12 | 2018
Edition 77

it

eBill – l'orientation client est essentielle

Interview avec Patrick Graf, PostFinance

La QR-facture dans son nouveau look

Trafic de données client-banque avec ISO 20022 – malédiction ou bénédiction?

let

La revue suisse spécialisée en trafic des paiements

03 EDITORIAL

«La prochaine impulsion pour la Suisse numérique, c'est la QR-facture»

La possibilité de convertir une QR-facture en une eBill ouvre la voie à un trafic des paiements numérique sans discontinuité.

04 INTERVIEW

eBill – l'orientation client est essentielle

Convaincre les clients, générer un profit, dissiper les inquiétudes en matière de sécurité et résoudre des problèmes de processus ordinaires – tels sont les défis à relever par les banques.

10 PRODUCTS & SERVICES

La QR-facture dans son nouveau look

Le temps restant jusqu'au premier envoi de la QR-facture le 30 juin 2020 doit être utilisé pour procéder aux ajustements techniques

12 PRODUCTS & SERVICES

Test pratique: la QR-facture convainc

Les tests d'expérience utilisateurs ont montré que la QR-facture avec section paiement et récépissé était bien reconnue et comprise.

14 FACTS & FIGURES

Ce qu'il faut faire et ne pas faire avec la QR-facture

La possibilité de payer la QR-facture doit être réalisée avant le 30 juin 2020. Les mesures à prendre et celles à éviter.

17 STANDARDIZATION

Trafic des données entre banque et client

La norme ISO 20022 définit des éléments uniformes. En même temps, elle permet différents cas d'utilisation. Cette flexibilité est-elle une malédiction ou une bénédiction?

IMPRESSUM

EDITEUR
SIX INTERBANK CLEARING SA
Pfingstweidstrasse 110
CH-8005 Zurich
T +41 58 399 4747

COMMANDES/FEED-BACK
clearit@six-group.com

EDITION
Edition 77 – Décembre 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; Boris Brunner, SIX; Susanne Eis, SECB; Pierre-Michel Gicot, BCV; André Gsponer (responsable), ConUm AG; Daniela Hux-Brauss, Credit Suisse AG; Gabriel Juri, SIX; Stefan Michel, SNB; Thomas Reske, SIX; Peter Ruoss, UBS Switzerland AG; Bettina Witzmann-Walter, Liechtensteinischer Bankenverband

EQUIPE DE REDACTION
André Gsponer, ConUm AG; Gabriel Juri (responsable), Karin Pache und Thomas Reske, SIX

TRADUCTIONS
Anglais: Word+Image AG
Français: Denis Fournier

PRESENTATION
Felber, Kristofori Group, Werbeagentur

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
Patrick Graf, membre de la direction de PostFinance et responsable Corporates

Chères lectrices, chers lecteurs,

La QR-facture donnera la prochaine impulsion à la Suisse numérique. J'attends donc avec impatience le 1er juillet 2020, lorsque les destinataires des premières QR-factures les trouveront dans leur boîte aux lettres.

Les particuliers se demanderont lors de la réception de la première QR-facture comment les payer dans leur e-banking. «Où ont-ils encore mis ce numéro de référence?»

Les banques de détail, en particulier, doivent donc se préoccuper de savoir quand et comment les particuliers se familiariseront avec la QR-facture et quels outils ils pourront utiliser pour la rendre facile à utiliser.

Pour les entreprises, la question se pose de savoir si le module créancier de leur logiciel de comptabilité prendra en charge le traitement du code QR le 1er juillet 2020, même si elles n'envisagent pas encore d'émettre de QR-factures du côté débiteur. En conséquence, les banques devraient aujourd'hui déjà sensibiliser les entreprises sur le volet créancier et les inciter à planifier, budgétiser et mettre judicieusement en œuvre une mise à jour de leur logiciel pour le 1er juillet 2020.

Pour les fournisseurs de logiciels, la question est de savoir quand le développement et les tests du logiciel doivent être terminés au plus tard afin que le temps suffise pour fournir à tous leurs clients la version compatible QR de leur logiciel avant le 1er juillet 2020. Pour les banques, cela signifie que leurs systèmes de test doivent être disponibles le plus tôt possible, afin que les fournisseurs de logiciels puissent tester la QR-facture par rapport aux systèmes des banques avant son déploiement.

Pour chaque banque, le 1er juillet 2020 révèlera si elle a suffisamment pris en compte tous les intervenants, planifié, initié et mis en œuvre les étapes appropriées dans la bonne séquence, si le personnel du front a été correctement formé et s'il satisfait à son rôle d'encadrement de ses clients.

Un défi passionnant! – Il peut être maîtrisé avec les leçons tirées de la migration ISO 20022, par une planification précoce et prospective, une allocation de ressources opportune et une communication centrée sur le client.

Parallèlement à l'introduction de la QR-facture, il est important de donner une nouvelle impulsion sur le fond à la Suisse numérique: le développement de l'eBill. La présente édition de clearit vous montre où mène le voyage avec l'eBill. Une chose vous est révélée d'emblée: la possibilité de convertir une QR-facture en eBill ouvre la voie à un trafic des paiements numérique sans discontinuité.

Markus Beck
Responsable Product Management Trafic des paiements Clientèle entreprises, Raiffeisen Suisse, membre du CA de SIX Interbank Clearing

Patrick Graf, membre de la direction de PostFinance et responsable Corporates, président du CA de SIX Interbank Clearing

eBill – l'orientation client est essentielle

L'objectif stratégique de la place financière de traiter 80% des factures des particuliers numériquement par eBill d'ici 2028 est ambitieux. Convaincre les clients, générer un profit, dissiper les inquiétudes en matière de sécurité et résoudre les problèmes de processus ordinaires: tels sont les défis à relever selon Patrick Graf, membre du comité directeur de PostFinance et responsable Corporates ainsi que président du Conseil d'administration de SIX Interbank Clearing SA.

Monsieur Graf, combien de paperasse brassez-vous pour payer les factures de l'assurance maladie, du fisc, du dentiste ou de l'assurance accident
Beaucoup trop. Toujours et encore. Mais si les émetteurs de factures proposent l'eBill, je l'utilise généralement en tant que consommateur. Toutefois, je reçois encore beaucoup de factures sur papier.

Les raisons à cela sont probablement très différentes. Prenez par exemple le domaine de la santé publique – médecins, pharmacies, droguerie, hôpitaux – avec environ 34000 prestataires de services. Pourquoi est-ce que seulement 0,1% utilisent eBill
Dans l'environnement de l'assurance maladie, vous êtes confronté à une relation triangulaire: l'assurance maladie, le prestataire de services et les particuliers. En règle générale, le médecin ne participe pas au service eBill, l'assurance maladie en revanche le fait, car eBill est un moyen efficace pour celle-ci. C'est pourquoi les primes sont payées plus souvent avec l'eBill que les prestations individuelles.

Dans les paiements réguliers tels que les primes, notre cheminement avec eBill est très prometteur; un paiement ponctuel, par exemple à un médecin, n'est généralement pas réglé sans autre par eBill.

