

SOMMAIRE

- Portrait de Stéphanie Lange-Gaumand, nouvelle Directrice des activités fiduciaires
- Nouvelle ère pour la filière fiduciaire de la Banque de France
 - Présentation du Plan caisses 2025
 - L'enquête de mesure environnementale du cycle des billets en euro
 - Les actions d'amélioration de la performance environnementale à la Banque de France
- Thématiques européennes
 - Ouverture de la phase de préparation sur l'euro numérique
 - Le plafonnement des paiements
 - Des contrefaçons de billets en euro en faible quantité et faciles à identifier
 - « Vu d'ailleurs » en bref
- Relations de place
 - Résultats de l'édition 2023 de l'enquête de satisfaction auprès des partenaires concernant les services fiduciaires délivrés par la Banque de France
 - La filière fiduciaire dans les starting blocks pour les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 !

Édito : le mot du Directeur des Études et de la Surveillance des Paiements



Chères lectrices, chers lecteurs,

Cette édition de la *Lettre du fiduciaire* est l'occasion de vous présenter quelques grandes orientations de la nouvelle stratégie nationale des moyens de paiement 2025-2030, actuellement en cours d'élaboration par le Comité National des Moyens de Paiement (CNMP) et qui sera officialisée cet automne. Cette nouvelle stratégie reposera sur trois axes essentiels à l'avenir de la filière française des moyens de paiement.

Tout d'abord, le marché des moyens de paiement nous a montré ces dernières années sa grande capacité d'intégration des nouvelles technologies pour compléter un panel déjà large d'options. Il est de notre responsabilité **d'anticiper et d'accompagner ces évolutions.**

Ensuite, l'écosystème national des paiements se doit de garantir la **confiance et la soutenabilité des solutions de paiement** offertes au grand public. Le maintien d'un haut niveau de sécurité et de résilience des paiements est essentiel pour assurer la confiance dans notre monnaie. De plus, face à la croissance considérable du nombre de transactions électroniques et à l'augmentation constante du volume de billets et de pièces en circulation, il devient urgent de mieux appréhender l'empreinte environnementale des moyens de paiement tout au long de leur cycle de vie.

Enfin, l'Union européenne est forte d'un écosystème des paiements ouvert sur le monde, qui bénéficie d'une compétition de marché dynamique et porteuse d'innovations. Toutefois, dans un contexte où les paiements nationaux restent largement prépondérants, les enjeux **d'attractivité et de souveraineté** en matière de paiements se posent également au niveau national, où la France peut se prévaloir de plusieurs atouts majeurs : notre pôle de production public de billets dans le Puy-de-Dôme, le premier d'Europe, un réseau national de paiement par carte (Cartes Bancaires) et un système de paiement d'importance systémique (STET).

Ces grandes lignes seront déclinées en 15 actions clés qui permettront de suivre les progrès réalisés pour atteindre les objectifs fixés par le CNMP à l'horizon 2030.

Bonne lecture !
Alexandre Stervinou

Stéphanie Lange, nouvelle Directrice des activités fiduciaires



Depuis le 1^{er} février 2024, Stéphanie Lange est la nouvelle Directrice des activités fiduciaires, en remplacement de Christophe Baud-Berthier, qui a été appelé à d'autres fonctions au sein de la Banque de France. Découvrez le parcours et les prochains défis de la nouvelle Directrice dans une brève interview :

Quel est votre parcours professionnel ?

Je suis entrée très jeune à la Banque de France (22 ans). J'ai connu plusieurs expériences d'abord dans le réseau, puis au siège et à l'international. Entre 2007 et 2014, j'ai pris un congé pour convenance personnelle. J'ai alors exercé les fonctions de Directrice Administrative et Financière dans un groupe de services à l'industrie pétrolière, gazière et nucléaire.

Si je reviens sur mon parcours à la Banque, je voudrais vous dire que j'ai très tôt apprécié le Réseau et la diversité de ses métiers. En particulier, j'ai développé un vif attrait pour le métier des Caisses, tant dans ses composantes humaines, qu'industrielle et logistique. J'ai beaucoup de respect pour les agents qui œuvrent dans le fiduciaire car je sais que ce travail est très exigeant et contraignant.

Un de mes beaux souvenirs en succursale : les convois !

Quels seront les défis à relever dans les mois et années à venir ?

Je voudrais que nous nous fixions un objectif commun : valoriser, à chaque fois que cela sera possible, l'usage du billet. Le cash doit rester facile d'accès et accessible à tous.

- Parce que l'usage du billet est constitutif de nos libertés individuelles,
- Parce que le billet est associé aux biens et aux services de première nécessité,
- Parce que le billet est bénéfique pour le commerce de proximité,
- Parce que le billet est bénéfique pour l'inclusion financière,
- Parce que le billet est aidant pour la maîtrise budgétaire.

Très récemment, j'ai vu une grande chaîne de distribution modifier son parc de caisses libre-service en installant des caisses qui offrent le choix du paiement par espèces ou par carte bancaire. Je vois dans cet acte un signe d'espoir, celui de voir les moyens de paiement s'additionner plutôt que s'exclure.

