurs et de clients et met en lumière les nouvelles tendances.

Depuis maintenant deux ans, les nouveaux clients de Valiant peuvent ouvrir un compte bancaire en ligne par dialogue vidéo, l'identification des clients et la signature des contrats se faisant également en ligne. Quel a été l'impact de l'introduction de ce service sur le nouveau concept de guichet que Valiant a mis en place à Brugg il y a environ un an? Était-ce le lancement de la numérisation de vos succursales bancaires?

L'ouverture d'un compte en ligne est une partie importante de nos nouvelles succursales, où nous l'offrons en mode libre-service de kiosque numérique. Le nouveau concept de guichet est toutefois la réponse à un débat complètement différent: de moins en moins de gens se rendent aux guichets pour effectuer des dépôts et des retraits. Au cours des trois dernières années, le nombre de transactions a diminué chaque exercice d'un pourcentage à deux chiffres. Cet effondrement massif nous a d'abord amenés à adapter les heures d'ouverture des guichets. Quand nous nous sommes rendus compte que cette mesure n'était ni particulièrement conviviale ni très efficace, nous avons recherché une nouvelle solution. C'était en fait le signal de départ pour ce genre de succursale de convergence, où nous conjugons les univers numérique et physique.

Le coup d'envoi d'un modèle hybride, comme l'a déjà appelé un professeur de banque?

Oui, on pourrait aussi dire: une sorte de catalyseur, il déclenche des réactions. Nous sommes à une époque où la présence physique est encore très importante. Et je

crois qu'elle le restera pour longtemps encore. Nos nouvelles succursales sont des endroits d'expérience où les personnes manifestant des réserves envers la numérisation peuvent essayer et expérimenter ces nouveaux médias numériques pour la première fois, dans un environnement protégé. Puis elles se décident éventuellement d'essayer ses services chez elles. En même temps, les gens férus de numérisation profitent des nouvelles options de self-service et enfin, nos collaborateurs et collaboratrices sont sur place pour tous ceux qui souhaitent un conseil personnalisé et détaillé.

« Nous sommes à une époque où la présence physique est encore très importante. »

La numérisation dans les banques traditionnelles va souvent de pair avec la baisse des marges et des coûts en hausse. En revanche, le revenu d'intérêts de même que le bénéfice du groupe et le ratio de fonds propres total de Valiant augmentent depuis des années. Alors pourquoi ce virage numérique à l'interface client-banque?

Il convient de distinguer deux choses. D'une part, la stratégie globale, qui vise chez nous à générer de bons résultats d'exploitation et des bénéfices. Cela a bien fonctionné ces dernières années. Dans un même temps, nous ne saurions



rester inactifs, car l'avenir dépendra également de la numérisation. Transposé sur nos nouvelles succursales, cela signifie que nous sommes en mesure d'y offrir des heures d'ouverture plus longues à un coût nettement inférieur, car nous serons en mesure à l'avenir de garantir l'accueil dans trois à cinq succursales avec un seul collaborateur. C'est pourquoi la numérisation contribue toujours à la stratégie, à l'amélioration du service à la clientèle et à l'efficacité.

Selon la Banque nationale, le nombre de guichets bancaires en Suisse a diminué de près de 2000 unités au cours des 25 dernières années, en partie en raison de l'automatisation et de la numérisation. Valiant, quant à elle, prévoit d'accroître son portefeuille de huit nouvelles succursales d'ici 2020 et de recruter davantage de conseillers à la clientèle. Comment cela s'harmonise-t-il?

Il y a deux ans, nous nous sommes demandés: allons-nous continuer comme avant ou voulons-nous atteindre une certaine croissance, et si oui, avec quels moyens? L'une des options aurait été de n'utiliser que la perspective numérique; avec l'ouverture d'un compte en ligne, nous pouvons déjà aujourd'hui prospecter des clients dans toute la Suisse. D'un autre côté, les banques disposant d'un vaste réseau de succursales se sont plutôt développées ces dernières années. Enfin, nous en sommes arrivés à la conclusion que nous avons besoin des deux: dans les opérations hypothécaires, par exemple, nous essayons d'utiliser notre Hypo-Check gratuit pour capter nos clients sur le canal numérique et ensuite les conseiller personnellement dans une succur-

sale physique. La succursale reste donc un point d'ancrage physique important, un signe de présence. Cela crée la confiance. C'est pourquoi nous élargissons notre présence physique.

« Grâce à ce nouveau concept, nous sommes maintenant en mesure d'ouvrir de nouvelles succursales pour un tiers du coût d'une succursale conventionnelle, en dépit de la technologie. »

Le travail de conception et de planification de la succursale de Brugg n'a duré que neuf mois. Comme si la démarche vers le nouveau guichet bancaire était la chose la plus naturelle à faire. De qui avez-vous copié?

Nous avons étudié différents concepts dans notre pays et à l'étranger. Notre équipe de développement, composée de trois à quatre personnes, a été guidée par des questions très simples pour assembler notre solution globale: qu'est-ce qui est essentiel pour une bonne expérience client? Que peut-on réaliser rapidement? Qu'est-ce qui est rentable? Quels sont les composants standard disponibles pour une succursale sans caisse? Comment décrire l'ensemble du processus d'accueil d'un client?



Par la suite, quelques problèmes moins faciles à résoudre se sont présentés. Prenons l'exemple du logiciel vidéo. Il ne s'agit pas d'un produit standard que nous avons pu copier ou acheter, mais d'un développement partiellement propriétaire. Le fait que nous ayons pu ouvrir la nouvelle succursale à Brugg en si peu de temps de développement est également dû au fait que nous avons passé des mandats à des partenaires locaux, plus petits et agiles. Grâce à ce nouveau concept, nous sommes maintenant en mesure d'ouvrir de nouvelles succursales pour un tiers du coût d'une succursale conventionnelle, en dépit de la technologie.

Comment fonctionne ce logiciel vidéo spécial? Dans votre film explicatif sur YouTube, on peut voir comment un client entre dans la succursale, alors qu'en même temps, le conseiller clientèle apparaît déjà à l'écran. Comment ce dernier sait-il quand il doit être en ligne?

