

27 Février 2014

« LE CHEQUE CADEAU 2014 »

De la capture optique en caisse à la dématérialisation des échanges

Un enjeu pour 500 enseignes et plus de 50 000 points de vente

Contexte

Nous sommes en 2014, les nouvelles technologies sont partout mises en avant à travers la presse web, à travers les magazines. La dématérialisation des factures est maintenant couramment engagée par les directions d'entreprises, mais la dématérialisation touche aussi tous les traitements comptables, financiers et économiques, elle permet des avancées considérables dans les rouages de l'économie au sein de l'organisation des entreprises, elle devient inéluctable et modifie considérablement les flux de communication entre les acteurs économiques, mais aussi entre les commerçants, les Enseignes et les consommateurs.

Finalement, le Chèque cadeau semblerait échapper à cette mutation technologique et économique, il est qualifié de titre spécial de paiement et ne semble pas suivre le traitement préconisé du titre restaurant, bien que les acteurs, Emetteurs institutionnels et historiques soient les mêmes.

D'ailleurs les autorités invitent les acteurs à s'engager dans une politique de dématérialisation incluant le Chèque cadeau et d'une manière générale tous les titres papier alloués par l'employeur aux salariés, volonté illustrée par l'arrêté du 17 Juin 2013.

Va-t-on intégrer le Chèque cadeau dans le paiement mobile en scannant le code barre avec son Smartphone pour le présenter en caisse des points de vente accepteurs ?

Le Chèque cadeau au regard du commerçant accepteur est un moyen de paiement (certes non régi par la réglementation bancaire)

Le commerçant accepte un chèque cadeau en paiement d'une marchandise ou d'une prestation. Le chèque cadeau n'occasionne aucune remise ou déduction sur le CA de la transaction, il est suivi en fonds de caisse / coffre dans le point de vente et participe à l'ensemble des encaissements.

La valeur faciale du chèque cadeau pourra régler un article avec ou sans promotion pilotée par le commerçant. La remise consentie au client du point de vente émane de la politique promotionnelle du commerçant.

Cependant, une véritable opportunité naît avec le dossier « Chèque cadeau 2014 » dans le cadre des travaux MERCATEL. Un enjeu majeur sur un périmètre national pour enfin rendre simple et traçable toutes les opérations entre les parties en présence au quotidien : les Emetteurs, les Enseignes, les Commerçants et les consommateurs.

Dans un monde du Commerce où le « Cross canal » est plébiscité, où le « Retail » est chaque jour face à des innovations technologiques (notamment autour des moyens de paiement) ou commerciales, cette évolution attendue est plus que nécessaire.

Orientation et volonté

« ...Le Chèque cadeau est un « sacré voyageur », il est maintes fois validé pour acceptation, contrôlé en caisse, vérifié en back-office, compté, expédié, mis en carton pour remboursement...Son voyage doit s'arrêter à l'acceptation chez le Commerçant ou l'Enseigne dans un « bip de fin de course » à travers la **capture optique de reconnaissance rapide et d'acceptation en caisse** pour enfin être **dématérialisé sous un protocole d'échanges** de fichiers entre le Commerçant et l'Emetteur pour le remboursement... ». Les deux jalons majeurs du dispositif issu de la volonté commune des Commerçants et Enseignes au sein de Mercatel à travers son Directeur Général Jean-Marc MOSCONI, des Emetteurs de Chèques cadeaux et de GS1, vont pouvoir enfin se concrétiser en 2014.

Le chèque cadeau présente des qualités (mis en circulation par les Emetteurs, il est porteur de CA en devenant un moyen de paiement chez les Commerçants et les Enseignes qui l'acceptent) mais des faiblesses de traitement pour l'ensemble des acteurs... « C'est un infatigable voyageur mais il « épuise » son entourage... »

C'est pourquoi les Commerçants et Enseignes à travers MERCATEL ont lancé un « SOS » avec la résonnance suivante : S.O.S. comme Simplifier Optimiser Sécuriser. Le gain attendu par la mise en œuvre aboutie du projet « Chèque cadeau 2014 » est bien sûr « pluriel » à la fois pour les Commerçants mais aussi pour les Emetteurs et les Consommateurs.

