

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Le point de vue des pétroliers

Roelandts, Christian

Published in:

Transfert électronique de fonds et protection du consommateur

Publication date:

1990

Document Version

le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

Citation for published version (HARVARD):

Roelandts, C 1990, Le point de vue des pétroliers. Dans *Transfert électronique de fonds et protection du consommateur*. Story Scientia, Bruxelles, p. 99-104.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

III. LE POINT DE VUE DES PETROLIERS

Christian ROELANDTS¹

¹ Centre de recherche Informatique et Droit, Namur, Belgique.

Au début de 1980, il y a près de 8 ans, les premiers Terminaux Point de Vente « on line » faisaient leur apparition dans quelques stations-service isolées en Belgique. Leur nombre s'est ensuite très rapidement accru, à tel point que sur les 6 ou 7.000 points de vente, l'on compte actuellement quelques 2.000 stations-service équipées d'un système de Transfert Electronique de Fonds.

Après 8 ans de fonctionnement l'on doit être à même de faire un bilan. Nous allons tenter de le faire en nous plaçant du côté des pétroliers. Demandons-nous donc si les pétroliers, sont ou non, satisfaits de ce nouveau mode de paiement.

A cette question il faut, à mon avis, répondre de façon nuancée.

Il est tout d'abord indiscutable que le Transfert Electronique de Fonds dans les stations-service s'est révélé un succès. Les automobilistes ont bien accueilli ce nouveau système de paiement et les deux parties, tant les Banques que les pétroliers, ont toutes les raisons de se féliciter de l'initiative qu'elles ont prises ensemble de mettre sur pied cette nouvelle formule en vue de faciliter le paiement des achats de carburant de leur clientèle commune.

Pour les Banques d'abord, il est clair que la carte de paiement bancaire n'aurait pas enregistré une pénétration aussi importante dans leur propre clientèle sans la « locomotive » qu'a constitué le secteur pétrolier. L'avance prise au début des années 1980 par Bancontact sur Mister Cash atteste, à suffisance, que la possibilité d'utiliser, ou non, la carte bancaire dans les stations-service a été un élément déterminant dans la préférence du public pour l'une ou l'autre de ces cartes.

Pour les pétroliers ensuite, la carte bancaire a parfaitement rempli le rôle qu'ils en attendaient c'est-à-dire de compléter le self-service physique, déjà installé dans la plupart des stations-service, par un self-service financier, afin que le client devienne totalement autonome dans son processus d'approvisionnement.

On peut donc penser que le Transfert Electronique de Fonds n'aurait pas vu le jour en Belgique, ou, tout au moins, n'aurait pas connu un tel succès, si, au préalable, quelques années plus tôt, les pétroliers n'avaient pas converti leurs points de vente pour passer d'un service manuel, avec pompiste, au self-service.

En effet, sans self-service, le Transfert Electronique de Fonds dans les stations n'avait pas de raison d'être. A l'époque, le but recherché était uniquement de réaliser un self-service complet, en ce compris la fonction paiement, au lieu d'un self-service plus ou moins bâtarde, se limitant uniquement au remplissage physique du réservoir par le client qui devait se rendre ensuite à la caisse pour régler son achat.

Si donc cette stratégie de conversion n'avait pas été adoptée par les pétroliers quelques années auparavant, ceux-ci n'auraient certainement pas décidé de collaborer avec les Banques en vue de l'introduction dans les stations d'un système de paiement électronique. A leur tour les Banques, sans l'appui des pétroliers, auraient probablement hésité à investir, de façon massive, dans un réseau qu'elles auraient dû alors amortir sur un nombre beaucoup plus faible de transactions.

Quoiqu'il en soit, l'objectif poursuivi par les pétroliers de permettre à leur clientèle de payer directement, sans autre intervention humaine, ses achats de carburant dans les stations-service a été pleinement atteint et ils en ont, en outre, retiré, un bénéfice considérable. Les marques qui ont, les premières, adopté cette stratégie ont vu leurs chiffres de vente augmenter considérablement et ont donc toutes les raisons d'être

satisfaites, d'autant plus que le Terminal Point de Vente leur a permis d'atteindre cet objectif de manière beaucoup plus efficace et de façon moins coûteuse que le lecteur de billets vers lequel certains s'étaient précédemment orientés en vue d'obtenir le même résultat.

Mais les pétroliers ont, en outre, d'autres raisons d'être satisfaits car le paiement électronique leur a permis d'obtenir des effets bénéfiques qu'ils ne soupçonnaient même pas au départ.