C'était exactement l'un des défis. Je ne voulais tout simplement pas d'un guichet vers lequel on doit se diriger et appuyer sur un bouton, comme c'est le cas dans beaucoup d'autres endroits, mais que le conseiller clientèle soit automatiquement avisé de la présence du client. A Brugg, il s'agit d'une barrière laser qui déclenche immédiatement un appel à Gümligen, notre centre client, dès que vous entrez dans la succursale. Le collaborateur de Gümligen peut alors se connecter à l'écran de Brugg en quelques secondes. Cependant, si le client ne veut aller qu'au Bancomat, il renonce à intervenir.

Y avait-il d'autres défis majeurs outre le développement de logiciels?

La formation du personnel du centre client était et demeure une tâche importante. Auparavant, nous avions un centre de contact téléphonique, et soudainement des postes de travail de conseiller vidéo. Il y a, par

exemple, une grande différence dans la façon de s'adresser aux clients. Alors que le centre d'appels a pour mission de fournir des informations le plus rapidement possible, un mode de conversation complètement différent, un tempo différent et un type de discours différent sont requis par la vidéo. Ainsi, les collaborateurs du centre d'appel sont devenus des conseillers à la clientèle bancaire certifiés. L'habillement était aussi un sujet important. Cela peut sembler anodin, mais il s'agit néanmoins d'un signe important du changement radical du profil professionnel passant du «ne pas être vu» à une personne semi-publique. L'entraînement était très exigeant, mais il a très bien fonctionné jusqu'à présent. Un coaching continu vient compléter le programme de développement des collaborateurs et collaboratrices. Je suis satisfait des réactions très positives de nos collègues des succursales et de nos clients.

« Nous avons reçu les commentaires les plus positifs précisément de l'ancienne garde! »

En parlant de commentaires, comment les clients réagissent-ils?

Dans le contexte préliminaire, nous avons mené des enquêtes auprès des personnes de différents groupes d'âge. Contrairement aux baby-boomers, l'«ancienne garde», soit les «silver surfers», témoignait de grandes réserves. Ce n'était guère surprenant en soi. Les résultats du sondage après le lancement de la réception vidéo ont été remarquables. Nous avons reçu les commentaires les plus positifs précisément de ladite «ancienne garde»!

Comment expliquez-vous cela?

Les attentes de ce groupe d'âge étaient très faibles à l'avance. Puis l'expérience des silver surfers a été tellement bonne que beaucoup pouvaient même s'imaginer faire des affaires à la maison alors que leur démarche n'est plus ce qu'elle était autrefois. Comme je l'ai déjà dit, ces succursales peuvent aussi être un accélérateur dans ce processus de changement.

Supposons qu'une dame d'un certain âge prend 1000 francs sous le matelas et se rend à la banque pour les verser sur le compte de son petit-fils à l'occasion de son anniversaire. Comment votre conseiller bancaire réagit-il à la réception vidéo?

Le conseiller à la clientèle informe la dame qu'elle peut verser le numéraire sur son compte au Bancomat et, de là, sur le compte approprié. L'autre option que nous introduirons d'ici le milieu de l'année est la variante avec le code QR. Cela se passe ainsi: le conseiller à la clientèle de Gümligen demande à la cliente sur quel compte elle souhaite verser l'argent. Il lui imprime ensuite un code QR. La cliente lit le code QR au Bancomat, place l'argent dans le compartiment à billets et le montant est automatiquement transféré sur le compte du petit-enfant. Après identification, le code QR peut également être utilisé pour les retraits d'espèces si, par exemple, un client sans carte Maestro souhaite retirer de l'argent.

Comment fonctionne le change de billets?

Les euros sont disponibles aux Bancomat. D'autres monnaies étrangères peuvent être commandées dans les nouvelles succursales auprès du conseiller vidéo, et le lendemain, elles seront dans la boîte aux lettres du client. La commande peut également être passée sur notre site Internet ou en appelant le centre client.

« L'ensemble de la solution est conçu pour être mis en œuvre aujourd'hui en tant que partie intégrante de notre portail Internet, y compris la solution de conseil vidéo. »

Pourquoi ne pas offrir tous les services de guichet numérique en ligne, de sorte que les clients peuvent obtenir des conseils à la maison ou n'importe où ils sont via un ordinateur portable, une tablette ou un smartphone? Quelle est la raison de cette solution hybride?

Ce n'est pas que nous n'allons pas le faire. Pour le moment, nous sommes en train d'acquérir des expériences dans ce cadre protégé de nos succursales. L'ensemble de la solution est conçu pour être mis en œuvre aujourd'hui en tant que partie intégrante de notre portail Internet, y compris la solution de conseil vidéo. Un prérequis important est que les clients peuvent prendre rendez-vous de manière engageante. Cette solution de prise de rendez-vous en ligne sera lancée au milieu de l'année. Le client aura alors le choix d'être conseillé sur place dans une succursale ou à domicile par vidéo. Les rendez-vous sont automatiquement pris avec le conseiller clientèle.

« J'imagine très bien qu'il s'agira d'un média attrayant et pratique pour beaucoup de gens. »

Le conseiller est encore – également à l'écran – « en chair et en os ». Quand des agents conversationnels à la Siri et Alexa prendront-ils le relais?

Je ne pense pas que les conseillers à la clientèle puissent être virtualisés. Mais dès que ces assistants, sous la forme des nouvelles enceintes intelligentes d'Apple, Google ou Amazon, seront également disponibles chez nous, ils se retrouveront très rapidement dans le trafic des paiements. Ces assistants peuvent analyser et assigner la langue d'une personne au moyen de la biométrie vocale. J'imagine très bien qu'il s'agira d'un média attrayant et pratique pour beaucoup de gens. Accéder au solde du compte ou aux informations sur les produits bancaires sont des interactions qui pourraient facilement être réalisées à l'aide de ces assistants. Prenons par exemple une personne âgée qui n'est pas physiquement mobile et malvoyante. Il est possible qu'un jour, la facture lui soit lue avec la question suivante: «Souhaitez-vous payer la facture Swisscom de 200 francs à partir de votre compte Valiant?» Ce à quoi la personne à

la maison répondra dans son salon: «Oui, je voudrais la payer par le débit de mon compte Valiant.» Cet ordre vocal Banking sera alors exécuté sur-le-champ. Je suis convaincu qu'avec cette technologie, un changement majeur interviendra dans l'interaction avec les clients.

