



# Le paiement mérite d'être nickel



Pas question de jouer à pile ou face ! La monétique est si stratégique dans le quotidien des gestionnaires que vous opterez pour des systèmes générateurs de business. A condition de comprendre qui fait quoi dans la profession, la diversité des solutions et les nouvelles technologies.

Dans la droite ligne de 2013, l'année qui s'achève n'a pas manqué d'événements majeurs. Un état des lieux des principaux mouvements intervenus chez les fournisseurs vous aidera sans doute à mieux comprendre l'organisation actuelle du marché, les stratégies et les ambitions revendiquées par les forces en présence.

### Grandes manœuvres

Notre position d'observateur nous conduit à situer le coup d'envoi de ces grandes manœuvres à 2013 lorsque Crane Payment Solutions (CPS), propriétaire de la marque NRI, a formulé une offre d'achat concernant MEI. Cette opération s'est concrétisée fin 2013 sous le contrôle de la Commission européenne qui en a scrupuleusement étudié les modalités afin d'éviter les positions monopolistiques. C'est ainsi que pour finaliser l'acquisition de MEI et créer l'entité Crane Payment Innovation (CPI), le groupe Crane a dû se séparer de certaines solutions. A ce moment-là, la société Suzo-Happ est entrée en scène, en remportant le droit de commercialiser la gamme de monnayeurs-rendeurs C<sup>2</sup> Currenza et de cashless Clip dans l'espace économique européen, et les lecteurs-rendeurs de billets Bill to Bill dans le monde, sous licence. Le deuxième épisode de cette saga est intervenu en septembre 2014 lorsque Suzo-Happ a annoncé l'acquisition de Comestero group. Dans l'intervalle et sous réserve de mouvements significatifs qui auraient échappé à notre vigilance, certains opérateurs se sont retirés sans mot dire du paysage, et d'autres restent discrets sur leurs intentions.

### Chronique annoncée d'un leadership partagé

Ce premier volet de notre enquête confirme la dimension européenne voire internationale du marché de la monétique. Cette vision laisse peu de place aux démarches opportunistes qui ne font que brouiller la lecture d'un marché jugé complexe, même par les professionnels les plus avertis ! Pour clarifier autant que faire se peut son champ d'actions, chacun des protagonistes étoffe son analyse de commentaires concrets. « CPI a conservé le droit de commercialiser les monnayeurs-rendeurs Currenza à l'extérieur de l'espace économique européen », ajoute Hervé Thellier, le responsable commercial de CPI France précisant qu'« avec l'arrivée de certains produits, la gamme CPI s'est renforcée ». C'est ainsi qu'en complément de la gamme CashFlow, l'acquisition des validateurs de monnaie G13 et Eagle, des lecteurs de billets MSMv2 et des hoppers permet à CPI de proposer des solutions complètes dans le vending, et de renforcer sa présence dans les marchés de l'OCS, des transports, des applications parking ou du retail. Chez Suzo-Happ/Comestero, la fusion des équipes et des gammes autorise de nouvelles synergies qui devraient renforcer la présence du groupe en France, dans les systèmes de paiement dédiés au vending via l'expérience de Suzo-Happ, et déployer son activité dans d'autres secteurs tels que le gaming ou les laveries automatiques via le savoir-faire de Comestero. Cette stratégie s'appuie sur le site de production de Comestero en Italie et les huit unités de Suzo-Happ réparties dans le monde qui pérennisent la fourniture des produits, en plus des

### Parmi les solutions à suivre en 2015

Chez Symotronic, Statbox est un nouveau boîtier universel conçu pour l'audit de tous les monnayeurs MEI, NRI et Coinco du marché, même les moins récents, et des lecteurs Microtronic. Par ailleurs, la nouvelle tête de lecture est facile à installer, et son affichage LCD intégré la rend esthétique et complète.

A partir de l'expertise cashless de Comestero y compris les technologies NFC et WiFi, Suzo-Happ propose de nouvelles solutions de paiement privatif, aux tarifs très compétitifs. Spécialement conçu pour la distribution automatique, Lite est dédié aux paiements électroniques par cartes, tags et clés, et supporte tous les protocoles (Exe master/slave, MDB et BDV). Ce système comprend une unité CPU et une tête de lecture connectées par un câble coaxial. Par ailleurs, Next est un lecteur flexible permettant de gérer clés, cartes et tags EuroKey et medias basés sur Mifare.





agences et des centres techniques. « Comestero a apporté aux solutions vending de Suzo-Happ le validateur de monnaie RMS et ses dérivés, des solutions pour l'OCS, des changeurs de monnaie, des lecteurs de billets, des systèmes de récupération d'informations et une gamme cashless parmi les plus complètes du marché. Sans oublier des composants comme les serrures, les néons, les touch-screens ... », liste Christian Mengus, le directeur des ventes vending chez Suzo-Happ estimant que « par la force des choses, nous disposons de tous les atouts nécessaires pour accéder au leadership du marché ».

