

Le nombre de transactions dématérialisées dans le monde devrait atteindre 1 300 milliards en 2023

D'ici à 2027, les nouvelles méthodes de paiement numériques représenteront environ 30 % du volume total, tandis que les paiements numériques traditionnels chutent à environ 70 % du volume total des transactions

Paris, 14 septembre 2023 – D'après le [World Payments Report 2023](#) du Capgemini Research Institute, les volumes de transactions dématérialisées (ou numériques) dans le monde atteindront 1 300 milliards en 2023. Alors que les consommateurs et les entreprises adoptent les nouveaux modes de paiement numériques, le rapport indique que cette croissance devrait s'accélérer pour atteindre 2 300 milliards d'ici à 2027, à un taux de croissance de 15 % par an. Au niveau géographique, cette croissance devrait atteindre 19,8 % dans la région Asie-Pacifique, de 10,7 % en Europe et de 6,5 % en Amérique du Nord d'ici 2027.

L'essor des infrastructures de paiement numérique, les réglementations et l'ouverture bancaire modifient rapidement la manière dont les clients et les entreprises paient les biens et les services. D'ici à 2027, les nouvelles méthodes de paiement (paiements instantanés, monnaie électronique, portefeuilles numériques, paiements de compte à compte et par QR codes) représenteront environ 30 % du volume total, tandis que les chèques et paiements numériques traditionnels (prélèvements automatiques, cartes et virements) chuteront à environ 70 % du volume total des transactions dématérialisées.

Les trésoriers d'entreprise sont insatisfaits des services actuels de gestion de trésorerie

Plus de la moitié des trésoriers d'entreprise estiment que la mondialisation croissante du commerce et les perturbations continues des chaînes d'approvisionnement ont accru la demande de services de gestion de trésorerie efficaces. Un autre tiers déclare que c'est l'évolution des risques (géopolitique et cybersécurité) qui rendait ces services de gestion de trésorerie essentiels, tandis que près de 30 % ont indiqué que c'est du fait de la hausse de l'inflation qu'ils ont un besoin croissant d'une meilleure gestion de trésorerie.

Alors que les entreprises font face à des vents contraires, les offres actuelles de services de gestion de trésorerie des banques sont largement insuffisantes pour les entreprises, bien qu'elles aient des relations avec en moyenne plus de 27 banques pour répondre à leurs besoins en matière de trésorerie. Plus de 70 % des dirigeants d'entreprise ont déclaré être confrontés à des problèmes de négligence des litiges, de mauvaise évaluation du risque de crédit et de traitement des paiements retardés ou en double. Pour autant, la source du problème est claire : environ deux dirigeants sur trois (63 %) citent les infrastructures obsolètes, hérités du passé, comme le plus grand frein à la mise en place d'une gestion efficace des paiements.

« Il faut repenser le modèle actuel des services de gestion de trésorerie. La longueur et l'inefficacité croissante des cycles de conversion des liquidités créent de la pression supplémentaire pour les dirigeants d'entreprise, a déclaré Jeroen Hölscher, Responsable mondial du segment des services de Paiements chez Capgemini. Ce qui



ressort clairement de notre rapport, c'est qu'il est indispensable d'avoir une base digitale solide pour optimiser la chaîne de valeur. En réduisant la complexité inhérente à leurs propres modèles opérationnels et informatiques, les banques et les sociétés de paiement peuvent accroître leur productivité et leur performance pour gérer les besoins de trésorerie de leurs clients. »

Les entreprises attendent de leur banque la même expérience client que celle de la banque de détail

La croissance des paiements numériques au sein des entreprises est portée par de nouvelles solutions de paiement et d'importantes initiatives sectorielles. Les attentes évoluent également : 63 % des entreprises clientes exigeront de leurs banques, en 2023, une expérience de paiement comparable à celle de la banque de détail.

Le secteur des paiements a été précurseur en matière de digitalisation, mais cela a un coût : l'adéquation aux réglementations locales, régionales et internationales (y compris ISO20022 et les initiatives mondiales de SWIFT en matière de paiements) laissent peu de place aux investissements dans l'innovation. Les cadres du secteur des paiements indiquent que près de 80 % de leurs sources de revenus traditionnelles sont menacées et qu'ils doivent rééquilibrer leurs activités entre le segment des particuliers et celui des entreprises. Plus de 50 % des cadres du secteur des paiements dans le monde estiment que les services aux entreprises offrent un meilleur potentiel de profit que les services aux particuliers.

Entretenir des relations stratégiques avec les entreprises à travers des services de gestion de trésorerie efficaces

La transformation digitale dans la banque commerciale nécessite un engagement au plus haut niveau de l'organisation, un alignement d'objectifs, et une parfaite coordination dans la planification et dans la mise en œuvre des réformes structurelles. 67 % des dirigeants du secteur bancaire sont convaincus qu'une approche de partenariat stratégique avec leurs clients entreprises réduit la menace de désintermédiation par les FinTechs et les PayTechs ; et 57% des cadres du secteur des paiements déclarent que grâce à ces relations, les partenaires bancaires stratégiques bénéficient d'opportunités accrues de ventes croisées et incitatives. Pour entretenir des relations stratégiques de gestion de trésorerie avec les clients entreprises, le rapport propose aux banques et aux sociétés de paiement une stratégie à trois niveaux :

- Simplifier le back-office pour favoriser l'innovation et l'agilité
- Utiliser des plateformes pour améliorer l'efficacité de la gestion de trésorerie
- Faire des clients entreprises des partenaires stratégiques et non des prestataires de services.

Méthodologie

Le World Payments Report 2023 fonde ses analyses sur deux sources primaires – une étude mondiale sur les Grands Groupes et une étude et des entretiens avec des dirigeants du secteur bancaire et des paiements. Ces sources primaires de recherche couvrent 17 marchés : l'Allemagne, l'Arabie saoudite, l'Australie, le Brésil, le Canada, la Chine, les Emirats arabes unis, l'Espagne, les Etats-Unis, la France, Hong-Kong, l'Inde, l'Italie, les Pays-Bas, Singapour, la Suède, la Suisse, et le Royaume-Uni. Le Capgemini Research Institute a pour cela interrogé 355 cadres de trésorerie de grandes entreprises sur les bouleversements sur le marché des paiements, les attentes des banques et les facteurs qui impactent leur relation avec elles, les niveaux de satisfaction, les services non bancaires qu'ils utilisent actuellement tels que les paiements instantanés, la technologie de registres distribués, entre autres. Il les a également interrogés sur les difficultés qu'ils rencontrent en matière de trésorerie et leurs attentes envers leurs banques partenaires en termes de services à valeur ajoutée pour la trésorerie. Le rapport tire également des conclusions d'entretiens ciblés avec plus de 130 cadres de grandes banques, entreprises du secteur des services financiers, établissements de paiement, d'associations professionnelles, et de banques centrales, basés en Amérique, en Europe, en Asie-Pacifique ou au Moyen-Orient.



A propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial, responsable et multiculturel, regroupant près de 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 22 milliards d'euros en 2022.

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 et son impact sur tous les secteurs. L'Institut publie notamment la série de World Reports dédiés depuis plus de 25 ans 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>