

# SOLUTIONS DE GESTION DES ESPÈCES

## Intégration du recyclage des espèces dans des systèmes POS

### Introduction

Si vous croyez que les cartes de crédit et les cartes de débit sont sur le point de supplanter les espèces dans les opérations de vente de détail, vous vous trompez. Les espèces demeurent la forme la plus couramment utilisée de paiement, totalisant environ 40 pour cent des transactions aux États-Unis, jusqu'à deux tiers des achats de

moins de 10 \$, et la moitié des transactions évaluées à moins de 50 \$. Selon MasterCard «Les paiements en espèces comptent pour environ 85 % de l'ensemble des transactions effectuées par les consommateurs.» «Dans la plupart des pays, l'ère des paiements sans espèces vient à peine de commencer.» Bien

que les paiements électroniques et par carte plastique aient été reconnus comme étant le mode de paiement du futur, il reste encore beaucoup à faire.

Les paiements en espèces sont encore la règle, notamment dans les magasins de proximité et petits magasins de détail qui traitent principalement de petites transactions. Cinquante-cinq pour cent des petites entreprises aux États-Unis n'acceptent pas les cartes de crédit, selon l'éditeur de logiciel financier Intuit. Pour autant, les paiements en espèces posent des défis pour les entreprises parce que les billets et les pièces doivent être sécurisés, comptés et transportés vers une banque.

Parfois les espèces conduisent à des erreurs de trésorerie et des irrégularités. Les erreurs de change sont possibles, ou alors la tentation d'emporter l'argent du tiroir-caisse POS est



forte. Selon la firme Jack L. Hayes International Inc., collectivement, les employés malhonnêtes coûtent à l'industrie du commerce de détail 7 pour cent de ses revenus, soit 50 milliards de dollars.

Cela signifie que les entreprises ont besoin de solutions de gestion des espèces efficaces et abordables capables d'automatiser la manipulation d'argent liquide, d'améliorer la sécurité, d'accélérer les transactions et de libérer le personnel vers des activités orientées client. Les fournisseurs de solutions POS cherchent à augmenter leurs revenus et de créer de nouvelles occasions d'apprendre et d'introduire des solutions intelligentes de gestion d'espèces pour leurs clients dans le secteur de la vente au détail et de la distribution alimentaire. L'offre de solutions de recyclage d'argent permet aux revendeurs d'ajouter de la valeur à leur proposition et d'aider les clients à résoudre des problèmes de paiement comptant.

### La situation des paiements en espèces

En dépit de la popularité des cartes de débit et des cartes de crédit, l'argent comptant est encore largement utilisé pour les transactions en espèces. «Même pour les consommateurs qui préfèrent les cartes bancaires, le paiement en espèces est le deuxième choix», selon la Federal Reserve Bank de San Francisco. Il est utilisé par la plupart des consommateurs pour les achats de moins de 10 \$, indépendamment de la préférence.

Selon un rapport publié en avril 2014 par la Réserve fédérale américaine, les espèces sont utilisées dans 40 pour cent des transactions globales aux États-Unis, les cartes de débit représentant 25 pour cent, et les cartes de crédit de 17 pour cent. Les paiements mobiles

et par SMS comptent pour moins 0,5%, selon le rapport. «Les espèces sont utilisées assez souvent, mais surtout pour les transactions de faible montant. En fait, la valeur moyenne d'une transaction en espèces représente seulement 21 \$, comparé à 168 \$ pour les chèques et 44 \$ pour les cartes de débit», conclut le rapport.

La plupart des gens transportent sur eux de petites sommes d'argent. Le Rapport d'indice de sécurité Bankrate de mai 2014 a révélé que 40 pour cent des consommateurs transportent moins que 20 \$ sur eux, alors que 29 pour cent transportent 20 à 50 \$, et 12 % entre 50 \$ et 100 \$. À peine 5 pour cent disent transporter 100 à 250 \$, alors que 9 % ne transportent pas d'argent liquide.

Soixante pour cent des consommateurs font leur marché avec de l'argent comptant, tandis que 52 % utilisent des cartes de crédit et 47 % des cartes de débit, selon un rapport de juin 2014 publié par la Federal Reserve Bank de San Francisco. Les espèces sont rarement utilisées pour l'achat de gros articles comme les véhicules, les dépenses de loisirs, de transport, de logement, les factures médicales et les services financiers.

Les raisons pour lesquelles les espèces sont



largement utilisées sont bien comprises. Les paiements en espèces sont bienvenus à peu près n'importe où. Rapide, simple, et direct ce mode de paiement permet aux acheteurs de rester anonymes, ce qui n'est pas possible avec les cartes de crédit ou les paiements électroniques. Les paiements en espèces offrent



une puissance de négociation indéniable. Même les grands magasins préfèrent les espèces pour éviter les charges associées aux cartes de paiement. Dès lors, il n'est pas étonnant que les espèces en circulation se soient élevées à 1,38 milliard \$ au mois d'août 2015, selon la Réserve fédérale.

