

Douze ans d'évolution du trafic des paiements

Le secteur du trafic des paiements a connu au cours de la dernière décennie une profonde mutation, principalement en réponse à la généralisation des transferts d'ordres par Internet. Ces changements ont eu une influence importante sur l'organisation et les systèmes des banques. À la Banque Cantonale Vaudoise (BCV), le nombre d'ordres traités a plus que doublé depuis avril 1999, alors que le nombre de postes affecté à cette activité a été divisé par trois.

Au moment où est paru le premier numéro de CLEARIT, le trafic des paiements sortant était principalement basé sur des ordres papier transmis par les clients. Ceux-ci se répartissaient en trois catégories:

- Les ordres de bonification standardisés au format A6, appelés ordres TOP à la BCV et instaurés en 1993, qui pouvaient être numérisés et traités automatiquement
- Les ordres remplis à la main par les clients sur papier libre, qui étaient traités manuellement.
- Les ordres transmis par téléphone (BCV-Phone), qui impliquait une ressaisie manuelle de la part de la banque.

Pour sa part, Internet représentait environ 25% du volume global des ordres. Dans le secteur du trafic des paiements, un peu moins de 60 unités de travail étaient en charge du traitement des ordres. Ils étaient organisés en services appelés transferts suisses et transferts étrangers. Au fil des ans, les processus et les systèmes ont évolué. La polyvalence a été instaurée au sein des équipes. L'industrialisation s'est poursuivie par la standardisation de nouveaux formulaires pouvant être également numérisés. Les logiciels de reconnaissance de caractères ont été sensiblement améliorés. La plateforme de banque en ligne BCV-Net a intégré de nouvelles fonctionnalités, la rendant plus attractive. Par ailleurs, des mesures tarifaires incitatives ont dirigé les clients vers ce canal. Des actions de marketing ont été mises en place; elles portent sur la vente de «packs» de prestations incluant la gratuité pour les paiements transitant par la plateforme Internet (à l'exception des transferts à l'étranger hors transferts ayant les caractéristiques «SEPA»). Ces différentes actions ont porté leurs fruits car plus de 3 ordres sur 4 passent par le canal Internet, y compris les ordres permanents. Bien que le nombre d'ordres traités ait pratiquement doublé, le nombre d'unités de travail nécessaires au traitement des ordres nécessitant encore des interventions manuelles a reculé. Actuellement, quelques 18 unités de travail sont employées aux traitements des ordres dans le secteur du trafic des paiements.

Il est à relever que nous assistons depuis 2 ans à une stabilisation du volume des ordres reçus sous forme papier. Par contre, la plateforme BCV-Net continue d'évoluer avec l'instauration fin 2011 d'une application mobile permettant aux clients d'effectuer, dans un premier temps, des transferts entre ses propres comptes et, par la suite, d'accéder à toutes les fonctionnalités BCV-net depuis son smartphone. Il sera intéressant d'analyser l'évolution des moyens de paiements dans 12 ans et 6 mois, soit au centième numéro de CLEARIT. <

Jean-Jacques Maillard, Banque Cantonale Vaudoise
jean-jacques.maillard@bcv.ch

Évolution du volume d'ordres des clients en rapport avec le nombre d'équivalents à temps plein (chiffres disponibles à partir de 2001)