> «Non seulement l'émetteur de factures, mais aussi le destinataire de la facture doivent être convaincus des avantages de l'eBill.»

A l'heure actuelle, un peu plus de 1000 émetteurs de factures recourent à l'eBill. Où faut-il placer le levier pour qu'une majorité des 600000 entreprises suisses utilisent la facturation électronique
PostFinance compte environ 1500 émetteurs de factures livrant des eBills. Aujourd'hui, l'eBill passe au moins par deux systèmes, ce qui revient très cher aux émetteurs de factures. Il faut un certain volume de factures pour que cet effort en vaille la peine. La mise en œuvre devrait être plus facile pour les clients commerciaux, de sorte que l'on puisse utiliser l'eBill rapidement. C'est un point important. Le deuxième point concerne les particuliers. Nous avons affaire ici à une Two-Side-Economy. Non seulement l'émetteur de factures, mais le destinataire de la facture à son tour doit être convaincu des avantages de l'eBill.

C'est le problème de l'œuf et de la poule.
Exactement. Je crois que nous sommes parvenus à convaincre les gros émetteurs de factures. Mais bien sûr, ils se demandent ce que cela leur rapporte, car en réalité nous avons trop peu de transactions en regard des différents modes de paiement.

Nous devons nous pencher sur les éventuels destinataires eBill. En effet, l'eBill est très bien conçue du point de vue opérationnel et axée sur les processus de règlement du trafic des paiements, mais pas sur les besoins du client final. Un exemple à ce sujet: j'ai une facture que je veux déduire des impôts. Qu'est-ce que je fais aujourd'hui? Comment puis-je me rappeler qu'en mars, lorsque je remplirai la déclaration d'impôt, je dois déduire des impôts une facture payée en août?

Imprimer!
Voilà. Et où en sommes-nous, alors De retour à la paperasse – à votre première question. Nous devons réfléchir à la manière dont nous pouvons nous améliorer. Du côté de la clientèle commerciale, nous devons

clairement souligner les avantages du système. Par exemple, l'eBill est un excellent sujet de gestion de trésorerie: plus de 99% des paiements facturés avec eBill sont réglés en temps utile. Le fait de savoir que vous recevrez 99% de vos créances en attente demain vous aidera à gérer différemment vos liquidités.

La nouvelle plate-forme centrale eBill en Suisse, où toutes les banques participantes comptant plus d'un million de clients auront migré dans un avenir proche, devrait innovatrice pour les entreprises et les consommateurs en ce qui concerne l'avenir numérique intégré du traitement des factures. En quoi cette plate-forme eBill est-elle innovatrice? Est-ce la base à ce qui manque, à savoir la commodité, l'orientation client?
Aujourd'hui, il existe une grande diversité dans le secteur B2C, chaque établissement financier ayant implémenté ses propres solutions eBill dans son e-banking. L'initiative eBill vise à rendre le paiement des eBills plus confortable grâce à cette plate-forme centrale. De plus, les processus doivent être simplifiés grâce au traitement central et les innovations doivent être favorisées. De nouvelles fonctionnalités peuvent être implémentées dans la plate-forme centrale sans que chaque établissement financier doive développer et exploiter celles-ci en parallèle. Cette norme eBill vous aide également à mieux convaincre les émetteurs de factures.

Mais cela demanderait plus qu'un simple changement technique, non?
Oui, c'est exact. Une telle plate-forme demande beaucoup de travail, de sorte que d'ici 2028, nous puissions atteindre notre objectif consistant à traiter numériquement avec eBill 80% des factures adressées à des particuliers. De nouvelles exigences vont émerger. Par exemple, le justificatif fiscal est important pour moi. D'autres utilisateurs ont besoin d'autres choses, des choses qui peuvent peut-être amener eBill à plus de personnes que nous ne pouvons le prévoir aujourd'hui.

> **«Nous devons penser davantage du point de vue du client.»**

Quand cette valeur ajoutée – par exemple pour les impôts – deviendra-t-elle une réalité Quand les clients multibanking pourront-ils procéder de manière optimale
Cela ne peut pas être prédit. Nous devons penser davantage du point de vue du client.

Pour le moment, cela se fait principalement sous forme de mesures d'incitation, en facturant des frais pour payer les factures papier ...
Il y a toujours deux façons de faire changer de comportement. Vous pouvez convaincre les gens avec de bonnes idées et de bons produits, ou piloter le comportement par le biais de la fixation des prix. Bien sûr, nous devons travailler sur les deux fronts. Il ne saurait être question de se contenter d'inciter, de piloter. Sinon, nous perdrions des clients.

En parlant d'incitation. Dans nos pays voisins, l'Autriche, l'Italie et la France, les fournisseurs de l'administration publique sont obligés d'utiliser la facturation électronique depuis un certain temps. En 2016, la Confédération a emprunté cette voie. Depuis lors, ses fournisseurs doivent soumettre des factures de plus de 5000 CHF par voie électronique. C'est aussi une mesure d'incitation. Quelle influence cette mesure de gouvernance électronique a-t-elle sur l'utilisation de l'eBill en Suisse
La Confédération reçoit environ 60% des factures par voie électronique – nous y trouvons également des factures en format PDF. Il existe des fournisseurs récurrents et d'autres ponctuels. Les fournisseurs ponctuels, autant que je sache, ne doivent pas établir de facture électronique. La mesure a eu beaucoup d'effet à la Confédération. Elle a adapté ses processus. Pour de nombreux clients, en revanche, l'eBill ne s'accorde pas avec leur processus. Prenons l'exemple d'une PME à qui vous envoyez une eBill. Où atterrit-elle? Dans l'application e-banking de la banque de la PME. Cette application ne se trouve toutefois pas dans le service comptable, où la facture est comptabilisée, mais le plus souvent dans la validation par le responsable du règlement des factures. Que fait-il maintenant Comme il n'a plus de justificatif physique, il doit d'abord imprimer la facture, puis la comptabiliser. Et la facture ne sera payée qu'après la comptabilisation. Nous devons donc encore résoudre des problèmes de processus assez triviaux.

Vous abordez les ruptures de média. Il n'existe par de traitement de bout en bout pour les PME.
C'est exact. Bien sûr, il existe maintenant un logiciel commercial qui cherche à coordonner ces processus. Mais justement: nous sommes en route avec l'eBill depuis quelques années déjà et nous n'avons malheureusement pas tenu compte de cet aspect. Nous avons surtout pensé du point de vue opérationnel bancaire et ne nous sommes pas placés dans la situation du client.

Pourquoi ce côté client a-t-il été oublié Quand il s'agit de payer des factures, il y a toujours deux côtés.
Dans un premier temps, je soupçonne que les processus existants ont été numérisés sans tenir compte des possibilités qu'une numérisation offre dans la relation client. Le processus peut être excellent dans le domaine analogique, mais du coup pas dans le numérique.

