

La migration belge vers l'espace unique de paiement en euros : SEPA (Single Euro Payments Area)

J. Vermeulen

A. Waterkeyn

1. Introduction

Il y a plus d'un an qu'a été donné le coup d'envoi opérationnel du SEPA, le « Single Euro Payments Area » ou espace unique de paiement en euros. Depuis le 28 janvier 2008, il est en effet possible d'utiliser le virement européen pour effectuer un paiement dans toute la zone SEPA.

L'objectif principal du SEPA est de faire progresser l'intégration financière en Europe, plus particulièrement dans le domaine des services de paiement scripturaux et des systèmes de paiement. Les objectifs du SEPA et ses principaux acteurs ont été décrits en détail dans l'article « L'espace unique de paiement en euros: SEPA (Single Euro Payments Area) publié dans le numéro de septembre 2007 de la Revue économique. Le présent article décrit les progrès qui ont été accomplis depuis lors dans le cadre du projet SEPA. La finalité du SEPA tient dans la possibilité,

pour l'ensemble des acteurs économiques (entreprises, consommateurs et administrations publiques), d'effectuer des paiements dans toute la zone SEPA⁽¹⁾, aussi facilement, sûrement et efficacement que s'il s'agissait de paiements nationaux. De plus, ces paiements doivent pouvoir être exécutés conformément à un cadre réglementaire unique au sein duquel tous les acteurs ont les mêmes droits et obligations. À cette fin, le Parlement européen et le Conseil ont adopté une directive sur les services de paiement dans le marché intérieur (ci-après dénommée « la directive »), qui devra être transposée dans les législations nationales pour le 1^{er} novembre 2009⁽²⁾.

La migration vers le SEPA est un processus par lequel les instruments de paiement nationaux actuels sont progressivement remplacés par des instruments européens standardisés.

Des instruments européens ont été développés pour les virements et les domiciliations, tandis qu'un cadre général a été mis en place pour les cartes de paiement. Le développement de standards pour ces instruments de paiement et l'organisation de la migration vers le SEPA ont été en grande partie décidés par le secteur bancaire. À cette fin, des organes de concertation interbancaire ont été institués aux niveaux national et européen, et des structures spécifiques ont été érigées afin de favoriser le dialogue sociétal relatif au SEPA et à la mise en œuvre de ce dernier. En Belgique, les structures organisationnelles sous-jacentes à la migration vers le SEPA sont le « Steering Committee sur l'avenir des moyens de paiement » et le SEPA Forum interbancaire⁽³⁾.

(1) Appartiennent à la zone SEPA, les pays de l'Union européenne (UE) plus l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse. Un certain nombre de territoires sont considérés comme faisant partie de l'UE (en vertu de l'article 299 du traité de Rome). Il s'agit des départements français d'outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Guyane et Réunion), de Gibraltar (Royaume-Uni), des Açores et Madère (Portugal), des îles Canaries (Espagne) et des îles Åland (Finlande). Cinq de ces territoires possèdent un code pays ISO propre. Au total, 36 codes pays ISO sont donc possibles au sein de la zone SEPA. Une transaction n'est considérée comme une transaction SEPA que si elle intervient entre deux banques dont le Bank Identifier Code (BIC) contient un de ces 36 codes pays ISO.

(2) Directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 sur les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE et 2006/48/CE et abrogeant la directive 97/5/CE.

(3) Dans le cadre de sa mission de suivi et d'accompagnement des acteurs économiques dans leur transition vers le SEPA, le Steering Committee publie à intervalles réguliers un rapport d'avancement. Le présent article est basé sur le « Deuxième rapport d'avancement sur la migration vers le SEPA en Belgique », publié début mars 2009, sous les auspices du « Steering Committee sur l'avenir des moyens de paiement ». Deuxième rapport d'avancement sur la migration vers le SEPA en Belgique, mars 2009, http://www.nbb.be/doc/ts/Products/PaymentSystems/SEPA/FR_MoBmars2009.pdf.

Le Steering Committee rassemble tous les acteurs économiques (secteur bancaire, entreprises, associations de consommateurs et administrations publiques). Présidé par le gouverneur de la Banque nationale de Belgique, il a pour mission d'organiser de la meilleure manière possible la transition vers le SEPA en Belgique. Le SEPA Forum interbancaire organise, quant à lui, la transition vers le SEPA au sein du secteur bancaire, qui joue un rôle prépondérant dans la mise en place des nouveaux instruments de paiement.

L'introduction du virement européen, entamée l'année dernière, s'est déroulée de manière très progressive. Il s'agit d'un choix délibéré, afin d'assurer, entre autres, une migration technique sans faille.

Aucune obligation d'utiliser les nouveaux bulletins de virement n'étant encore imposée aux acteurs économiques, cette première phase est restée pratiquement invisible pour les utilisateurs finaux. Le processus de migration vers le SEPA sera davantage développé en 2009, comme l'explique le présent article.

Le premier chapitre décrit le lancement du SEPA début 2008 et le calendrier envisagé pour les différents instruments de paiement européens. Le deuxième chapitre traite de la mise en œuvre du SEPA au niveau interbancaire, tandis que les chapitres suivants en dressent le bilan pour les autres acteurs importants. Ainsi, le troisième chapitre présente l'état d'avancement dans les services publics, qui ont été les premiers à débiter la migration vers le SEPA en introduisant le virement européen dans leurs systèmes de paiement. Le quatrième chapitre examine la situation et le calendrier afférents aux entreprises. Enfin, les deux derniers chapitres exposent respectivement la situation des consommateurs et la communication relative au SEPA.

2. Le lancement opérationnel du SEPA en Belgique

2.1 L'introduction du virement européen (SEPA Credit Transfer ou SCT)

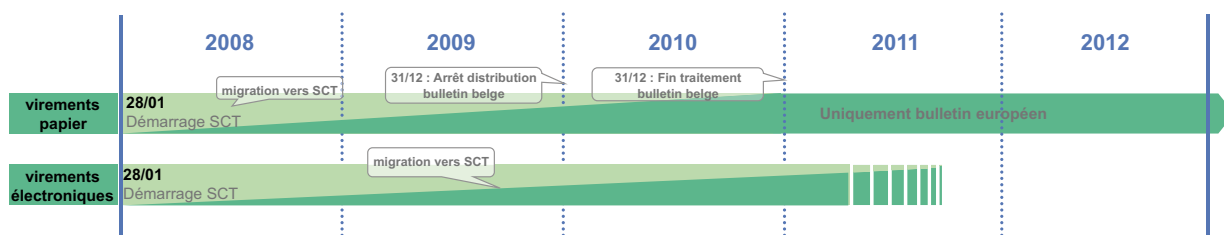
Comme prévu, le SEPA a été introduit le 28 janvier 2008 dans les pays SEPA, c'est-à-dire dans les 27 pays de l'Union européenne (UE) plus l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse. Le premier instrument de paiement répondant aux normes SEPA est le virement; le virement SEPA a été baptisé plus simplement « virement européen » en Belgique. Depuis lors, en Belgique, les clients peuvent faire exécuter des virements européens par leur banque, en recourant aux différents canaux traditionnels pour leur remise. Il n'y a donc plus aucune différence entre un virement national (entre une personne résidant à Anvers et une autre résidant à Liège, par exemple) et un virement transfrontalier en euros dans la zone SEPA (entre un résident belge et un résident d'un des 30 autres pays de la zone SEPA).

Ceci signifie également que, depuis le 28 janvier 2008, la dénomination « virement international » est exclusivement réservée aux virements effectués par un résident belge vers un pays hors zone SEPA (c'est-à-dire en dehors des 31 pays).

Aucun problème n'a été constaté lors de la phase d'introduction; les virements européens présentés ont été traités correctement par les banques et les systèmes interbancaires.

Le plan de migration bancaire prévoit une période de transition de trois ans, pendant laquelle les virements nationaux actuels devront, autant que possible, être remplacés par des virements européens. En vue d'atteindre cet objectif, l'actuel bulletin de virement national papier ne sera plus distribué par les banques à partir du début de 2010, et il disparaîtra complètement à la fin de cette même année.

Le plan tient compte du fait que tous les clients devront avoir adopté la variante européenne du virement au cours d'une période de trois ans commençant à la



date de lancement du SEPA, soit au plus tard pour le 31 décembre 2010 (cf. schéma). Pour les virements papier, la période de transition devrait être plus courte; l'utilisation des nouveaux bulletins devra être effective à la fin de 2009. Les banques ne fourniront plus de bulletins de virement belges à leurs clients à partir de janvier 2010, mais ces bulletins seront toutefois encore acceptés et traités par les banques jusqu'à la fin de cette même année.

Les différences entre les bulletins de virement belges à usage national et les bulletins de virement européens se limitent aux points suivants:

- les données du donneur d'ordre et du bénéficiaire ne figurent plus les unes à côté des autres mais les unes au-dessus des autres;
- il est obligatoire de mentionner le numéro du compte bancaire international (IBAN⁽¹⁾ - International Bank Account Number) aussi bien du donneur d'ordre que du bénéficiaire;
- il est obligatoire de mentionner le nom du bénéficiaire;
- la couleur du formulaire tire plus sur le rouge.

Pour le citoyen, la différence essentielle entre le virement européen et le virement belge réside dans l'utilisation du numéro de compte IBAN.