Une « entrave » parfois au Commerce va pouvoir être levé dans la concrétisation du projet « Chèque cadeau 2014 ». Les choix ont été mesurés, une pluralité des Commerçants et Enseignes avec des environnements différents, de structures et des organisations parfois changeantes, des modes et périphériques de capture ou d'acquisition différentes à l'acceptation (douchette, table optique, scan ...). Il était utile de répondre et de proposer une solution évolutive et pérenne pour tous.

Les Commerçants et Enseignes sont « en marche » à travers Mercatel, avec l'A3C et GS1 pour dérouler la mise en œuvre commune du dispositif du « Chèque cadeau 2014 » qui est totalement partagé, un engagement pour l'application du dispositif à travers son périmètre, son contenu et les grands jalons du planning cadre 2014.

Les Acteurs du Commerce collaborent à la simplification du Chèque cadeau pour 11 millions de Consommateurs et 50 000 Commerçants.

Les Emetteurs de Chèques cadeau représentés au sein de l'A3C, Mercatel représentant les Commerçants, et GS1 France organisme international de standardisation ont engagé fin 2013 le lancement du Chèque cadeau 2014. Ce lancement a été officialisé par la signature d'un protocole d'accord entre les Commerçants et les Emetteurs de l'A3C.

A ce jour près de **500 enseignes et plus de 50 000 points de vente se partagent un volume d'affaires de plus de 2 milliards d'euros (hors ventes additionnelles)**, initialisé par les Emetteurs de Chèques cadeaux multi-enseignes et relayé en acceptation par les Commerçants et les Enseignes.

Depuis plusieurs années, les Commerçants et les Emetteurs de Chèques cadeau travaillent conjointement à offrir aux utilisateurs de ce type de prestation une plus grande facilité d'utilisation et aux commerçants une optimisation des traitements des Chèques cadeau dans leurs organisations.

Le 1^{er} volet du dossier « Chèque cadeau 2014 » est maintenant engagé et son déploiement généralisé se fera en juin 2014 en reposant sur :

- **La normalisation des Chèques cadeau** et plus particulièrement sur la définition des zones essentielles du chèque pour une meilleure identification visuelle et capture optique en caisse à l'acceptation ;
- L'adoption du standard de code à barres **GS1 DataBar Expanded**. Ce code à barres unique pour l'ensemble des Chèques cadeau sous le label de GS1 permettra aux Commerçants de rationaliser et d'informatiser le traitement des Chèques cadeau à l'encaissement et/ou dans leurs traitements administratifs et comptables. Cette première étape apportera moins d'attente en caisse, une plus

grande simplicité d'utilisation de leurs Chèques cadeau à près de 11 millions de porteurs de Chèques cadeau.



Le 2^{ème} volet du dossier « Chèque cadeau 2014 » consiste à initialiser avec les Commerçants acceptant les Chèques cadeau un pilote sur la dématérialisation de la procédure de remboursement des Chèques cadeau qu'ils encaissent :

- Sa mise en œuvre dans un premier temps se fera en juin 2014 au travers d'un pilote composé de Commerçants et d'Emetteurs définis ;
- Les conditions nécessaires (techniques, sécuritaires, juridiques) seront arrêtées à l'issue du bilan du pilote quant aux modalités d'application et de montée en charge progressive. Ainsi le dispositif sera déployé progressivement suivant un calendrier global établi conjointement entre les Emetteurs et les Commerçants.