### Les liens se renforcent entre fabricants et distributeurs

Tandis que CPI et Suzo-Happ/Comestero se livrent à un bras de fer sans merci pour dominer l'échiquier français des systèmes de paiement en distribution automatique, les autres opérateurs mesurent les conséquences - relatives - de ces mouvements capitalistiques. « Très axés sur le marché des pièces et des billets, ces alliances ne devraient pas révolutionner le comportement des gestionnaires », commente par exemple Richard Ouillon, directeur commercial de LM Control. La prudence est également de mise chez Coges. « Les répercussions de cette concentration du marché devront être observées dans le temps », nuance Stéphane Metzger, le responsable commercial de Coges

en France se souvenant que, chez les fabricants d'équipements, la fusion de Necta et de Wittenborg avait soulevé des inquiétudes qui se sont résorbées au fil de l'histoire, dans N&W Global Vending.

Le second volet de notre enquête nous incite à penser que ces grandes manœuvres viennent renforcer l'organisation habituelle de la profession qui distingue les fabricants de solutions de paiement d'une part, et les distributeurs d'autre part. Et ces derniers de reconnaître que les liens qui les unissent aux premiers n'ont jamais été aussi étroits ! C'est ainsi que Symotronic, le distributeur historique de Microtronic en France, rappelle qu'il commercialise les solutions CPI signées MEI, Cashcode et Money Control, tandis que LM Control et Aztek constituent une association reconnue pour ses compétences exercées en partenariat avec Ingenico Group, le leader mondial des solutions de paiements électroniques. Dans un esprit similaire, le portefeuille de GTI abrite notamment les solutions Coges, Nayax, CPI et Paytec (NDLR : la société italienne est baptisée Payment Technologies depuis sa capitalisation par Gianmarco Brogini). Accompagner ses clients selon leurs objectifs, leurs besoins et leur typologie, telle est la



### Apple Pay en questions

Le 20 octobre, le paiement mobile sans contact d'Apple a été lancé aux Etats-Unis avec la mise en service d'Apple Pay. Attendue prochainement en Europe, cette application basée sur la technologie NFC et disponible dans l'iPhone 6 passionne mais inquiète. Comment la sécurisation et la confidentialité des transactions peuvent être garanties, notamment lorsqu'un code d'identification personnelle n'est pas requis, alors qu'Apple Pay s'inscrit dans le prolongement des quelque 800 millions de données bancaires collectées par iTunes et AppStore ? Par ailleurs, les commerçants, les banques et les opérateurs téléphoniques craignent que le système propriétaire d'Apple vienne court-circuiter l'infrastructure habituelle du paiement mobile sans contact, et de perdre la main sur la relation-client. Selon le panel Kantar à juin 2014, le système d'exploitation iOS occupe 14 % du marché des smartphones, talonné par Windows Phone (10,6 %), mais loin derrière Android (71 %).



Commercialisée par Symotronic début 2015, la solution E-Vending® de Microtronic sera la plus high tech' des solutions de paiement

position clairement défendue par GTI qui se définit comme un « intégrateur de solutions ». Au-delà de son organisation, la complexité de l'offre a de quoi déstabiliser les clients utilisateurs, admettent les opérateurs qui redoublent d'efforts pour accompagner les plus novices. Des traditionnels systèmes à pièces jusqu'au très innovant paiement sur le « cloud », en passant par les lecteurs de billets et les solutions cashless, la palette disponible est large, que les gestionnaires de DA devront mettre en phase avec la réalité de leurs entreprises et des consommateurs.