Un réseau de caisses de la Banque de France pour, au moins, les dix prochaines années

Dans le contexte de déclin continu de l'usage des espèces à des fins transactionnelles et donc de repli des volumes de billets à traiter à ses caisses, la Banque de France a souhaité anticiper ce déclin en adaptant son réseau de caisses.

Pour adopter une organisation résiliente et durable – au moins pour les dix prochaines années – et assurer un maillage suffisant du territoire, la Banque de France projette de maintenir une caisse dans chacune des treize régions administratives hexagonales (et deux en Corse). Cette adaptation entraînerait d'ici fin 2025 la fermeture de neuf caisses, tout en préservant un niveau constant de résilience du réseau sur le territoire, grâce à l'introduction de nouveaux stocks auxiliaires de billets (SAB).

Ce projet concourt à la maîtrise du coût de la gestion des espèces pour l'ensemble de la filière. En aucun cas, cette nouvelle organisation n'altèrera l'accessibilité aux espèces. La Banque de France continue à investir massivement dans le fiduciaire (modernisation de caisses qui le nécessitent et projet « Refondation » de modernisation de l'imprimerie) et à maîtriser la qualité des billets en circulation. Enfin, la Banque de France contribue ainsi à préserver le rôle des espèces dans le paysage des moyens de paiement, dans l'objectif de garantir la liberté de choix du moyen de paiement pour tous les citoyens.

Plusieurs représentants de banque ont posé des questions. Dans quelle mesure cette réorganisation pourrait-elle impliquer un risque sur la circulation des billets et l'accessibilité aux espèces ? Pour la Banque de France, il n'y aura aucun impact sur la distribution des espèces sur l'ensemble du territoire. Les entreprises de transport de fonds auront un rôle plus important mais cela sera transparent pour nos concitoyens.

Sur les calendriers des premières créations de SAB et le choix de l'implantation des SAB, la Banque de France a précisé le calendrier des fermetures de caisses (de juin à décembre 2025). Les SAB seront ouverts en cohérence : en pratique, là où une caisse ferme, il y a des centres forts des entreprises de transport de fonds à proximité et un SAB pourrait alors ouvrir dans ces centres-forts.

L'enquête de mesure environnementale du cycle des billets en euro

Dans le cadre de sa stratégie « Cash 2030 », la Banque centrale européenne (BCE) vise à maintenir les espèces comme un moyen de paiement disponible et facilement accessible, mais aussi de plus en plus durable. Elle a réalisé pour la deuxième fois, en 2019, un exercice d'évaluation de l'impact environnemental des billets en euros.

L'empreinte environnementale des billets, étudiés dans leur seule fonction de transaction, a été mesurée et rapportée à la valeur annuelle des paiements effectués en espèces par les habitants (de plus de 18 ans) de la zone euro en 2019. Cette étude repose sur la méthodologie de mesure de l'empreinte environnementale d'un produit (PEF, *product environmental footprint*) développée par la Commission européenne. Sa finalité est double :

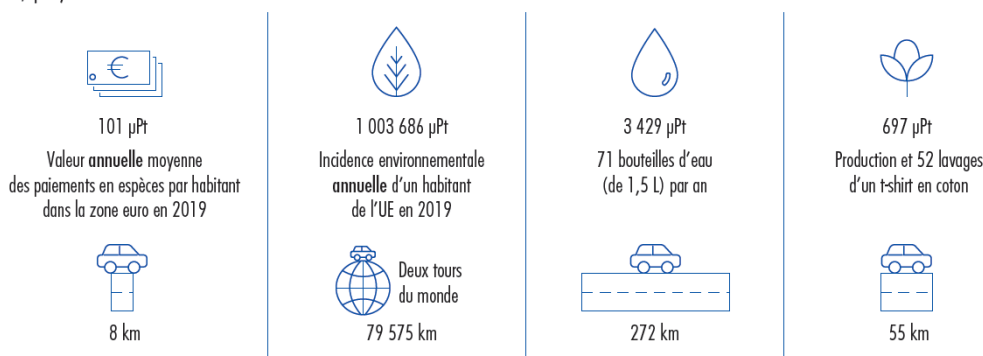
- Appréhender au mieux l'impact des activités de la filière fiduciaire sur l'environnement, du choix des matières premières et de la production à la gestion des billets retirés de la circulation ;
- Mesurer le potentiel impact environnemental d'un moyen de paiement – les billets en euros – et ainsi identifier les étapes de son cycle de vie à cibler en priorité, pour en réduire l'empreinte environnementale.

Pour ce faire, chaque banque centrale nationale a collecté des données concernant son activité ainsi que celle des acteurs de sa propre filière fiduciaire (banques, transporteurs de fonds, commerçants, fabricants de billets), que la BCE a ensuite compilées et harmonisées (notamment, en utilisant une métrique commune : le micropoint, μPt) pour obtenir un chiffrage de l'empreinte environnementale des billets.