### Les enjeux des paiements en espèces

Le Blond Group estime le coût global des espèces à 360 milliards de dollars, dont 65 milliards aux États-Unis et 90 milliards en Europe. Une partie de cette somme est liée aux vols. Selon le cabinet de consultation en prévention des pertes Jack L. Hayes International, en 2014, 25 grands détaillants américains ont appréhendé plus de 1,2 million de voleurs à l'étalage et d'employés malhonnêtes. Plus de 80 000 d'employés ayant commis des vols - soit un employé sur 38 - ont été appréhendés. Le problème est si grave que Hayes a estimé à environ un tiers les faillites

attribuées aux vols commis par des employés.

Les entreprises font face à divers types de vol, y compris les surcharges de clients ou la pratique qui consiste à sous-facturer des amis et à empocher la différence ou alors à ne pas les charger du tout. Des erreurs honnêtes se produisent également, souvent à la suite d'un comptage manuel.

Les billets et pièces présentent des difficultés d'une tout autre nature. Selon un rapport d'ARCA d'avril 2014, au cours d'une transaction en espèces normale, les caissiers/caissières consacrent au moins deux minutes au comptage et à la manipulation des espèces, les forçant à se concentrer sur le comptage plutôt que sur les clients. L'argent est compté plusieurs fois, non seulement devant les clients, mais également à la fin de chaque quart de travail quand les caissiers/caissières déposent leurs caisses dans l'entrepôt face à leurs responsables, et avant de les transférer dans le véhicule blindé d'une société de sécurité.

Les détaillants rapportent que l'argent est

La découverte de solutions de gestion intelligente génère de nouvelles sources de revenus et des possibilités de créer de la valeur ajoutée pour les fournisseurs de POS.

compté 15 à 22 fois avant d'être transféré à la banque. Le processus est lent, inefficace et coûteux. Outre cela, toute manipulation manuelle conduit inévitablement à des erreurs de comptage.

## Compteurs mécaniques

Nombre de détaillants utilisent des compteurs de billets à friction et des compteurs de pièces pour améliorer la précision de la manipulation des espèces. Les compteurs de billets à friction réalisent un comptage de billets en une fraction du temps qu'il faut pour un humain, cependant ils s'usent rapidement. Comme avec tout ce qui est mécanique, les compteurs à friction ont une durée de vie limitée : Plus on les utilise, plus ils ont tendance à tomber en panne. Dans un contexte de volume élevé, les compteurs de billets avec mécanisme de rouleaux à friction peuvent durer moins de 12 mois et présentent des lacunes en termes de comptage de billets.

Les compteurs de pièces ont aussi des lacunes. Bien que peu coûteux, les compteurs de pièces ont une durée de vie limitée et sont davantage une solution pour les tâches d'arrière-boutique, par opposition à un système de gestion des espèces en temps réel. Idéalement, les entreprises doivent remplacer ces compteurs de pièces et de billets à friction avec les solutions numériques qui s'intègrent aux systèmes POS, minimisent les manipulations manuelles et maximisent la précision.

## Solutions de recyclage de bout en bout

L'ère numérique a introduit des alternatives plus efficaces aux compteurs mécaniques, notamment des solutions de recyclage automatisées de bout en bout qui communiquent directement avec les banques pour enregistrer les dépôts en espèces et rendre inutile le contact des caissiers/caissières avec l'argent. En éliminant les risques d'erreurs et les processus



chronophages, ces solutions intelligentes permettent de réaliser des gains d'efficacité en amont et en aval.

En amont, les recycleurs d'argent permettent aux clients de détail d'insérer l'argent dans une machine, plutôt que de le remettre à un caissier. Cette fonctionnalité permet à elle seule de résoudre les erreurs de caisse et les vols qui peuvent survenir au point de vente. Une fois l'argent inséré dans le recycleur, la machine synchronise le montant inséré avec le montant de la transaction et rend au client le montant exact - le tout sans aucune intervention manuelle du caissier. Il n'y a aucun contact entre les caissiers et les billets et pièces de monnaie ; une fois l'argent retiré de la machine, celui-ci est inséré dans une cassette qu'ils peuvent remettre au bureau de la direction.

En aval, le recycleur automatise la plupart des fonctions liées aux espèces qu'un responsable ou un superviseur effectue normalement. Cela comprend le réapprovisionnement de la caisse lorsque cela nécessite à des montants prédéfinis, la collecte des espèces excédentaires, et le stockage de l'argent dans la cassette pour être collecté ultérieurement.