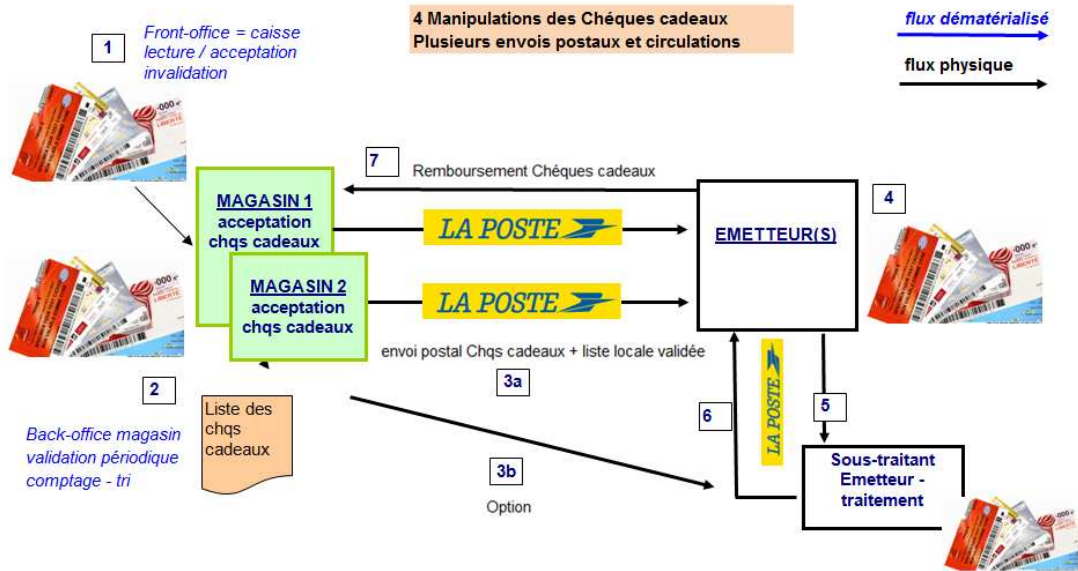
Dès aujourd'hui, les Commerçants doivent se préparer à recevoir dans leurs magasins en juin 2014, les nouveaux Chèques cadeau munis du GS1 DataBar Expanded et mettre en œuvre les moyens dans leurs organisations pour s'adapter à la première étape de cette démarche. Ces évolutions appréhendées de concert par les Commerçants et les Emetteurs doivent permettre de développer encore davantage la facilité d'utilisation des Chèques cadeaux en magasin, sans pour autant négliger l'essor de nouvelles offres dématérialisées tels que les cartes et e-cartes cadeaux.

Organisation du choix de mise en œuvre et stratégie d'entreprise

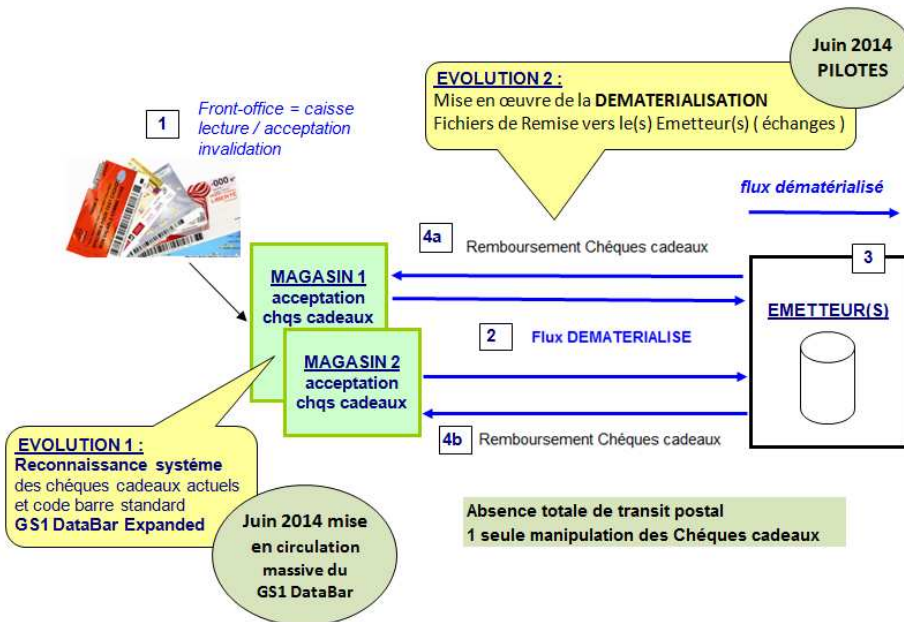
Le déroulement de la mise en œuvre du projet « Chèque cadeau 2014 » pourra se concrétiser différemment selon les organisations existantes chez les Commerçants et les Enseignes, le principe de souplesse et de choix d'usage reste libre dans le cadre d'un référentiel de dématérialisation des échanges appliqué pour un point de vente ou un ensemble de points de vente pour une Enseigne. La différence de traitement s'appuie essentiellement sur un flux de dématérialisation de chèques cadeaux « poussé » directement à partir de la capture optique en caisse d'un magasin vers l'Emetteur concerné ou selon l'agrégat de plusieurs points de vente en back-office central d'une Enseigne pour être ensuite « poussé » vers l'Emetteur concerné.