« Pour promouvoir la confiance dans l'eBill, il faut d'une part des informations et, d'autre part, une certaine promesse de bonne volonté de la part de la banque. »

Patrick Graf

Le paiement d'une facture électronique est simple, sécurisé et rapide. C'est ce que dit la publicité sur le nouveau site eBill. Mais à quel point l'e-banking est-il vraiment sécurisé Contre les attaques de pirates Contre le vol de données De nombreux particuliers sont sceptiques quant à l'eBill. Quels arguments avez-vous contre de telles réserves
En Suisse, environ quatre à cinq millions de personnes ont recours à l'e-banking – il s'agit d'un nombre considérable. Et peut-être que la moitié d'entre eux utilisent régulièrement l'e-banking. En ce qui concerne les réserves ou les peurs, il est toujours un peu difficile à saisir. Il existe actuellement un groupe d'environ 10 à 15% de non-utilisateurs mentionnant les réserves de sécurité et ne faisant ainsi pas d'e-banking. Ce groupe a très peur des pirates informatiques. Pourtant, l'e-banking est plus sûr que le numéraire, qui peut être perdu, volé ou escroqué. Les paiements en espèces sont l'option de paiement la moins sécurisée disponible. Seulement – de cela vous voyez et entendez beaucoup moins que lorsqu'une attaque de pirate informatique réussie a été effectuée. D'autres options de paiement, telles que l'ordre de paiement sur papier, sont également sujettes à des incertitudes. Un ordre de paiement peut être modifié – vous devez donc l'apporter au bureau de poste et ne pas le jeter simplement dans une boîte aux lettres. Chaque mode de paiement a ses risques. Statistiquement parlant, l'e-banking est le plus sûr. Afin de dissiper les inquiétudes et de promouvoir la confiance dans l'eBill, il faut d'une part des informations et, d'autre part, une certaine promesse de bonne volonté de la part de la banque.

> **«Nous sommes maintenant en train d'harmoniser la variété des justificatifs avec la QR-facture et nous passons déjà à l'étape suivante avec l'eBill.»**

Le site Web eBill propose un nouveau monde des images et de slogans tels que «Paie ave un outil numérique – et gagne du temps pour le consacrer à lessentiel». Aussi bien la langue employée que les sujets sont assez peu typiques de l'univers feutré du trafic des paiements. Comment avez-vous réagi lorsque vous avez vu ces images pour la première fois Quelles attentes placez-vous dans ces mesures
Payer des factures n'est pas le passe-temps le plus populaire. C'est pourquoi on souhaiterait y consacrer le moins de temps possible. Le nouveau monde des images soutient cette idée en réveillant les émotions et en la clarifiant: je n'ai plus besoin d'écrire des centaines de choses ou de taper des numéros de référence. J'aime le caractère enjoué et le message selon lequel, grâce à l'eBill, je peux gagner du temps pour des choses plus importantes.

Les nouveaux flyers avec différents sujets

L'encouragement et la promotion accrue de l'eBill aux dépens de la facture sur papier constituent l'objectif général de la place financière. Et maintenant vient la QR-facture, qui peut également être utilisée numériquement à partir de la mi-2020. Quel est le rapport entre les deux procédures En compétition, complémentaire
Nous numérisons le trafic des paiements sur la place financière. Nous avons harmonisé les formats. Nous sommes maintenant en train d'harmoniser les justificatifs avec la QR-facture et nous passons déjà à l'étape suivante avec l'eBill. Les deux produits se complètent. Il est souvent plus logique d'utiliser l'eBill. Cependant, si vous avez un paiement unique et que vous savez qu'il n'y aura pas de relation client à long terme, une QR-facture est plus pratique le cas échéant. Ceci s'applique également aux personnes qui préfèrent payer dans un bureau de poste ou qui ne disposent pas de l'e-banking. Il se peut également qu'ils n'aient

Les nouveaux flyers avec différents sujets

plus de compte bancaire suisse à l'avenir, car ils utilisent des services étrangers ou n'ont qu'un prestataire de services de paiement. Dans ce cas, il pourrait être difficile d'utiliser une eBill. La QR-facture serait plus pertinente. Logiquement, les deux produits sont également en concurrence les uns avec les autres. C'est correct ainsi, car cela nous oblige à garder les deux produits attrayants.

Il y a trois ans, SIX et PostFinance ont convenu de coopérer pour les factures électroniques et les prélèvements. L'intention était de «créer une solution de marché à l'échelle suisse pour e-factures adressées à des clients e-banking et d'échanger les prélèvements interbancaires avec la même solution avec toutes les banques suisses.» Depuis lors, plus rien n'a été communiqué. Qu'en est-il advenu?
L'initiative eBill a été lancée par toutes les banques, y compris PostFinance. L'autre sujet est la fusion de LSV et Debit Direct dans une procédure commune de prélèvement automatique. Au début, nous y avons vu une étape intermédiaire nécessaire. Dans le cadre du projet, cependant, nous avons découvert qu'une telle idée ne nous apportait aucune valeur ajoutée. C'est pourquoi le projet a été suspendu. Mais nous voulons une solution de marché commune. A quoi elle ressemble exactement devrait être clair d'ici la fin de 2018.

Tant qu'il y a encore d'autres procédures de prélèvement, cela signifie-t-il par exemple qu'un créancier qui entretient aussi bien une relation PostFinance que bancaire doive encore envoyer deux fichiers, l'un au système de PostFinance, l'autre au système bancaire Et que les émetteurs de factures continueront à faire leurs prélèvements via au moins deux interfaces dans le futur
Les deux procédures LSV (banques) et Debit Direct (PostFinance) resteront en vigueur jusqu'à nouvel avis. Il n'y aura de changement que si nous avons une nouvelle solution de marché dans la procédure de prélèvement. Et c'est justement le cœur du problème: trouver une solution de marché générant une valeur ajoutée qui permette le remplacement de LSV et de Debit Direct.

Supposons que l'objectif stratégique de la place financière de traiter 80% des factures des particuliers numériquement par eBill d'ici 2028 se réalise. A quelle distance sommes-nous du fait que l'eBill se retrouve également au point de vente ou dans la boutique en ligne
L'eBill elle-même proposera une nouvelle fonctionnalité permettant à l'émetteur de factures de savoir si un destinataire utilise l'eBill. Si vous pouvez l'automatiser et que le destinataire a activé cette fonction, vous pouvez également utiliser l'eBill au point de vente ou dans la boutique en ligne. C'est techniquement possible. Que cela soit vraiment vécu est une autre question. Achetez-vous en ligne Regardez à l'occasion les modes de paiement: nous trouvons des cartes de crédit, des cartes de débit, PayPal, etc. et «sur facture»! C'est complètement anachronique. Vous achetez un livre en ligne et le payez avec un bulletin de versement! Et vous savez quoi? Pour vous en tant que client, cette procédure est généralement la plus économique. Alors que des frais sont souvent ajoutés lors de paiement par cartes, si vous cliquez sur «Facture», vous payez exactement le montant que le livre coûte. Il serait beaucoup plus utile de proposer l'eBill à un client déjà en ligne. En tant que commerçant, vous accompagnez le client en ligne non seulement lors de l'achat du livre, mais également dans le processus de paiement, renforçant ainsi la relation client.

Donc, si c'est techniquement possible, pourquoi ne pas le proposer
C'est ce que nous allons faire.

