

Le numéraire n'est pas démodé



Il est temps de repenser à votre chaîne d'approvisionnement en numéraire

Le numéraire n'est pas démodé

Il est temps de repenser à votre chaîne d'approvisionnement en numéraire



Table des matières

Partie **1** Pourquoi le numéraire
ne peut être ignoré

Partie **2** Les déboires du numéraire :
l'impact des processus dépassés

Partie **3** Innover des changements
pour la gestion du numéraire

Partie **4** Le temps est propice pour une
révision de la gestion du numéraire

Partie **5** Vers une ère de manipulation
du numéraire plus efficace

Le numéraire n'est pas démodé

Il est temps de repenser à votre chaîne d'approvisionnement en numéraire



1 Pourquoi le numéraire ne peut être ignoré

Le numéraire compte pour 44 % du volume et 23 % de la valeur des paiements effectués.

Le numéraire demeure la forme de paiement au détail la plus fréquemment utilisée et acceptée.

Dans la vente au détail d'aujourd'hui fondée sur le crédit et le débit, il est tentant de croire que le numéraire perd de son lustre. Il n'y a rien de moins vrai. Selon la [Banque du Canada](#), les transactions en espèces comptent pour 44 pour cent du volume de vente total au Canada, évalué à un peu plus de 100 milliards de dollars.



La [Banque du Canada](#) constate aussi que la valeur des transactions effectuées en espèces est demeurée presque inchangée, depuis quatre ans, à 23 pour cent de tous les biens et services vendus.

Malgré la baisse de l'utilisation du numéraire dans les points de vente (PDV) au cours des deux dernières décennies, la [Banque du Canada](#) affirme que l'argent demeure la forme de paiement au détail la plus fréquemment utilisée et acceptée, surtout pour le grand nombre d'achats de faible

valeur. Son statut préférentiel pourrait être lié au fait que les consommateurs pensent qu'il est plus rapide et plus facile de payer en espèces que de payer avec du plastique, et que l'argent est plus largement accepté.

84 \$

le montant moyen en espèces que les Canadiens transportent

Selon les spécialistes de l'industrie de distribution du pétrole et des dépanneurs, le numéraire est perçu comme une source d'inefficacité et de ressources perdues pour les détaillants. [Un sondage effectué par une revue sur les dépanneurs et les distributeurs de pétrole](#) a révélé que 70 pour cent des exploitants de dépanneurs ont cité une « manipulation inefficace du numéraire » comme étant leur principal problème, soit une augmentation de 11 pour cent par rapport à l'année précédente.

70 %



Pourcentage de détaillants citant une manipulation inefficace du numéraire comme étant leur principal problème.

Parts de paiement : volume, par type de bien

	Numéraire	Débit*	Crédit*	Autre**
Transport/Stationnement	57 %	7 %	29 %	7 %
Divertissement/Repas	56 %	17 %	22 %	6 %
Autre	54 %	17 %	23 %	5 %
Loisir/Articles de sport	44 %	15 %	36 %	5 %
Services professionnels	41 %	16 %	36 %	8 %
Épicerie/Pharmacie	39 %	25 %	33 %	3 %
Soins de santé	35 %	18 %	43 %	4 %
Biens durables	29 %	21 %	45 %	5 %
Vêtements	26 %	26 %	43 %	4 %
Essence	22 %	30 %	47 %	2 %

*Débit et Crédit comprennent les paiements sans contact. **Autre pourrait comprendre les cartes prépayées et les chèques. Source : [Sondage effectué par la Banque du Canada en 2013 sur le coût des paiements.](#)

Que ce soit pour compter et recompter le numéraire, corriger les écarts ou devoir quitter physiquement leurs affaires pour effectuer un dépôt bancaire ou pour aller chercher de la monnaie pour le change, les gestionnaires sont de plus en plus frustrés par le temps, les coûts et l'inefficacité générale de la gestion du numéraire.

Malgré les problèmes et les frustrations liés à la manipulation du numéraire, les transactions de crédit et de débit ont leurs propres défis pour les propriétaires d'entreprises. [Les associations de commerce de détail du Canada](#) possèdent un long historique quant à l'opposition des frais des commerçants reliés aux cartes de crédit, entraînant une entente volontaire avec Visa Canada et MasterCard Canada pour réduire les frais de transaction. Malgré le coût des frais des commerçants, les gestionnaires affirment qu'ils préfèrent la facilité du traitement des paiements électroniques et la tenue des dossiers.

