

PayBoost, une usine de facturation, encaissement et recouvrement



Veolia Eau sert 7 millions d'abonnés, et émet environ 17 millions de factures représentant 26 millions d'encaissements par an. L'entreprise vient de changer son système d'encaissement, en créant une plateforme dédiée, PayBoost. Cette start-up s'ouvre aux autres opérateurs souhaitant externaliser leur encaissement.

PayBoost dépend de Nova Veolia, filiale de Veolia Eau France, créée pour gérer la rupture technologique et sociétale. « *Le territoire de Nova Veolia est dessiné par l'innovation, le développement du digital et les nouveaux usages client* » explique sa dirigeante, **Sandra Boissonnade**.

Veolia Eau était confronté à la loi Brottes qui protège les foyers en situation de précarité, encadre les tarifs sociaux et la trêve hivernale, interdit la coupure d'alimentation en eau dans une résidence principale, en cas d'impayé, et cela tout au long de l'année. Une réglementation équivalente en Grande-Bretagne avait d'ailleurs multiplié par 9 les impayés.

Une nouvelle contrainte s'impose en février 2016 : le système de prélèvement SEPA, qui permet au fournisseur de prélever le montant de sa facture directement auprès de la banque du client. Cette double problématique remettait en cause le système de facturation et d'encaissement de Veolia Eau et plus globalement sa relation Client, et l'a conduit à transformer son système.

Fluidifier les encaissements de facture d'eau

Le nouveau système est en production depuis fin 2015. Il intègre l'ensemble des moyens de paiements et permet ainsi d'organiser le règlement d'une facture de différentes manières (carte bancaire, virement bancaire, prélèvement). Il permet le « recouvrement social », qui s'applique aux impayés. « *Notre système accompagne socialement, réduit les frais bancaires et permet d'échelonner la dette* », explique **Frédéric Dittmar**, CEO de PayBoost.

En effet, en cas de manque de provision, la banque rejette le paiement et facture des frais. Le système de PayBoost se met alors en route. Il représente automatiquement la demande de paiement. Et surtout, l'algorithme qui permet cette automatisation permet également d'échelonner automatiquement la dette si nécessaire. Des automatismes permettent de représenter à la compensation, intégralement ou partiellement, au moment opportun, les montants impayés, pour maximiser les chances de récupérer les créances.

Au système de facturation classique existant chez Veolia Eau, PayBoost ajoute cette « brique » d'encaissement et recouvrement. Mais c'est une même chaîne qui permet d'effectuer les 3 opérations.

« *Nous sommes en train de monter une usine de facturation, encaissement et recouvrement* » résume F. Dittmar, qui compte bien proposer ces services à tous les acteurs qui facturent en masse, les régies d'eau, opérateurs de communication, société HLM... par exemple. « *Facturer, encaisser n'est pas leur cœur de métier, nous leur apportons une solution d'externalisation* », explique-t-il.

La plateforme Olkypay

Sur le plan technologique, la plateforme partenaire de la société luxembourgeoise Olkypay apporte les briques d'encaissement et de recouvrement. A la croisée de la technologie informatique digitale et du monde bancaire, c'est le premier établissement financier européen spécialisé dans les opérations de paiement par Sepa Direct Debit (SDD),

la plateforme permet, à partir d'un compte professionnel sans banque, de traiter toutes les opérations de paiement. Elle met à la disposition des clients, un site web pour consulter son compte et gérer ses transactions, un terminal de paiement virtuel pour encaisser les cartes bancaires, une plateforme de gestion en ligne, ainsi qu'une plateforme d'encaissement multicanal.

Avec la mise au point d'une alternative au TIP, largement utilisé par Veolia Eau, Olkypay a créé un moyen

de paiement qui s'en approche mais qui, juridiquement, répond aux standards définis par SEPA et assure ainsi une plus grande flexibilité pour le passage au nouveau système. La plateforme gère les fichiers de prélèvements SDD et les adresse direc-

tement aux banques des payeurs. Le module connecté au réseau Swift vérifie en temps réel la cohérence des comptes bancaires. Il en est de même pour les cartes bancaires.

La plateforme s'appuie sur les Managed Services d'EBRC, Data Center disposant du statut de Professionnel du Secteur Financier (PSF de support) imposé par la Commission de Surveillance du Secteur Financier au Luxembourg et offrant des garanties élevées en matière de sécurité (ISO 27001) et de disponibilités de services (ISO 27000). Il répond aux exigences des autorités de régulation financière, des partenaires cartes bancaires et des clients, lui permettant d'opérer des services IT auprès des secteurs Banque, Finance et Gestion de fonds. ■



> Frédéric Dittmar