Dans la plupart des cas, le citoyen remarquera que le formulaire de virement a déjà été rempli par le créancier et que, de ce fait, le nom du bénéficiaire étant déjà repris sur le virement, cette mention supplémentaire obligatoire ne constituera pas un souci pour le payeur. La principale nouveauté pour le citoyen réside dans le fait qu'il doit indiquer son propre numéro de compte bancaire en utilisant le format IBAN dans la zone prévue pour le donneur d'ordre. En ce qui concerne la banque à domicile (« Home banking »), la mention du numéro de compte du donneur d'ordre est superflue; seul le numéro de compte du bénéficiaire en format IBAN doit être inscrit.

La migration du virement national vers le standard unique européen a démarré de manière très progressive.

En janvier 2008, le volume de virements européens se situait à un niveau très bas, et il a lentement évolué au cours des mois qui ont suivi. En un an, le volume de virements européens traités en Belgique est passé de 0,4 à 2,3 p.c. du total des virements. Cette tendance correspond

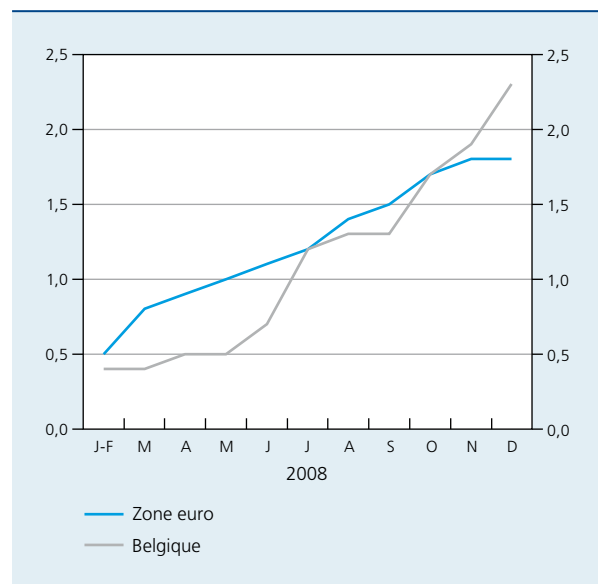
à celle observée dans les autres pays. L'introduction s'est faite volontairement de manière lente et graduelle, en permettant aux clients des banques de choisir eux-mêmes le moment auquel ils désiraient opter pour le virement européen. De faibles volumes de départ limitent en effet les risques de ruptures dans les systèmes bancaires, les entreprises et les services publics étant en mesure d'adapter progressivement leurs systèmes aux nouveaux standards SEPA.

Le graphique 1 compare les volumes de virements européens traités par le système de paiement de détail belge (Centre d'échange et de compensation - CEC) avec les volumes agrégés traités par les principaux systèmes européens de paiement de détail au sein de la zone euro.

En Belgique comme dans le reste de l'Europe, l'utilisation du virement européen a démarré faiblement et n'a évolué que très lentement au cours des mois qui ont suivi. La hausse relativement forte observée en Belgique en décembre 2008 fait suite au lancement du virement européen par les administrations publiques au cours du dernier trimestre de 2008 (cf. chapitre 4).

Depuis le 2 février 2009, une version légèrement modifiée du virement européen est d'application, mais cela ne devrait avoir aucun impact sur les volumes traités.

GRAPHIQUE 1 TRANSACTIONS AU FORMAT SEPA (2008)
(pourcentages du volume total de virements)



Sources: Banque centrale européenne (BCE) et Centre d'échange et de compensation (CEC).

(1) En Belgique, l'« International Bank Account Number » est constitué du code BE (code pays) suivi par une clé de contrôle numérique à deux chiffres et complété par le numéro de compte bancaire traditionnel. Le numéro de compte IBAN est donc plus long de quatre positions et figure sur tous les extraits de compte bancaire ou postal. Il est exprimé sous la forme structurée de 4 x 4 positions. Pour toute question relative au numéro de compte IBAN, le citoyen peut s'adresser directement à sa banque ou à son bureau de poste.

Les différences par rapport à la première version du SCT sont limitées et résident dans l'ajout d'un nouveau champ optionnel pour le payeur et le bénéficiaire, dans le cas où ils ne sont pas les titulaires des comptes repris sur le bulletin de virement. Le citoyen, en tant que donneur d'ordre, et les entreprises ou administrations publiques, en tant que bénéficiaires, auront dès lors la possibilité de remplir ces champs supplémentaires. Ces champs optionnels ne seront disponibles que sur certaines versions électroniques du virement européen. Le bulletin de virement papier ne sera en effet pas adapté.

2.2 L'introduction de la domiciliation européenne (SEPA Direct Debit ou SDD)

Contrairement au virement, la domiciliation européenne (SEPA Direct Debit ou SDD) n'est pas encore une réalité.

La date de lancement de la domiciliation européenne a été fixée au niveau européen par le secteur bancaire : elle coïncidera avec la date à laquelle la directive sur les services de paiement doit être transposée dans les législations nationales, soit le 1^{er} novembre 2009. Cette directive crée un cadre juridique unifié au sein de l'Europe. Elle a des répercussions importantes sur les domiciliations, étant donné que ce moyen de paiement se différencie fondamentalement des virements par exemple, en ce qui concerne notamment les droits et obligations des parties impliquées (banques, créanciers et débiteurs). La directive européenne a été approuvée le 24 avril 2007 par le Parlement européen ; elle doit être transposée dans la législation nationale de chaque État membre au plus tard le 1^{er} novembre 2009.

Le succès du lancement de la domiciliation européenne au 1^{er} novembre 2009 dépendra essentiellement d'un certain nombre d'aspects juridiques, de son acceptation par le marché et du temps que prendra la phase de mise en œuvre auprès des banques et des entreprises.

2.2.1 Aspects juridiques

2.2.1.1 La directive sur les services de paiement

Au moment de la publication du présent article, il subsiste encore un certain nombre d'incertitudes de nature juridique concernant la migration vers la domiciliation européenne.

En effet, le processus de transposition de la directive en droit national est en cours (cf. également point 4.5), et la domiciliation européenne ne pourra être lancée que lorsque la directive aura été transposée dans les législations

nationales de tous les pays constituant l'Union européenne (et l'EEE), soit à partir du 1^{er} novembre 2009. Selon les dernières informations disponibles, la transposition de la directive en droit belge sera réalisée pour cette date.

Sur le plan du contenu, la directive offre aux États membres un éventail d'options leur permettant certaines adaptations en fonction du contexte national. Ainsi, il revient à chaque État membre de décider si les « micro-entreprises » tomberont ou non sous le statut de « consommateur ». Si les « micro-entreprises » étaient considérées comme des « entreprises », elles auraient la possibilité de participer au schéma « business-to-business » (cf. point 2.2.3) offert aux entreprises pour exécuter de manière efficace l'encaissement et le paiement de leurs factures. Pour leur part, les consommateurs bénéficient, en vertu de la directive, d'une meilleure protection, étant donné qu'ils peuvent contester plus facilement une domiciliation.

Les consommateurs ont la possibilité, pendant les huit semaines qui suivent un paiement effectué par domiciliation, d'en demander le remboursement (sauf s'il en est stipulé autrement dans le contrat-cadre entre le consommateur et son prestataire de services de paiement). Les entreprises ont, quant à elles, moins besoin d'une telle protection, compte tenu de la relation contractuelle qui les unit à leur fournisseur de services financiers. Il est donc important d'arrêter une définition précise de la notion de « consommateur ». Si, par exemple, des indépendants ou d'autres petites entreprises étaient qualifiés d'entreprises plutôt que de consommateurs, ils ne pourraient pas bénéficier du droit d'exiger le remboursement d'un paiement fait par domiciliation pendant ce délai de huit semaines.

Un deuxième exemple concerne les mandats liés aux domiciliations. Dans le système belge de domiciliations, un mandat de domiciliation est une autorisation donnée par un débiteur à sa banque de débiter son compte sur la base d'une instruction de paiement présentée par le créancier, par l'intermédiaire de la banque de celui-ci. La question de savoir comment et à qui le mandat doit être remis doit encore être examinée, de même que la procédure de révocation ou d'annulation d'une domiciliation.

Un certain nombre de pays se trouvent dans l'incertitude quant à la pérennité de la validité juridique des mandats de domiciliation locaux dans le cadre de la migration vers le futur schéma du SEPA Direct Debit (SDD). Sont surtout concernés, les pays comme la Belgique, où le système national de domiciliation prévoit que le mandat est conservé auprès de la banque du débiteur. Ce système pourrait se heurter à des restrictions juridiques liées au fait que le mandat devra être conservé par le créancier après la migration vers le schéma SDD. En Belgique, il

est prévu d'inscrire le principe de continuité de la validité des mandats de domiciliation dans la loi. Cela permettra d'éviter une lourde opération administrative et technique qui consisterait à devoir remplacer tous les mandats de domiciliation belges existants (quelque 30 millions) par des mandats SDD et de demander aux particuliers de signer ces mandats SDD sans que cela n'apporte de valeur ajoutée à aucune des parties⁽¹⁾.

Un des objectifs de la directive est d'harmoniser les règles applicables à l'ensemble des instruments de paiement.