[Les résultats de cette enquête très approfondie ont été publiés par la BCE](#) en décembre 2023. Ils mettent en évidence que l'impact environnemental des billets en euros est très limité, notamment, au regard des résultats obtenus par rapport à des biens de consommation courante. La valeur annuelle moyenne des paiements en espèces par habitant de la zone euro est, en effet, estimée à 101 μPt en 2019, soit un score équivalent à un parcours de 8 kilomètres en voiture (et à moins de 0,01 % de l'impact environnemental annuel total d'un habitant de la zone euro). Des comparaisons avec d'autres industries ont également été effectuées, relativisant d'autant plus l'impact lié à la filière fiduciaire (cf. schéma).

Comparaison de l'empreinte environnementale des billets en euros et d'autres produits courants

(en micropoint, μPt)



Note : Une équivalence de trajet en voiture est proposée pour chaque catégorie.

Source : Banque centrale européenne, « Étude sur l'empreinte environnementale des billets en euros en tant qu'instrument de paiement ».

Selon cette étude, les activités du cycle de vie d'un billet en euros qui ont le plus de conséquences sur l'environnement sont la consommation d'énergie des distributeurs automatiques de billets (à 37 %) et le transport de fonds (à 35 %), suivies des activités de traitement par les banques centrales nationales (10 %), de la fabrication du papier (9 %) et de l'authentification des billets aux points de vente (5 %). Au regard de la durée de vie relativement longue des billets (près de 9 ans en moyenne) et des nombreux paiements qu'ils permettent, l'incidence de leur production est donc inférieure à celle de leur transport et de leur distribution.

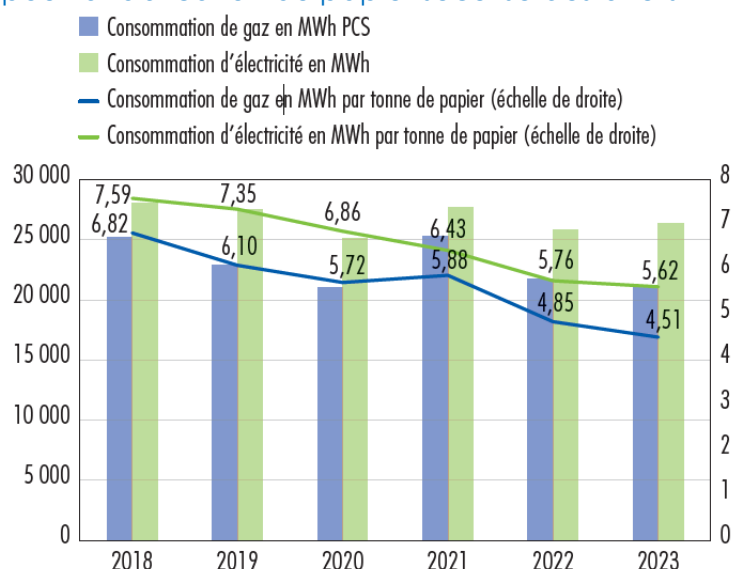
Les actions d'amélioration de la performance environnementale à la Banque de France

Face à l'urgence climatique, la Banque de France s'est résolument engagée à réduire son impact environnemental. Cette responsabilité s'articule autour d'une stratégie globale d'optimisation de l'utilisation de l'énergie et des ressources, déployée à chaque étape du cycle de vie du billet : depuis l'acquisition des matières premières et la phase de fabrication jusqu'à leur destruction.

La papeterie Europafi, filiale de la Banque de France a accompli des progrès remarquables en matière de production durable. La consommation d'énergie et d'eau a été réduite de manière significative, grâce à un plan de décarbonation ambitieux. L'installation d'un système de comptage par atelier, l'amélioration de l'efficacité énergétique, la valorisation de la chaleur émise et l'évolution des procédés de fabrication constituent les piliers de cette stratégie.

L'utilisation de ressources renouvelables et durables est également une priorité. Le coton, élément central du papier fiduciaire, est désormais issu de sources certifiées durables ou biologiques. D'ici 2027, 100% du coton utilisé sera biologique ou en provenance du commerce équitable. Des essais avec des fibres alternatives locales, comme le chanvre, sont également en cours.

Consommation énergétique de la Banque de France pour la fabrication du papier sécurisé des billets



Note : En 2023, à titre d'exemple, le volume produit par la papeterie a été de 4 688 tonnes de papier. – PCS, pouvoir calorifique supérieur.

Source : Banque de France.

L'imprimerie de la Banque de France s'est également investie dans la réduction de son empreinte carbone. En s'attaquant à la fois aux consommations d'énergie et aux émissions de gaz à effet de serre, elle a atteint des résultats probants. L'installation d'un brûleur nouvelle génération, l'optimisation du système de régulation d'hygrométrie et de température, l'isolation des canalisations de vapeur et d'eau chaude ont contribué à une réduction de 25% de la consommation d'énergie entre 2019 et 2023. L'utilisation d'éclairages LED, l'optimisation des rendements des groupes froids et l'arrêt des machines le week-end constituent des actions supplémentaires pour une meilleure performance énergétique.