Le numéraire n'est pas démodé

Il est temps de repenser à votre chaîne d'approvisionnement en numéraire



2 Les déboires du numéraire : l'impact des processus désuets

Les détaillants d'aujourd'hui sont concentrés sur l'augmentation de l'efficacité et la réduction des coûts.

Les détaillants de taille moyenne consacrent généralement plus de 30 heures de travail par semaine aux processus manuels.

La mise en place de nouvelles technologies peut profiter à la rentabilité nette.

Une chose est certaine, les entreprises qui vendent des produits et des services ne peuvent pas ignorer les transactions en espèces. [Selon Inc. Magazine](#) : « L'argent est la pierre angulaire d'une entreprise. Il est essentiel de le gérer efficacement pour réussir. »

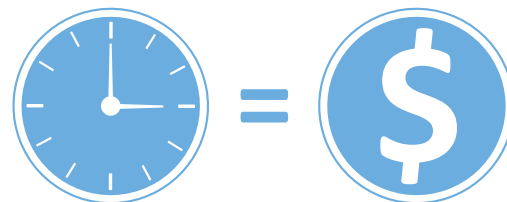
Durant une crise économique, la capacité d'une entreprise de gérer efficacement son numéraire peut faire la différence entre calmer les effets de la tempête économique et battre de l'aile.

À une époque où l'innovation est la norme, il est étonnant de découvrir que les processus de gestion du numéraire d'aujourd'hui ressemblent à ceux en place il y a 10 ou même 20 ans. Le plus souvent, les magasins et les restaurants comptent sur les employés pour compter manuellement le numéraire qui entre chaque jour, consigner les totaux quotidiens, recompter le numéraire s'il y a un écart, puis apporter physiquement le dépôt à une succursale locale de l'institution financière.



Pourcentage de propriétaires de dépanneurs préoccupés par la fraude interne.

Non seulement ce processus est-il coûteux en temps, mais le risque d'erreurs, de fraudes et de vols est important. Les détaillants de taille moyenne consacrent généralement plus de 30 heures de travail par semaine aux processus manuels de manipulation du numéraire.



Bien que les approches traditionnelles de la manipulation du numéraire puissent avoir été la meilleure option dans le passé parce qu'il y avait peu d'alternatives, les améliorations apportées à la technologie d'aujourd'hui et les innovations ont permis aux entreprises de mettre en place des solutions qui exigent une implication minimale de la part des employés. Lorsque vous prenez en compte les économies de temps et les réductions des coûts de main-d'œuvre, l'amélioration des processus et la mise en place de nouvelles technologies peuvent tangiblement profiter à la rentabilité nette.

La directrice de la gestion des produits de la [Bank of America](#), Joan Branaccio, note : « Les détaillants d'aujourd'hui se concentrent sur l'augmentation de l'efficacité et la réduction des coûts, et explorent comment les technologies peuvent les aider. Puisque les ventes amènent la rentabilité, les détaillants veulent que la technologie aide à libérer leurs employés de tâches telles que la gestion de la monnaie et des devises, qui les empêchent de passer du temps avec les clients. »

Le numéraire n'est pas démodé

Il est temps de repenser à votre chaîne d'approvisionnement en numéraire



3 Innover des changements pour la gestion du numéraire

Les méthodes de manipulation du numéraire désuètes peuvent nuire aux résultats.

Une solution pour aider chaque entreprise existe.

Que ce soit le manque de temps pour se consacrer à changer le processus en cours ou la croyance que l'approche actuelle de l'entreprise de la gestion du numéraire fonctionne bien, la vérité est que les méthodes de manipulation du numéraire désuètes peuvent être très dommageables pour les détaillants et avoir un impact direct sur les résultats en :

- Faisant perdre du temps aux employés
- Réduisant le service à la clientèle
- Créant des inexactitudes entraînant une augmentation des exigences en matière de conciliation

- Entravant la visibilité
- Réduisant les mouvements de trésorerie
- Augmentant le risque de vol et de fraude

La gestion du numéraire n'a plus besoin d'être une importante source d'inefficacité pour les entreprises canadiennes. Avec une vaste gamme de nouvelles options disponibles, un détaillant doit évaluer ses besoins particuliers pour déterminer quel produit lui convient le mieux. Il existe une solution pour aider chaque entreprise, peu importe la taille ou le volume de numéraire, pour améliorer les processus et réduire les coûts.

