

## CARTE D'ACHAT : LES BANQUES PERDENT-ELLES PATIENCE ?

Selon certains acheteurs, le désintérêt des banques, éprouvées par la crise, expliquerait la lenteur de la diffusion de la carte d'achat dans le secteur public. Lassé d'attendre le retour sur investissement, American Express a d'ailleurs stoppé son partenariat avec Dexia. Mais les opérateurs bancaires assurent qu'il n'est pas question de renoncer.

A priori, la carte d'achat continue son petit bonhomme de chemin dans le secteur public. C'est tout du moins ce qui ressort du bilan 2008 que présentera, mardi 16 juin, le ministère du Budget à l'occasion des Etats généraux organisés à Paris par l'APECA (Association des professionnels européens de la carte d'achat). Le chiffre d'affaires généré par les administrations, un peu plus de 31 millions d'euros en 2007, 40 millions selon les estimations de l'APECA en 2008, progresse très doucement. Les causes sont connues : les acheteurs publics, avec la répétition des réformes de la réglementation, ont eu d'autres chats à fouetter. Pour couronner le tout, la carte nécessite une réflexion générale sur l'organisation et porte en elle une nouvelle philosophie, celle du contrôle a posteriori. Lauréat du trophée APECA de la carte d'achat (1), Christophe Carles, responsable des achats du Cher, estime que le choix de la technique est aussi lié au degré de maturité de la fonction achat, c'est-à-dire à une vision plus économique de la commande publique. Vice-président de l'Association des acheteurs de collectivités territoriales (AACT), Jean-Marie Héron pointe du doigt le désintérêt des banques. Le marché, qui reste une « niche » ne serait pas assez juteux, et les retours sur investissement se feraient un peu trop attendre. « Nous ressentons la réticence des banques à s'investir. Elles sont frileuses et la crise économique amplifie le phénomène. C'est un vrai souci, car les collectivités sont prêtes à utiliser l'outil et le trésor public joue le jeu ». Il n'est pas le seul à le croire. « Je sais qu'il y a une consigne, au moins pour une banque, de laisser tomber », confie un autre cadre territorial.

### Le marché est lent à se mettre en place

Les opérateurs interrogés ne sont évidemment pas de cet avis. Du côté de PNB Paribas, on affiche même un franc sourire : l'accord-cadre interministériel, remporté au début d'année, fait des émules. Delphine Lhomme reconnaît toutefois que les flux n'ont rien à voir avec le secteur privé. « C'est lent, cela prend du temps, mais il y a une réelle progression ». Même son de cloche chez Dexia, (18 programmes actifs, dont la ville de Paris et le département du Val-de-Marne) : « le marché est très lent à se mettre en place, admet Maryse Colin, chargée du dossier, mais souvenons-nous de ce qui s'est passé lorsqu'on a proposé aux particuliers d'abandonner le chéquier au profit de la carte bleue. Les personnes répondaient : pourquoi faire ? En plus s'ajoutent d'autres difficultés propres au secteur public comme les délégations de signature ». La banque franco-belge, qui doit sa survie à l'injection de plusieurs milliards d'euros par les pouvoirs publics, n'a pas l'intention de renoncer. « Pour l'instant, nous ne rentrons pas dans nos frais, mais il n'y a pas eu d'énormes investissements de type informatique : c'est de l'humain et du temps passé ». Malgré l'indolence du marché, le Crédit Mutuel-CIC n'a pas d'états d'âme et veut, lui aussi, continuer. « Cela démarre lentement, mais ce n'est pas vraiment une surprise, puisqu'il y a un temps de latence caractéristique sur ce type de produit dans le secteur public », explique Jean-Pierre Pradines.

### Un démarchage compliqué

Le vice-président des acheteurs territoriaux regrette aussi le manque de « punch » commercial sur le terrain, ce que confirme un gros fournisseur impliqué dans la démarche carte d'achat : « il n'y a pas de promotion du produit de la part des banques, hormis la région francilienne, où se trouvent les sièges. » Moteur de la dématérialisation dans sa région, Régis

Courroy, responsable des achats de l'OPAC des Vosges, n'a, par exemple, jamais été démarché. Là encore, les banques pondèrent le ressenti. « Nous rencontrons deux difficultés. La première est le recensement des contacts à qui nous adressons de la documentation sur la carte. Parfois, la fonction achat n'est pas clairement identifiée dans l'organisation. La seconde, c'est le turn over. On est parvenu à sensibiliser la bonne personne, mais ensuite elle change de poste ou de collectivité, sans forcément informer son successeur », argumente Jean-Pierre Pradines. Chez BNP Paribas, Delphine Lhomme concède que la promotion de l'outil dépend du réseau. « Dans certaines régions, on dispose de commerciaux qui ont de l'appétence pour le produit. Dans d'autres, il faut encore les former. » Si les banques cherchent à rassurer, il y a pourtant des signes d'essoufflement. Fin 2006, le Crédit Agricole abandonne la mairie de Meudon, un des pionniers de la carte d'achat, alors que l'expérience était positive.

#### **Arrêt du partenariat Amex/Dexia**

Acteur majeur de la monétique, American Express, qui avait signé un accord historique avec Dexia en novembre 2005, vient de jeter l'éponge. Au bout de quatre ans, force est de constater que les collectivités locales utilisent l'outil comme une simple carte de paiement, et pas comme une nouvelle solution d'achat permettant de générer d'importantes économies, commente Olivier Taligaut. Le « déséquilibre certain » entre les investissements et le retour attendu, a poussé Amex à stopper le partenariat actuel, et à se repositionner. La société veut désormais attaquer le marché avec d'autres outils, notamment les cartes « logées » dans le secteur des déplacements professionnels où les grands comptes commencent à bouger. Amex parie aussi sur de nouvelles solutions de gestion des achats qu'elle développe et qui ne seront pas disponibles avant 2010. Néanmoins, Christophe Carles ne s'inquiète pas outre mesure. Les banques continueront de suivre car l'essor de la carte d'achat est, selon lui, inéluctable : « les recettes des collectivités baissent. Il faut donc rechercher tout ce qui améliore l'efficacité. La carte est aussi une solution pour tenir les nouveaux délais de paiement, sauf à recruter des comptables à la pelle. » Or l'embauche de fonctionnaires supplémentaires n'est pas vraiment dans l'air du temps...

[http://www.achatpublic.info/index.php?option=com\\_content&view=article&id=16845&catid=29&Itemid=40](http://www.achatpublic.info/index.php?option=com_content&view=article&id=16845&catid=29&Itemid=40)