

**Intervention de Maya Atig,  
Directrice générale de la Fédération bancaire française (FBF),  
à l'occasion des 10 ans de FRANCE PAYMENTS FORUM,  
Jeudi 30 juin 2022**

Très heureuse d'être parmi vous à l'occasion de **l'anniversaire des 10 ans** de cette association créée au printemps 2012. Même si en réalité les travaux ont commencé bien avant, et c'est d'ailleurs au début des travaux sur le SEPA que j'ai rencontré Hervé Sitruk et eu la chance de travailler avec Nicolas de Sèze.

Objectif de cette journée (très dense) qui se termine : une **rétrospective** des évolutions des paiements en Europe durant les 10 dernières années, mais aussi une projection sur le futur, pour donner une **vision de l'Europe des paiements à moyen et long terme**.

Une rétrospective permet de se féliciter, parce que ça fait du bien, mais aussi parce que ça permet d'écrire la recette des projets → pour les projets dans des matières très mouvantes comme les paiements, et qui concernent toute la société, il est difficile de coller l'étiquette « réussite » ou « échec », je préfère donc parler des projets.

10 ans c'est le temps de **l'analyse**, le temps de la **ténacité**, le temps des **changements de pratique**, le temps de **bien se connaître** et de réussir à **construire** quelque chose **de collectif** qui va à tout le monde, le temps aussi de définir **l'utilité** et donc d'avoir des projets.

Avec des instances collectives comme France Payments Forum on peut **apprendre des expériences successives** et on peut recenser quelques **forces** qui permettent de se donner le maximum de chances pour réussir.

Vous avez parlé de nombreux projets qui changé nos vies sans qu'on s'en rende compte. Et c'est d'ailleurs aussi pour cela que ce sont des succès → C'est le SEPA qui a été un énorme projet collectif (j'ai de nombreux souvenirs très forts autour de cela), c'est le virement instantané, le sans contact, c'est le Peer to Peer. On peut également évoquer la mise en œuvre de l'authentification forte, qui a constitué un vrai défi collectif pour l'écosystème, avec un réel impact (par exemple la baisse de la fraude) sur l'usage du e-commerce. Je rappelle notre sondage IFOP sur la vision des Français sur la banque paru mi-avril : pour 3 français sur 4, c'est un changement visible, rassurant, même s'il est contraignant pour 1/5.

### **10 ans dans le monde des paiements.**

10 ans c'est long mais c'est court pour changer une pratique. Cela peut parfois être juste le démarrage.

On l'a vu avec le « sans contact », cela fait quasiment 10 ans que le produit est proposé par les établissements bancaires, et finalement il a fallu près de 7 ans pour qu'il décolle, du fait notamment de la crise sanitaire où le sans contact était attendu pour toutes sortes de raisons ... Les banques ont été rapidement au rendez-vous en relevant le plafond à 50€, en avril 2020, en quelques semaines et en toute sécurité.

On le voit pour le e-wallet. Toujours dans notre sondage, on mesure la notoriété, pour plusieurs innovations. Celle du e-wallet gagne plusieurs points chaque année et touche 3 français sur 4 désormais. Mais il faut aussi gagner en confiance, qui prend toujours un temps de retard, et qui se construit par des preuves, par une lutte anti-fraude, par la connaissance des bons moyens de prévention. Cette confiance est aujourd'hui de 50% et peut encore se renforcer.

Ce que l'on en retient est que cela vaut la peine de « laisser sa chance au produit », et que c'est au vendeur de convaincre par des preuves, comme le savent les bons commerçants.