Service de véhicules blindés et de traitement des dépôts

Bien que ce ne soit pas un nouveau service, le service de sécurité des véhicules blindés a changé en fonction des besoins des clients. Au cœur du processus, ce service voit au transport du numéraire du magasin de détail à l'institution financière ou au centre de traitement selon un horaire répondant aux besoins de l'entreprise, procurant une sécurité accrue et une économie de temps. Le service de traitement des dépôts accroît l'efficacité et réduit le temps nécessaire pour les détaillants pour préparer le dépôt du numéraire en le laissant au service de véhicules blindés ou à un centre de traitement qui peut l'effectuer plus rapidement et avec plus d'exactitude, permettant une amélioration de la tenue des dossiers et la tranquillité d'esprit.

Coffres-forts intelligents

Les coffres-forts intelligents ont transformé la gestion du numéraire pour les détaillants en leur procurant une mini banque de dépôt de haute technologie, sécurisée. Le numéraire est inséré dans le coffre-fort intelligent où il est automatiquement compté, vérifié et authentifié réduisant le temps de conciliation et les erreurs. Certains coffres-forts intelligents permettent d'effectuer des dépôts chaque jour à une institution financière, réduisant la fréquence des ramassages par le service de véhicules blindés, améliorant ainsi les mouvements de trésorerie du détaillant.

Recycleurs de numéraire et de pièces de monnaie

Avec des avantages similaires à ceux d'un coffre-fort intelligent, les recycleurs de numéraire consistent en un module plus gros qui permet aux détaillants de déposer des pièces de monnaie et des billets, tout en permettant aux employés d'effectuer des retraits de change et de petits billets pour créer un fonds de caisse, ou pour augmenter les caisses enregistreuses au besoin. Les recycleurs de numéraire permettent aux caissiers de changer de gros billets contre de plus petites dénominations et verrouillent les gros billets, tout en réduisant le besoin de commander du change.

Chambres fortes virtuelles

Une chambre forte virtuelle amène la provision de numéraire d'un détaillant plus près de son emplacement, même s'il n'y a pas de succursale locale. Une entreprise de véhicules blindés conserve une provision du numéraire du détaillant, et fournit des billets et de la monnaie pour le change. Les chambres fortes virtuelles réduisent le délai de la commande à la livraison en déplaçant la source de numéraire plus près de l'emplacement d'un détaillant. Cela permet un meilleur mouvement de trésorerie et une réactivité au cas où le détaillant aurait besoin de numéraire rapidement.



4 Le temps est propice pour une révision de la gestion du numéraire

Prendre le temps d'améliorer l'approche d'une entreprise envers la gestion du numéraire peut entraîner des avantages significatifs.

La mise en œuvre de nouveaux processus et procédures peut sembler impressionnante, surtout pour les détaillants de taille petite et moyenne qui ont peu de temps libre pour se consacrer à la planification.

James Phillipson, [conseiller en affaires situé à Toronto](#), dit que les mauvaises procédures et le manque de planification des problèmes potentiels finissent par prendre beaucoup de temps aux gestionnaires de petites entreprises, temps qui pourrait être mieux consacré ailleurs.

Bien que les commentaires de M. Phillipson ne soient pas spécifiquement reliés à la gestion du numéraire, il n'y a pas de doute que les

gestionnaires d'entreprise sont frustrés par le temps nécessaire pour superviser le processus entourant le numéraire, et par les processus et systèmes démodés, manuels, qu'un grand nombre ont encore en place.

Prendre le temps d'améliorer l'approche d'une entreprise envers la gestion du numéraire peut entraîner des avantages significatifs qui peuvent avoir directement un impact positif sur l'efficacité et la rentabilité des employés.

Avantages de la chaîne d'approvisionnement en numéraire

Éliminer les inefficacités

Pour la plupart des entreprises, la gestion du numéraire est une source énorme d'inefficacité et de ressources mal attribuées.