La distribution des billets s'inscrit également dans la démarche environnementale de la Banque de France. L'optimisation des trajets de transport et la réduction de la consommation de carburant ont permis de diminuer de 16% l'impact carbone de cette activité.

Le tri des billets, étape clé de la distribution, est lui aussi concerné. La régulation de l'air a été optimisée en accord avec les constructeurs de machines, permettant des gains de consommation énergétique significatifs.

La valorisation des déchets est également une priorité : 98% des déchets de la papeterie Europafi sont valorisés et l'imprimerie investit dans de nouvelles technologies pour valoriser ses déchets industriels.

La réduction de l'empreinte carbone des infrastructures de la Banque de France est un autre volet important de sa stratégie environnementale. La rénovation énergétique des bâtiments et l'utilisation d'énergies renouvelables sont des exemples concrets de cet engagement.

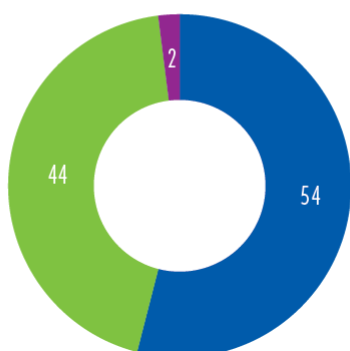
La Banque de France s'engage non seulement à réduire son impact environnemental direct, mais aussi à sensibiliser ses collaborateurs aux enjeux environnementaux, à collaborer avec ses partenaires et à partager ses bonnes pratiques.

Répartition des différents types de valorisation des déchets de la Banque de France, en 2022

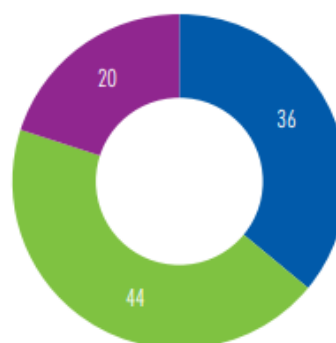
(en %)

a) De la papeterie

■ Valorisation matière
■ Valorisation énergétique
■ Incinération sans valorisation énergétique



b) De l'imprimerie



Source : Banque de France.

La Banque de France s'engage vers une production de billets plus écologique

Le Conseil général de la Banque de France a validé en juillet 2023 le lancement du projet nommé « Refondation », dont la finalité est la construction d'une nouvelle imprimerie modernisée sur le même site qu'Europafi, en Auvergne. Cet investissement ambitieux vise à créer d'ici 2026 le pôle de production public de billets le plus abouti d'Europe en matière d'éco-responsabilité. Ce projet s'inscrit dans une démarche globale de la Banque de France pour réduire son impact environnemental et s'engager dans la transition écologique.

L'empreinte carbone sera réduite de 50%, grâce à une infrastructure moins consommatrice d'énergie et de ressources. L'utilisation d'une énergie décarbonée, la réduction de la consommation d'eau et des déchets, et la diminution des trajets entre l'imprimerie et la papeterie contribueront à cet objectif. La biodiversité sera également préservée par des mesures compensatoires telles que la conservation des espaces boisés, la création de prairies et l'aménagement de gîtes pour chauves-souris.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à lire le Bulletin Banque de France [« L'empreinte environnementale des activités fiduciaires au cœur des engagements de la Banque de France »](#).

Ouverture de la phase de préparation sur l'euro numérique



En octobre 2023, le Conseil des Gouverneurs a validé le lancement de la « phase de préparation » du projet euro numérique.

Un « billet numérique » distribué par les acteurs privés

L'euro numérique serait une monnaie numérique de banque centrale (MNBC) de détail, c'est-à-dire une nouvelle forme de monnaie de banque centrale, dématérialisée, et utilisable par le grand public. L'euro numérique compléterait les autres formes de monnaie – les espèces et les dépôts bancaires – sans les remplacer. Il viendrait accroître la liberté de choix des particuliers.

Alors que [les espèces sont de moins en moins utilisées dans les transactions du quotidien](#), l'euro numérique permettrait de perpétuer les caractéristiques uniques du billet dans l'espace numérique. En effet, l'euro numérique serait utilisable partout en zone euro (grâce à son potentiel cours légal), accessible au plus grand nombre, et gratuit pour les particuliers. De plus, il offrirait une confidentialité renforcée, notamment, grâce à son mécanisme hors ligne, comparable au billet. L'euro numérique contribuerait aussi à préserver le rôle d'ancrage de la monnaie de banque centrale, qui participe à la confiance dans la monnaie.

Dans un contexte de dématérialisation des paiements, l'euro numérique viendrait également soutenir la souveraineté et la concurrence dans le secteur des paiements en Europe. En effet, l'euro numérique permettrait l'émergence de standards d'acceptation ouverts et harmonisés en zone euro, qui pourraient être réutilisés par les acteurs privés. De ce fait, il faciliterait l'émergence de solutions de paiement innovantes, développées par des acteurs privés et utilisables partout en zone euro, dans tous les contextes.