Le traitement des pièces et des billets prend un coup de jeune. Certes, l'initiative vous paraîtra anecdotique mais elle a le mérite de s'appuyer sur une donnée selon laquelle 60 milliards de pièces rouges sont en circulation dans

Le monnayeur-rendeur Unica de Coges sera disponible à partir de janvier 2015

la zone Euro. Ce constat a incité Benjamin Dupays à imaginer Centimeo. Ce mini distributeur automatique mural permet d'utiliser les pièces rouges qui traînent dans nos poches, en achetant des produits de grande consommation tels que des chewing-gums à l'unité et des minidoses de gels antibactériens, vendus respectivement 5 et 10 centimes. Un accord avec la RATP autorise Centimeo à s'installer dans le métro parisien. Des automates sont également en service dans les universités, les établissements de l'Assistance Publique et des Hôpitaux de Paris et les centres commerciaux gérés

par le groupe Hammerson. Cette petite histoire rappelle aussi que, tant qu'il y aura des pièces à traiter, les accepteurs et les monnayeurs se maintiendront dans le paysage, à condition de simplifier le quotidien des gestionnaires, et d'assurer la sécurité des automates et des techniciens. C'est dans cet esprit et en ajoutant son savoir-faire électronique que Coges a conçu Unica. Parmi ses caractéristiques, ce nouveau monnayeur-rendeur 6 tubes fonctionne avec le validateur Caesium doté de la reconnaissance optique, magnétique et sonore des pièces. Autre élément de sécurité, le groupe tubes est bloqué par un système breveté à électroaimant prévenant d'une ouverture non autorisée. En plus de la gestion des pièces, Unica intégrant Engine devient une solution cashless très pointue mais économique en termes de matériel, d'installation et de maintenance. « Le lancement d'une solution impose de longs délais de développement car nous prenons le temps d'effectuer de nombreux tests internes et grande nature, avant la commercialisation », explique Stéphane Metzger en rappelant que les axes de développement du fabricant italien consistent à répondre aux demandes des clients par l'intégration des systèmes cash, cashless et l'audit. Ce triptyque devant être piloté à par-



tir d'un point central, c'est là qu'intervient la légitimité d'Engine. « Engine n'est pas un système cashless ordinaire. Puissant, modulaire et évolutif, il s'adapte à tous les besoins des gestionnaires », résume notre interlocuteur en ajoutant qu'Engine peut accueillir un lecteur de cartes bancaires là où son installation se justifie, c'est-à-dire dans les sites publics et semi-publics. Quant aux lecteurs de billets, ils développent les ventes dans les sites privés, et à la condition sine qua non de ne pas fonctionner en solo. « Associés à un lecteur cashless pour la réévaluation de cartes

privatives, les lecteurs de billets désinhibent la consommation et génèrent mécaniquement des achats. Surtout lorsque cette réévaluation accorde des bonus, des crédits supplémentaires ou des privilèges immédiatement perceptibles par le consommateur », soutient William Martins, responsable commercial de Symotronic.

#### Essor des solutions « tout en un »...

Intelligentes et performantes, ces générations regroupent plusieurs solutions de paiement associées à un outil d'audit ou de télémétrie. Parmi les solutions « tout en un » à succès, « Nayax est une solution ouverte à différents moyens de paiement qui a été pensée pour le monde de l'automate », rappelle Eric Houré, le dirigeant de GTI soutenant que « Nayax est aussi facile à déployer qu'un monnayeur en acceptant tous les moyens de paiement électroniques modernes et en respectant l'environnement du client ». Aujourd'hui, environ 500 terminaux Nayax sont installés en France, et 80 000 unités fonctionnent dans le monde. Avec des structures exploitées en propre aux USA, en Italie et en Chine (Shanghai), son déploiement s'accélère. Mais à bien observer certaines solutions « tout en un », toutes ne sont pas toujours aussi complètes que promet leur inti-

#### Titres restaurant papier : GTI-TR fait cavalier seul

« Parmi ses fonctionnalités, Nayax pourra traiter les titres restaurant dématérialisés lorsque cela sera autorisé par la CNTR et NAVSA », précise le dirigeant de GTI. Comment ? « En changeant la tête de lecture d'Engine », souffle Coges. En attendant que cet agrément intervienne, GTI-TR est aujourd'hui l'unique solution agréée par la CNTR pour l'acceptation des titres restaurant papier en DA. Née de l'association entre les sociétés Coges et VIPS, cette solution simple et économique fera prochainement l'objet de tests chez des gestionnaires triés sur le volet, en partenariat avec Sodebo. Très impliqué dans le sujet de la restauration automatique, l'industriel vendéen promet de communiquer les résultats de ces tests en mars 2015, à l'occasion de Vending Paris.