Interview:
Gabriel Juri et Karin Pache
SIX

La QR-facture se présente dans son nouveau look

La QR-facture remaniée a été présentée publiquement à la mi-novembre 2018. Le récépissé en est la nouveauté la plus évidente. Dans le contexte préliminaire, un débat intensif a eu lieu avec les nombreux groupes d'utilisateurs, qui a abouti en automne à une procédure de consultation de grande envergure. Le temps restant jusqu'au premier envoi de la QR-facture le 30 juin 2020 doit être utilisé pour procéder aux ajustements techniques auprès des banques, chez les prestataires de logiciels et la clientèle entreprises.

Il est particulièrement important que tous les destinataires de factures soient techniquement en mesure de traiter et de payer à titre automatisé les QR-factures entrant chez eux le lundi 1er juillet 2019. Les spécifications finales étant désormais disponibles, les clients entreprises, les entreprises de logiciels et les établissements financiers disposent d'une aide fiable leur permettant de prendre toutes les mesures requises jusqu'au Go-live de la QR-facture. La coopération fructueuse et exemplaire lors de l'introduction de la norme ISO 20022 à l'échelle suisse devrait constituer un point de repère positif.

Procédure de consultation

Depuis la première publication des Implementation Guidelines suisses pour QR-facture en avril 2017, de nombreux retours d'expérience du marché ont été reçus, concernant la conception de la QR-facture – en particulier en matière de traitement sur papier. Au milieu de cette année, la place financière suisse a décidé d'envoyer en consultation les nouvelles propositions de modification regroupées sous forme de paquet en huit points dans le cadre d'une procédure de consultation de grande envergure. Etant donné que la QR-facture concerne toutes les entreprises, les institutions étatiques et les organisations à but non lucratif, ainsi que tous les consommateurs suisses, il importait de soutenir le plus largement possible la conception de la QR-facture et de céder la parole à tous les acteurs du marché. A cette fin, la procédure de consultation a été ciblée sur différents groupes d'utilisateurs. Lors d'ateliers, les gros destinataires de factures ont pu s'exprimer sur les huit modifications prévues. Des interviews qualitatives ont été menées avec les clients des banques envoyant un grand nombre de factures. Les consommateurs se sont penchés sur la QR-facture lors d'un test d'utilisateur (voir l'article en page 12). Enfin, les parties intéressées ont pu prendre position sur les modifications proposées lors de la procédure de consultation publique du 31 juillet au 23 septembre 2018.

Echo important

La procédure de consultation visant quatre groupes d'utilisateurs différents a été très bien accueillie. De nombreux participants ont exprimé leur gratitude pour l'opportunité de dialogue et ont formulé des commentaires et des explications sur leur position et leurs réponses. Le sondage public, par exemple, a recensé plus de 200 participants du marché, soit deux fois plus qu'une enquête européenne comparable sur le SEPA.

LES HUIT PROPOSITIONS DE MODIFICATION

- Introduction d'une obligation de perforation pour les paiements sur support papier
- Introduction d'un récépissé
- Simplification dans les adresses structurées
- Pas d'indication d'informations structurelles de l'émetteur de factures
- Simplification des combinaisons possibles dans les références structurées
- Pour le moment, pas d'utilisation du «créancier final»
- Pour le moment, pas d'utilisation du champ pour procédures alternatives
- Introduction d'une police supplémentaire sans licence pour les utilisateurs non Microsoft

Approbation et critique
La très grande majorité des participants à la procédure de consultation ont fermement appuyé six des huit modifications proposées des Implementation Guidelines pour QR-facture. L'adhésion à l'obligation de perforation et au récépissé est moindre.

Les établissements financiers approuvent en majorité toutes les huit propositions de modification. L'introduction du récépissé et les adaptations apportées aux adresses structurées («changer correctement et maintenant») sont jugées de manière plus critique que les autres modifications proposées.

La situation chez les émetteurs de factures est hétérogène dans les quatre méthodes de sondage. Certains émetteurs plus importants ont tendance à être indifférents ou soutiennent toutes les propositions de modification, tandis que d'autres critiquent notamment la perforation et le récépissé.

Les organisations de dons voient un risque dans la QR-facture si la différence avec les bulletins de versement actuels devait être (trop) importante. Les huit propositions de modification ont ainsi reçu une note très positive.

Quelques fournisseurs de logiciels ont notamment critiqué l'introduction de la perforation, car elle nécessite un contrôle plus complexe de l'imprimante. Pour d'autres fournisseurs de logiciels, en revanche, toutes les huit propositions de modification sont acceptables par nature.

L'obligation de perforation et le récépissé sont évalués de manière positive notamment par les consommateurs et leurs représentants. Les autres propositions de modifications ont également été approuvées par ce groupe cible.

Quelques établissements financiers, fournisseurs de logiciels et prestataires ont rejeté la proposition de modification concernant les procédures alternatives, car certains envisagent en fait et en partie d'offrir des services sur cette base.

Décisions d'appréciation
Sur la base des conclusions tirées de la procédure de consultation, la place financière a décidé de mettre en œuvre six des huit propositions de modification (introduction d'une obligation de perforation, introduction d'un récépissé, simplification des adresses structurées, simplification des combinaisons possibles de références structurées, aucune utilisation du «créancier final» pour le moment et introduction d'une police supplémentaire sans licence pour les utilisateurs non Microsoft). D'éventuelles informations structurelles de l'émetteur de factures seront imprimées, comme prévu à l'origine, en raison de problèmes de protection des données. Les champs «procédures alternatives» ne seront pas activés dans le futur seulement, mais – comme prévu initialement – seront disponibles à partir de la mi-2020. Des considérations de concurrence concernant un besoin spécifique ont conduit à cette décision.

La décision d'introduire une obligation de perforation et de récépissé était déterminée non seulement par la tendance positive dans la procédure de consultation, mais également par l'importance toujours grande du mandat de service public de la Poste Suisse dans le trafic des paiements. Ainsi, tous les groupes de population, y compris ceux qui paient sur support papier, doivent être pris en compte, quelle que soit la technologie utilisée pour fournir les services. Grâce à la perforation et au récépissé, la place financière veille à ce que la QR-facture, y compris tous les changements visuels et de contenu, ainsi que l'intégration du code QR, soit parfaitement comprise et utilisée par la population suisse.

Une analyse détaillée des résultats se trouve dans le rapport de consultation, disponible sur le site PaymentStandards.CH.

Gabriel Juri
SIX

Exemple fictif d'une QR-facture

Madame
Pia Rutschmann
Marktgasse 28
9400 Rorschach

Robert Schneider AG
Rue du Lac 1268
2501 Biel
Téléphone: 059/987 6540
Mobile: 079/987 65 43
E-mail: robert@rschneider.ch
Internet: www.rschneider.ch
Date: 01.07.2020

Madame,

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

Facture n° Nr. 3139

Pos.	Désignation	Qté	Prix unitaire	Total
1	Trav. jardinage	28 hrs.	CHF 120.00	CHF 3 360.00
2	Evacuation des déchets de coupe	1	CHF 307.35	CHF 307.35
			Montant	**CHF 3 667.35**
			TVA (%)	7.7 %
			TVA Montant	CHF 282.40
			Montant total	**CHF 3 949.75**

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

Avec nos salutations les meilleures.