Les intermédiaires privés (établissements de crédit, établissements de paiement et établissements de monnaie électronique) se verraient confier un rôle central dans la distribution de l'euro numérique.

Prochaines étapes

La phase de préparation, qui a succédé à la phase d'investigation depuis novembre 2023, vise à finaliser certains éléments de conception de l'euro numérique (p.ex. les règles de distribution), à expérimenter certaines fonctionnalités, et à sélectionner les fournisseurs susceptibles de développer l'architecture technique.

En parallèle de ces travaux menés par l'Eurosystème, la Commission européenne a présenté, le 28 juin 2023, une [proposition législative](#) visant à définir les conditions d'utilisation de l'euro numérique. Ce projet de règlement fait l'objet de discussions au niveau des institutions européennes et a permis l'ouverture d'un débat démocratique sur l'euro numérique, au niveau du Conseil comme du Parlement européen.

À ce stade, la décision d'émettre un euro numérique n'a pas encore été arrêtée. Celle-ci ne pourra être prise par l'Eurosystème qu'une fois le cadre juridique défini. Si le Conseil des gouverneurs décidait d'introduire un euro numérique, celui-ci pourrait alors voir le jour progressivement à partir de 2027 ou 2028.

Le plafonnement des paiements en espèces

En 2021, la Commission européenne a proposé la création d'une agence dédiée à la supervision et la coordination des autorités nationales de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, désignée AMLA (« Anti-money laundering authority »). La nouvelle législation durcit les règles contre le blanchiment et le financement du terrorisme, imposées notamment aux banques, aux agences immobilières ou aux casinos. Ces entités devront pouvoir identifier leurs clients ou les propriétaires d'actifs derrière des montages financiers opaques. La création de cette nouvelle agence européenne s'inscrit dans le *package* législatif sur lequel, la Commission, le Parlement européen et les États membres se sont mis d'accord le 18 janvier 2024. Ce dispositif s'accompagne d'une uniformisation des plafonds pour réaliser des transactions en espèces.

À partir de son entrée en vigueur, tous les pays membres auront une limite maximale de paiement en espèces de 10 000 euros. Si la nouvelle réglementation fixe un cadre commun, les États membres conservent la possibilité d'instaurer une limite inférieure à 10 000 euros. La France, par exemple, avec son plafond actuel de 1 000 euros pour les résidents fiscaux, ne sera pas obligée de modifier sa législation, de ce point de vue. En revanche, des pays comme l'Allemagne, l'Autriche ou le Luxembourg, qui n'avaient jusqu'ici aucune restriction, devront s'aligner sur la nouvelle norme européenne. Afin de renforcer la lutte contre le blanchiment d'argent, les transactions en espèces d'un montant compris entre 3 000 et 10 000 euros devront désormais faire l'objet d'une vérification de l'identité du client par le vendeur. Cette mesure vise à décourager les transactions opaques et à faciliter l'identification des personnes impliquées.

D'autre part, dans le cadre de son combat contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, l'Union européenne a également mis en place une limitation de 10 000 euros pour les paiements en espèces lorsque le débiteur justifie qu'il n'a pas son domicile fiscal en France, n'agit pas pour les besoins d'une activité professionnelle et paie une dette au profit d'une personne qui n'est pas mentionnée à l'article [L. 561-2](#). La limitation pour la France en la matière était de 15 000 euros avant la mise en place de cette mesure, qui vise à surveiller les mouvements de capitaux et à identifier les transactions suspectes.

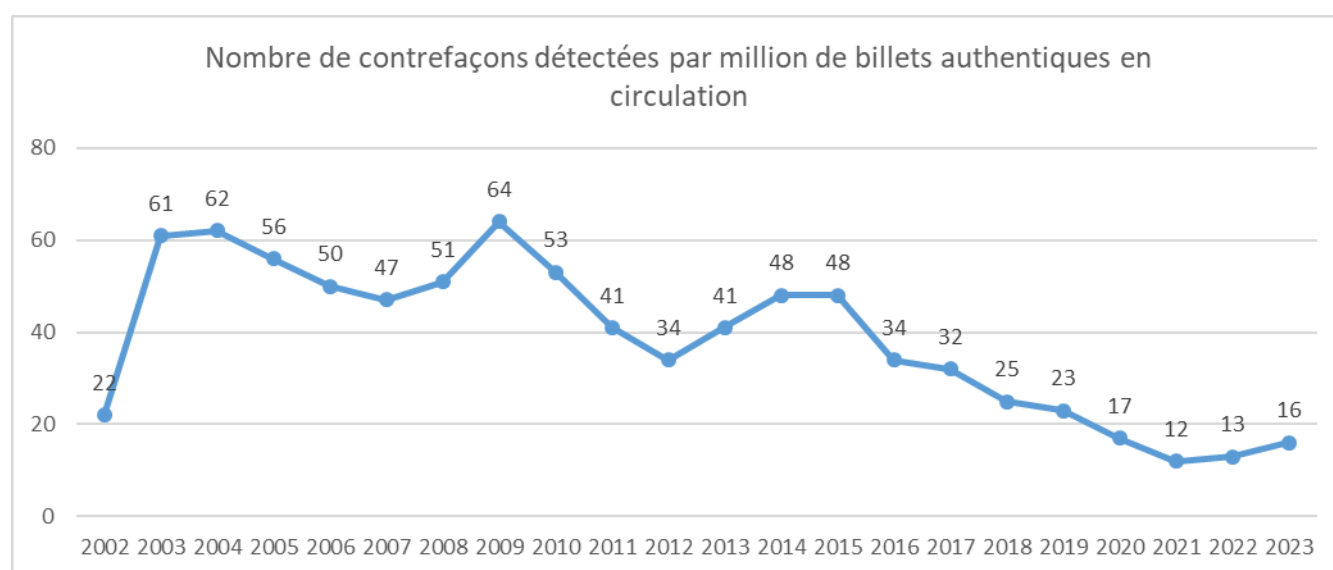
La nouvelle réglementation sur les paiements en espèces, harmonisée à l'échelle européenne, permettra d'améliorer la traçabilité des transactions et de dissuader les pratiques illégales. La date d'entrée en vigueur effective sera définie ultérieurement.