1-La traduction illustrée pour « un flux push » directement à partir du Point de vente

1-1AVANT le dispositif « Chèque cadeau 2014 »

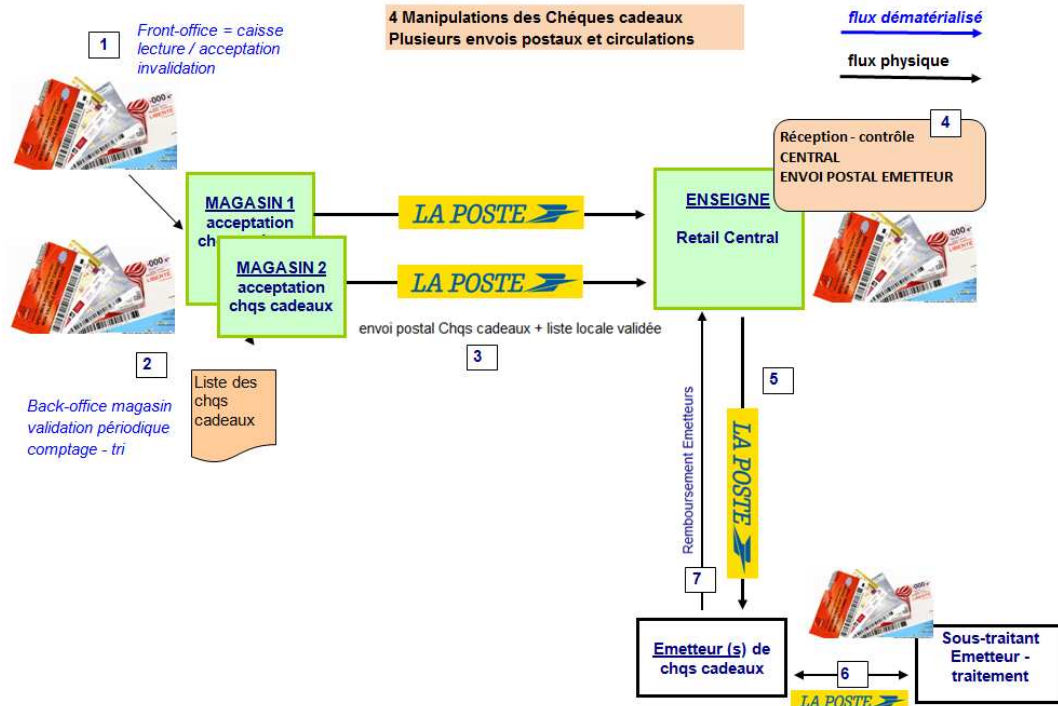


1-2 APRES mise en place du dispositif « Chèque cadeau2014

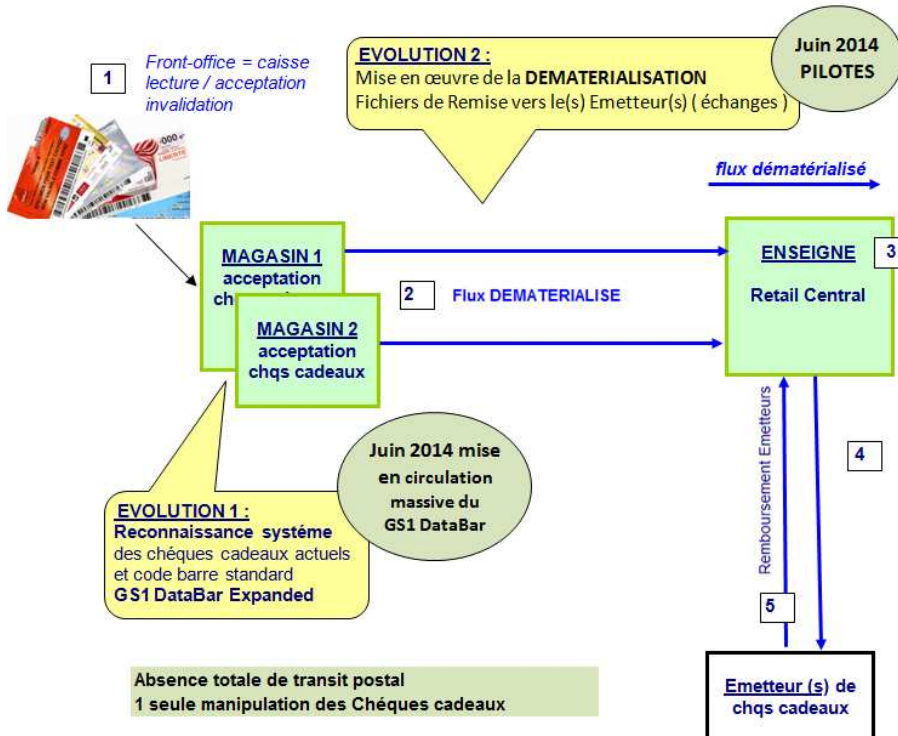


2-La traduction illustrée pour « un flux push » à partir d'un back-office central d'une Enseigne

2-1 AVANT le dispositif « Chèque cadeau 2014 »



2-2 APRES le dispositif « Chèque cadeau 2014 »



Perspectives et apports de la solution « Chèque cadeau 2014 »

Les apports majeurs dans la fluidité du traitement des Chèques cadeaux de la capture optique en caisse à la dématérialisation des échanges pour obtenir le remboursement sont mis en perspectives chez tous les acteurs : Commerçants, Enseignes, Emetteurs et Consommateurs.

➤ Chez les Commerçants et Enseignes

- Une sérénité en points de vente dans l'accueil des consommateurs porteurs de chèques cadeaux
- Une fluidité en caisse pour faciliter la relation cliente
- Un gain de temps pour l'acceptation en caisse
- Un temps dégagé pour le Commerce et la relation cliente à privilégier dans les actes de vente
- Une suppression des tâches de comptage, tri, sécurisation, transmissions par voie postale
- Une clarté des échanges de quantités et valeurs entre le Commerçant, l'Enseigne et les Emetteurs
- Une forte réduction des écarts de remboursement
- Un suivi comptable facilité

➤ Chez les Emetteurs

- Une réduction des écarts de remboursement