Seuls certains instruments de paiement papier tombant en désuétude, tels que le chèque, la lettre de change et le chèque de voyage, sont en dehors du champ d'application de la directive. En Belgique, les répercussions les plus importantes de la directive concerneront les domiciliations. Le principal changement réside dans une protection accrue du consommateur/payeur (cf. ci-dessus), puisque celui-ci aura la possibilité de réclamer, pendant huit semaines, le remboursement d'un paiement déjà exécuté. Pour ce faire, deux conditions doivent être remplies: le montant ne peut pas être fixe et il doit être supérieur à celui auquel le payeur pouvait raisonnablement s'attendre. Il appartient aux banques de décider de tenir compte ou non de ces conditions. La directive leur permet en effet de prévoir dans le contrat-cadre conclu avec le payeur que ce dernier peut prétendre au remboursement même si les deux conditions susmentionnées ne sont pas remplies. La banque du payeur devra effectuer le remboursement dans les dix jours qui suivent l'introduction de la demande.

Inversement, les banques peuvent prévoir, dans le contrat-cadre conclu avec leurs clients, qu'il n'y aura pas de remboursement possible, à moins que deux autres conditions ne soient remplies. D'une part, le mandat de domiciliation devra avoir été donné directement à la banque du payeur et, d'autre part, les informations relatives à la future opération de paiement (le montant, entre autres) devront avoir été communiquées au payeur au minimum quatre semaines avant l'échéance.

La directive prévoit également des clauses sur les délais d'exécution et sur les dates valeur. La banque du débiteur doit s'assurer que la banque du bénéficiaire sera créditée du montant dû le premier jour ouvrable suivant. Ce délai pourra être de trois jours ouvrables jusqu'au 31 décembre 2011. Toutefois, dans la mesure où la législation belge existante tient déjà compte d'un délai d'un seul jour, cette faculté ne sera pas d'application pour les virements, sauf en ce qui concerne les paiements transfrontaliers.

À partir du 1^{er} janvier 2012, toutes les instructions de paiement (en euros) qui seront effectuées par virement, domiciliation ou carte seront exécutées dans un délai de maximum un jour. Les transactions sur papier pourront prendre un jour supplémentaire. La banque du bénéficiaire devra appliquer la date valeur et mettre le montant à disposition sur le compte du bénéficiaire (le créancier) dès qu'elle l'aura reçu. La banque du payeur ne pourra pas appliquer de date valeur antérieure au jour du débit du compte du client.

2.2.1.2 Révision ou remplacement du règlement (CE) n° 2560/2001 du Parlement européen et du Conseil du 19 décembre 2001 sur les paiements transfrontaliers en euros (ci-après dénommé « le règlement »)

Le règlement a pour objectif d'aligner les frais facturés pour les paiements transfrontaliers en euros au sein de l'UE sur ceux facturés pour les paiements nationaux.

Les banques ne peuvent pas, sauf sous certaines conditions, comptabiliser de frais supplémentaires pour les transactions transfrontalières (virements et paiements par carte) effectuées en euros au sein de la Communauté européenne (d'un montant maximum de 50.000 euros) par rapport à ceux facturés pour les transactions nationales. Des travaux de révision du règlement sont actuellement en cours au niveau européen. La proposition de modification la plus importante concerne l'élargissement aux domiciliations du principe de base de l'égalité des frais entre paiements nationaux et transfrontaliers. Cela signifie que les banques ne peuvent pas appliquer de tarifs plus élevés aux domiciliations transfrontalières qu'aux domiciliations nationales.

Dans ce contexte, le Multilateral Balancing Payment (MBP) ou Multilateral Interchange Fee (MIF) prend toute son importance. Il s'agit d'une commission versée par une banque à une autre banque pour permettre à cette dernière d'exécuter des débits sur les comptes de clients. Si de telles commissions d'interchange n'existaient pas, les banques (et a fortiori les banques qui n'ont pas de créanciers parmi leurs clients et qui n'encaissent pas de domiciliations de clients d'autres banques) seraient plus réticentes à participer aux schémas de domiciliation qui permettent aux banques des créanciers d'exécuter des débits directement sur les comptes de leurs propres clients. Un compromis est actuellement à l'étude au niveau européen, afin de pouvoir imputer ce MIF/MBP aux domiciliations transfrontalières et de permettre la mise en route de ce nouvel instrument de paiement européen. Au terme d'une période de mise en œuvre, les MIF/MBP devraient disparaître, tant au niveau national qu'international.

(1) Par contre, étant donné que le schéma B2B est une forme de recouvrement complètement nouvelle, il requiert la signature de nouveaux mandats.

2.2.2 Adoption par le marché

Au vu des incertitudes, notamment juridiques, les entreprises hésitent à adopter la nouvelle domiciliation.

Tant que l'ensemble des éléments susceptibles d'avoir un impact sur leurs processus de production ne sont pas connus, les entreprises vont hésiter à entreprendre les développements nécessaires au passage à la domiciliation européenne. Il ressort des projets juridiques, abordés ci-dessus, que la discussion relative au droit au remboursement constitue la principale pierre d'achoppement pour un certain nombre d'entre elles. Concrètement, cette règle a pour conséquence que les entreprises restent dans l'incertitude quant aux liquidités entrantes pendant les huit semaines au cours desquelles une demande de remboursement peut être introduite.

Les entreprises doivent également se préparer au niveau technique. Le nouveau modèle d'entreprise des domiciliations a été défini par l'« European Payments Council » (EPC) et est, pour la Belgique, fondamentalement différent du schéma national DOM80. Les entreprises, en tant que créanciers, devront dorénavant conserver et gérer les données des mandats de domiciliation de leurs clients afin de les envoyer à leur banque chaque fois qu'elles leur demanderont d'exécuter une opération de domiciliation. Jusqu'à présent, ces données étaient gérées et conservées par la banque du débiteur.

La manière dont les entreprises vont réagir à cette nouvelle domiciliation européenne est donc encore incertaine.

2.2.3 Calendrier de la phase de mise en œuvre

Les banques ont prévu de mettre le produit SEPA Direct Debit à disposition le 1^{er} novembre 2009 sous deux versions: le schéma de base et le schéma Business-to-Business (B2B).

Le schéma de base est une variante du schéma national de domiciliation utilisé pour l'encaissement de factures émises par les entreprises envers les particuliers. Pratiquement toutes les banques participeront à ce schéma. Le schéma B2B est destiné aux encaissements automatisés de factures interentreprises et sera proposé en option par les banques.

Pour que la mise en œuvre du SEPA Direct Debit soit effective, ces deux schémas seront complétés par un circuit électronique. Le mandat par lequel un débiteur donne préalablement à sa banque l'autorisation de débiter son compte sur instruction du créancier lors de la présentation d'une facture sera organisé de manière électronique (« e-mandate »). À cette fin, un débiteur devra pouvoir signer et transmettre un mandat électronique à partir du site internet du créancier.

Toutes les adaptations à apporter par les banques et les entreprises devront être opérationnelles le 1^{er} novembre 2009, ce qui représente un délai relativement court étant donné l'importance de ces modifications.

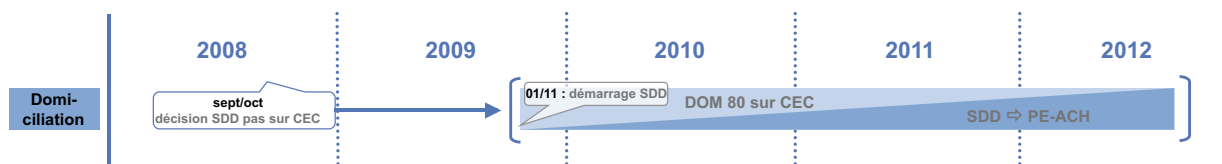
On peut donc douter de l'entrée en vigueur de la domiciliation européenne le 1^{er} novembre 2009. Si les banques mettent réellement tout en œuvre pour être opérationnelles à cette date, elles devront cependant attendre le texte de loi belge définitif pour pouvoir entamer la dernière phase d'implémentation (cf. plus haut). Par la suite, les entreprises devront encore procéder aux modifications nécessaires à l'automatisation de l'encaissement des factures.

Il était initialement prévu de mettre un terme à l'utilisation du système belge DOM80 à la même date que celle retenue pour les virements, à savoir le 31 décembre 2010. La période de transition serait dès lors bien plus courte pour les domiciliations (13 mois) que pour les virements européens. Cette période a été estimée insuffisante pour organiser le passage des domiciliations belges aux domiciliations européennes.

Par conséquent, il a été décidé, par analogie avec les virements européens, qu'il y aurait également une période de transition de trois ans (cf. schéma ci-dessous). On notera toutefois qu'il n'y a pas encore de décision officielle du secteur bancaire à ce propos.

2.3 La carte de paiement européenne (SEPA Card)

Le SEPA Card Framework est prêt et est d'application depuis le 1^{er} janvier 2008, mais cela n'a que peu ou pas d'incidence concrète sur le marché belge des cartes bancaires.



Le plan initialement prévu, qui consistait à remplacer en une fois le schéma belge des cartes de paiement « Bancontact/Mister Cash » par Maestro (un produit Mastercard), n'a pas été réalisé. Ce plan n'a reçu que peu d'appui de la part des différents acteurs du marché, principalement les commerçants, le secteur de la distribution et les associations de consommateurs. Certains utilisateurs de services de paiement s'y sont violemment opposés, craignant entre autres la forte augmentation des coûts qui en aurait découlé.

