

MIGRATION TIP-S€PA

PROFITEZ-EN POUR DIGITALISER VOS PARCOURS DE PAIEMENT



“La disparition prochaine du TIP au profit du TIP S€PA offre l'opportunité d'accélérer la transition digitale du parcours de paiement à l'acte. Usage, processus, l'enjeu majeur reste celui de la continuité.”

Marc Delesalle, Responsable des solutions e-paiement



En février prochain, une nouvelle étape de la mise en œuvre de l'Espace Unique de paiement en euros (S€PA)

viendra accélérer un mouvement inéluctable de transformation digitale des processus de paiement. Promis à la disparition, le Titre Interbancaire de Paiement (TIP) et le télé règlement étaient respectivement très utilisés par les entreprises et les particuliers pour payer à réception des factures telles que la fourniture d'énergie ou une redevance. Considérée comme moins complexe que la migration S€PA des virements et prélèvements réalisée en 2014, cette nouvelle phase de l'harmonisation des méthodes de paiement en euro n'en constitue pas moins un véritable bouleversement dans les processus de paiement à l'acte.

Pour bien comprendre ce qui se joue, il suffit d'observer attentivement l'usage que les particuliers ou professionnels font de ces moyens de paiement. Dans la majorité des cas, il s'agit de payer à réception ou à brève échéance des créances de montants variables, la décision de paiement étant prise

au cas par cas par le débiteur. Par comparaison, le prélèvement automatique repose sur une autorisation de payer accordée de manière permanente au créancier. Pour les entreprises, la disparition du TIP créé ainsi un enjeu majeur de continuité d'usage. Comment fournir aux clients particuliers et aux entreprises les mêmes possibilités dans le nouveau contexte du S€PA, et surtout de la digitalisation du parcours client ?

ASSURER LA CONTINUITÉ D'USAGE

La continuité d'usage est entièrement à repenser à l'heure du numérique. Formalités administratives en ligne, télépaiement des impôts et taxes, sites e-commerce ou souscription en ligne de services comme un abonnement de télécommunications ou une assurance, de plus en plus d'actes de la vie quotidienne s'effectuent désormais entièrement de manière numérique via un smartphone, une tablette ou un ordinateur. Ces nouveaux usages ont tous en commun de marquer un recentrage des entreprises ou des services publics sur les attentes de leurs clients ou de leurs usagers.

Seul le paiement de facture à l'acte échappait encore à cette dynamique. En effet, la transformation digitale du parcours client telle qu'elle a été mise en œuvre par les acteurs du commerce électronique aboutit à imposer au client un changement de ses habitudes de paiement. Qu'il s'agisse de souscrire une assurance ou un service en ligne, le client doit souvent accepter d'abandonner le paiement à l'acte au profit du prélèvement automatique. Il perd la possibilité d'autoriser chaque paiement individuellement. C'est ce qui explique, dans de nombreux cas et pour la clientèle historique des grands facturiers, la survivance de procédures de paiement traditionnelles telles que le TIP, seules adaptées à l'attente de maîtrise du client.

validation au cas par cas par le débiteur. Il en va de même pour le paiement par carte bancaire, les informations de la carte étant stockées par le créancier et l'autorisation de débit confirmée électroniquement par le titulaire pour chaque facture à payer. Avec l'avancée de la dématérialisation des factures ou avis d'échéances, il deviendra également possible de déclencher un virement ponctuel à partir de son espace bancaire sécurisé, ou d'utiliser un service de paiement en ligne sécurisé tel que Paylib pour régler ses créanciers directement depuis sa tablette ou son smartphone.

Ces nouvelles possibilités techniques n'en confrontent pas moins les entreprises à un défi de taille, celui de l'adaptation de



REPRODUIRE L'EXPÉRIENCE DE PAIEMENT À L'ACTE

Techniquement, les solutions existent, qui permettent de reproduire dans le monde digital l'expérience de paiement avec consentement au cas par cas propre au TIP. Le prélèvement S€PA par exemple, n'impose pas nécessairement que l'autorisation de prélever soit automatique. Elle peut, si le créancier le décide, faire l'objet d'une

leurs procédures de paiement. L'un des enjeux majeurs consiste à faire le lien entre l'avis d'échéance ou la facture, dans ses différents modes de mise à disposition, et la diversité des méthodes de paiement mis à disposition du client ou de l'utilisateur. Dans leur réflexion, les entreprises doivent aussi prendre en compte les différents rythmes d'adaptation des clients et des usagers aux technologies numériques, depuis les personnes qui préfèrent ne recevoir que des

documents papier jusqu'à celles qui règlent leurs factures en espèce via un mandat postal.