S'agit-il d'un rêve d'avenir ou est-il déjà prévisible?

Nous n'avons pas actuellement de projet concret. Mais vous voyez d'après ma réponse que nous sommes très interpellés par la question. Les résultats d'une étude de marché de Juniper Research montrent que d'ici quatre ans, plus de cinquante pour cent de tous les ménages américains disposeront d'un «Smart Speaker» à la maison. Je suis persuadé que ces assistants pratiques trouveront rapidement leur place aussi chez nous.

Quelles sont les conditions préalables pour que le guichet de banque classique de Valiant fasse partie de l'histoire?

Je pense que cela va prendre du temps avant d'en être là. Nous avons clairement défini que, dans un avenir prévisible, une vingtaine de succursales continueront sûrement de fonctionner avec des guichets conventionnels partout où nous rencontrons des fréquences de clientèle très élevées. En d'autres termes, la condition préalable serait une baisse massive des chiffres de transactions, y compris sur ces sites très fréquentés.

Pour que cela devienne réalité, il faudrait que le comportement humain change à nouveau.

C'est exactement ce qui fera la différence.

Interview:

Gabriel Juri & Karin Pache

SIX Interbank Clearing

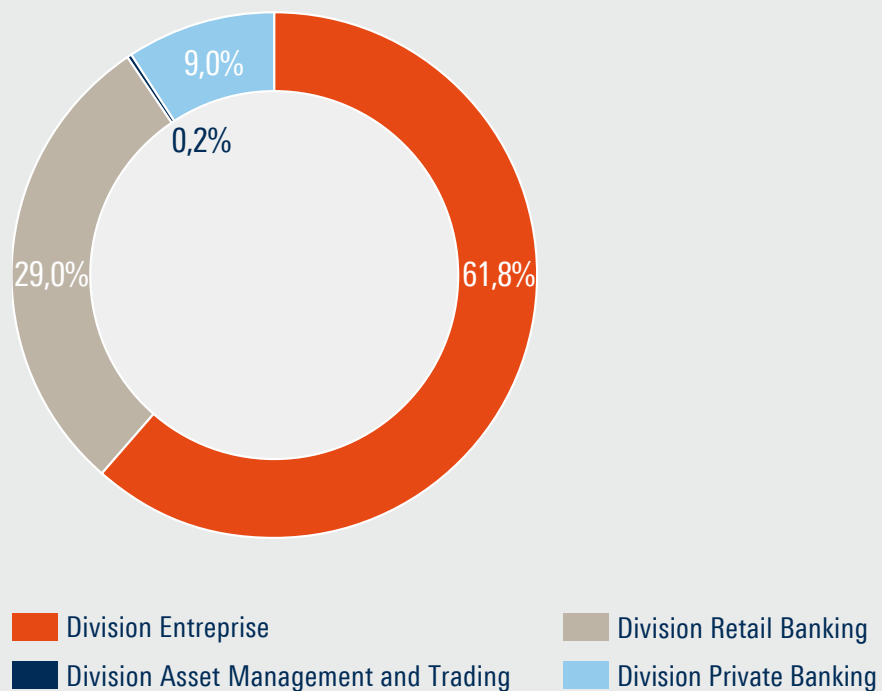
«Je ne voulais tout simplement pas d'un guichet vers lequel on doit se diriger et appuyer sur un bouton, mais que le conseiller clientèle apparaisse automatiquement à l'écran.»

Christoph Wille

ISO 20022 – Quatre mois pour achever le changement côté client

Le 30 juin 2018 approche à grands pas et la BCV a hâte d'ici là de migrer complètement ses clients entreprises vers le nouveau standard en matière de trafic des paiements. A partir de cette date, tous les ordres de paiement ne seront acceptés que dans le type de message pain.001. Afin d'atteindre notre objectif, nous sommes en contact étroit avec nos clients. L'expérience le montre: la migration n'est pas une tâche facile, mais elle en vaut la peine pour tous les acteurs du marché.

Répartition de la clientèle BCV transmettant des fichiers de paiements



La norme ISO 20022 s'applique à tous les clients transférant leurs paiements à l'aide de fichiers. Ce qui semble simple confronte les banques à un certain nombre de défis dans la pratique. Dans la transposition du projet, nous sommes appelés à mettre en œuvre une approche de communication et de conseil très spécifique à chaque segment, en tenant compte de l'environnement informatique de groupes de clients très différents. Il s'agit notamment de clients privés avec des transferts de fichiers sporadiques, de PME avec des transferts réguliers de données et de grandes entreprises avec une fréquence de paiements très élevée. Le remplacement de DTA nécessite l'intervention de tous nos services de conseil, qui se distinguent naturellement par l'intensité du contact direct avec le client. Compte tenu de cette situation de marché fragmentée, nous sommes confrontés à des défis très spécifiques que nous n'avions jamais encore rencontrés jusqu'ici en tant que banque.

Les avantages pour les clients ne sont pas évidents

Les grands avant les petits – cette approche de segmentation ne correspond pas vraiment à notre philosophie, mais elle s'est avérée en termes de volonté de migration. Notre expérience des derniers mois a montré que les grandes entreprises et les administrations avaient démarré leurs projets beaucoup plus rapidement que les petites entreprises et les particuliers et que la conversion avait généralement été plus importante. Cela est évident et compréhensible. Dans les plus grandes organisations, davantage de ressources sont disponibles dans l'informatique et les finances. En outre, elles disposent généralement d'un nombre élevé de factures et en même temps hautement automatisée avec enregistrement direct des entrées de paiements dans la comptabilité, contrairement aux petites entreprises dont les ressources manquent pour s'attaquer non seulement aux activités administratives quotidiennes, mais aussi aux projets informatiques qui n'affectent pas directement le cœur de métier. Les avantages d'une nouvelle norme technique ne sont généralement pas immédiatement reconnus. Le retour sur les investissements financiers et temporels ne se manifestant que quelques mois ou années plus tard, ils sont donc souvent sous-estimés.