Bien que le plan initial de passage à un nouveau schéma de cartes de paiement en une opération unique ait été abandonné, le marché belge est techniquement prêt pour l'introduction de nouveaux schémas de cartes de paiement.

Les terminaux de paiement et de retrait d'argent ont été adaptés techniquement et peuvent accepter d'autres schémas de cartes de paiement que Bancontact/Mister Cash pour des opérations nationales. Avant 2008, les schémas tels que Maestro pouvaient uniquement être utilisés par des Belges à l'étranger ou par des étrangers sur des terminaux belges. Grâce à ces adaptations, le marché belge des cartes de paiement est considéré comme prêt pour le SEPA.

À l'heure actuelle, aucun nouveau schéma de cartes de paiement assorti d'une offre plus avantageuse pour les banques et les commerçants n'a encore été proposé. Concrètement, la situation actuelle est inchangée (utilisation de Bancontact/Mister Cash), si ce n'est qu'il est désormais possible d'utiliser Maestro pour les paiements nationaux. Cette possibilité supplémentaire n'est en fait que rarement utilisée car elle n'offre pour l'instant aucun avantage supplémentaire aux utilisateurs de services de paiement⁽¹⁾.

Les points les plus sensibles concernant les cartes de paiement sont l'insuffisance des processus de standardisation, les nouvelles initiatives en vue d'une carte de paiement européenne qui restent à l'état embryonnaire et l'incertitude qui plane sur les commissions d'interchange (« interchange fees »).

Dans le futur, des modifications seront effectivement apportées sur le plan des cartes de paiement, mais le moment où les commerçants belges en ressentiront les effets concrets n'est pas encore établi. Les évolutions les plus importantes sont reprises ci-dessous.

- Les discussions portent actuellement sur les exigences et standards fonctionnels et techniques auxquels devront répondre, à terme, tous les terminaux et cartes dans la zone SEPA. Les parties concernées (commerçants, vendeurs de terminaux, émetteurs et processeurs de cartes, etc.) doivent encore se concerter à ce propos. On ne peut pas encore dire à quel moment les conséquences pour les commerçants se feront ressentir.
- Les autorités européennes (Banque centrale européenne (BCE) et Commission européenne) insistent sur l'établissement d'au moins un schéma européen de cartes de paiement, afin d'assurer une alternative qui soit compétitive avec la solution offerte par les deux seules institutions qui proposent actuellement des schémas de cartes de débit en Europe, à savoir Mastercard et Visa. Quelques initiatives à ce propos ont vu le jour, mais il est difficile de savoir à ce stade si elles déboucheront finalement sur de nouveaux schémas de cartes de paiement opérationnels sur le marché. En Belgique, entre autres, une initiative a été lancée en vue de créer un nouveau schéma européen de cartes de paiement conçu du point de vue du secteur de la distribution et des commerçants (PayFair)⁽²⁾. Ce projet évolue, et un premier test devrait démarrer en mai 2009, en collaboration avec un grand distributeur belge.
- Des doutes subsistent encore concernant les « interchange fees » (coûts fixes qui sont appliqués en compensation des coûts existant dans la relation entre le prestataire de services de paiement du commerçant et la banque du détenteur de la carte). La Direction générale de la concurrence de la Commission européenne a condamné le système que Mastercard appliquait dans ce domaine, et une autre affaire est d'ailleurs toujours en cours contre VISA. L'incertitude quant à ce qui peut ou ne peut pas se faire en cette matière retient les acteurs du marché de développer leurs initiatives car il ne leur est pas encore possible de déterminer s'il existe une réelle opportunité dans le marché des cartes.

(1) On parle ici d'environ 1 million de transactions sur un total d'environ 900 millions en 2008.

(2) Les autres initiatives sont l'Euro Alliance of Payment Schemes (EAPS) et le Monnet Group. L'EAPS est une société coopérative dont l'ambition est de créer un schéma européen de cartes de paiement en reliant l'ensemble des systèmes de cartes de débit existants. Y participent, Multibanco (Portugal), PAGO/BANCOMAT (Italie), VocaLink (RoyaumeUni), EURO 6000 (Espagne), EC Electronic Cash (Allemagne) et EUFISERV (groupement européen de banques d'épargne). Le Monnet Group est un groupement de banques allemandes et françaises de premier plan dont l'objectif est de créer un nouveau schéma européen de cartes de paiement.

3. Le lancement du SEPA au sein des banques

3.1 Le volet « Customer-to-bank »

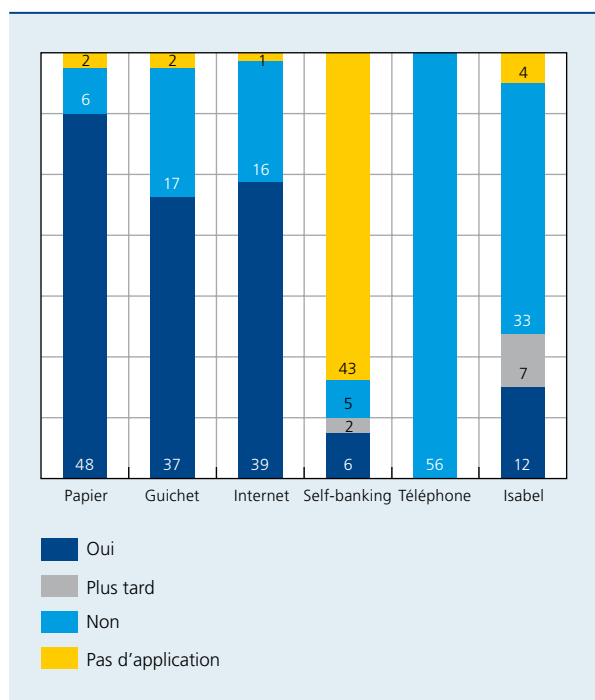
En Belgique, depuis janvier 2008, tout client peut remettre un virement européen à sa banque.

Les banques actives en Belgique se sont engagées à mettre à la disposition de leurs clients au moins un canal par lequel ils peuvent introduire un virement européen. Dans les faits, depuis le lancement, les clients de la plupart des banques disposent de plusieurs canaux leur permettant de remettre des virements au format européen.

Le graphique 2 montre le nombre de canaux mis à disposition par 56 banques actives en Belgique⁽¹⁾. Cet échantillon représente plus de 95 p.c. des volumes, en capitaux et en nombre de transactions, dans le domaine des échanges de paiements en Belgique. Les particuliers ont le choix entre quatre canaux pour remettre des virements européens à leur banque : le bulletin de virement européen, le guichet de leur agence bancaire, la banque sur internet et le terminal de « self-banking » situé dans les locaux de leur banque.

GRAPHIQUE 2 CANAUX BANCAIRES DISPONIBLES POUR LA REMISE DE VIREMENTS EUROPÉENS PAR LA CLIENTÈLE

(situation à la fin de septembre 2008 ; nombres ; enquête réalisée auprès de 56 banques actives en Belgique)



En Belgique, toutes les banques sont conformes au SEPA puisqu'elles ont mis au moins un canal à la disposition de leur clientèle pour que cette dernière puisse remettre ses virements européens. La majorité des banques offre même plusieurs canaux.

Les banques n'ont pas adapté le service bancaire par téléphone traditionnel car de plus en plus de clients abandonnent celui-ci pour le service bancaire sur internet.

De plus, il est techniquement compliqué d'introduire des lettres (nécessaires à l'introduction du numéro de compte IBAN qui commence par deux lettres, « BE » par exemple) au moyen d'un clavier de téléphone traditionnel.

Les utilisateurs professionnels de services de paiement (administrations publiques, entreprises, etc.) utilisent ISABEL 6, à savoir la nouvelle version SEPA des services ISABEL⁽²⁾, pour initier les paiements SEPA.

La diffusion généralisée de la plate-forme ISABEL est essentielle pour les institutions multibancaires, car il s'agit du seul canal qui permette la remise des virements (et d'autres informations) à différentes banques. Acteur très important sur le marché des services de paiement pour les entreprises et les administrations publiques, ISABEL se trouve actuellement dans la phase d'ouverture à une plus grande échelle de sa nouvelle plate-forme.

Les entreprises actives sur le marché de l'Enterprise Resource Planning (ERP) se préparent aussi à introduire les nouveaux standards XML des virements européens.

3.2 Le volet interbancaire

3.2.1 Le traitement interbancaire des virements européens

Les banques belges traitent la grande majorité des virements européens interbancaires par le biais du Centre d'échange et de compensation (CEC), le système de paiement de détail en Belgique, et par le système européen de paiement de l'Euro Banking Association (EBA), STEP2.

Le CEC traite les virements belges à usage national entre deux titulaires de comptes détenus auprès de banques établies en Belgique. Le CEC a également été adapté afin de pouvoir traiter les virements européens entre des

(1) Il convient d'interpréter les résultats de l'enquête avec prudence, en ce sens qu'une réponse négative peut aussi correspondre à une réponse « pas d'application ». Tel est notamment le cas des banques ayant répondu que les virements européens ne pouvaient pas être remis à leurs guichets, alors qu'il s'agit souvent de banques ne disposant que de peu de guichets, voire d'aucun, comme les banques sur internet.