PLUSIEURS PARCOURS DE PAIEMENT

En amont comme en aval de la réception de l'avis d'échéance, il y a donc plusieurs parcours de paiement à imaginer. En amont, il peut être nécessaire, selon la typologie de clientèle, d'enrichir dynamiquement la facture sur support papier d'un code 2D permettant son paiement, ou bien de fournir un lien intégré à la facture PDF envoyée par email ou à la page d'affichage de la facture sur un portail client en ligne, ... En aval, l'entreprise émettrice de la facture se trouve confrontée aux mêmes enjeux que les acteurs du e-commerce : accepter un éventail suffisamment large de moyens de paiement pour permettre à ses débiteurs de régler facilement leur créance, et être en mesure de réconcilier sans effort supplémentaire les paiements dans son système d'information métier.

Tout l'enjeu à cette étape réside dans la réduction de l'effort client, pour optimiser le taux de règlement à échéance. La mise en œuvre de la signature électronique comme moyen de confirmation et de consentement contribue efficacement à cet objectif. L'intérêt pour les grands facturiers est évident. Plus les factures sont réglées à l'échéance prévue, moins le coût de recouvrement des sommes dues est élevé. Le digital peut aussi permettre d'offrir de nouveaux services aux débiteurs visant à éviter autant que possible des procédures contentieuses toujours dommageables pour la relation client à court ou à moyen terme, telles que la possibilité de payer en plusieurs fois une facture particulièrement importante ou de régler en espèce chez son buraliste.

VERS DES PARCOURS CLIENTS 100% DIGITAUX

Malgré son potentiel d'économies et de simplification du parcours client, le sujet de la migration du TIP vers le TIP S€PA



a été pris en compte avec retard. A seulement quelques mois de son entrée en vigueur, les entreprises disposent de peu de temps pour transformer cette obligation en une véritable opportunité de progrès dans la digitalisation du parcours client. Celles qui se sont d'ores et déjà lancées dans la migration vers le TIP S€PA peuvent dès aujourd'hui saisir l'opportunité en profitant de la modification nécessaire de leur chaîne éditique pour intégrer un code 2D et/ou une adresse web pour payer en ligne. Elles ont en effet déjà réalisé les adaptations nécessaires de leurs processus métiers. Ces entreprises seront rapidement prêtes pour une seconde étape d'intégration, qui consiste à intégrer, grâce aux services web, le paiement en ligne des factures à l'espace web client dont elles disposent déjà. A plus long terme, ces entreprises pourront engager la dématérialisation complète du parcours client, qui passe notamment par une intégration totale entre les processus de facturation et de règlement via un portail sécurisé et permettant la signature électronique.

L'EXTERNALISATION, RÉPONSE RAPIDE ET INTÉGRÉE
En revanche, les entreprises qui privilégiaient le règlement par chèque ou le TIP et n'avaient pas recours au prélèvement vont devoir intégrer une toute nouvelle procédure, et dans des délais si brefs que

l'externalisation constitue incontestablement la meilleure manière d'être prêt à temps sans investissement lourds. L'intégration des parcours clients digitaux et traditionnels autour de la facture exige en effet de combiner des expertises aussi diverses que l'éditique, la gestion des processus de facturation et de rapprochement des règlements, de paiement en ligne ou hors ligne et de signature électronique. Pour les facturiers, notamment ceux émettant quelques dizaines ou quelques centaines de milliers de factures par an, l'enjeu est d'éviter de devoir gérer autant de prestataires que de disciplines et de coordonner leurs actions. Elles ont tout intérêt à faire appel à un opérateur comme DOCAPOST capable avec sa solution Paynum d'apporter une réponse intégrée combinant toutes les expertises nécessaires à la transformation digitale du parcours client, de la facture au paiement. Paynum de DOCAPOST est le premier portail de paiement de facture digitale par CB ou par prélèvement confirmé, proposant également du paiement partiel ou du paiement en N fois et en espèces chez un buraliste agréé. Une dizaine de créanciers ont d'ores et déjà profité de cette migration au TIP S€PA pour digitaliser leur paiement avec DOCAPOST. Simple à intégrer dans le SI, Paynum assure la complétude des éléments retournés pour le suivi comptable et le lettrage.



POUR ALLER PLUS LOIN

Participez à notre webinaire

Optimisez votre encaissement en digitalisant vos process de paiement.

LE 10 DÉCEMBRE À 14H.

Pour vous inscrire, visitez la page <http://www.webikeo.fr/webinar/optimisez-votre-encaissement-en-digitalisant-vos-process-de-paiement/>