Le logiciel détermine l'effort de conversion

Le logiciel utilisé par le client détermine dans une large mesure l'effort de conversion et les coûts associés. Le spectre s'étend des systèmes ERP très complexes aux solutions développées par le client lui-même en passant par les solutions cloud que le fournisseur adapte sans que le client n'ait à agir. Il se peut qu'il n'existe pas de contrat de maintenance ni de mise à jour automatique pour un logiciel datant de 10 ans et fonctionnant bien sur le serveur interne. L'entreprise elle-même doit le mettre à jour manuellement ou contacter un partenaire externe à cet effet. Cela concerne également les particuliers à la BCV, qui travaillent depuis des années avec une solution logi-

cielle développée sous mandat par un fournisseur de logiciel connu et qui ne prévoit pas de mise à jour automatique des clients. Une fois l'adaptation effectuée, nous avons également dû tester tous les processus pour ce groupe de clients.

Renouvellement total sur le banc d'essai

Comme pour toute adaptation logicielle majeure, ISO 20022 soulève diverses questions entrepreneuriales: le matériel existant est-il encore à la page ou doit-il être remplacé par un matériel plus performant en termes de coûts? Le logiciel utilisé correspond-il bien à nos processus d'affaires actuels, a-t-il besoin d'adaptations ou une solution complètement nouvelle s'impose-t-elle? Toutes ces questions font partie de la réalité de l'entreprise et ont une influence concrète sur le temps nécessaire et les coûts de transformation. Bien qu'elles ne soient pas directement liées à l'harmonisation, elles ont un impact majeur sur les efforts de conversion de chaque banque.

Que pouvons-nous faire?

À la BCV, nous nous sommes très tôt posés cette question et nous avons préparé et adapté nos activités de communication et de conseil en conséquence. Ce faisant, nous avons poursuivi l'approche sectorielle décrite ci-dessus, sensibilisé les conseillers aux enjeux et les avons formés au dialogue personnel avec les clients. En dialogue direct, ils répondent aux besoins individuels et évaluent les problèmes éventuels. Le plus important est le contact avec le fournisseur de logiciels. Si celui-ci n'est plus disponible pour le client, nous contactons les spécialistes concernés, qui fournissent des conseils supplémentaires. Il est tout aussi important de tester avec un délai suffisant.

 **La migration n'est pas une tâche facile, mais elle en vaut la peine pour tous les acteurs du marché.»**

Les grands clients attendent en particulier de la banque qu'elle leur fournisse une propre plate-forme de test avec un accès direct et un soutien expert de la part de spécialistes du trafic des paiements. En résumé, nous pouvons le dire: les défis pour les clients, les partenaires logiciels et les banques sont de taille. Mais en même temps, il y a aussi des opportunités pour tous les acteurs du marché, et nous tenons à les souligner ici, car elles sont souvent oubliées en raison de la tâche herculéenne liée à cette migration.

Opportunités du point de vue du client

Le passage à ISO 20022 a un impact sur des processus d'affaires très importants. Cela permet également de mettre à jour les données de base, de remplacer les numéros de compte par l'IBAN ou de vérifier et de simplifier l'ensemble des processus administratifs et comptables. Les données sur les fournisseurs et les salaires peuvent être mises à jour et complétées par des adresses. Ces données devront être transmises par voie électronique dans un avenir proche pour chaque transaction, conformément aux dispositions légales. En outre, l'opportunité peut être utilisée pour automatiser les règles de flux de trésorerie et de comptabilité. Il s'agit d'adaptations qui accroissent l'efficacité opérationnelle, mais qui ne sont souvent pas initiées par le client, parce qu'elles ne s'imposent pas dans les affaires quotidiennes. Le passage à la norme ISO 20022 n'est que la première étape importante de l'harmonisation. Avec l'introduction de la QR-facture et de la nouvelle eBill, d'autres adaptations suivront. Il peut être intéressant pour le client de discuter et d'adapter le contrat de logiciel avec son fournisseur et de le compléter par un contrat de maintenance.

Opportunités pour les fournisseurs de logiciels

Les fournisseurs de logiciels sont soumis à des temps de réaction de plus en plus courts et doivent continuellement adapter leur offre aux évolutions techniques et aux exigences réglementaires. En étroite concertation avec les fournisseurs de logiciels, SIC Interbank Clearing définit les spécifications techniques et publie des Implementation Guidelines adaptées à l'état de la technique à des intervalles raisonnables. Par exemple, il a déjà été publié aujourd'hui quelles adaptations logicielles devraient être faites pour l'introduction de la QR-facture. Nos discussions avec les fournisseurs de logiciels montrent que ces adaptations ne sont pas seulement perçues comme un devoir, mais aussi comme une opportunité concurrentielle. Elles offrent l'opportunité de marquer des points avec des applications conviviales pour le client et de développer ainsi leur propre business.

Approche holistique

ISO 20002 et d'autres innovations dans le domaine du trafic des paiements nous ont amenés à modifier notre façon de penser. Il ne s'agit pas dans la migration d'un simple changement de format, mais de paradigme que nous avons abordé avec une approche holistique à la BCV.

Les mesures prises sont notamment les suivantes:

- Sensibilisation de nos conseillers aux tâches administratives et comptables de nos clients
- Mise en place d'une organisation ad hoc dotée d'une expertise et de tâches d'appui

ANECDOTE: NOTRE GOUROU DU STANDARD DANS L'ÉQUIPE

À la BCV, nous développons nos propres systèmes d'information et avons été confrontés à la mise en place d'une nouvelle infrastructure technique dans le programme «Migration du trafic des paiements/SIC⁴», dans le cadre duquel nos interfaces et le trafic des paiements ont été adaptés aux nouvelles exigences. Une personne au sein de l'équipe de projet s'est spécialisée dans l'adaptation des règles d'affaires selon les directives SIX. Nous l'appelons très amicalement et collégialement le «gourou du standard». L'exemple suivant montre qu'il n'a pas la tâche facile: nous devons décider comment traiter un code d'avis manquant dans le message pain.001. Comme en principe, les données transmises par le client ne doivent pas être interprétées, notre gourou du standard a supposé qu'en l'absence de code, le client ne devrait tout simplement pas recevoir d'avis de débit. Nous avons validé cette évaluation à l'aide d'un logiciel standard du marché qui fournit le code. Peu de temps après, nous avons dû corriger notre hypothèse pourtant fondée, l'un des premiers clients de la migration se plaignant qu'il lui manquait l'avis de débit en question. Une consultation avec le fournisseur du logiciel a montré qu'il a supposé que nous, en tant que banque, avions implémenté ce code d'avis. Par conséquent, nous avons informé tous les clients qu'ils devraient vérifier si ce champ était rempli. L'exemple montre que, même si l'on travaille de manière professionnelle et compétente, des problèmes de coordination se posent. C'est précisément pourquoi l'échange entre la banque et le partenaire logiciel est si important pour éviter tout malentendu.