- Des doléances des Commerçants ou des Enseignes qui s'estompent
- Un gain sur les tâches de lecture des Chèques cadeaux en retour des Commerçants ou Enseignes
- Une rapidité de lecture et de traitement par comparaison des remises effectuées par les Commerçants ou Enseignes et la base unique de Chèques cadeau de l'Emetteur
- Une relation clarifiée et responsable avec les Commerçants et Enseignes

➤ Chez les Consommateurs

- Une sérénité devant l'attente en caisse pour régler ses achats
- Des consommateurs qui ne se feront plus refuser le titre cadeau par défaut de lecture du code barre ou d'absence de visibilité de la date de validité
- Une compréhension de l'usage facilitée entre l'offre du cadeau et sa consommation en points de vente

Communication

Un site de référence pour tout savoir sur le nouveau chèque cadeau www.chequecadeau2014.fr

Pour accompagner les commerçants, les Enseignes, les Prestataires pouvant accompagner les Commerçants dans la mise en œuvre du nouveau standard sur les Chèques cadeau mis en place en juin 2014, un site Internet www.chequecadeau2014.fr est mis à disposition de tous les futurs utilisateurs afin de les préparer aux nouveaux usages et avantages générés par le Chèque Cadeau : lecture du Chèque cadeau en caisse, gestion automatisée, dématérialisation des échanges...). En plus d'un point complet sur la conduite du projet, différents exemples de mise en œuvre du nouveau standard du Chèque cadeau pour les commerçants y sont présentés.