Dans le même temps, force est de constater que les règles imposées par la CNTR constituent autant de freins qui découragent les acteurs. A l'exception de Suzo-Happ et de Symotronic. Ce dernier travaillerait à une solution « 100 % Symotronic » dans la continuité des travaux réalisés en accompagnement du dossier NAVSA/CNTR.



tulé. Par exemple, si MICROPay 6 gère le cashless privatif et le paiement bancaire sans contact, il lui manque un lecteur de billets et un lecteur de cartes bancaires à piste magnétique ou à puce. A cette observation, Symotronic répond, sans plus de



Permettant à chaque client de construire sa propre solution, Nayax accueille régulièrement de nouvelles fonctionnalités

détails, que de tels développements sont en cours. De leur côté, les solutions MEI CashFlow 4in1 et 5in1 de CPI permettent le paiement par cartes bancaires à puce, magnétiques et sans contact, ou demain avec un smartphone, à partir d'une seule entrée et des transactions gérées par le réseau EMV. « Pour l'instant, le cashless privatif n'est pas embarqué dans le 4in1, mais rien n'empêche d'utiliser une solution déportée », complète le fournisseur. C'est la raison pour laquelle les monnayeurs CF8500 comportent 3 tables de prix de 100 lignes chacune (espèces, cashless1 et cashless2).

### ...et du paiement par carte bancaire

« A partir des solutions 4in1 et 5in1, le paiement par carte bancaire compte parmi nos axes de développement prioritaires en distribution automatique », poursuit Hervé Thellier. En réponse à la frilosité des gestionnaires qui hésitent à adopter ce mode de paiement, faute de maîtriser les coûts de transaction et leurs marges, notre interlocuteur chez CPI ajoute que « le paiement par carte bancaire convient



aux sites publics et semi-publics où les prix de vente sont valorisés et les risques de ventes non effectuées plus importants que dans les sites fermés ». Subtilité de l'équation à poser, le coût des transactions sera pondéré par le flux de consommateurs et la multiplication des actes d'achats.

« Pour que le paiement bancaire se déploie, le Vending doit adopter la règle du commerce selon laquelle le consommateur choisit avant de payer », relève pour sa part Alain Huc, SEPA unattended market manager chez Ingenico Group. Evolution du protocole standard calculé sur le fonctionnement du paiement par pièces (NDLR: le paiement avant la sélection est incompatible avec le paiement bancaire), le protocole MDB 4.2 permet au consommateur, et dans cet ordre précis: primo de sélectionner son produit, secundo de voir le prix s'afficher sur le terminal et tertio de présenter sa carte de paiement. « Le bouton Start et le protocole MDB 4.2 servent cette logique, mais les fabricants de machines doivent faire des efforts pour offrir la simplicité du protocole MDB 4.2 », estime Alain Huc.

### Le cashless négocie un nouveau virage

« 2014 est la première année où nous remarquons que nos clients favorisent franchement les solutions cashless de micro-paiement bancaire », se félicite Eric Hourri en ajoutant que « Nayax fonctionne partout où le paiement sans monnaie est de mise », que ce soit dans le Vending pur ou dans d'autres secteurs d'activités comme dans les stations de lavage, les parcs de stationnement, les CROUS, les bornes de rechargement de voitures électriques etc. Parmi les solutions défendues par cet autre adepte du cashless, Symotronic capitalise sur le développement du QR Code. Porteur d'une valeur, ce support imprimé à usage unique remplace avantageusement l'utilisation des jetons dans les collec-

### Titres restaurant dématérialisés : Conecs déploie sa solution

Créée par Chèque Déjeuner, Edenred France, Natixis Intertitres et Sodexo Pass France, cette plate-forme technique engage le déploiement national de sa solution. De juin à septembre 2014, Conecs a été testée dans l'agglomération d'Orléans, auprès de 1 500 bénéficiaires et de 300 établissements représentatifs du marché. Ce test a remporté la satisfaction des commerçants et validé le fonctionnement des systèmes d'informations. Pour cette nouvelle génération de titres restaurant, Conecs exploite son propre flux de transmissions à partir



d'un TPE dûment paramétré. En pratique, le commerçant bénéficie du paiement dès que la transaction a été autorisée, et la télécollecte distingue le nombre et le montant

des transactions par émetteur. Conecs table sur 80 000 commerçants ayant mis à jour leur TPE d'ici à fin mars 2015. Interrogé sur ses ambitions en DA, le Président de Conecs indique que « la plate-forme pourrait être adaptée aux automates à condition qu'ils soient agréés par la CNTR et équipés d'un lecteur de cartes à puce approprié ».