- Mise en place de «superutilisateurs» avec connaissances pratiques orientées client
- Imposer l'harmonisation du trafic des paiements comme un projet stratégique et interdépartemental au niveau de la direction.

Chemin vers le succès

Les discussions, la formation et l'apprentissage par la pratique nous ont montré que le passage à ISO 20022 ne fonctionne que si la banque, le fournisseur de logiciels et le client travaillent main dans la main. Nous apprenons constamment de notre travail quotidien et nous avons intensifié nos efforts au cours des derniers mois afin de pouvoir migrer tous nos clients d'ici le 30 juin 2018. Il s'agit d'un défi, mais qui, comme nous l'avons vu plus haut, peut être intéressant pour tous les acteurs du marché si on s'y attaque de manière cohérente.

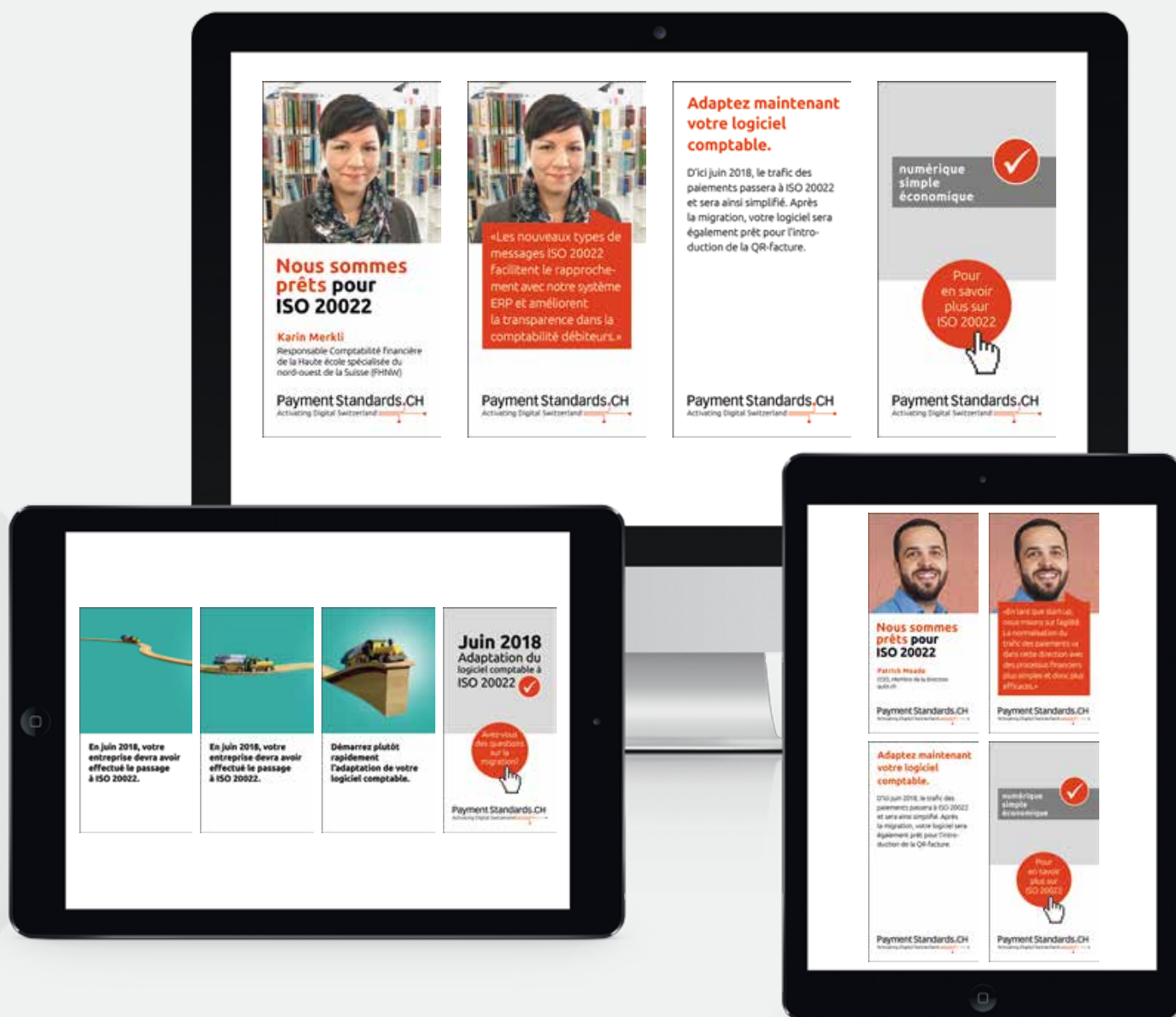
Jean-Jacques Maillard

Banque Cantonale Vaudoise

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION

Depuis l'automne dernier, PaymentStandards.CH diffuse des bannières sur des plates-formes choisies en Suisse et au Liechtenstein, telles que NZZ, gewerbezeitung.ch et Newsnet, ainsi que dans les principaux médias sociaux.

Depuis la mi-janvier, la deuxième phase se déroule avec les nouveaux sujets suivants:



Réussir le lancement de la QR-facture – La qualité avant tout

Utilisés avec succès depuis plus de 111 ans, les bulletins de versement font partie du «patrimoine culturel suisse». Chaque année, les administrations de la Confédération, des cantons et des communes, des grandes et micro-entreprises, ainsi que chaque citoyen suisse, utilisent des millions de bulletins de versement. Son remplacement doit donc fonctionner parfaitement.

La QR-facture avec sa section paiement peut transporter nettement plus d'informations que les bulletins de versement actuels. La valeur ajoutée qui en résulte est accueillie favorablement par toutes les parties concernées et l'introduction est donc attendue «avec impatience».