(2) ISABEL est un fournisseur de services en télématique bancaire et facturation électronique. Elle offre une plate-forme multibancaire aux utilisateurs de services de paiement.

TABLEAU 1 MIGRATION DES VIREMENTS TRANSFRONTALIERS EUROPÉENS VERS LE FORMAT SEPA

(virements traités en Belgique via EBA/STEP2 par les banques établies en Belgique)

(nombres de transactions, données pour 2008)

	Total des transactions			Part en pourcentage		
	SEPA	Non-SEPA	Total	SEPA	Non-SEPA	Total
Janvier	n.	1.005.318		0	100	100
Février	170.449	811.448	981.897	17	83	100
Mars	430.344	551.213	981.557	44	56	100
Avril	590.790	480.207	1.070.997	55	45	100
Mai	551.993	446.795	998.788	55	45	100
Juin	522.550	516.136	1.038.686	50	50	100
Juillet	481.331	608.968	1.090.299	44	56	100
Août	407.404	497.524	904.928	45	55	100
Septembre	506.629	535.253	1.041.882	49	51	100
Octobre	576.263	563.483	1.139.746	51	49	100
Novembre	505.671	474.732	980.403	52	48	100
Décembre	689.072	507.032	1.196.104	58	42	100

Source : EBA.

titulaires de comptes détenus auprès de banques établies en Belgique. Pour les virements européens, les banques peuvent aussi faire appel à d'autres systèmes, en particulier au système européen EBA/STEP2. Un certain nombre de filiales belges de banques étrangères envoient et reçoivent des virements européens qu'elles échangent avec les autres banques belges dans EBA/STEP2. Les virements transfrontaliers pour lesquels l'une des parties est cliente auprès d'une banque établie dans un autre pays de la zone SEPA sont traités par EBA/STEP2.

La migration des formats actuels vers les formats SEPA s'est déroulée très rapidement pour les virements transfrontaliers.

Contrairement à la migration particulièrement lente des virements européens « nationaux », celle des virements transfrontaliers vers le format SEPA s'est déroulée de manière extrêmement rapide. Le tableau 1 présente le nombre de virements transfrontaliers que les banques ont traités par EBA/STEP2 en Belgique et témoigne de cette rapide migration. Sur un total d'environ 1 million de virements par mois, la majorité étaient déjà traités comme des virements européens après trois mois.

La migration du format actuel vers le format SEPA des virements européens « nationaux » s'est déroulée de manière nettement plus lente.

Durant les mois qui ont suivi le lancement du SEPA (mars-juin), les banques belges ont traité deux tiers des virements européens par EBA/STEP2 et un tiers par le CEC. Cette proportion a évolué après quelques mois et, depuis juillet 2008, le nombre de virements européens traités par le CEC est supérieur à celui des virements traités par EBA/STEP2.

En décembre 2008, environ 2,3 p.c. du nombre de virements traités par le CEC concernaient des virements au format SEPA, ce qui correspond à 55.000 virements européens par jour, sur un total de 2,4 millions. Au cours des derniers mois, des pics de 87.000 virements européens par jour ont été enregistrés. La part des transactions SEPA varie fortement d'une banque à l'autre. Une banque moyenne et deux petites ont par exemple atteint des chiffres significatifs de respectivement 36, 17 et 13 p.c. de virements européens dans leur trafic total.

Le tableau 2 présente les virements SEPA qui sont traités par les deux systèmes de paiement. Les virements européens qui sont traités par EBA/STEP2 sont transfrontaliers (entre un titulaire de compte en Belgique et un second dans un autre pays de la zone SEPA) ou nationaux (entre deux titulaires de compte en Belgique), alors que les virements européens traités par le CEC ne concernent que les virements européens « nationaux ».

TABLEAU 2 TRAITEMENT DES VIREMENTS EUROPÉENS PAR LES BANQUES EN BELGIQUE

(nombres de transactions, données pour 2008)

	EBA/STEP2	CEC
Février	170.449	181.525
Mars	430.344	192.289
Avril	590.790	230.816
Mai	551.993	207.885
Juin	522.550	321.278
Juillet	481.331	552.258
Août	407.404	513.039
Septembre	506.629	574.066
Octobre	576.263	796.220
Novembre	505.671	777.709
Décembre	689.072	1.157.756

Sources : EBA et CEC.

En 2007, le CEC avait déjà effectué les modifications qui devaient avoir été apportées pour le 28 janvier 2008 afin de permettre l'organisation de l'échange et de la compensation des virements européens SEPA entre les banques belges.

Les virements européens sont traités parallèlement aux « anciens » standards belges des virements, chèques, cartes de paiement et domiciliations. Comme on l'a déjà mentionné plus haut, l'objectif est de remplacer la quasitotalité des virements « belges » à usage national par des virements européens d'ici la fin de 2010. S'agissant des transactions intrabancaires, peu de données statistiques sont disponibles car les banques traitent les virements européens intrabancaires dans des applications internes. Cependant, sur la base de données partielles, on peut estimer que la proportion des transactions intrabancaires au format européen dans le nombre total de transactions intrabancaires correspond à la proportion des virements au format européen dans le trafic interbancaire.

3.2.2 La concertation au sein du SEPA Forum: le plan belge de migration bancaire

Le secteur bancaire belge met régulièrement les plans de migration à jour. Un certain nombre de modifications ont été apportées dans la version la plus récente, qui concernent, entre autres, la date de fin des standards belges et la domiciliation européenne.

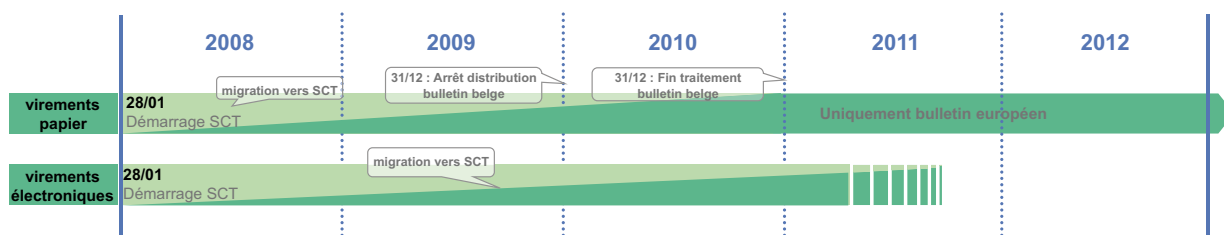
Entre-temps, le secteur bancaire belge travaille à la préparation de l'introduction des autres instruments de paiement européens et aux adaptations de l'infrastructure de paiement belge. Par rapport à la phase de planification précédente, les modifications suivantes ont été apportées :

- le changement de la date de fin des instruments de paiement belges ;
- la décision de prolonger le schéma de domiciliation belge (DOM80) au-delà du 1^{er} novembre 2009 et de l'adapter afin de satisfaire aux exigences de la nouvelle réglementation européenne (la directive) ;
- la décision de ne pas mettre en œuvre la domiciliation européenne (SEPA Direct Debit) dans le système de paiement belge (CEC). Le traitement technique de la domiciliation européenne qui sera employée par les utilisateurs de services de paiement belges ne se fera dès lors pas par les systèmes de paiement belges.

3.2.2.1 Date de fin des virements belges

L'intention n'est plus d'aboutir à la disparition complète des virements « belges » pour la fin de 2010, du moins en ce qui concerne les virements électroniques. Mais la fin de 2010 reste une date butoir pour atteindre une masse critique de virements européens électroniques. Les virements papier belges devront, quant à eux, avoir totalement disparu pour la fin de 2010.

Alors qu'auparavant la date du 31 décembre 2010 était considérée comme une date limite et absolue pour la fin des virements belges à usage national, elle est désormais de plus en plus nuancée. En ce qui concerne les virements papier, fin 2010 reste cependant la date de l'arrêt de leur traitement par les banques. Plus aucune banque ne distribuera de formulaires papier après 2009. Ceux qui seraient



toujours en circulation sur le marché seront encore acceptés par les banques en 2010. Ceci devrait permettre d'épuiser les réserves d'anciens formulaires.

Pour fixer une date butoir pour les autres standards belges, le secteur bancaire promet que les banques mettront tout en œuvre pour que, à la fin de 2010, une masse critique de virements au format européen soit atteinte. La définition de « masse critique » en termes de volume de transactions n'a pas encore été arrêtée. En pratique, la détermination d'une date d'arrêt pour les « anciens » produits peut difficilement faire l'objet d'une décision unilatérale des banques et doit, de plus, être replacée dans un contexte européen.

3.2.2.2 Maintien au 1^{er} novembre 2009 du schéma de domiciliation belge (DOM80) répondant aux modalités définies par la nouvelle directive

Le schéma actuel de domiciliation belge (DOM80) n'expirera pas au 1^{er} novembre 2009.

S'agissant du schéma national actuel de domiciliation, à savoir le DOM80, les banques ont décidé de l'adapter afin qu'il puisse continuer à être utilisé après le 1^{er} novembre 2009 (date de la transposition de la directive dans la législation belge). Les adaptations nécessaires sont actuellement en cours d'élaboration et résident, par exemple, dans l'ajout d'un canal pour le remboursement (« refund ») dans le système de domiciliation belge.