D'abord, ils ont pu maintenir leurs stations-service ouvertes 24 heures sur 24. L'étalement des approvisionnements qui s'en est suivi a décongestionné certaines stations, ce qui leur a permis de reporter à plus tard les nouveaux investissements.

Ils ont aussi été aidés dans leur politique de suppression des points de vente marginaux. Comme les Terminaux Point de Vente ont été uniquement installés dans les stations à grand débit, celles-ci ont bénéficié d'un glissement de clientèle en provenance des autres points de vente. Ces derniers ont donc enregistré une diminution dans leurs ventes qui a parfois été telle qu'ils ont atteint le seuil à partir duquel leur maintien n'était plus justifié.

Les pétroliers ont, enfin, pu opérer des stations-service « fantômes » c'est-à-dire sans personnel, même pas à la caisse, et nous reviendrons sur cet aspect.

Mais alors, me direz-vous, devant un bilan à ce point favorable, comment expliquer votre réticence à répondre que les pétroliers sont satisfaits du Transfert Electronique de Fonds ? Quels sont donc les points négatifs ?

A mon sens, ils sont au nombre de deux.

— Tout d'abord les pétroliers estiment que les Banques leurs font payer trop cher les facilités données à leur clientèle de payer par carte bancaire.

L'on sait qu'outre une charge fixe, mensuelle, par Terminal, les Banques demandent aux pétroliers une rémunération pour chaque transaction effectuée. Comme le Terminal lui-même a été acheté par le pétrolier, cette rémunération a pour objet de contribuer à l'amortissement des autres investissements, c'est-à-dire le réseau bancaire qui achemine les transactions et l'ordinateur central de Bancontact ou MisterCash qui gère l'ensemble du système.

Or, disent les pétroliers, le Transfert Electronique de Fonds a connu un succès qui a dépassé toutes les espérances. L'amortissement de l'investissement effectué par les banques sera donc beaucoup plus rapide que prévu et il n'est pas normal que les banques soient seules à en profiter. Les pétroliers, qui ont largement contribué au succès, demandent donc de bénéficier d'une réduction sur le tarif initialement convenu qui a été calculé, à l'origine, sur base d'un nombre estimé de transactions nettement inférieur à la réalité.

Il faut également remarquer qu'à la différence de la Grande Distribution, les pétroliers n'ont jamais contesté le bien-fondé de pareille rémunération. Toutefois, il est évident que si ce secteur économique devait obtenir des banques que le Transfert Electronique de Fonds se fasse pour les Grandes Surfaces sans charge aucune, ils exigeraient alors à leur tour les mêmes conditions de la part des banques.

— La seconde raison pour laquelle les pétroliers ne sont pas pleinement satisfaits est, à mon avis, plus fondamentale.

Si, comme je viens de vous le dire, ils sont « globalement » satisfaits du TEF, du Transfert Electronique de FONDS, à l'aide de leurs Terminaux Points de Vente, ils ne sont, par contre, pas satisfaits du TED, du Transfert Electronique de DONNÉES réalisé à l'aide de ces mêmes Terminaux et également acheminé par le réseau bancaire.

Très vite, en effet, les pétroliers se sont aperçus qu'ils pourraient utiliser leurs Terminaux Point de Vente pour transférer, non seulement des données financières, d'un compte bancaire à un autre, mais également d'autres données, leur permettant, soit d'offrir de nouveaux services à leur clientèle, soit encore de récolter, pour eux-mêmes, certaines informations commerciales en vue de mieux gérer leurs points de vente.

Cette possibilité d'utilisation des Terminaux Points de Vente en vue d'organiser un Transfert Electronique de DONNÉES n'avait, il est vrai, pas été perçue à l'origine, lorsque, en commun avec les Banques, les pétroliers avaient mis au point le système. Ce n'est que plus tard que, progressivement, les pétroliers ont porté une attention grandissante à cette fonction qui, certainement, deviendra demain un élément déterminant de leur stratégie. Il est même vraisemblable, qu'à l'avenir, le Transfert Electronique de Données va, chez les pétroliers, dépasser en importance le Transfert Electronique de Fonds.

Tout a commencé lorsque plusieurs sociétés pétrolières ont créé des cartes carburant électronique privatives, nationales et, plus tard, même internationales, et ont conclu, avec Bancontact ou MisterCash, des accords selon lequel le réseau bancaire collecterait, pour leur compte, les données relatives aux approvisionnements réalisés à l'aide de ces cartes.