Des contrefaçons de billets en euro en faible quantité et faciles à identifier

La Banque Centrale Européenne a publié le 29 janvier 2024 les chiffres de la contrefaçon dans la zone Euro pour l'année écoulée. Avec 467 000 faux billets retirés de la circulation, l'année 2023 se situe encore en dessous des niveaux pré-Covid-19.

Avec seulement 16 faux billets pour 1 million de billets authentiques émis, les billets en euros utilisés par les Français dans leur vie quotidienne font partie des devises les plus sûres au monde. Cette situation est le fruit d'un travail continu d'amélioration des sécurités présentes sur les billets de banque de la part de l'Eurosystème. La 2^{ème} série d'euros, baptisée « Europe » et mise en circulation entre 2013 et 2019, a largement contribué à la baisse du nombre de contrefaçons.

Les faux billets en circulation présentent le plus souvent une qualité très médiocre et il est aisé de les identifier, grâce à la méthode « [Toucher, Regarder, Incliner](#) ».



L'image des billets est protégée

Des règles strictes encadrent la reproduction de l'image des billets en euros.

Il est interdit de reproduire l'image des euros à taille réelle sur tout matériau souple pouvant s'apparenter à du papier. Ainsi, pour être légale, une reproduction de billet recto-verso sur du papier doit mesurer deux fois plus ou deux fois moins que la taille du billet authentique.

À noter : la mention « SPECIMEN » ne s'applique qu'aux images numériques des billets de banque et ne permet en aucun cas de s'affranchir des règles de reproductions mentionnées ci-dessus.

Plus de détails → <https://www.ecb.europa.eu/euro/banknotes/images/html/index.fr.html>

La contrefaçon et la falsification de billets de banque sont des infractions punies de trente ans de réclusion criminelle et de 450 000 euros d'amende. Le transport, la mise en circulation ou la détention en vue de la mise en circulation des signes monétaires contrefaisants, falsifiés ou irrégulièrement fabriqués sont punis de dix ans d'emprisonnement et de 150 000 euros d'amende.

« Vu d'ailleurs » en bref

Espagne : un accord de Place garantit l'accès aux espèces dans les zones rurales



BANCO DE **ESPAÑA**
Eurosistema

Les représentants de l'Association Espagnole de la Banque (AEB) et de la Confédération Espagnole des Caisses d'Épargne (CECA), en accord avec l'Union Nationale des Coopératives de Crédit (Unacc), se sont accordés pour actualiser le « Protocole Stratégique pour Renforcer le Compromis Social et Durable de la Banque » relatif aux mesures de promotion de l'inclusion financière. Ce protocole avait été élaboré pour la première fois en juillet 2021. En particulier, **la dimension liée à l'accessibilité a été enrichie et prise en compte dans une nouvelle version du protocole, signée en février 2022, avec la participation, cette fois-ci, de la Banque d'Espagne et du Ministère de l'Économie. La Banque d'Espagne a communiqué en 2023 et plus récemment sur la mise en œuvre de cet accord.**

La communauté bancaire espagnole est consciente des difficultés d'accès des publics à besoin spécifique (personnes âgées, handicapées, etc.), en particulier dans les zones rurales du pays en décroissance démographique. Face à ce constat, la place bancaire s'est imposée un double objectif : (i) augmenter les capacités digitales de la population, par le biais notamment d'ateliers de formation aux nouvelles technologies, et (ii) garantir une offre de services alternatifs pour les clients qui, pour différentes raisons, nécessitent une attention plus personnalisée.

Cet accord contient deux propositions notables. D'une part, des mesures visant à améliorer l'accès des personnes âgées ou handicapées aux services fiduciaires ont été adoptées par les établissements bancaires. D'autre part, les établissements bancaires s'engagent à contribuer à une économie plus inclusive en particulier dans les territoires ruraux et auprès des groupes en risque d'exclusion sociale. L'objectif à terme est de maintenir des services de proximité en « face à face » sur l'ensemble du territoire espagnol, jusqu'à garantir l'ouverture ou le maintien d'un point d'accès générique permettant de réaliser les services bancaires de base dans les communes de plus de 500 habitants.