Robert Schneider

Récépissé

Compte / Payable à
CH58 0079 1123 0008 8901 2
Robert Schneider AG
Rue du Lac 1268
2501 Biel

Payable par
Pia Rutschmann
Marktgasse 28
9400 Rorschach

Monnaie CHF
Montant 3 949.75

Point de dépôt

Section paiement

Compte / Payable à
CH58 0079 1123 0008 8901 2
Robert Schneider AG
Rue du Lac 1268
2501 Biel

Informations supplémentaires
Facture n° 3139 pour des travaux de jardinage et l'évacuation des déchets de coupe

Payable par
Pia Rutschmann
Marktgasse 28
9400 Rorschach

Monnaie CHF
Montant 3 949.75

Illustration

Test pratique: la QR-facture convainc

Comment les consommatrices et consommateurs confrontés à une pile de QR-factures réagissent-ils? Ces QR-factures sont-elles faciles et intuitives à comprendre ou plutôt déconcertantes et exigeant des explications? Les tests d'expérience utilisateurs réalisés auprès de plusieurs personnes ont montré que la QR-facture avec section paiement et récépissé était bien reconnue et comprise.

Le test pratique, mené par une société spécialisée dans les tests d'utilisabilité, portait sur le traitement manuel de la QR-facture. Par conséquent, seules ont été prises en compte des personnes de test qui règlent au comptant leurs factures au guichet postal ou bancaire ou qui joignent un ordre de paiement aux bulletins de versement et envoient le tout à leur banque attitrée. Le groupe de test était mixte en termes d'âge, de sexe, d'éducation et de lieu de résidence. Certaines personnes disposaient de peu de connaissances en allemand. Les francophones et les italophones n'ont pas été recrutés, car de tels examens qualitatifs portant sur différentes régions linguistiques n'ont aucune influence sur le comportement des utilisateurs.

Réfléchir à voix haute

Ni l'employé de commerce âgé de 21 ans, ni l'agent de police (42 ans), la thérapeute (55 ans), le retraité (72 ans) ou les autres personnes n'avaient été en contact avec la QR-facture jusqu'au moment du test. Dans le laboratoire de test, ils ont trouvé sur la table une pile d'enveloppes avec un bulletin de versement orange et cinq variantes différentes de la QR-facture. La mission était la suivante: «Au cours des derniers jours et des dernières semaines, la pile de courrier que vous voyez s'est accumulée chez vous. Veuillez s'il vous plaît la parcourir.» Puis: «Préparez les paiements comme vous le feriez dans la vie quotidienne.» Sans information préalable, les personnes de test se sont mises au travail devant la caméra et la responsable du test leur a demandé au haut-parleur de «réfléchir à voix haute».

La section paiement fonctionne

Toutes les personnes de test ont compris plus ou moins immédiatement qu'elles pouvaient payer avec la QR-facture exactement comme avec le bulletin de versement d'aujourd'hui, et ont rempli en conséquence

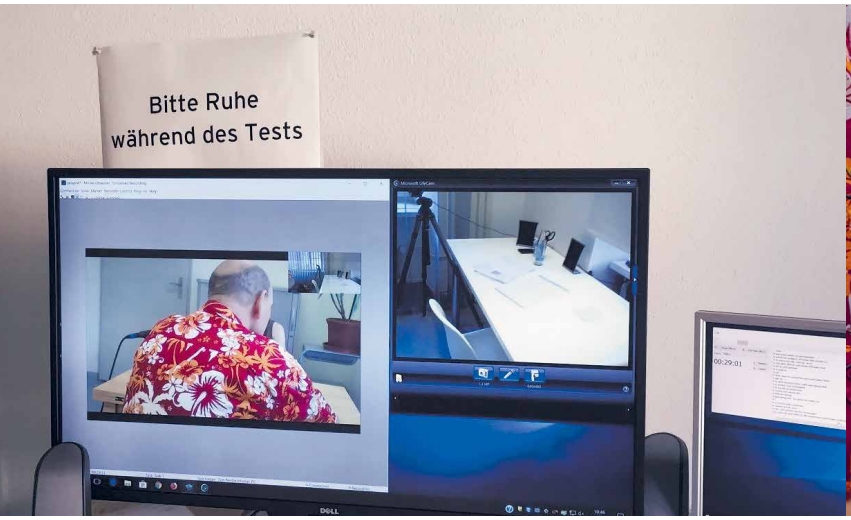
QUESTIONS & RÉPONSES CONCERNANT LA QR-FACTURE

1. **Comment la section paiement de la QR-facture peut-elle être utilisée?**
   Elle peut être utilisée des trois manières suivantes:
   - en tant qu'élément de la facture sur papier
   - en tant qu'annexe sur papier à la facture
   - en tant qu'élément intégrant d'une facture par e-mail (format PDF)

2. **Quelles monnaies peuvent être utilisées dans la section paiement?**
   Le franc suisse et l'euro. L'abréviation de la monnaie CHF ou EUR doit être imprimée dans la section paiement en dessous du Swiss QR Code et à gauche du champ de montant.

3. **Des suppléments manuscrits peuvent-ils être apposés dans la section paiement après son impression?**
   Le nom et l'adresse du débiteur ainsi que le montant peuvent être ajoutés ultérieurement à la main si ces champs ne sont pas prévus en vue du contenu. Sinon aucun ajout manuscrit n'est possible.

Autres FAQ sur le site Web PaymentStandards.CH



Vue sur le cockpit du laboratoire

Une personne de test au travail

sans problème les sections paiement. Pour certains, les innovations ne semblaient même pas avoir été remarquées, comme le montrent les interviews de suivi. Aucun commentaire critique n'a été enregistré, ce qui a été interprété par la direction du test comme un signe de grande confiance dans la QR-facture. L'acceptation était principalement due au processus de paiement qui reste le même, permettant ainsi aux utilisateurs finaux de conserver leurs habitudes. Le code QR dont le principe était connu de tous les participants n'y a rien changé.

Les interviews de suivi ont clairement montré qu'il n'y aurait pas d'obstacle majeur à surmonter lors de l'introduction de la QR-facture. Les commentaires des personnes de test peuvent être résumés comme suit: «rien de bouleversant», «en soi comme d'habitude», «pas compliqué» ou «comme l'ancien (bulletin de versement), juste un peu inhabituel».

«Défauts esthétiques» et leurs conséquences

Pour l'essentiel, les termes figurant sur la section paiement étaient clairs pour tous. La majorité des personnes de test ont considéré le titre «Section paiement QR-facture» comme inutilement compliqué (voir exemple de test dans l'encadré). Le désir d'un nom plus convivial pour «Débiteur» était également évident. Le mot «Payeur» a fait le tour. De plus, le champ vide correspondant n'a pas toujours été rempli complètement par les personnes de test, d'où la recommandation des spécialistes de l'utilisabilité d'ajouter au terme «Débiteur» (ou «Payeur») le complément «Nom, adresse».