Le statut de conversion de la clientèle entreprises est crucial

Toutefois, pour que la mise en œuvre soit réussie, un certain nombre de conditions préalables doivent être remplies. L'un des critères veut que toutes les banques aient converti leur trafic des paiements à la norme ISO 20022. A la fin de l'année dernière, on était en mesure d'informer le Conseil d'administration de SIX Interbank Clearing SA que toutes les banques directement raccordées au système SIC avaient achevé leur migration jusqu'au début de décembre 2017, conformément aux prévisions.

En ce qui concerne la clientèle entreprises, la date limite pour boucler la conversion est le 30 juin 2018. Toutefois, les travaux de conversion sont nettement en retard par rapport au calendrier prévu. De nombreuses banques n'ont inclus ce sujet dans leur communication à la clientèle qu'en octobre ou novembre 2017. Depuis, le nombre de clients entreprises migrés a certes considérablement augmenté. Mais même si les banques poursuivent systématiquement leurs efforts, il sera difficile d'atteindre les objectifs fixés pour la mi-2018. C'est précisément à la clientèle entreprises qu'il incombe de convertir leurs activités de trafic des paiements à la norme ISO 20022, afin que la QR-facture puisse être introduite avec succès et que l'ensemble des fonctions soit ainsi disponible.

Sécurité de planification

Afin d'agir de manière responsable et de garantir la sécurité de planification des clients, des partenaires logiciels et des banques, le Conseil d'administration et la Direction de

SIX Interbank Clearing ont décidé de la procédure suivante:

- Depuis cette année, l'état de la migration des clients dans les plus grandes banques est enregistré mensuellement, et toujours trimestriellement pour les autres banques. Durant le deuxième trimestre, une nouvelle étude de marché sera réalisée avec gfs.bern sur l'état d'avancement de la migration des clients.
- Sur la base de ces données, la décision sur la date d'introduction de la QR-facture sera prise à la mi-2018. Contrairement à la norme ISO 20022, tous les clients sont concernés par le passage à la QR-facture. Afin de donner aux clients, aux partenaires logiciels et aux banques suffisamment de temps dans la préparation réussie de l'introduction de la QR-facture, son lancement sur le marché n'est pas prévu avant la mi-2019.
- Dans ce contexte, les réalisateurs de logiciels comptables ou de systèmes ERP sont invités à proposer à leurs clients, jusqu'à fin 2018 au plus tard, des solutions de QR-facture ad hoc permettant le déploiement du logiciel chez les clients jusqu'au moment de sa mise sur le marché.

En outre, un groupe de travail interbancaire sous l'égide de SIX Interbank Clearing planifie toutes les questions relatives au lancement sur le marché des clients entreprises, des partenaires logiciels et des banques. Les premiers résultats sont attendus ce trimestre encore. En collaboration avec d'autres organes de la place financière, ce groupe de travail veille à ce que toutes les parties concernées sur le plan national soient informées du passage à la norme ISO 20022 de même que sur la nouvelle QR-facture.

Le Conseil d'administration et la Direction de SIX Interbank Clearing sont convaincus que ces mesures garantiront la mise en place sans heurts de la QR-facture, sachant que pour n'importe quel bien culturel suisse, la qualité passe avant tout.

Thomas Reske

SIX Interbank Clearing

Robert Schneider AG
Rue du Lac 1268
2501 Biel-Bienne

Tél. 032 123 45 67
E-mail r.schneider@schneider-garten.ch
Internet: www.schneider-garten.ch
Date: 01.10.2019

Madame
Pia Rutschmann
Marktgasse 28
9400 Rorschach

Madame,

Nous vous facturons comme suit l'exécution des activités que vous nous avez mandatées:

FACTURE N° NR. 3139

Pos.	Désignation	Quantité	Prix unitaire/CHF	Total/CHF
1	Trav. jardinage	32 h	120.00	3'840.00
2	Élim. déch. coupe	1	109.75	109.75
Montant de la facture (TVA incl.)				3'949.75

Merci de votre ordre.

Nous vous prions de régler le montant de la facture dans les 30 jours.

Avec nos salutations les meilleures.

Robert Schneider

Section paiement QR-facture

Supporte
Virement



Compte

CH58 0079 1123 0008 8901 2

Bénéficiaire

Robert Schneider AG
Rue du Lac 1268
CH-2501 Biel/Bienne

Informations supplémentaires

Fact. n° 3139 pour travaux de jardinage et
élimination des déchets de coupe

Débiteur

Pia Rutschmann
Marktgasse 28
CH-9400 Rorschach

A payer jusqu'au
31.10.2019

www.schneider-garten.ch

Monnaie	Montant
CHF	3 949.75

Le rôle des billets et monnaies à l'ère de la numérisation

La numérisation n'épargne pas non plus les moyens de paiement. De nouveaux modes de paiement sans numéraire sont régulièrement introduits sur le marché, tels que le paiement sans contact par carte de débit ou de crédit, voire par smartphone. La crypto-monnaie est actuellement sur toutes les lèvres. Dans un même temps, la Banque nationale suisse (BNS) a commencé à émettre une nouvelle série de billets en 2016. La question est évidemment et inévitablement posée: pourquoi donc la BNS continue-t-elle d'investir des ressources dans de nouveaux billets à l'ère de la numérisation?

Pour comprendre l'approche de la BNS, il vaut la peine de se pencher sur son mandat légal. En vertu de la loi sur la Banque nationale, la BNS doit assurer que la demande des billets et monnaies est satisfaite. D'autre part, elle est chargée de veiller au bon déroulement du trafic des paiements sans numéraire. Ces deux tâches sont équivalentes. Il va sans dire que la BNS est ouverte aux développements technologiques. Le fait qu'elle émette de nouveaux billets n'est pas dû à un manque de compréhension de la numérisation ou à un défaut de clairvoyance. Il repose plutôt sur la conviction que le numéraire a un avenir en tant que moyen de paiement malgré toutes les avancées technologiques.

Pourquoi le numéraire a-t-il un avenir?