**J'ai parlé de la perception des clients, parlons aussi de celle des professionnels.** Ils connaissent bien ce rapport au temps assez particulier. Les premières initiatives remarquables de paiement instantané ont démarré au Royaume-Uni il y a près de 15 ans<sup>1</sup>. Il y a eu également d'autres projets comme en Pologne<sup>2</sup> par exemple, où l'équivalent du paiement instantané a été lancé dès 2012. Cependant, nous vivons seulement en ce moment le vrai décollage du paiement instantané à l'échelle européenne, avec un standard européen stabilisé proposé par l'EPC et une infrastructure interbancaire robuste et fiable qui seront les socles d'une adoption massive du virement instantané, notamment en répondant aux usages des entreprises, un des enjeux majeurs du virement instantané.

Avec EPI dans la forme qu'il a et la ténacité qu'on y mettra, on aura des succès aussi, je n'en doute pas. Et on aura très certainement l'occasion d'en reparler dans 10 ans.

**Enfin, puisqu'on parle de temps long, évoquons les 20 ans de l'euro fiduciaire, les 20 ans de l'EPC...**

Il y a des innovations qui sont individuelles, dans chaque entreprise, pour offrir des services de qualité mais l'une des particularités des paiements c'est de voir que ce sont toujours des impulsions collectives : on l'a vu avec l'euro fiduciaire, projet politique majeur de la fin du 20<sup>ème</sup> siècle, et avec le SEPA qui a été impulsé par les professionnels de l'EPC et la volonté politique aussi.

Cette volonté collective et ce travail public / privé sont indispensables sur des projets aussi englobants, complexes, anxiogènes. C'est aussi beaucoup d'investissement pour changer les habitudes des gens, beaucoup de stress pour les équipes.

Il faut donc du collectif, pour donner une base solide commune à tout un écosystème : les banques, les fournisseurs d'infrastructures et de solutions techniques, les réseaux de paiement domestiques et internationaux, les régulateurs, les entreprises et les commerçants bien entendu, les relais vers les consommateurs (médiats généralistes, « corps intermédiaires ») ...

**Ce que l'on voit en parlant des paiements, c'est à quel point ce sont les usages qui sont importants.**

On a une particularité en France, c'est la diversité des usages de notre pays, diversité qu'on respecte. Il y a des personnes très digitales et très agiles avec une attente très forte vis-à-vis d'une offre plus digitale, mobile et en temps réel ; et d'autres qui sont beaucoup plus traditionnelles... et d'ailleurs cela peut correspondre à des moments de vie différents, selon les âges.

---

<sup>1</sup> Faster Payment Service, un service paiement instantané a été lancé par la communauté bancaire du Royaume-Uni en mai 2008.

<sup>2</sup> KIR, le système de paiement instantané polonais lancé en 2012.

La France fait partie des pays dans lesquels on a une vision assez large des types de publics. C'est grâce à cela et aux instances où l'on se réunit entre professionnels, experts, pouvoirs publics. Cela a fait le succès du SEPA parce que justement il fallait s'adapter à toutes sortes de besoins des clients et implanter méthodiquement de nouveaux usages.

Ainsi, chaque nouveau moyen de paiement doit trouver sa place afin de s'intégrer dans un paysage déjà riche, sans forcément se substituer aux solutions existantes. Ce sont les clients qui choisissent leur rythme, aux professionnels de les convaincre en leur donnant des accès simples, et en leur prouvant qu'ils méritent la confiance.

C'est pourquoi on peut avoir des doutes sur des projets un peu plaqués sans grande utilité, qui ne sont pas collectifs.

**Donc ce que je retiens comme clés de succès des projets c'est qu'ils doivent :**

- être utiles ;
- répondre à un vrai besoin ;
- nécessiter une impulsion « d'en haut », parfois, mais
- être pensés et conduits collectivement, toujours ;
- apporter de la confiance collective ;
- savoir prendre le temps.

France Payments Forum a incontestablement joué un rôle dans la coordination de tous les acteurs des moyens de paiement en France. C'est un des seuls endroits où tout l'écosystème est réuni pour échanger sur les paiements.

Alors rendez-vous dans 10 ans pour souffler les 20 ans de France Payments Forum ou les 10 ans de l'European Payments Forum.

Encore bon anniversaire !