Les instances compétentes de la place financière suisse ont profité du retour d'expérience des personnes de test pour procéder aux ajustements textuels suivants: «Section paiement» au lieu de «Section paiement QR-facture», «Payable par (nom, adresse)» au lieu de «Débiteur» et «Payable à» au lieu de «Créancier».

Le lancinant problème des champs vides

Il est frappant de constater que, contrairement aux bulletins de versement actuels, où il est immédiatement reconnu que des contenus doivent encore être saisis, les champs vides de la nouvelle section paiement ne sont pas immédiatement perçus du fait du mode de présentation. Cela comporte le risque que de nombreuses sections paiement incomplètes passent dans le traitement du trafic des paiements avec justificatifs sur papier. Pour les spécialistes de l'utilisabilité, ce problème va aussi au compte de l'œil encore pas exercé des utilisateurs.

Une autre conclusion intéressante des tests d'utilisabilité concerne les nombreuses variantes manuscrites de l'indication de montant: «50.-», «50.00», «50.00 –», «50», «Fr. 50.», «50 Fr.» De plus, maintes inscriptions de ce genre étaient juste en dehors de la marque de coupe. La question est de savoir dans quelle mesure la diversité de ces «styles de saisie» peut être automatisée dans les centres de traitement de documents des banques.

Pour cette raison, il est recommandé aux banques, pour la communication avec leurs clients, de toujours utiliser des exemples pour illustrer la manière dont le contenu manquant doit être correctement complété.

Gabriel Juri
SIX

Ce qu'il faut faire et éviter lors du passage à la QR-facture

L'harmonisation du trafic des paiements a amorcé sa quatrième phase avec les préparatifs en vue de l'introduction de la QR-facture. La capacité de payer la QR-facture doit être réalisée avant le 30 juin 2020 dans toute la Suisse. Même si la QR-facture concerne tous ceux qui paient des factures, pas tous n'appartiennent au même type de payeur. Sur les mesures à prendre et à éviter.

Dans la quatrième phase du processus d'harmonisation qui a commencé à la mi-novembre 2018 avec la publication des Implementation Guidelines pour QR-facture, l'objectif est de garantir la «capacité de payer la QR-facture» dans toute la Suisse. La QR-facture sera en effet opérationnelle dès le 30 juin 2020.

La phase 4 sert à préparer l'introduction de la QR-facture. Qu'est-ce que cela signifie concrètement? Les établissements financiers doivent adapter leurs systèmes et leurs processus afin que leurs clients puissent payer la QR-facture dès la phase 5 en empruntant tous les canaux (guichet postal, e-/m-banking, ordre de paiement par lettre). Les clients des banques qui utilisent un logiciel de paiement et qui livrent des ordres de paiement contenant le type de message pain.001 aux établissements financiers doivent mettre à jour leur logiciel. Le logiciel de paiement doit pouvoir traiter les trois variantes différentes de QR-facture dans pain.001. Les variantes BVR et BV existantes ne peuvent pas être utilisées à cette fin.

Les types de payeurs de QR-factures

Les clients des banques appartiennent souvent à plusieurs types de payeurs de factures (voir encadré), car ils règlent souvent leurs factures de différentes manières. En ce qui concerne la QR-facture, la détermination du type de payeur de facture est importante, tant pour le client lui-même que pour le fournisseur de logiciels et le gestionnaire de l'infrastructure du client, afin de définir les mesures à prendre.

Ces mesures sont différentes selon le type de payeur. Cela va de «Le client peut attendre de manière passive des informations et un suivi», à «Le client doit lui-même démarrer un projet de grande envergure avec un budget et du temps nécessaire importants». Il convient de noter que les charges de passage à la QR-facture dépendent de la complexité de la solution créanciers et qu'elles peuvent être supérieures à celles prévues. Pour les solutions créanciers plus complexes, une durée de projet pouvant aller jusqu'à 12 mois n'est pas rare dans la préparation à la QR-facture.

A faire

Pendant la période transitoire (phase 5), outre les anciens bulletins de versement, les trois variantes de QR-facture doivent être prises en charge:

- Variante 1: QR-facture avec QR-IBAN avec référence QR
- Variante 2: QR-facture avec IBAN avec Creditor Reference
- Variante 3: QR-facture avec IBAN sans référence

Dans toutes les variantes, les options supplémentaires suivantes doivent être prises en charge lors du paiement:

- Avec ou sans communication
- Avec ou sans informations de facturation
- Montant et/ou payeur préimprimé ou rempli à la main

Cela signifie que les masques de saisie de paiement existants sont à compléter avec les variantes de la QR-facture. Pour des solutions avec scanning, celui-ci doit être en mesure de lire le code QR. Pour des solutions avec modèles de paiement, il faudra désormais distinguer entre BVR et QR-facture avec QR-IBAN. Pour des solutions avec données de base, celles-ci doivent être complétées avec le QR-IBAN. Lors de la génération de l'ordre de paiement (transaction dans pain.001), une

APERÇU DES CINQ PHASES DU PROCESSUS D'HARMONISATION DU TRAFIC DES PAIEMENTS SUISSE

- **Phase 1** SIC sur ISO 20022. Le système de paiement suisse SIC passe à la nouvelle norme ISO 20022 – achevé depuis 2016
- **Phase 2** Etablissements financiers sur ISO 20022. Tous les établissements financiers passent à la norme ISO 20022 pour les paiements interbancaires – achevé depuis 2017
- **Phase 3** Entreprises sur ISO 20022. Toutes les entreprises passent de DTA/OPAE à la norme ISO 20022 pour les ordres de paiement électroniques – l'objectif est de terminer cette phase en 2018 encore
- **Phase 4** Introduire la capacité de payer la QR-facture à l'échelle nationale – phase actuelle
- **Phase 5** Lancement de la QR-facture et passage des bulletins de versement BVR/BV à la QR-facture – commencement le 30.6.2020

distinction doit être faite entre BV, BVR et les trois variantes de la QR-facture, puisqu'un traitement spécifique pain.001 doit être réalisé pour chacun des cinq types. De plus, les nouvelles données additionnelles de la QR-facture doivent être transférées depuis l'entrée / le scanning en début de processus vers tous les systèmes impliqués dans le processus créanciers jusqu'à la génération de l'ordre de paiement.