Les billets et les pièces en circulation en Suisse et dans d'autres pays continuent d'augmenter malgré la tendance à la numérisation. Quelles en sont les raisons? Pourquoi le numéraire reste-t-il populaire à des fins de paiement très variées, par exemple pour régler des factures au guichet

postal ou des achats courants dans le commerce de détail? D'une part, de nombreuses personnes utilisent le numéraire dans leur vie quotidienne simplement par habitude ou par manque d'affinité pour la technologie. Le numéraire peut également permettre un «contrôle budgétaire» plus efficace que les modes de paiement sans numéraire, en fournissant une meilleure vue d'ensemble des dépenses et du budget encore disponible. D'une manière générale, l'utilisation du numéraire a aussi une composante psychologique. Le numéraire est visible et tangible et peut donc être plus étroitement lié à sa valeur que les moyens de paiement sans numéraire.

Cependant, ces raisons de demande de numéraire ne sont pas gravées dans la pierre. Les préférences des gens peuvent changer. Les possibilités et l'acceptation des moyens de paiement sans numéraire devraient encore augmenter à mesure que la technologie progresse et que les générations évoluent. Par le passé, il a toutefois été démontré que les moyens de paiement sans numéraire sont essentiellement en concurrence les uns avec les autres et ne remplacent pas principalement l'utilisation des espèces. En sera-t-il également ainsi à l'avenir? Ou, pour poser la question autrement: le numéraire a-t-il des propriétés que les moyens de paiement sans numéraire ne présentent pas dans la même mesure, une disparition totale de la demande en numéraire semblant irréaliste en dépit du progrès technologique croissant?

« La BNS ne prévoit pas non plus d'émettre sa propre monnaie numérique. Dans la perspective actuelle, cela n'est pas nécessaire. »

Du point de vue de la BNS, la réponse est la suivante: oui, du fait que les moyens de paiement en espèces et sans espèces sont des substituts imparfaits. Deux des caractéristiques spécifiques du numéraire peuvent être soulignées ici. Premièrement, la fiabilité: peut-on payer à tout moment avec le moyen de paiement? Le numéraire a l'avantage

d'être moins dépendant d'une infrastructure technique fonctionnelle. De même, il n'existe aucun risque d'écritures erronées pour les paiements en espèces. Deuxièmement, la protection des données: les informations électroniques sur les paiements et la fortune sont-elles protégées contre l'accès non autorisé et l'utilisation abusive? Les prestataires investissent constamment dans la sécurité des applications sans numéraire. Contrairement aux méthodes de paiement sans numéraire, la sécurité des données ne constitue pas un problème pour les espèces. Le numéraire garantit la protection de la sphère privée financière. Et la disponibilité de numéraire permet à chaque individu de décider par lui-même de la sécurité des différents systèmes de paiement et de l'acteur auquel il veut confier telle ou telle information. En bref, le numéraire présente des propriétés attrayantes qui perdureront. On peut donc s'attendre à ce que la demande de numéraire se poursuive à l'avenir et dont la BNS s'efforcera de satisfaire dans le cadre de son mandat légal.

Que pense la BNS de la crypto-monnaie ou d'une propre monnaie numérique?

Conformément à son mandat, la BNS suit également de près les évolutions dans le trafic des paiements sans numéraire. Bien que les crypto-monnaies émises par le secteur privé constituent actuellement un sujet majeur, elles demeurent un marché de niche. En effet, elles ne remplissent pas toutes les fonctions de base de l'argent – elles ne sont pas largement acceptées comme moyen de paiement et ne servent guère d'unité de compte. A l'heure actuelle, les crypto-monnaies sont donc principalement utilisées comme une option de placement et servent peu à des fins de paiement. Pour le mandat de la BNS – en particulier pour la politique monétaire et sa mise en œuvre, le trafic des paiements et la stabilité financière –, les crypto-monnaies ne posent actuellement aucun problème en raison de leur utilisation très limitée. La BNS ne prévoit pas non plus d'émettre sa propre monnaie numérique. Dans la perspective actuelle, cela n'est pas nécessaire.

En Suisse, le trafic des paiements en espèces et sans numéraire fonctionne sans friction – sur la base des méthodes et moyens de paiement existants – et répond à des exigences élevées. Outre les répercussions sur le trafic des paiements, les effets indésirables sur la politique monétaire ou la stabilité financière, par exemple, de nombreuses questions en suspens concernant une monnaie numérique devraient d'abord être résolues. Conclusion: en Suisse, la demande de numéraire reste soutenue. La BNS s'attend à ce que cela continue d'être le cas et que le numéraire reste donc important pour une économie efficace. Nous nous efforçons de répondre à cette demande avec des billets de banque de qualité et à l'épreuve de la contrefaçon. A l'heure actuelle, nous ne jugeons pas nécessaire de compléter les moyens de paiement en espèces et sans espèces sous la forme d'une nouvelle monnaie numérique.

Dr. Fritz Zurbrugg

Vice-président de la Direction générale de la Banque nationale suisse



Le siège de la BNS à Berne est le point de convergence de l'approvisionnement en numéraire.

SWIFT gpi – La nouvelle norme pour les paiements transfrontaliers



Le service de suivi en engagement opérationnel

De plus en plus de banques dans le monde entier se joignent à l'initiative SWIFT dite «global payments innovation» (gpi), un système rendant les paiements internationaux transparents et traçables. De nouveaux messages d'état informent les banques participantes en temps réel avec le «Payments Tracker» sur l'état de comptabilisation et d'éventuelles déductions de frais. Les banques sont libres d'intégrer les clients concernés dans ce service avec leurs propres solutions supplémentaires. On peut d'ores et déjà s'attendre à ce que l'initiative gpi devienne non seulement un nouveau standard en matière de trafic des paiements dans les relations de correspondance bancaire, mais qu'elle révolutionne l'ensemble du service à la clientèle bancaire.

En 2017, quelques banques avec de grands volumes de transaction ont commencé à échanger des paiements commerciaux gpi dans des monnaies pilotes et des pays sélectionnés. Aujourd'hui, 40 banques y opèrent en direct. Ensemble, elles réalisent un volume quotidien de plus de 150 000 paiements en intégrant plusieurs BIC bancaires et monnaies. Durant l'année en cours, plus de 140 banques se sont annoncées en vue de son introduction. Avec cette croissance fulgurante, gpi devrait atteindre une pénétration sans précédent du marché à la fin de 2018, couvrant environ 75% de tous les paiements internationaux SWIFT dans plus de 200 pays.

