

Contacts presse :

WE Communications pour Capgemini
Deepti Raghavan (Amérique du Nord)
Tel.: +1 (212) 5514848
E-mail: draghavan@we-worldwide.com

Josh Graham (EMEA)
WE Communications pour Capgemini
Tel.: +44 (0)7518 799 630
E-mail: jgraham@we-worldwide.com

Les banques doivent améliorer leurs services de paiement pour soutenir les PME, pierres angulaires de l'économie

D'après le World Payments Report 2022 de Capgemini, 89 % des PME envisagent d'adopter les offres de néo-banques et de fournisseurs de services de paiements alternatifs

Paris, le 6 octobre 2022 – Bien que les consommateurs plébiscitent les nouvelles méthodes de paiements (paiements instantanés, monnaie électronique, portefeuilles digitaux et mobiles, virements de compte à compte, QR codes), le risque de récession, les taux d'inflation en hausse et l'incertitude géopolitique persistante posent de nombreux nouveaux défis.

D'après le [World Payments Report 2022](#) du Capgemini Research Institute publié aujourd'hui, malgré ces turbulences au niveau mondial, la part de ces nouveaux modes de paiements parmi les paiements non-cash devrait néanmoins croître, passant d'environ 17 % en 2021 à environ 24 % d'ici 2026. Toutefois, ce développement concerne surtout les paiements BtoC, la chaîne de valeur BtoB ayant été trop souvent négligée.

Les acteurs du paiement ont su démontrer leur résilience face à la volatilité sans précédent des marchés, accélérée par l'adoption par les consommateurs de nouvelles méthodes de paiements innovantes. Toutefois, de nombreuses banques ne parviennent pas à apporter ce niveau de services aux PME.

Selon le [rapport](#), malgré des niveaux de reprise prometteurs post-Covid, les PME voient leur croissance entravée par des problèmes de trésorerie et de cycles de conversion. Les fournisseurs de services de paiements sont donc de plus en plus sollicités pour prendre le relais, et proposer aux PME des outils adaptés qui leur permettent d'explorer de nouvelles opportunités de marché.

« Les PME constituent la pierre angulaire de la croissance économique, représentant la moitié du PIB et de l'emploi au niveau mondial. Et pourtant, elles comptent parmi les segments les plus affectés par la volatilité récente du marché, a déclaré Jeroen Hölscher, Responsable mondial du segment Paiements et Cartes chez Capgemini. Les banques et les fournisseurs de services de paiements doivent réorienter leurs priorités afin de capter ce gisement inexploité de valeur grâce à des services de paiements innovants fondés sur l'expérience. »

Proposer les bons modules pour accompagner la croissance des PME

Selon le rapport, les acteurs bancaires traditionnels privilégient davantage les grandes entreprises et la banque de détail aux PME, qui représentent pourtant à présent plus de 850 milliards de dollars dans le monde.



De ce fait, les PME sont souvent confrontées à des problèmes de trésorerie, des risques de cybersécurité, un manque de liquidités et des inefficacités opérationnelles qui alimentent le mécontentement à l'égard des fournisseurs de services de paiements existants. En effet, 89 % des PME interrogées sont insatisfaites du niveau de services offerts par leur banque de référence et envisagent de s'orienter vers un fournisseur de services de paiements alternatif plus à même de répondre à ces besoins.

Cette tendance des PME à se tourner vers les fournisseurs de services de paiement digitaux rejoint celle déjà visible chez les consommateurs. A titre d'exemple, le rapport estime que les transactions mondiales non-cash BtoB vont augmenter à un taux de croissance annuel composé d'environ 10 % entre 2021 et 2026.

Afin de regagner la confiance des PME, les banques vont devoir améliorer la proposition de valeur de leur plateforme, et donc s'attaquer aux anciens systèmes qui freinent actuellement leur croissance.

Selon le rapport, plus d'un quart des banques doivent compter avec des infrastructures monolithiques et peu flexibles, et 75 % de leurs dirigeants investissent prioritairement dans leur maintien opérationnel, plutôt d'explorer de nouvelles propositions de valeurs plus innovantes et flexibles qui répondraient aux besoins des PME.