Un contenu évolutif ! Bien entendu, le contenu du site web est en constante évolution au fur et mesure de l'avancée du projet en présentant des « flash infos » afin de répondre aux questions du monde du commerce.

Mais la Communication va bien au-delà d'un site web, à travers l'ensemble des secteurs économiques au niveau national, où chaque entreprise, chaque consommateur est à un moment ou à un autre concerné directement par l'usage et le traitement d'un Chèque cadeau. Une réelle volonté d'ouverture, de sensibilisation de tous et nécessaire pour mener à bien et multiplier les gains attendus pour le plus grand nombre. Tout relais

d'information, de diffusion du présent projet « Chèque cadeau 2014 » permettra un véritable gain pour tous dans un enjeu moderne, novateur et simplificateur des pratiques au quotidien.

En définitive . . .

« ...Le voyage du Chèque cadeau doit s'arrêter à l'acceptation chez le Commerçant ou l'Enseigne dans un « bip de fin de course » à travers la capture optique de reconnaissance rapide et d'acceptation en caisse pour enfin être dématérialisé sous un protocole d'échanges de fichiers entre le Commerçant et l'Emetteur pour le remboursement... »

En rappel, le dispositif du Chèque cadeau 2014 présente 2 parties :

- 1- Le GS1 DataBar Expanded = le standard du marché avec sa généralisation et mise en circulation massive en Juin 2014
Un incontournable moyen, important, structurant pour tous les acteurs, les Emetteurs, les Commerçants, qui devront adapter ou mettre en œuvre leurs systèmes d'information.

L'intégration du code à barres « GS1 DataBar » est l'un des changements majeurs de la nouvelle version du chèque cadeau. A partir de juin 2014, il sera présent sur tous les chèques cadeau mis sur le marché, permettant ainsi aux commerçants de reconnaître de manière uniforme tous les titres qui seront présentés en caisse et ce, quel que soit l'émetteur.

- 2- Un Pilote de la dématérialisation des échanges en Juin 2014 à travers
 - a. son volet juridique sur le référentiel de la dématérialisation des échanges
 - b. son volet applicatif sur la mise en œuvre d'un protocole des échanges (transferts fichiers, serveurs, contenu...)

La cible attendue du dispositif s'inscrit dans un processus plus global lié à la dématérialisation des remboursements de titres qui permet d'apporter encore plus de rapidité, de simplicité et d'efficacité.

Les éditeurs et opérateurs du domaine sont ainsi naturellement sollicités, sont conduits à implémenter le dispositif du Chèque cadeau 2014 dans leurs offres, leurs solutions d'acquisition, de lecture, d'encaissement, de transfert, d'encaissement, et de dématérialisation...).

Un système d'encaissement natif doit pouvoir intégrer ce code barre standard du marché et sa traçabilité dans le traitement local et central des organisations et ainsi éviter des surcoûts et des développements spécifiques

Le Chèque cadeau 2014 dans toutes ses composantes est une offre standard à valoir pour le plus grand nombre de Commerçants. Il doit faciliter l'accueil des consommateurs porteurs, et faciliter, fluidifier, l'acceptation en caisse par les conseillères de vente et hôtesses de caisse.

Le Chèque cadeau facilitateur de croissance, peut-on parler d'une nouvelle jeunesse à travers son code barre standard et sa dématérialisation dans les échanges...

Un outil de recrutement en magasin, un moyen de paiement facile, compréhensible et fluide en caisse, une opportunité de captiver la cliente en magasin pour lui apporter un service. Le Chèque cadeau acteur nouveau du parcours client, des perspectives du Commerce, des relations nouvelles, des incentives, des incursions dans des programmes de fidélité...