La capacité de recyclage automatique d'argent liquide dans la caisse permet aux entreprises de le réutiliser sans avoir à rapprocher les billets et les pièces de monnaie à plusieurs reprises.

L'argent qui n'est pas recyclé peut être déposé virtuellement à la banque du détaillant au moyen d'une connexion en direct. De cette façon, l'argent est crédité au compte du détaillant avant qu'il ne soit collecté. Cela réduit les liquidités oisives qui y seraient autrement simplement entreposées, améliore les flux de trésorerie et garde à la minute près exacts les comptages de caisse.

Le recyclage d'argent automatisé permet d'économiser du temps sur le comptage et le rapprochement des comptes - de 30 à 90 minutes par caisse chaque jour. En aval, le personnel qui normalement serait affecté au comptage de caisse et à l'enregistrement des montants sur papier peut être réaffecté à d'autres fonctions, s'occuper des clients et répondre à leurs questions. Et grâce à l'automatisation de comptes et à la réduction des liquidités oisives, les détaillants peuvent économiser de l'argent et réduire la fréquence des collectes d'une fois par jour à deux ou trois fois par semaine.

Outre la réduction des frais de gestion des espèces, la technologie de recyclage contribue à améliorer l'expérience du client. Au moment du paiement, plutôt que de garder les yeux sur l'écran POS et sur les espèces pour rendre la monnaie, le caissier peut dès lors garder le contact visuel avec les clients et communiquer avec eux.

## Avantages pour le fournisseur de solution

- Pour les revendeurs de POS, la vente de recycleurs d'argent automatisés crée une nouvelle source de revenus et représente une réelle opportunité de valeur ajoutée. Ces solutions permettent aux revendeurs de se distinguer de la concurrence et d'attirer de nouveaux clients intéressés par la technologie de gestion intelligente des espèces. Tout ce qui peut accélérer les transactions et automatiser les processus constitue une valeur ajoutée des petits magasins de détail aux grandes enseignes.
- 
- En bref, les revendeurs de technologie de recyclage intelligent des espèces peuvent bénéficier de multiples avantages :
- 
- • créer de nouvelles sources de revenus ;
- • remporter de nouvelles affaires.
- • créer de la valeur ajoutée pour leurs clients ;
- • se distinguer des concurrents ;
- • améliorer la fidélité et la satisfaction de la clientèle ;
- Satisfaire et fidéliser les clients
- Gagner de nouvelles affaires

## À propos d'APG Cash Drawer

Leader déjà reconnu dans les solutions d'encaissement, APG Cash Drawer, LLC évolue pour devenir un fournisseur de solutions

de gestion d'encaissement, avec offres de recyclage des espèces pour compléter son portefeuille complet de tiroirs-caisses et de produits POS associés.

### Glory Global Solutions LTD

Les systèmes de recyclage CASHINFINITY, qui sont disponibles en plusieurs tailles et configurations, font économiser aux détaillants des millions de dollars - de 2 \$ à \$25 millions de dollars par site - par le biais d'améliorations de gestion des espèces. Ainsi, certains détaillants ont signalé des réductions des liquidités oisives de 25 %, tandis que d'autres affirment avoir réduit le nombre de collectes presque de moitié. Quant aux tâches d'arrière-guichet, le recyclage des espèces réduit les coûts de 40 à 60 % en éliminant les comptages manuels et réduisant les collectes. Par ailleurs, les clients CASHINFINITY signalent généralement un retour sur investissement de deux à quatre ans.

### Conclusion

Comme les détaillants cherchent à maîtriser leurs coûts d'exploitation, ils doivent examiner les moyens d'automatiser la gestion des espèces. Les méthodes manuelles et mécaniques de traitement des espèces ne sont plus en mesure de répondre adéquatement aux besoins des entreprises, comme en témoignent les 50 milliards de dollars de pertes de revenus annuels imputables au vol. En présentant des solutions de recyclage d'argent intelligentes, les revendeurs de POS peuvent les aider non seulement à mieux maîtriser leurs coûts, mais aussi à améliorer l'expérience du client.

*Un merci spécial à Glory Global Solutions pour leur contribution à ce livre blanc.*



### À propos APG Cash Drawer, LLC

APG est un fabricant de tiroirs-caisses durables et fiables. APG a construit une réputation de fournisseur de choix pour le secteur de la vente au détail, de l'hospitalité et des solutions de tiroirs-caisses mobiles pour des milliers de clients dans le monde entier. Pour en savoir plus sur les produits APG, visitez <http://www.cashdrawer.com> ou contactez-nous au 001-763-571-5000. Suivez-nous sur Twitter à @apgcashdrawer et sur Facebook.