Elles permettront d'organiser une transition progressive vers la domiciliation européenne, parallèlement au maintien de la domiciliation belge. On peut en effet s'attendre, comme déjà mentionné au point 2.2, à une transition vers la domiciliation européenne très progressive. La conséquence en sera probablement une période de migration de 2 à 3 ans, durant laquelle les domiciliations belge et européenne coexisteront.

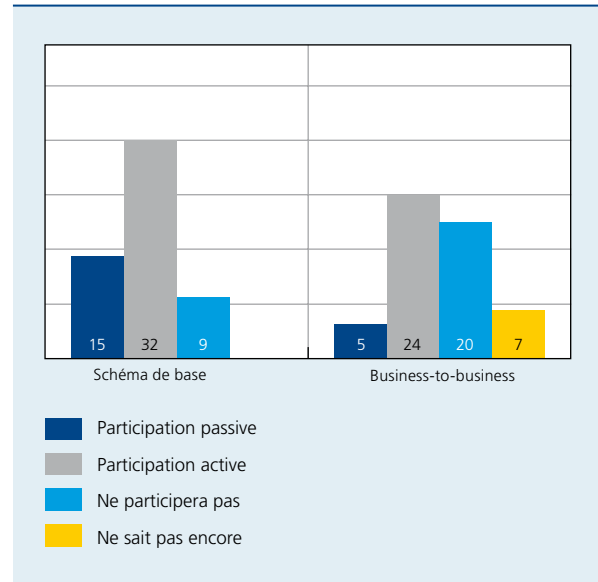
3.2.2.3 Traitement des domiciliations européennes sur une plateforme européenne

En Belgique, la plupart des banques ont l'intention de participer aux schémas européens de domiciliation, mais sans que ceux-ci ne soient installés sur la plate-forme technique du CEC.

En Belgique, les banques offriront la version européenne de la domiciliation à partir du 1^{er} novembre 2009. Elles se sont engagées à participer, au moins de manière passive, au schéma de domiciliation SEPA de base de l'European Payments Council (EPC). Ceci signifie qu'elles devront être en mesure de traiter les encaissements présentés par d'autres banques.

GRAPHIQUE 3 INTENTIONS DES BANQUES EN BELGIQUE EN MATIÈRE DE PARTICIPATION AUX SCHÉMAS DE DOMICILIATION SEPA

(nombres ; enquête réalisée auprès de 56 banques actives en Belgique)



Afin de contrôler le respect de cette obligation nécessaire au schéma européen, il a été procédé à un tour d'horizon de la situation des banques (cf. graphique 3). La grande majorité d'entre elles (47 sur 56) se sont déclarées disposées à participer à ce schéma de base. Parmi ces banques, 32 y participeront de manière active, ce qui signifie qu'elles proposeront des domiciliations européennes aux entreprises afin que ces dernières puissent encaisser leurs factures de manière automatisée. Les 15 autres banques y participeront passivement et se limiteront à préparer les comptes de leurs clients pour les domiciliations entrantes. Les banques qui n'ont pas l'intention de participer sont, dans la plupart des cas, des banques qui n'offrent actuellement pas de produits de domiciliation à leurs clients et qui ne doivent donc pas migrer vers une variante européenne.

Outre un schéma de base, l'EPC a également développé un schéma de domiciliation optionnel réservé aux entreprises pour un usage entre elles. Il s'agit du modèle Business-to-Business (B2B). Selon l'enquête, environ la moitié des banques ont actuellement l'intention de participer à ce schéma optionnel.

Pour répondre aux exigences de l'EPC, les banques doivent au moins se connecter de manière passive (c'est-à-dire comme destinataires de transactions) à un Pan-European Automated Clearing House (PE-ACH) pour les domiciliations européennes du schéma de base. Le

système belge de paiement de détail CEC ne sera pas utilisé comme canal d'échange interbancaire de domiciliations européennes.

4. La migration vers le SEPA par les administrations publiques

En Belgique, les administrations publiques sont en pleine phase de conversion au SEPA et jouent parfaitement leur rôle d'exemple, comme il le leur a été demandé.

4.1 L'introduction des instruments de paiement européens par l'administration fédérale

L'administration fédérale belge a démarré la phase opérationnelle de migration en septembre 2008 et l'avait quasiment terminée le 1^{er} janvier 2009.

Le 27 juin 2008, le Conseil des ministres a approuvé la proposition prévoyant une introduction progressive des nouveaux bulletins de virement européens dans les services publics afin que ces derniers soient prêts à respecter le nouveau standard SEPA le 1^{er} janvier 2009. Il s'agit de la date cible la plus importante pour les services publics puisque tous les Services publics fédéraux (SPF) et Services publics de programmation (SPP) n'utiliseront plus alors que le nouveau bulletin de virement. En principe, tous les virements électroniques (entrants et sortants) seront également exécutés au format européen. Dans la mesure où l'année civile ne coïncide pas avec l'année fiscale, une seconde date cible a été arrêtée, à savoir le 1^{er} septembre 2008. Depuis cette date, l'extrait de rôle relatif à la taxe de circulation et l'avertissement-extrait de rôle de l'impôt des personnes physiques sont accompagnés d'un bulletin de virement européen. Environ 500.000 avis de paiement afférents à la taxe de circulation ont été envoyés chaque mois depuis septembre 2008. À la fin de 2008, de nouveaux bulletins de virement européens ont été joints à 3.350.000 invitations à payer.

Dans le cadre de cette initiative des administrations publiques, le citoyen contribuable a de facto été invité à effectuer le paiement selon le nouveau format européen. Concrètement, les citoyens qui, à la suite du calcul définitif de leur impôt sur le revenu, doivent s'acquitter d'un certain montant peuvent utiliser, pour ce faire, le nouveau bulletin de virement européen joint à l'avertissement-extrait de rôle. Les citoyens qui ont droit à un remboursement verront leur compte crédité au moyen d'un virement européen remis par l'administration. Le Service public fédéral Finances (SPF FIN) a été le premier à migrer vers le SEPA et était complètement préparé à cette

transition le 1^{er} janvier 2009. Beaucoup d'autres Services publics fédéraux ont également migré à cette date.

4.2 L'organisation au sein de l'administration fédérale

Le pouvoir fédéral a pris l'initiative dans le cadre de la migration vers le SEPA et a créé un « Steering Committee » comprenant un ensemble représentatif de Services publics fédéraux directement concernés par la migration vers le SEPA.

Le premier rapport d'avancement a présenté une vue d'ensemble de la structure organisationnelle de ce Steering Committee. Compte tenu de ses tâches de promotion et de soutien lors de la mise en place de systèmes de gestion dans les services publics et en tant que Service public fédéral « horizontal », le SPF Budget et Contrôle de la gestion a joué un rôle clé.

L'ensemble des Services publics fédéraux sont quasiment prêts à migrer vers le SEPA.

À l'initiative de la Commission européenne (CE), une enquête a été menée auprès des services publics dans les pays de l'UE, en vue de la rédaction d'un rapport sur l'état d'avancement de la migration vers le SEPA. En Belgique, cette enquête a été effectuée en octobre 2008 auprès de 37 Services publics fédéraux (SPF) et Services publics de programmation (SPP). Il en ressort que le pouvoir fédéral réalise une migration rapide et ponctuelle. Environ 10 p.c. du total des services publics ont déjà commencé le traitement ou l'envoi de virements européens en 2008. Il s'agit non seulement de l'utilisation des virements papier, mais également de l'emploi des nouveaux standards XML pour le traitement des virements électroniques.

Tous les autres services publics ont démarré le 1^{er} janvier 2009, ou peu après. Presque tous les services publics ont développé une stratégie de communication ou sont en train d'en élaborer une. L'un des moyens de communication les plus utilisés est un dépliant décrivant l'ensemble des nouveautés du bulletin de virement. Environ la moitié des services publics joindront ce dépliant SEPA standardisé lorsqu'ils enverront la première facture assortie d'un virement européen.

Le nombre total de transactions SEPA n'est pas connu pour 2008, mais les services publics dont les volumes de transactions sont les plus importants étaient prêts à migrer vers le SEPA le 1^{er} janvier 2009.

L'une des étapes les plus visibles du processus de migration des administrations publiques vers le SEPA est le basculement du SPF FIN. Le groupe cible de ce dernier est constitué de tous les citoyens, et la majorité des virements émis et reçus par l'État sont exécutés par le SPF FIN. Celui-ci a établi un plan de travail détaillé dans le cadre de son scénario de migration. Un comité de gestion central, chargé de l'introduction du SEPA et de la communication, a vu le jour en juin 2007. De plus, des groupes de travail distincts ont été créés dans les différentes entités par les membres du comité de gestion. Les services publics n'ont relevé aucun problème opérationnel notable lors du basculement.

4.3 La communication de l'État fédéral

Le SPF FIN a joué un rôle de pionnier dans le domaine de la communication et est le seul à avoir mené une campagne nationale en envoyant un dépliant SEPA à chaque citoyen.

En tant que Service public en contact avec tous les citoyens, le SPF FIN devait donner la priorité à la communication. La stratégie en la matière a été établie aussi bien en interne qu'en externe.

