



Des web-shops à la blockchain: un nouvel élan pour les domiciliations

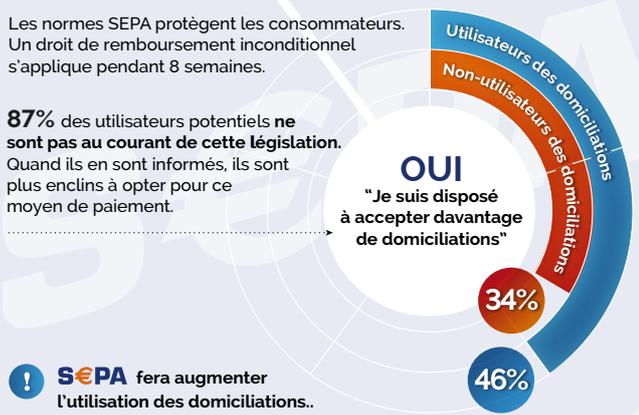
Longtemps, les Belges n'ont pas été spécialement friands de domiciliations, mais ces dernières années, on constate peu à peu un revirement. Parfois, il s'agit d'un choix délibéré, mais dans d'autres cas, les transactions s'immiscent subrepticement dans la vie du consommateur. En outre, les entreprises qui optent pour une gestion électronique de leurs domiciliations peuvent ainsi économiser du temps et de l'argent. Dominique Adriansens, de la société fintech Twikey, nous explique pourquoi.

«C'est surtout en Allemagne que les domiciliations ont toujours été extrêmement populaires», déclare Dominique Adriansens. «Traditionnellement, les domiciliations y intervenaient pour environ 50 % de l'ensemble de la gestion des paiements, principalement en raison du degré élevé de **protection des consommateurs**. En cas de problèmes, les consommateurs pouvaient demander à être remboursés, ce qui contribuait à renforcer le climat de confiance. À la suite de l'introduction d'un espace de paiement européen unifié et de l'alignement des règles de protection, on a constaté qu'en Belgique aussi, il était possible de donner un nouvel élan aux domiciliations.»

Des évolutions importantes...

Grâce à l'élan positif de ces dernières années, on constate que, dans l'intervalle, les domiciliations font un retour en force dans notre pays également. «Outre l'encaissement traditionnel des factures d'énergie ou de télécoms, le direct debit est de plus en plus souvent intégré dans des **applications créatives** qui permettent d'effectuer des paiements récurrents. Ainsi, il était déjà possible d'approvisionner son compte Paypal via une domiciliation. Mais cela peut également s'avérer une solution pour les web-shops», explique Dominique. «Les clients réguliers et récurrents peuvent parfaitement régler leurs achats par domiciliation. Autre exemple: l'expérience d'achat 'zéro-click' lors d'une passation de commande par un consommateur. Comme nous sommes parfaitement en mesure de contrôler les mandats via Belfius dès le départ, le risque pour un web-shop est par ailleurs extrêmement limité. De plus, en optant pour une gestion de mandats électronique, les entrepreneurs gagnent du temps et réduisent leurs frais.»

LA NOUVELLE LEGISLATION SEPA PEUT-ELLE CONVAINCRE DES CONSOMMATEURS DE PAYER PAR DOMICILIATION ?



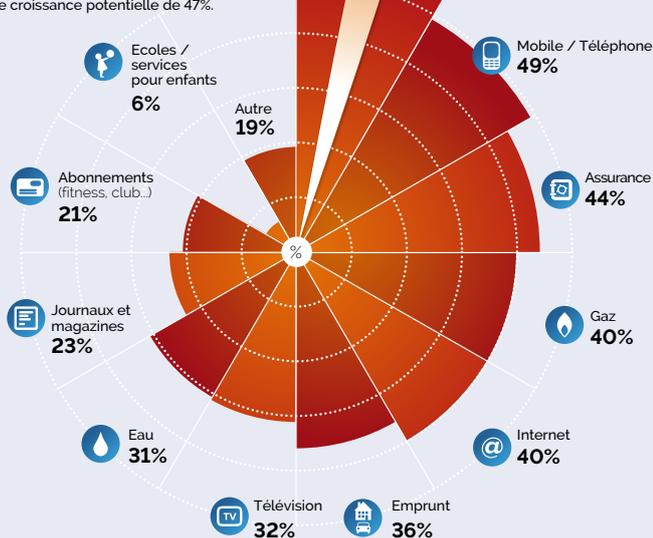
Outre l'encaissement traditionnel des factures d'énergie ou de télécoms, les domiciliations sont de plus en plus souvent intégrées dans des applications créatives.

Dominique Adriansens (Twikey)

QUELLES SONT LES ENTREPRISES AVEC LESQUELLES UN CLIENT ÉCHANGE PRINCIPALEMENT DES DOMICILIATIONS ?

Croissance potentielle par secteur

Parmi les utilisateurs des domiciliations 53% utilisent une domiciliation pour l'électricité. Il y a une croissance potentielle de 47%.



Conséquences pour des entreprises

- CASHFLOW AMELIORE
- MOINS DE PAPIER
- MOINS DE COÛTS ADMINISTRATIFS
- SUIVI FACILE

«La technologie **blockchain** est bien entendu aussi une tendance qui retient toute notre attention. D'un point de vue technique, il est parfaitement possible de placer un mandat dans une blockchain. Nous suivons de près les évolutions de ce type, et nous tenons prêts à prendre le train en marche. Nous sommes d'ailleurs extrêmement vigilants par rapport à tout ce qui intervient en Europe en termes de **biometrics**. Je pense notamment à l'identification via les empreintes digitales ou par reconnaissance (scan) de l'iris. Si l'Europe décide d'intégrer également ce genre d'identifications biométriques dans le processus d'approbation des domiciliations, nous devons nous tenir prêts à accompagner cette évolution.»