Les banques s'engagent à respecter un référentiel de service en constante évolution. Si les exigences d'une première phase restent encore valables, de nouveaux services gpi ont déjà été approuvés pour une deuxième phase, qui deviendra obligatoire pour les nouveaux participants à partir du release 2018 de SWIFT. MT202, paiements de couverture (MT202 COV) et un «Stop and Recall Service» seront également mis en service pour suspendre et rappeler des paiements.

SWIFT gpi ouvre de tout nouveaux modèles de services pour les clients des banques

La clientèle entreprises ayant exigé avec véhémence dans le passé des améliorations de la part de leurs banques, il n'est pas encore clair sous quelle forme elle pourra tirer profit des

paiements gpi. Le référentiel a été fixé par les banques elles-mêmes et régit principalement les droits et obligations des banques entre elles lors de la transmission de paiements de clients. Tout d'abord, cela simplifie les processus dans les relations de correspondance bancaire, tandis que les clients entreprises doivent encore avoir une vue consolidée de la manière et de la forme sous laquelle les informations gpi doivent être utilisées. Plus précisément, la question se pose, par exemple, de savoir comment les clients souhaitent recevoir et traiter les messages de gestion des liquidités en format XML et comment ils veulent les intégrer dans leur comptabilité débiteurs et créanciers.

Dans ce contexte, SWIFT gpi est un petit rouage susceptible de donner une impulsion. Les paiements pourraient être marqués et identifiés de façon cohérente, de la banque au logiciel comptable du client entreprises, lui permettant d'effectuer des recherches sur des paiements de manière indépendante, sans avoir à contacter sa banque attitrée de manière traditionnelle. Il appartient donc aux entreprises, en collaboration avec leurs partenaires logiciels, de déterminer l'ampleur de la demande de services gpi aux banques. Les paiements gpi sont intéressants non seulement pour la clientèle entreprises: l'accès à un «Payment Tracking Service» peut également profiter aux particuliers, à l'instar des solutions courantes connues par ex. des entreprises de livraison de colis, mais s'appliquant cette fois-ci aux paiements. Avec gpi, il est possible non seulement d'offrir aux clients un nouvel outil, mais aussi de les intégrer activement dans le flux d'informations des paiements entrants et sortants. A l'avenir, une banque attitrée pourrait, par exemple, informer le client de manière proactive plus tôt dans la journée, avant la comptabilisation d'un crédit. De tout nouveaux modèles de services peuvent être créés ici.

Importance stratégique pour le trafic des paiements

La transparence nouvellement créée dans les paiements internationaux aura certainement un impact sur tous les types de paiements. Les clients demanderont probablement aussi une traçabilité et un avis de crédit pour les paiements domestiques et SEPA. Par exemple, l'avis de crédit peut devenir le principal vecteur des SEPA Instant Payments (voir l'édition clearit de mars 2017), peut-être même plus que la nécessité d'un paiement si possible rapide, SWIFT gpi devenant ainsi un pionnier pour d'autres initiatives importantes dans le trafic des paiements.

L'algorithme d'attribution de la nouvelle référence gpi (UETR – Unique end-to-end transaction reference), sur laquelle tous les services sont basés, peut également être mis à la disposition des entreprises. Cela leur permettrait d'instituer un code de contrôle central allant bien au-delà de son utilisation dans le trafic des paiements, en utilisant le code UETR pour déclencher divers mécanismes logiques et contrôles dans leur comptabilité.

L'influence de gpi s'étend jusqu'au système SIC

Avec le release 2018 de SWIFT, toutes les banques suisses disposant d'un accès SWIFT doivent en principe pouvoir

LE RELEASE 2018 DE SWIFT EST À LA BASE DE NOUVELLES FONCTIONNALITÉS RÉVOLUTIONNAIRES

Le secteur financier commence à présent à saisir progressivement les opportunités offertes par SWIFT gpi. Sur la base des transactions MT103 et MT202, de nombreux domaines d'activité peuvent être raccordés dans une toute nouvelle qualité, entre autres:

- Rapprochement de comptes Nostro
- Gestion des liquidités en temps réel
- Gestion de la contrepartie

Le stockage et le traitement centralisés des données de transactions basés sur le cloud, qui peuvent être lues de l'émetteur au destinataire à l'aide de l'UETR, le rendent possible.

Il est presque certain que les transactions gpi auront également un impact sur les pratiques commerciales interbancaires. La transparence nouvellement acquise conduira vraisemblablement à une nouvelle focalisation sur la pratique actuelle en matière de frais, en particulier en ce qui concerne BEN/SHA, ainsi que sur les taux de change des devises étrangères.

recevoir et transférer des paiements gpi, même si elles ne sont pas des banques gpi dites «officielles». Ceci garantit le traitement des paiements de bout en bout au moins dans l'environnement SWIFT. Comme chaque paiement est effectué par un expéditeur et un destinataire sur un marché local de clearing, il est crucial que les paiements gpi puissent être transférés du monde SWIFT vers les marchés nationaux de clearing tant sur le plan technique qu'organisationnel. SIC joue un rôle important dans le monde entier et permet la transmission d'informations gpi depuis la sortie du release de plate-forme 2017 de SIC. Pour l'instant, cependant, seuls les participants gpi sont autorisés à l'utiliser. Le release de plate-forme 2018 de SIC engage tous les participants à accepter les paiements gpi conformément à la norme ISO 20022. Le transfert de l'UETR d'un message SWIFT vers le système SIC est facultatif.

Afin de faciliter l'accès à gpi pour les petites banques, SWIFT envisage de leur offrir un service dit «SWIFT gpi light». Cela donnerait aux banques suisses une occasion unique de «suivre» les paiements purement nationaux. Il reste à préciser si les données sont stockées et utilisées dans une base de données locale distincte ou si elles sont implémentées chez SWIFT.

Les utilisations potentielles pour les banques et leurs clients sont si prometteuses que, surtout dans le cadre de la numérisation, des applications inattendues s'ouvriront et auront le potentiel de révolutionner l'ensemble de la gamme des services bancaires à la clientèle.

Natalia Blatter

UBS Switzerland

Herwig Ganz

Credit Suisse (Suisse)

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE:



Plus sur la migration ISO du côté clientèle dans l'édition 72 du septembre 2017



Plus sur les billets et les pièces en circulation dans l'édition 32 du juillet 2007



Plus sur la QR-facture dans l'édition 71 du juin 2017