Concernant la stratégie interne, une première sensibilisation a tout d'abord été réalisée auprès du middle management, grâce à laquelle l'ensemble du personnel a été informé, notamment par l'ajout d'une rubrique SEPA sur le site intranet. Une formation plus spécifique a ensuite été organisée pour le personnel du centre de contact qui est chargé de répondre aux questions des entreprises et des citoyens, et une liste de questions les plus fréquemment posées a été dressée.

Un effort considérable a également été fourni dans le cadre de la communication externe. Au début de 2008, l'État a lancé la première et plus importante campagne de communication sur le SEPA. Environ 8 millions de dépliants SEPA ont été distribués: depuis avril 2008, une brochure SEPA est jointe à chaque déclaration fiscale envoyée aux citoyens. Des affiches ont aussi été imprimées et accrochées dans les locaux des services publics. Enfin, une rubrique SEPA a été insérée sur le site internet du SPF FIN, reprenant toutes les informations utiles sur le SEPA, des liens vers d'autres sites traitant du SEPA, une liste étoffée de questions les plus fréquemment posées (FAQ), ainsi qu'une procédure de conversion d'un numéro national de compte bancaire vers son numéro IBAN (<http://minfin.fgov.be/portail2/fr/sepa/index.htm>). Ce site est couramment visité.

L'expérience de l'administration fédérale montre que l'utilisation du virement européen ne pose que peu de problèmes, sauf dans un nombre limité de cas où le citoyen a rencontré des difficultés avec l'IBAN.

Après l'envoi des premiers bulletins de virement, le centre de contact du SPF FIN a enregistré durant quelques jours des pics d'appels téléphoniques concernant le SEPA. Ces pics ont toutefois rapidement disparu, et le nombre d'appels est à présent limité au regard du nombre de bulletins qui ont été envoyés.

4.4 L'introduction du virement européen par les autres administrations publiques

Les autres services publics préparent ou entament l'introduction du virement SEPA et, au niveau régional, certains d'entre eux sont déjà opérationnels et traitent les virements européens depuis quelques mois. Les administrations des Communautés française et flamande sont prêtes depuis le 1^{er} janvier 2009 et la Région de Bruxelles-Capitale depuis le 1^{er} février 2009. L'administration de la Région wallonne poursuit le travail de mise en œuvre du projet SEPA et a par ailleurs inséré une information sur son site intranet. Le ministère du Budget et des Finances de la Région flamande et celui de la Communauté française ont inséré une rubrique relative au SEPA sur leurs sites internet respectifs (<http://fin.vlaanderen.be/sepa> et <http://www.sepa.cfwb.be>).

4.5 Travaux législatifs

Le calendrier de la transposition de la directive sur les services de paiement est établi et les administrations publiques vont mettre en place un nouveau cadre juridique qui englobera les dispositions des lois actuelles sur les paiements et les services de paiement dans une structure globale.

La transposition en droit belge des titres I, III et IV de la directive sur les services de paiement est préparée par le SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (SPF ECO), dans le cadre de sa mission consistant à créer les conditions d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché des biens et services en Belgique. La transposition du titre II de la directive, ayant trait à l'accès à l'activité et à la supervision prudentielle des établissements de paiement, est assurée par la Commission bancaire, financière et des assurances (CBFA). Deux projets de loi différents seront donc soumis au législateur.

Le projet de loi, émanant du SPF ECO intégrera, dans la mesure du possible, les dispositions de la législation actuelle (paiements électroniques, dates valeur, etc.). Un calendrier de transposition a été établi et ces deux lois belges entrèrent en vigueur le 1^{er} novembre 2009.

5. Les entreprises

Après l'introduction du bulletin de virement européen par les administrations publiques, l'attention se porte maintenant principalement sur les entreprises ayant un volume important de virements. Un calendrier a été établi, comprenant le planning du lancement de l'envoi des factures assorties d'un bulletin de virement européen.

Après le secteur public, c'est à présent aux grandes entreprises d'envoyer leurs factures accompagnées du bulletin de virement européen.

Bien que seule une petite partie des citoyens complètent le bulletin de virement et le remettent à leur banque, une tranche plus large d'entre eux s'en servent comme modèle lors de l'introduction du virement au moyen des canaux informatiques fournis par les banques. Une approche coordonnée garantit une migration transparente et fluide en profitant de l'expérience des services publics. Le calendrier ci-dessous illustre les dates de lancement de l'utilisation du virement européen par les grandes entreprises émettrices de factures.

Dans le prolongement de l'initiative prise par les administrations publiques, les grandes entreprises belges vont commencer à envoyer massivement des factures auxquelles seront joints des bulletins de virement européens.

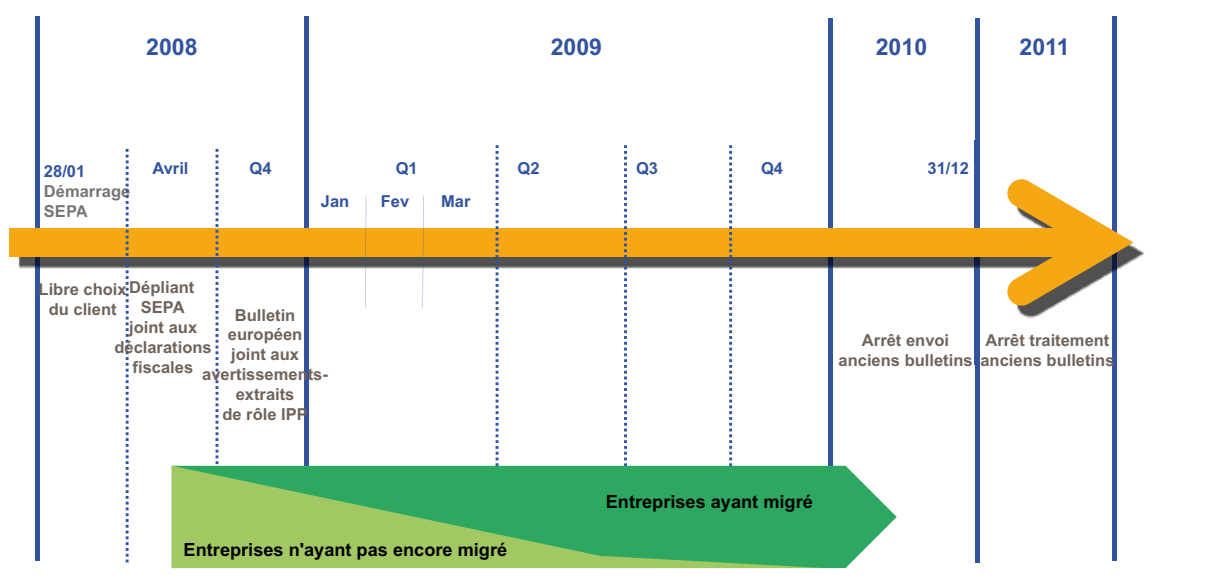
Le calendrier montre que la plus grande partie des émetteurs importants de factures (les « big billers ») répondront à l'appel et commenceront à utiliser le format SEPA peu après les administrations publiques. À la fin de 2008, une série de grandes entreprises avaient déjà commencé à envoyer des virements européens. La plupart d'entre elles seront prêtes à la mi-2009. Cette migration, relativement rapide par rapport à celle observée dans d'autres pays, et qui coïncide avec la fin de la migration des paiements sortants des administrations publiques, devra en principe conduire à une augmentation considérable de la part relative des paiements SEPA au cours du premier semestre 2009.

Un dépliant standard expliquant le virement européen sera utilisé par au moins la moitié des grandes entreprises afin d'aider leurs clients à utiliser le virement européen.

Cela signifie que chaque citoyen recevra certainement plusieurs fois un dépliant, et la migration vers le virement européen devrait dès lors se dérouler sans trop de problèmes.

À la suite des grandes entreprises émettrices de factures, les autres sociétés devront elles aussi migrer vers le virement européen.

GRAPHIQUE 4 CALENDRIER DE MIGRATION DES GRANDES ENTREPRISES ÉMETTRICES DE FACTURES EN BELGIQUE



Après les grandes entreprises, ce sont plusieurs dizaines de milliers d'autres entreprises qui migreront. Afin d'agir de manière structurée et uniformisée, la Banque nationale de Belgique (BNB) a élaboré un dépliant standard, lequel propose aux entreprises un plan de migration par étapes. L'expérience acquise par les administrations publiques et par les grandes entreprises dans leur phase de lancement sera très utile à cet égard.

6. Les consommateurs

En tant qu'utilisateur de services de paiement, le consommateur s'apercevra automatiquement des changements induits par le SEPA puisqu'il utilisera les instruments européens de paiement scriptural parallèlement à l'euro, le moyen de paiement fiduciaire européen. Dans la mesure où les avantages du SEPA se situent surtout au niveau macroéconomique et où les effets positifs ne se feront concrètement ressentir qu'à moyen et à long termes, il est essentiel pour les consommateurs que la migration vers le SEPA s'effectue sans heurts, étant donné que le SEPA modifie les habitudes bancaires des citoyens sans leur apporter de bénéfice immédiat.

Les consommateurs ont jusqu'à présent été peu impliqués dans le projet SEPA. Ils décident eux-mêmes du moment où ils migreront vers les instruments de paiement européens et seront dès lors informés lorsqu'ils commenceront à les utiliser. Par exemple, les consommateurs seront informés sur le SEPA au moment où ils initieront un virement européen par internet et un dépliant présentant le nouveau bulletin sera joint à chaque virement européen, envoyé par la poste.