Résultats de l'édition 2023 de l'enquête de satisfaction auprès des partenaires concernant les services fiduciaires délivrés par la Banque de France

La Banque de France présente, pour l'année 2023, d'excellents résultats de satisfaction de ses partenaires fiduciaires

Tout d'abord, la Banque de France remercie les 97 répondants venant des entreprises de transport de fonds et les 113 correspondants des établissements bancaires sollicités lors de cette enquête, menée du 18 septembre au 20 octobre 2023, et qui ont pris le temps de répondre aux questions de l'institut CSA.

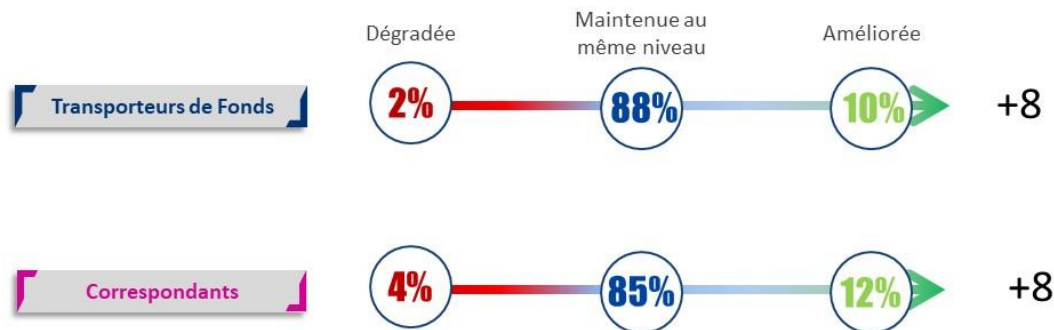


D'une manière générale, les résultats obtenus reflètent la qualité du service fourni aux acteurs de la filière fiduciaire puisque 98% des personnes sondées se montrent satisfaites (94% en 2022). Ce ratio est même de 100% pour les

transporteurs de fonds. Cette année encore, l’image de la Banque de France auprès de ses partenaires reste donc excellente. 98% des personnes interrogées lui font confiance et estiment qu’elle effectue un travail fiable et objectif.

La relation avec les interlocuteurs de la Banque de France

Le résultat du sondage a notamment démontré l’expertise de la Banque de France (8,6/10), sa disponibilité (8,3/10) et son écoute (8,3/10). Voir ci-dessous la variation de la note attribuée, entre les enquêtes 2022 et 2023 :

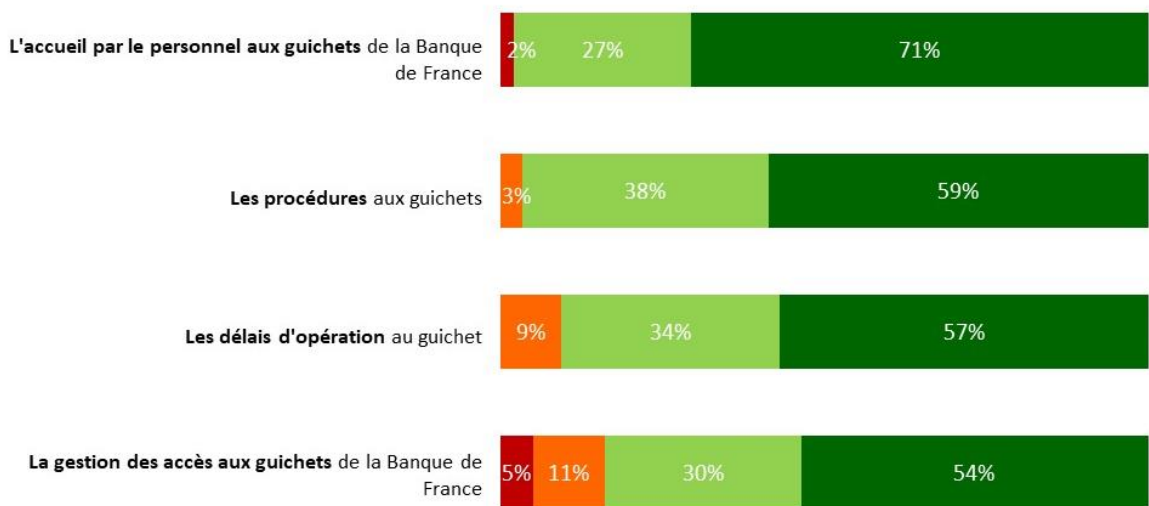


Pour plus de 10% des acteurs contactés, la relation avec les interlocuteurs de la Banque de France s’est améliorée entre 2022 et 2023. Moins de 4% seulement estiment qu’elle s’est dégradée.

La capacité de la Banque de France à coordonner des cellules de crise a été soulignée. Les partenaires ont notamment mis en avant les informations diffusées lors de ces instances ainsi que la gestion des évènements imprévus.