Données de base versus données de QR-facture

Selon l'architecture de la solution logicielle, toutes les données de la QR-facture sont transmises et utilisées pour la création de l'ordre de paiement électronique, ou les données sont extraites d'une base créanciers, généralement gérée au préalable selon le principe du double contrôle. Dans le second cas, les informations suivantes sont généralement extraites des données de base pour créer l'ordre de paiement:

- IBAN du créancier
- Nom et adresse du créancier
- Nom et adresse du débiteur

Il convient de respecter ceci:

- Le QR-IBAN ne peut pas être dérivé de l'IBAN pour certains établissements financiers. Par conséquent, les données de base doivent être complétées par le QR-IBAN et gérées en plus de l'IBAN. Il n'est également pas possible de dériver le QR-IBAN à partir des données de base BVR existantes.
- Le type de référence est nouveau et doit être retransmis à travers tous les éléments système de bout en bout jusqu'à la création de pain.001 pour pouvoir identifier la variante.
- La référence QR est nouvelle (mais très similaire à la référence BVR) et doit être présente dans la variante 1 et validée selon modulo 10.
- La Creditor Reference est nouvelle, doit exister dans la variante 2 et être validée selon ISO 11649.
- Si les adresses ne sont pas reprises des données de base, le système de paiement doit autoriser les adresses structurées et non structurées. S'il ne permettait que des adresses structurées, aucune QR-facture présentant des adresses non structurées ne pourrait être payée.
- La communication non structurée peut désormais aussi être utilisée dans la procédure avec référence et doit, si elle existe, être répercutée à travers tous les éléments du système jusqu'à la création de pain.001.

A éviter

Les QR-factures ne peuvent pas être payées en tant que BVR. Lorsqu'un client le fait, un pain.001 est généré sous forme de paiement BVR avec numéro de participant et ID BVBR. La banque de l'émetteur de factures utilisera les six premiers chiffres de la référence BVR supposée pour identifier le compte sur lequel le montant doit être crédité. En fonction de l'établissement financier, cela peut entraîner le rejet du

Client		Paiement au guichet postal ou à l'agence postale	Remise de la section paiement à l'établissement financier	Saisie et validation électronique du paiement		
Type	Description			Avec l'e-banking d'une banque	Par logiciel de paiement, y compris la création et la transmission d'un ordre de paiement électronique (message pain.001) à la banque	
					Avec un logiciel standard	Avec un mélange de différents systèmes logiciels impliqués (standard et/ou solutions individuelles)
Type 1	Guichet postal	Oui				
Type 2	Courrier postal		Oui			
Type 3	e-banking / m-banking			Oui		
Type 4	Logiciel standard				Oui	
Type 5	Solution créancier individuelle					Oui

Illustration 1: Les types de payeurs de QR-factures

Client		Information et suivi par				Complexité pour le client	Projet et budget nécessaires du côté client
Type	Solution utilisée par le client	La Poste (représentée par PostFinance)	Etablissement financier	Réalisateur de logiciels	IT interne ou conseiller IT		
Type 1	Guichet postal	Oui				petit	
Type 2	Courrier postal		Oui			petit	
Type 3	e-banking / m-banking		Oui			petit	
Type 4	Logiciel standard		Assistance	Lead	Assistance	moyen	Oui
Type 5	Solution créancier individuelle		Assistance	Assistance	Lead	grand	Oui

Illustration 2: Mesures en fonction de l'impact sur les clients des banques en tant que payeurs de QR-factures

paiement, ou alors le montant est crédité à un tout autre client!

Diverses situations peuvent déclencher des écritures de crédit erronées et doivent être empêchées par le fournisseur de logiciels et le gestionnaire d'infrastructure par des mesures techniques et de communication. Il peut par exemple s'agir des situations erronées suivantes:

- Les modèles de paiement et les données de base sont stockés dans le système en tant que paiement BVR. Le système de paiement n'étant pas prêt pour la QR-facture, le client de la banque doit utiliser le masque de saisie BVR pour payer, bien qu'il ait une QR-facture devant lui.
- Un ordre permanent BVR est mis à jour avec la référence QR.
- Bien que le système soit prêt pour la QR-facture, le client de la banque choisit le masque de saisie BVR pour le paiement de la QR-facture qu'il a devant lui.

Réaliser la capacité de payer la QR-facture

Les réalisateurs de logiciels et les clients des banques qui développent eux-mêmes des programmes seraient bien inspirés de démarrer leur projet le plus rapidement possible. Ce qui doit être fait pour que le logiciel puisse traiter les trois variantes de QR-factures est décrit en détail dans les «Implementation Guidelines» et dans les «Règles de traitement» figurant sur PaymentStandards.CH.

Peter Ruoss
UBS Switzerland SA

Trafic de données entre le client et la banque

La force de la norme ISO 20022 réside dans sa définition uniforme de chacun de ses éléments. En même temps, elle permet différents cas et variantes d'utilisation, en augmentant certes la complexité d'un côté et la diversité de l'autre et en incitant dans un même temps à offrir des services supplémentaires optionnels. Cette flexibilité est-elle une malédiction ou une bénédiction?

Récemment, divers médias ont rapporté l'impressionnante croissance du transport ferroviaire transcontinental entre la Chine et l'Europe. Malgré des écartements de voie, des tensions de courant et des modes d'exploitation différents, un fonctionnement efficace est garanti. Aujourd'hui, deux douzaines environ de compositions de trains circulent avec jusqu'à 40 conteneurs par semaine et maîtrisent le trajet de plus de 11 000 km en moins de trois semaines.

L'un des facteurs de succès est la standardisation du fret grâce à l'utilisation de conteneurs. En même temps, ces conteneurs permettent une grande individualité. Que l'on charge trois voitures, dix monoblocs d'aération ou deux mille ours en peluche, cela a tout au plus un impact sur le poids, mais pas sur les dimensions du conteneur. Ainsi en va-t-il avec la norme ISO 20022.

En tant que banque et client, nous ne transportons certes pas d'ours en peluche, mais bien des ordres de paiement ou des informations sur des soldes de comptes, alors qu'ISO 20022 en tant que norme est très flexible et permet de nombreux cas et variantes d'utilisation. Il en résulte une complexité accrue et bien souvent une variété difficile à maîtriser.

Individualisation

La force d'ISO 20022 réside dans sa définition uniforme de chacun de ses éléments. Bien que la pratique respective du marché spécifie des règles différentes en matière d'utilisation, de longueur, de caractères et de validation, chaque élément reste unique pour tous les participants. Cette flexibilité permet non seulement de définir différents messages, mais également de mettre en œuvre une convention de marché. Dans le trafic des paiements, celle-ci dépend souvent d'un système de compensation et/ou d'une région.

Le fait que les messages en question puissent être adaptés aux exigences locales ou liées au marché sans modifier la structure des éléments a conduit à une acceptation relativement rapide de l'ISO 20022. Depuis longtemps, le trafic des paiements encore largement national, ou international dans le cas de SEPA, a été défini par des formats établis, mais inflexibles et presque non extensibles pour l'échange d'ordres et d'informations. Avec les nouveaux types de messages tels que pain.001 pour l'ordre de paiement et pacs.008 pour le paiement interbancaire, il est désormais possible de réagir à des conditions

modifiées telles que des IBAN très longs ou, par exemple, d'offrir une ID de bout en bout.

La migration vers ISO 20022 en Suisse a également montré que les nombreuses opportunités incitent non seulement à conserver ce qui a fait ses preuves et à tirer parti des innovations, mais également à proposer des services supplémentaires, optionnels. Les acteurs du marché, en particulier les prestataires de logiciels, sont de ce fait confrontés à des défis. Leurs produits ne gagnent pas en simplicité, ont besoin de plus de variantes individuelles et doivent partiellement compenser les faiblesses d'une solution de marché pour leurs clients. De plus, des exigences complexes entraînent souvent des erreurs dues à un manque de compréhension ou à une mise en œuvre lacunaire.