Le rôle des organisations bancaires est, dans ce cas, purement passif. Il se borne à simplement enregistrer sur bandes magnétiques les données obtenues par l'introduction de ces cartes privatives dans les mêmes Terminaux que ceux qui « lisent » les cartes bancaires et à remettre ensuite cette bande magnétique à la société pétrolière émettrice de la carte.

Le même principe pourrait être étendu à quantités d'autres applications dans le domaine pétrolier, qu'elles soient de marketing ou de gestion.

C'est ainsi, par exemple, que la société pétrolière pourrait émettre des cartes de fidélité destinées à une catégorie particulière de clientèle et qui serait assortie d'avantages en matière de prix ou de conditions de paiement. Elle pourrait également demander au réseau bancaire de lui communiquer des informations commerciales, telles le niveau des ventes, la position des stocks etc... en vue de télé-gérer le point de vente.

Les opportunités de développement en ce domaine sont nombreuses et certainement bien perçues par les pétroliers. Et pourtant l'on constate que ceux-ci hésitent à répondre favorablement aux sollicitations des banques d'utiliser leur réseau pour le Transfert Electronique de Données.

Certes, ils réalisent les avantages que présente l'utilisation du réseau bancaire pour rapatrier leurs données. Ce réseau existe déjà depuis plusieurs années, il est bien organisé, géré de façon efficace par du personnel compétent et spécialisé. De plus, comme il s'agirait pour les banques d'un trafic marginal, il devrait être possible de négocier avec celles-ci un tarif particulièrement avantageux.

Mais les pétroliers sont également conscients du danger que pourrait présenter pour eux l'utilisation d'un réseau qui échappe totalement à leur contrôle.

Non seulement ils voient d'un mauvais oeil que le secteur bancaire dispose d'un ensemble d'informations sur la conduite de leur propre entreprise mais ils estiment, en outre, inacceptable d'être totalement dépendant des banques pour la mise au point de leur propre politique marketing.

Enfin ils redoutent également les conséquences pour la gestion de leur réseau de stations-service d'une rupture dans la communication des données, suite par exemple, à un désaccord, toujours possible, entre les parties.

Telle est donc la situation aujourd'hui. L'on se trouve actuellement devant une grande incertitude concernant l'avenir du Transfert Electronique de Données dans le secteur pétrolier. Non pas que les opportunités n'existent pas mais bien que l'on ne perçoit pas clairement comment organiser et contrôler le système à mettre en place.

A mon sens, plusieurs routes sont possibles.

— J'excluerai, d'emblée, la première, selon laquelle les banques modifieraient la structure même de Bancontact et MisterCash, en les transformant en organismes serveurs, neutres et indépendants, ouverts et contrôlés par l'ensemble de la distribution.

Un accord des banques sur ce point me paraît, en effet, très peu probable.

— A l'autre extrême, l'on pourrait imaginer que chaque pétrolier constitue son propre réseau de collecte de données. Dans ce cas, chaque Terminal Point de Vente dans les stations serait équipé de deux sorties, l'une vers le réseau bancaire et destinée au Transfert Electronique de Fonds, l'autre vers le réseau du pétrolier, pour le Transfert Electronique de Données vers son ordinateur central.

Dans pareil cas le pétrolier aurait, bien sûr, un contrôle parfait sur l'ensemble de la collecte d'informations en provenance de son réseau mais le prix à payer serait extrêmement lourd. Il devrait mettre en oeuvre des moyens financiers et humains considérables car la constitution de pareil réseau impliquerait des investissements importants ainsi que le recrutement et la formation d'un personnel qualifié, généralement non disponible dans les sociétés pétrolières.

— Une autre voie serait, pour les pétroliers, de mettre sur pied, sur un plan corporatif, un réseau commun pour toute l'industrie Pétrolière qui serait géré par leur propre groupement professionnel. Cette formule présenterait l'avantage d'être moins coûteuse en investissements financiers et humains pour les sociétés affiliées au système tout en leur permettant d'exercer un contrôle sur le gestionnaire.

— Enfin une dernière possibilité serait de relier les stations-service à un réseau neutre, à constituer, qui offrirait ses services à quiconque souhaite s'y affilier.

Outre l'intérêt d'être moins coûteuse que les autres formules, cette solution présente l'avantage de permettre au gestionnaire du réseau de pré-traiter l'information recueillie au goût de l'utilisateur et de lui donner ainsi une valeur ajoutée.

Il est clair cependant que pareil réseau devrait être totalement indépendant et donner aux sociétés pétrolières une garantie absolue de confidentialité ainsi que la certitude que le service offert pourra toujours évoluer en fonction de nouveaux besoins exprimés par chaque utilisateur.