Alors que les représentants des consommateurs attendaient une campagne d'information nationale sur le SEPA et sur les changements qu'il impliquera pour le consommateur, ils constatent que chaque banque diffuse ses propres informations, ce qui en diminue sensiblement la clarté et, par conséquent, la compréhension par les consommateurs.

Les consommateurs habitués aux moyens de paiement électroniques (self-banking, E-banking) n'éprouveront pas ou peu de difficultés en migrant vers les virements européens.

Il importe que le consommateur perçoive que le « virement européen » n'est pas uniquement à utiliser dans le cadre de transactions transfrontalières, mais qu'il est également la norme pour les virements belges, nationaux.

7. La communication

En Belgique, la communication relative au SEPA est réalisée en « cascade » : les acteurs importants du marché des services de paiement commencent par fournir les informations à leurs utilisateurs, lesquels les répercutent à leur tour auprès des autres utilisateurs plus petits.

Comme le montre le tableau 3, la communication a été initiée par la fédération bancaire vers les banques individuelles, qui ont ensuite répercuté les informations auprès de leurs clients les plus importants, tels que l'État et les grandes entreprises. À leur tour, les entités administratives et, ensuite, les grandes entreprises ont disséminé celles-ci vers les citoyens et les autres entreprises.

La stratégie de communication s'est axée sur une approche diversifiée par groupe cible avec, chaque fois, un accent différent au niveau du contenu.

Le tableau 3 brosse un aperçu des activités de communication les plus importantes. On y retrouve les divers canaux de communication utilisés par les acteurs transmettant l'information aux différents groupes cibles.

À des fins de communication, un dépliant standardisé, développé par le secteur bancaire, pourra être librement personnalisé par chacun. Il a été utilisé par les services publics et le secteur bancaire et est disponible gratuitement sur www.sepabelgium.be⁽¹⁾. Lors de leur première communication vers les citoyens, les administrations publiques leur ont envoyé ce dépliant, conjointement à la déclaration d'impôt des personnes physiques, afin de leur fournir des renseignements sur le nouveau bulletin de virement. Ce dépliant a été diffusé à concurrence de quelque 8 millions d'exemplaires.

La plupart des grandes entreprises émettrices de virements ont annoncé qu'elles utiliseront ce dépliant lorsqu'elles joindront pour la première fois un virement européen à une facture. Le citoyen le recevra donc plusieurs fois de plusieurs entreprises. Ce processus répétitif devrait permettre au citoyen de se familiariser avec le virement européen.

Les banques élaborent individuellement leur propre politique de communication, en tenant compte de leur clientèle et de leur personnel. Cette communication peut prendre de multiples formes (publications, brochures, sites internet), adaptées aux différents groupes cibles. Il n'a pas été prévu de développer une campagne de communication générale et coordonnée au niveau du

(1) <http://www.sepabelgium.be/fr/node/135>

TABEAU 3 LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION SEPA PAR COMMUNICATEUR ET PAR GROUPE CIBLE

Groupe cible / Communicateur	Banques individuelles	Administrations publiques	Entreprises	Consommateurs
Febelfin	SEPA Workshops CEC Workshop Directives sur extranet	SCT dépliant www.sepabelgium.be/	Communiqué de presse SCT dépliant SCT brochure SDD brochure www.sepabelgium.be/	Communiqué de presse SCT dépliant www.sepabelgium.be
Banques individuelles		Brochures orientées vers le client	Brochures orientées vers le client	« on-the-spot »
BNB		Steering Committee, SEPA WG Contacts bilatéraux	Communiqué de presse Steering Committee, SEPA WG Contacts bilatéraux avec les « big billers »	Communiqué de presse
Administrations publiques			Communiqué de presse http://minfin.fgov.be/portail2/fr/sepa/index.htm http://fin.vlaanderen.be/sepa www.sepa.cfwb.be	Communiqué de presse SCT dépliant www.sepa.cfwb.be

secteur bancaire dans son ensemble, entre autres parce qu'il a été décidé que le consommateur serait informé au moment où il effectuera son premier paiement. Toute communication en dehors de ce « moment de transition » concret est considérée comme étant moins efficace.

Dans la communication vers le grand public, les instruments de paiement SEPA sont dénommés instruments de paiement « européens ».

L'une des communications les plus significatives, bien qu'indirecte, a été la nouvelle dénomination des instruments de paiement « SEPA » en instruments de paiement « européens ». Ainsi le SEPA Credit Transfer a été présenté au citoyen belge sous le nom de « virement européen » et, plus tard, le SEPA Direct Debit sera annoncé sous le nom de « domiciliation européenne ». En utilisant l'adjectif « européen », on s'attend à ce que le citoyen accepte et comprenne plus facilement le changement. D'autres communications d'ordre général ont été réalisées vers le grand public au moyen de communiqués de presse rédigés par l'État fédéral et la BNB, entre autres.

8. Conclusions

8.1 Le virement européen

L'introduction du virement européen peut être considérée comme un franc succès en Belgique.

L'utilisation des premiers virements européens a été réalisée sur une période très courte et n'a rencontré aucun problème opérationnel. Concernant les volumes, la conversion a évolué très rapidement pour les paiements transfrontaliers, pour lesquels le standard européen a logiquement apporté le plus d'avantages, tandis que la conversion des paiements nationaux s'est effectuée de manière beaucoup plus lente.

Toutes les banques sont conformes à la norme SEPA, et chaque client dispose d'au moins un canal pour effectuer ses remises de virements européens à sa banque. On notera que la majorité des banques offrent plusieurs canaux de remise.

Fin 2010, une masse critique de virements électroniques européens devra exister en Belgique, et les virements papier ne seront plus traités que suivant le format européen.

En guise d'exemple, ayant été un des tous premiers en Belgique, l'État a introduit le virement européen.

Depuis septembre 2008, les administrations publiques joignent un virement européen aux invitations à payer qu'elles envoient aux citoyens et, depuis le 1^{er} janvier 2009, l'État fédéral utilise également le standard européen dans ses virements pour effectuer les paiements sortants. L'État joue ainsi parfaitement son rôle d'exemple, comme il le lui a été demandé.

Les grandes entreprises, principalement celles d'utilité publique, vont suivre rapidement début 2009, en joignant le nouveau bulletin de virement papier à chaque invitation à payer qu'elles enverront.

Ensuite, ce sera au tour de toutes les autres entreprises de planifier leur migration vers le virement européen, afin que leur contribution en tant qu'émetteurs d'instructions de paiement, en plus de celles des autorités publiques et des grandes entreprises, amène le volume de virements européens à une masse critique.

Pour ce faire, un projet de plan par étapes standardisé a été élaboré sur la base des expériences acquises. Ce plan peut être utilisé pour faciliter la migration vers le virement européen de toutes les entreprises et institutions, à l'instar de l'État.

8.2 La domiciliation européenne

Le lancement de la domiciliation européenne est prévu le 1^{er} novembre 2009. Son succès dépendra de toute une série de facteurs, tels que la transposition dans les législations nationales de tous les pays européens, l'adoption par le marché et le temps nécessaire à la mise en œuvre.

La plupart des banques belges ont l'intention de participer aux schémas européens de domiciliation de l'EPC, mais ces schémas ne seront pas installés sur la plate-forme technique du CEC, le système de paiement belge.

Pour pouvoir commencer le 1^{er} novembre 2009, il est nécessaire d'accélérer non seulement le processus de transposition en droit national de la directive sur les services de paiement dans le marché intérieur, mais également les préparatifs au sein des banques et des entreprises.

8.3 La carte de paiement européenne

Étant donné les éléments restant à négocier dans le domaine des cartes de paiement, à savoir un processus de standardisation actuellement insuffisant et de nouvelles initiatives pour une carte de paiement européenne et compte tenu de l'incertitude quant aux commissions multilatérales d'interchange, aucun changement fondamental n'est attendu en ce qui concerne les cartes de paiement.

Le SEPA a également été lancé en Belgique pour les cartes de paiement, mais uniquement au niveau technique. S'agissant de l'économie d'entreprise, il n'existe jusqu'à présent aucune alternative valable, et donc, dans la pratique, aucun changement n'est survenu concernant les cartes de paiement.

8.4 La communication

Comme il n'existait préalablement pas de stratégie déterminée, la communication structurée concernant le SEPA s'est effectuée de manière variée et différenciée selon le groupe cible, en mettant chaque fois l'accent sur un aspect différent du contenu. Un des moyens de communication les plus importants jusqu'à présent est la distribution d'un dépliant décrivant la forme que prend le nouveau virement européen. L'État fédéral a fourni l'effort de communication le plus large au moyen, entre autres, du dépliant qui a été distribué à tous les citoyens belges. Par la suite, les entreprises joindront encore ce dépliant aux factures assorties d'un bulletin de virement européen qu'elles enverront.

Les banques ont mené plusieurs actions de communication en fonction du type de clientèle. Pour le grand public, elles ont décidé que la communication aurait lieu au moment où le client migrera personnellement.

Pour la communication vers le grand public, les instruments de paiement SEPA ont été dénommés « instruments de paiement européens ».