Les sociétés de paiements devraient plutôt adopter la « composabilité », approche qui leur permet de choisir et de combiner des modules de plusieurs manières afin de répondre aux exigences des clients. Ce faisant, elles peuvent affiner leurs offres pour qu'elles correspondent au mieux aux besoins des PME, en s'appuyant sur des données harmonisées, et aboutir à une proposition de valeur unifiée qui leur permette de construire des marketplaces BtoB pour les PME.

Découvrir de nouveaux modes de paiements via la « technologie de registres distribués »¹

Parmi la multitude de technologies innovantes adoptées par les banques pour rester à la pointe, la technologie de registres distribués (« *Distributed Ledger Technology* » ou DLT) apparaît comme un atout de premier plan pour émerger dans cette nouvelle ère d'échange de valeurs. Toutefois, bien que de nombreuses banques et fournisseurs de services de paiements s'accordent sur son potentiel de transformation du secteur, son adoption par tous reste lente, du fait des limitations de leurs ressources et de leurs possibilités d'investissements. Alors que le marché évolue et que les fournisseurs de services de paiements commencent à s'emparer de cette nouvelle technologie, le rapport décrit plusieurs manières potentielles de procéder.

64 % des PME pensent que les solutions DLT peuvent devenir une alternative viable aux réseaux de paiements existants, tandis que les transactions transfrontalières BtoB via la blockchain continuent de se développer avec l'essor des crypto-monnaies. Ainsi, les DLT peuvent être envisagés comme une partie intégrante d'une stratégie multicanale qui permettra à ces réseaux de paiements mondiaux et régionaux de mieux se développer.

De la même manière, la croissance rapide de nouvelles crypto-monnaies non-réglées a conduit beaucoup de banques à se pencher sur les opportunités offertes par la monnaie numérique de Banque Centrale (CBDC). Enfin, le rapport souligne que les acteurs qui cherchent à devenir les futurs leaders du secteur bancaire sont déjà en train de déployer des cas d'usage de DLT pour accompagner leurs prochaines opportunités de croissance.

Méthodologie

¹ Un registre distribué est une base de données distribuée, décentralisée, partagée et immuable de transactions. L'infrastructure technologique et l'ensemble des protocoles qui permettent l'accès, la validation et la mise à jour du registre de manière immuable dans tout un réseau de registres distribués sont appelés Technologie de registres distribués (ou DLT, pour « Distributed Ledger Technology »).



Le World Payments Report 2022 fonde ses analyses sur deux sources primaires – l'étude mondiale sur les PME 2022, qui a interrogé 150 personnes, et l'étude et les entretiens 2022 conduits avec 125 dirigeants du secteur bancaire et paiements. Ces sources primaires de recherche couvrent 17 marchés : l'Allemagne, l'Australie, le Canada, les Emirats arabes unis, l'Espagne, les Etats-Unis, la France, Hong-Kong, l'Inde, l'Italie, le Japon, la Malaisie, les Pays-Bas, Singapour, la Suède, la Suisse, et le Royaume-Uni.

A propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial, responsable et multiculturel, regroupant 350 000 personnes dans plus de 50 pays. Partenaire stratégique des entreprises pour la transformation de leurs activités en tirant profit de toute la puissance de la technologie, le Groupe est guidé au quotidien par sa raison d'être : libérer les énergies humaines par la technologie pour un avenir inclusif et durable. Fort de 55 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, Capgemini est reconnu par ses clients pour répondre à l'ensemble de leurs besoins, de la stratégie et du design jusqu'au management des opérations, en tirant parti des innovations dans les domaines en perpétuelle évolution du cloud, de la data, de l'Intelligence Artificielle, de la connectivité, des logiciels, de l'ingénierie digitale et des plateformes. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 18 milliards d'euros en 2021.

Get The Future You Want | www.capgemini.com

**Capgemini, le futur que vous voulez*

A propos du Capgemini Research Institute

Le Capgemini Research Institute est le groupe de réflexion interne de Capgemini sur tout ce qui touche au numérique. L'Institut publie notamment la série de World Reports dédiée aux services financiers ainsi que des publications de réflexion sur la digitalisation, l'innovation, les technologies et les tendances qui touchent les banques, les sociétés de gestion de fortune et les compagnies d'assurances dans le monde. Une agence indépendante a classé un récent World Retail Banking Report, publié par l'Institut, parmi les 10 meilleures publications de sociétés de conseil ou de services informatiques dans le monde.

Rendez-vous sur : <https://worldreports.capgemini.com>