La solution MEI CashFlow 5in1 est un 4in1 couplé à un lecteur de billets CF2000 permettant une intégration maximale dans le format EVA

tivités, les entreprises ou les cafétérias, à partir d'un investissement très abordable. Egalement convaincu que la croissance du Vending passe par le cashless, Richard Ouillon calcule que le chiffre d'affaires de LM Control devrait atteindre un nouveau niveau record en 2014, porté par la dématérialisation des systèmes de paiements qui représente plus de 40 % de son activité. Cela signifie que le paiement par carte bancaire avec ou sans contact, ou NFC à partir d'un terminal équipé d'une application adaptée, fait recette, à condition de sécuriser les transactions. « Si nous intervenons surtout dans les solutions de paiement privatives accompagnées d'animations



sur sites, l'année 2014 s'achèvera par la commercialisation de milliers de lecteurs sans contact iUC180 », poursuit le directeur commercial de LM Control en annonçant l'arrivée de la solution iUC280 à la fin du premier trimestre 2015. Développée comme son aînée par Ingenico Group, l'iUC280 permettra de lire toutes les cartes bancaires et privées, avec et sans contact. Dans le même temps, la plate-forme multi-applications All in One lancée en 2012 permettant le paiement bancaire sans contact et le paiement privatif, et de remonter les informations d'audit et de télémétrie, se prépare à accueillir une nou-

velle application de rechargement de cartes privées à partir d'une carte bancaire. Cette application signée Ingenico Group affranchit le professionnel de l'installation d'une borne de rechargement. C'est donc à moindres frais que le gestionnaire de DA optimisera son chiffre d'affaires et sa rentabilité, en multipliant les solutions de paiement proposées au consommateur.

« Nous investissons massivement dans le Vending, et nous avons identifié que le paiement électronique est la meilleure voie de croissance pour accompagner ce métier en mutation », conclut Alain Huc en calculant empiriquement que, hors sites privés, le paiement électronique concerne moins de 2 % de la distribution automatique. Cet indicateur prouve notamment le potentiel abrité par les aéroports, gares et zones de transit où les voyageurs du monde ont rarement des euros en poche mais souvent un smartphone et/ou une carte bancaire qui leur permettront de faire, en toutes situations, une pause automatique et valorisée. Face à ce potentiel et à ses enjeux, Selecta intègre le déploiement du paiement par carte bancaire et par SMS dans sa stratégie (lire encadré).

En conclusion de ce tour de marché non exhaustif, vous retiendrez que les fournisseurs disposent de toute l'expertise nécessaire pour vous accompagner dans vos choix, en fonction de votre capacité d'investissement, de l'environnement de vos automates



Tandis que l'iUC 180 n'accepte que le paiement sans contact et fonctionne en solo, l'iUC 280 acceptera les paiements avec et sans contact via l'unité centrale iUI 120

### 3 questions à Jérôme Chabrol, Directeur général adjoint de Selecta

Quels modes de paiements dématérialisés avez-vous retenus ?

Nous travaillons sur deux axes. D'une part et dans le cadre de nos contrats avec Aéroports de Paris et la SNCF, nous déployons le paiement bancaire sans contact pour les micro-paiements inférieurs à 20 euros. Depuis le mois de mai dernier, nous testons le paiement par SMS dans la centaine de distributeurs automatiques implantés à la Gare de Lyon, et plus récemment à la Gare du Nord.

Comment justifiez-vous ces initiatives ?

Selecta bénéficie d'une forte exposition dans les sites publics qui brassent un nombre considérable de voyageurs et de personnes en transit. Pour cette population, la disponibilité des pièces de monnaie, ou plutôt leur indisponibilité, est un frein à la consommation que nous devons lever. C'est chose faite dans les aéroports et les gares, et ces initiatives pourraient être étendues aux sites semi-publics comme les hôpitaux, par exemple.

Quels sont les premiers résultats ?

Encourageants, je dirai simplement que le taux de prise via le paiement par SMS est équivalent à celui du paiement sans contact. Mais surtout, ces initiatives font partie des préoccupations majeures de Selecta afin d'enrichir l'expérience du consommateur et faire en sorte qu'il puisse payer en toute sécurité grâce aux différentes options proposées.

Propos recueillis par Sylvie Monzie

et de votre stratégie. Malgré la conjoncture économique difficile, la rénovation et le renouvellement de votre parc de DA méritent que vous réfléchissiez à l'harmonisation et à l'optimisation des systèmes de paiement. Car ils accueillent aussi l'intelligence de vos distributeurs automatiques. ■

SM