Confrontée à de telles situations, la banque à son tour poursuit deux objectifs différents. Le traitement des ordres de paiement le plus efficace et donc le plus rentable possible nécessite un degré de normalisation presque parfait. Par contre, un certain degré de tolérance s'impose pour proposer un service client optimal. On ne saurait sous-estimer que, si le trafic des paiements est très important pour le client, il ne représente qu'une partie de son processus de vente ou d'administration. Le trafic des paiements et les systèmes hautement performants associés constituent

Mapping et conversion

Aussi bien les banques avec leurs paysages système parfois complexes que la clientèle entreprises avec son logiciel ERP ou de comptabilité doivent gérer le mapping et la conversion des données et des messages en fonction de l'état de leurs solutions. L'un des nombreux défis auxquels les banques sont confrontées est par exemple la conversion d'ordres de clients passés via pain.001 et devant être transmis à SWIFT FIN dans le cas des paiements étrangers. Souvent, un mapping pur ne permet pas de progresser, car l'étendue des données disponibles est plus petit dans le type de message MT103. Il convient alors de définir quelles données fournies par le client ne seront plus utilisées. Il s'agit également d'éléments critiques, par exemple de parties de l'adresse. Un autre cas concerne les possibilités limitées des systèmes de noyau centraux. Ainsi, différentes données doivent être sauvegardées séparément, puis enrichies dans l'un des messages suivants, par exemple camt.053. Cependant, ces problèmes ne font pas partie seulement depuis l'émergence d'ISO 20022 de la vie quotidienne d'une gestion de produit ou d'un domaine informatique d'une banque, ou encore d'un prestataire de solutions de systèmes de noyau bancaires. En ce sens, la plupart des banques y sont relativement bien préparées.

Pour la clientèle entreprises, en revanche, cela peut s'avérer difficile, car elle dépend principalement de la

des offres de base de la banque, mais pas d'un client professionnel tel qu'un fabricant de machines ou un détaillant. La qualité de la mise en œuvre des exigences du marché et des services pour un client dépend donc de ses connaissances en matière de solution créanciers ou débiteurs et, selon les circonstances, de la qualité du fournisseur et de la version utilisée.

Un bon équilibre et des solutions intelligentes sont donc nécessaires pour pouvoir utiliser ce système avec succès, à la satisfaction de tous. En outre, SIX prend en charge la coordination entre les banques et les prestataires de logiciels afin de minimiser les disparités entre les différentes implémentations.

solution de ses prestataires de logiciels. En fonction de la version, du domaine d'application ou de la complexité de l'environnement système, les besoins en ajustement vont de la simple mise à jour d'un composant ou d'une application spécifique à l'évaluation et à la mise en œuvre d'une solution logicielle entièrement nouvelle. Pour aggraver les choses, une solution doit couvrir plusieurs marchés ou plusieurs banques différentes doivent être raccordées. En outre, il est souvent nécessaire d'adapter non seulement un logiciel donné, mais aussi différentes versions de celui-ci. Enfin, des secteurs d'activité individuels ou des sujets tels que les créanciers et les salaires sont séparés.

Le soutien par un service de conversion externe a du sens dans des cas très complexes, c'est-à-dire dans de nombreux systèmes, banques ou marchés. Les coûts qui en résultent peuvent être comparés aux dépenses engagées en interne: adaptation des propres systèmes (souvent à un moment inopportun faisant fi de la propre planification), acquisitions de remplacement spéciaux et la mise sur pied souvent sous-estimée du savoir-faire approprié. L'achat d'un tel service peut être utilisé pour dissocier ses propres cycles d'adaptation des modifications de pratiques du marché ou de la banque. Une externalisation générale d'une tâche qui, dans la plupart des cas, n'appartient pas aux processus centraux de l'entreprise se propose également. Tandis que l'utilisation d'anciennes normes était avant tout axée sur le mapping, ISO 20022 combine souvent celui-ci et la mise à jour des données, soit l'ajout d'éléments nécessaires au marché respectif, par ex. le «Local Instrument», ou la suppression des éléments qui ne devraient pas être utilisés dans un contexte spécifique, tel que l'adresse d'un Creditor Agent s'il existe un BIC.

Si le client utilise un système qui, bien que pas compatible avec ISO 20022, reste parfaitement adapté à un cas d'utilisation concret, ledit système peut être mis à niveau pour échanger des ordres et des données avec diverses banques sur différents marchés sans avoir à modifier ses propres systèmes et processus.

Nouvelles tendances

La discussion autour des interfaces de programmation ouvertes (API) et, partant, d'autres implémentations techniques bat entre-temps son plein dans le monde entier. En Europe, le sujet a été lancé par la PSD2; dans d'autres régions, il s'agit d'initiatives qui ont leur origine dans le marché local. Au Royaume-Uni, il existe l'Open Banking Initiative, en Chine il y a un besoin découlant de la poussée technologique sur le marché de la vente au détail et en Suisse, il s'agit par exemple du projet Corporate API (voir l'édition de juin de clearit).

Le désir de technologies supplémentaires grandit avec ces solutions. Plus précisément, les organes de normalisation ISO 20022 débattent si JSON (JavaScript Object Notation) doit plutôt être utilisée comme syntaxe à la place de XML ou ASN 1 (Abstract Syntax Notation One) prévu par ISO 20022. Ceci, bien sûr, alimente la crainte de quitter le chemin choisi d'une norme universellement applicable. Ces appréhensions de retomber dans l'époque des mises en œuvre fragmentées sur le marché ou de solutions propriétaires sont justifiées. C'est pourquoi les experts à tous les niveaux préconisent vivement de ne pas perdre de vue la réalisation la plus importante d'ISO 20022, à savoir la définition unifiée de chaque élément. Même si JSON n'est pas prévu comme syntaxe dans ISO 20022 et même s'il n'est pas nécessaire, voire absurde, pour un API d'utiliser des messages dotés de toutes les fonctionnalités conformément aux règles pratiques du marché respectif, de telles solutions peuvent et doivent être développées en phase avec ISO 20022. Il s'agit de veiller à ce que les différents éléments – une adresse, un motif de paiement, une écriture comptable, un solde – se conforment aux modèles et définitions de l'ISO 20022 ainsi qu'aux pratiques de marché de cas en cas, de leur dénomination jusqu'aux règles formelles et sur le fond. Tous les participants ne pourront qu'y gagner.

Avec l'expansion de l'économie numérique grâce à l'accès technique au compte bancaire, le modèle global ISO 20022, y compris le référentiel de métadonnées, doit être techniquement aussi simple que possible sans devoir sacrifier les acquis antérieurs. C'est également l'un des objectifs que nous nous sommes fixés dans la communauté suisse.

Martin Walder
Payment Services, responsable Product Management
Credit Suisse (Suisse) SA

POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE:

Plus sur le lancement de l'eBill dans l'édition de juin 2018

Plus sur l'harmonisation du trafic des paiements dans l'édition de septembre 2018