Les prestations logistiques

Les notes de satisfaction permettent d’apprécier le niveau des prestations logistiques fournies par la Banque de France : 8,6/10 pour les transporteurs de fonds et 7,7/10 pour les établissements bancaires. Cette année encore, les personnes interrogées ont mis en avant la disponibilité, la qualité et les procédures de conditionnement des billets.



Concernant le point spécifique des opérations réalisées aux guichets de la Banque de France, les transporteurs de fonds ont octroyé une note moyenne de 8,7/10, démontrant le haut niveau de prestation apporté.

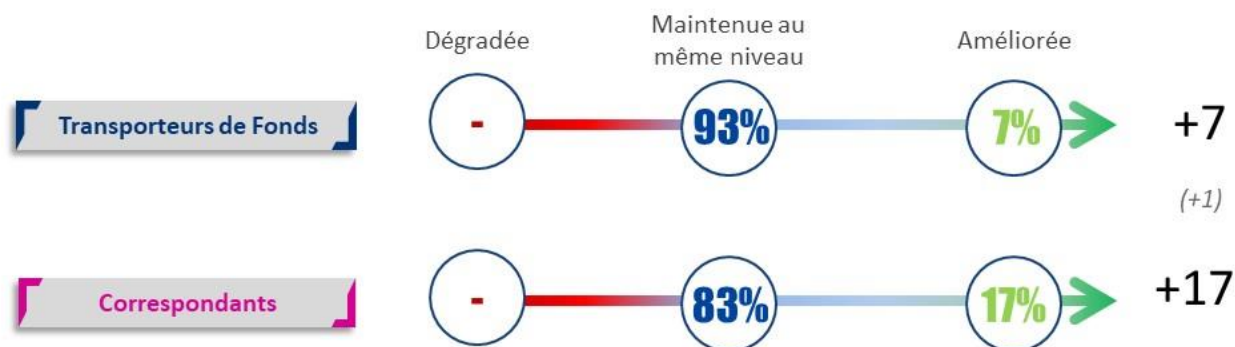
Enfin, pour l’utilisation du portail INTEROP, le degré de satisfaction est en légère hausse par rapport à l’année passée (7,6/10 vs 7,3/10). Des progrès ont été soulignés sur la disponibilité de l’application et les temps de réponse. Les

personnes interrogées ont par ailleurs mis en avant le professionnalisme et les compétences du service Interop Assistance (clarté des réponses, gestion des incidents).

L'information et la communication

Sur les sujets d'information et de communication, le niveau de satisfaction reste élevé. Les interlocuteurs ont notamment pointé : l'organisation des réunions de place (fréquence, informations diffusées) et la Lettre du fiduciaire.

Les transporteurs de fonds comme les correspondants des établissements bancaires ont très bien noté la clarté des rapports et les conditions de déroulement des missions de contrôle.



Pour 7% des transporteurs de fonds et 17% des correspondants, la qualité de l'information délivrée et la communication se sont améliorées depuis l'année passée.

La Banque de France conserve une très bonne image auprès des partenaires utilisateurs des services fiduciaires, transporteurs de fonds et établissements bancaires. Elle est considérée comme une institution de confiance, qui effectue un travail fiable et objectif. En 2023, l'accent a été mis sur l'utilisation du portail INTEROP qui répond désormais mieux aux attentes des utilisateurs, comme le prouvent les notes obtenues.

Pour l'année à venir, la Banque de France s'attachera à perfectionner les quelques points ne donnant pas entière satisfaction (amélioration de la documentation fournie et conditionnement des pièces notamment).



La prochaine enquête débutera dès mi-septembre 2024 !



Un important travail de préparation avec la place a été effectué en 2023 et au premier semestre de l'année 2024. Ce travail a consisté à s'assurer du bon fonctionnement du secteur des paiements pendant les Jeux et, en particulier, du bon fonctionnement de la filière fiduciaire, ce qui implique notamment : un bon approvisionnement des caisses de la Banque de France, la distribution fluide des espèces autour et dans les sites olympiques, des exercices de crise pour tester la résilience de la filière en cas de crise, etc.

Jusqu'en juin, des échanges ont eu lieu, notamment, avec la Préfecture de Police de Paris, pour s'assurer que l'ensemble des acteurs sont prêts pour aborder cet événement exceptionnel.

En complément des préparatifs pour garantir la bonne circulation des espèces pendant les JO, la Banque de France mettra en place un dispositif de surveillance de la distribution des espèces de façon à pouvoir agir immédiatement à la moindre difficulté.

Dans le [communiqué de presse](#) qui a suivi sa dernière réunion plénière, le 27 mai 2024, le Comité national des moyens de paiement (CNMP) a, notamment, salué « *le travail réalisé ces derniers mois par l'ensemble des acteurs du secteur visant à assurer la capacité à faire face aux différentes situations de crise qui pourraient affecter les paiements, y compris en cas de cyber attaque.* »

L'objectif est que l'on ne parle pas des sujets de « paiement » pendant les Jeux !