Après l'accord partagé entre les Commerçants au sein de Mercatel, les Emetteurs et GS1, nous sommes bien maintenant dans une dynamique de mouvement et de mise en œuvre commune **pour donner la priorité au Commerce.**

Annexe : Pourquoi un Commerçant ou une Enseigne s'implique dans cette initiative ?

Témoignage :

Notre entreprise a eu un rôle moteur dans cette démarche parce qu'elle recherche l'amélioration du mode opératoire de l'encaissement des chèques cadeaux, sa traçabilité et la certitude de son remboursement d'égale valeur.

Aujourd'hui en caisse, la caissière doit identifier le visuel du Chèque cadeau (accepté ou non par l'enseigne), s'assurer qu'il ne s'agit pas d'un faux, lire la date de validité, le montant et selon la procédure le tamponner en caisse ou en back-office.

En back-office, tous les Chèques cadeau sont classés, catégorisés et mis dans des bannettes pour être expédiés aux émetteurs ou au service central de l'enseigne qui fera une expédition centralisée à ces différents émetteurs.

Demain, l'ensemble des données relatives au Chèque cadeau (émetteur, date de validité, montant..) seront contenues dans le code à barres qui sera capturé de manière sécurisée lors du passage en caisse.

Ces données une fois capturées seront historisées dans un fichier qui aura deux fonctions : immédiate comptable (1) et servira dans le futur de fichier de remises aux émetteurs pour remboursement (2).

D'évidence cela fera gagner du temps en caisse et en back office, supprimera de fait les erreurs de saisie et accélèrera les traitements comptables et le remboursement. De plus, cela évitera les écarts entre la remise de l'enseigne et le remboursement par les émetteurs et réduira de fait le nombre de contrôles.

Comment s'y prendre ?

Il est à noter qu'il y a deux situations, soit le commerçant est équipé pour lire le code à barres ou non.

Pour s'investir dans cette démarche de dématérialisation, il doit prendre connaissance du dispositif qui est proposé sur le site www.chequcadeau2014.fr et faire un état des lieux dans son enseigne :

- Point sur l'équipement technique / Sur les pratiques usuelles existantes ;
- Prendre contact avec le prestataire et/ou le service informatique... / Prendre contact avec les émetteurs...

Au préalable, associer dans une réflexion commune les services concernés (service informatique, encaissement, comptable et financier, formation...) et assurer une communication permanente entre ces services. Désigner et responsabiliser une équipe projet pour pilotage. Poser les bonnes questions aux prestataires et aux émetteurs à partir de votre état des lieux : comment pouvez-vous me permettre la lecture du code à barres en caisse ?, s'assurer que le logiciel d'encaissement doit pouvoir recevoir le code à barres et sa traduction en clair et que la somme de ces informations constitue le fichier complet pour traiter le Chèque cadeau.

Une fois ce fichier constitué, il doit être traité sur le plan comptable et dans le futur communicable aux émetteurs.

Après réponse chiffrée des prestataires : validation, calendrier, recettes, le travail de mise à niveau de l'enseigne doit être effectuée et validée avec les émetteurs et les prestataires pour réglages éventuels :

Elaborer les modes opératoires et procédures applicables

Mettre en place et déployer une formation pratique des opérationnels : caissières, équipes administration des ventes, comptable set gestionnaires Mettre en production et généraliser l'acceptation : l'équipe projet reste en veille pour corrections...

Résultats et bénéfices

L'enseigne s'assure que les trois objectifs : fluidité dans toute la chaîne de traitement (1), sécurité : diminution des erreurs (2), fraude (3) sont atteints et améliorent la rentabilité de l'entreprise. En résumé, un Chèque cadeau accepté de 10 euros est bien remboursé de 10 euros dans les meilleurs délais et sans contrainte de temps et de contrôles lourds et coûteux.

*Alain LEFEUVRE, attaché à la Direction financière du Groupe Yves Rocher
Représentant les commerçants et enseignes au sein de Mercatel pour le projet « Chèque Cadeau 2014 »*

* * *