«Nous observons en outre qu'actuellement, notre économie évolue à grands pas vers une économie de type **subscription based**, qui privilégie non plus la 'possession', mais bien 'l'utilisation'. Cette tendance nous vient des États-Unis, mais elle progresse aussi peu à peu en Europe. Un exemple qui illustre bien cela, ce sont les contrats de location de voitures, qui prennent la forme de leasings individuels. On peut ainsi louer un modèle de voiture déterminé pendant quelques années, et décider ensuite de passer à un autre modèle, en fonction de sa situation familiale. Dans une économie de ce type, la domiciliation constitue un instrument de paiement idéal.»

Que fait précisément Twikey?

Twikey aide les entreprises à créer leurs domiciliations, entièrement en ligne, et en quelques clics. «Les flux de papier appartiennent définitivement au passé. Nos processus permettent de conclure un **accord de domiciliation en ligne**, avec un contrat qui se traduit aussi immédiatement en instructions de paiement», explique Dominique Adriansens. «Et dans ce cadre, nous allons même très loin: les instructions de paiement sont créées automatiquement et peuvent aussi être injectées dans notre plateforme par les systèmes de tiers. De plus, nous croyons en une approche multicanaux: durant un entretien 'face-to-face', dans un call center... Grâce à notre application mobile, les entreprises peuvent à tout moment créer un mandat sans recourir au format papier.»

La **collaboration avec Belfius** permet à Twikey d'injecter ces transactions directement dans les applications Belfius. Twikey assure également le suivi ultérieur des

transactions. «Supposons que le compte du client ne soit pas suffisamment provisionné: dans ce cas, nous nous chargeons de présenter une nouvelle fois la domiciliation», poursuit Dominique. «L'intégration avec les applications Belfius va même encore un stade plus loin: si un client Belfius met fin à sa domiciliation dans l'application Internet Banking de la banque, nous pouvons transmettre ces informations immédiatement au créancier. De plus, les accords signés via Twikey sont aussi automatiquement injectés dans BelfiusWeb.»

Mais quels sont les **avantages** d'une telle gestion électronique des mandats? «Avec leurs mandats papier, certains gros clients avaient une marge d'erreur qui se situait généralement entre 5 et 15 %. Depuis qu'ils ont opté pour la gestion électronique via Twikey, nous avons pu ramener cette marge d'erreur à 0 %», affirme Dominique.

... et de petites adaptations

Pour conclure, Dominique souhaite également évoquer l'upgrade SEPA Direct Debit, intervenu fin novembre. «Cet upgrade a permis d'assouplir quelque peu les règles en matière de domiciliations européennes», assure-t-il. «Avec en corollaire la disparition des deux principaux problèmes que nous constatons sur le marché.»



Cet upgrade a permis d'assouplir quelque peu les règles en matière de domiciliations européennes

1

«Le premier problème concernait ce qu'on appelle dans le contexte des domiciliations 'first and recurrent'. Auparavant, le créancier était tenu d'annoncer d'abord à la banque une instruction d'encaissement de type 'first'. Et ce n'était qu'après confirmation et exécution de cette première (first) transaction qu'il pouvait passer aux transactions suivantes (recurrent). Non seulement cela impliquait toutes sortes de procédures de suivi technique, mais cela engendrait aussi énormément de frustration. Certains logiciels comptables n'arrivaient d'ailleurs à maîtriser cette logique qu'à grand-peine.»

«En outre, cette façon de procéder ne correspondait pas aux besoins réels de la vie des entreprises. Souvent, les entreprises ont pour un même client deux ou plusieurs domiciliations qu'elles veulent exécuter en même temps, sans faire la distinction entre la première transaction et les suivantes. L'upgrade SEPA Direct Debit a donc permis de résoudre ces problèmes, ce qui -pour beaucoup d'entreprises- constitue clairement une plus-value. En effet, elles peuvent ainsi **consacrer moins de temps au suivi et à l'administration.**»

2

«Le second changement important porte sur les délais. Auparavant, pour le premier (first) encaissement, il fallait attendre 5 jours avant que la transaction ne soit exécutée. Pour une domiciliation ordinaire (recurrent), ce délai était de deux jours. C'était le cas uniquement pour les domiciliations ordinaires, alors que les domiciliations B2B étaient déjà beaucoup plus efficaces. Dans le nouveau système, toutes les transactions sont exécutées dans le même délai, c'est-à-dire: business day +1. À première vue, c'est uniquement une adaptation technique, mais son impact est de taille. En effet, à présent, une entreprise sait plus rapidement si une domiciliation peut être effectuée sur le compte du client.»

Plus d'infos?

Ce [blogpost](#) vous explique tout en détail à ce sujet.

SEPA signifie «Single Euro Payments Area», un espace de paiement européen unique permettant aux citoyens, aux entreprises et aux organisations d'effectuer et de réceptionner des paiements en euros, aux mêmes conditions, droits et obligations, et ce, quel que soit le pays dans lequel ils se trouvent.

SEPA Direct Debit (domiciliation européenne) est l'un des trois produits (avec le virement européen et la carte de paiement) qui ont été développés dans le cadre de l'introduction de SEPA. SEPA Direct Debit permet à un créancier (creditor) de procéder à l'encaissement des montants en euros des factures dues par ses clients (debtors), dans tous les États de la zone SEPA, pour autant qu'il existe à cet effet un mandat en bonne et due forme. En effet, en signant le mandat, le débiteur autorise le créancier à faire débiter son compte.