Avec les gestionnaires constamment sous pression pour réduire les coûts et maximiser l'efficacité, il est difficile de justifier de consacrer le temps des employés pour compter l'argent, effectuer les dépôts bancaires et préparer les tiroirs-caisses.

La mise en place d'un coffre-fort intelligent pour gérer le numéraire peut donner lieu à :

- Une réduction de 67 % du temps passé par les employés à la validation des fonds pour le change.
- Une réduction de 10 % du temps consacré à la vérification des caisses.
- Une réduction de 70 % du temps pour balancer les fonds de caisse.

Améliorer le service à la clientèle

Lorsque les employés sont relégués à l'arrière pour compter le numéraire, moins d'employés sont dans le magasin pour répondre aux clients. Puisqu'une expérience client optimale est le nouveau champ de bataille de l'environnement d'aujourd'hui des détaillants, un client qui se sent ignoré quittera simplement le magasin, et trouvera ce dont il a besoin chez un concurrent.

« Procurer une expérience client positive n'est plus simplement « utile » pour les organisations. Elles sont maintenant « nécessaires », dit Shaun Belding, PDG de [The Belding Group of Companies](#), dont les clients mystères ont évalué à 47 % la « difficulté à trouver du personnel pour les aider ».

Les gestionnaires doivent chaque jour assurer l'équilibre entre le besoin d'augmenter les ventes, tout en contrôlant les coûts salariaux.

La mise en place de nouvelles technologies telles que des recycleurs de numéraire et des coffres-forts intelligents peut :

- Couper de 66 % la main-d'œuvre générale nécessaire pour la gestion du numéraire.
- Économiser 80 % du temps de travail nécessaire pour créer des fonds de caisse pour le magasin.
- Éliminer le temps de préparation du fonds de caisse et des dépôts.

Des économies de main-d'œuvre pour la gestion du numéraire signifie que plus de temps peut être passé à servir les clients.



4 Le temps est propice pour une révision de la gestion du numéraire

Le Conseil canadien du commerce de détail estime les coûts liés aux pertes à 4 milliards de \$ par année pour les entreprises canadiennes; ou 10,8 millions de \$ par journée de magasinage.

Réduire les pertes

Dans les magasins de détail, les pertes font référence à la perte de numéraire et d'inventaire à cause des erreurs au moment du comptage, des vols par les employés ou les clients, des erreurs de comptabilité, des fraudes et des pertes. Les pertes constituent un risque inhérent à toute entreprise qui entre des sommes d'argent durant la journée.

Peu importe la cause, gérer les pertes représente des coûts importants en temps et en produits ou services pour atténuer les risques.

Le Conseil canadien du commerce de détail estime les coûts liés aux pertes des entreprises canadiennes à :

- 4 milliards de \$ par année; ou 10,8 millions de \$ par journée de magasinage.

Pour lutter contre les pertes, les entreprises adoptent une gamme de produits pour minimiser les pertes potentielles. Selon un sondage sur la sécurité effectué auprès des magasins de détail au Canada, les principales précautions prises contre les voleurs comprennent :

- Des systèmes d'alarme – 94 %.
- Des systèmes d'enregistrement de télévision/VCR en circuit fermé – 89 %.
- Des coffres-forts – 88 %.
- Des systèmes de signalisation des exceptions – 88 %.
- L'utilisation de véhicules blindés – 83 %.

Améliorer la visibilité

Au-delà du temps et des préoccupations potentielles pour la sécurité de l'employé effectuant ces déplacements, les détaillants perdent la visibilité sur leur chiffre d'affaires, soldes, et même l'accès au numéraire, surtout si les dépôts sont effectués après les heures d'ouverture. Si le détaillant a plusieurs emplacements, le suivi des dépôts à travers les institutions financières et les succursales peut constituer un problème.

Les détaillants peuvent aussi perdre une visibilité instantanée sur toutes leurs liquidités détenues et ne profitent pas des conditions favorables offertes sur les comptes dont le solde est élevé.

L'utilisation d'un service de véhicules blindés élimine complètement le risque pour la sécurité des employés transportant du numéraire.

Les coffres-forts intelligents et les recycleurs de numéraire :

- Procurent une visibilité en temps réel sur les revenus de leurs opérations.
- Réduisent de 60 % le temps nécessaire pour concilier la chambre forte du magasin et le numéraire.
- Éliminent le temps passé par les employés loin du magasin pour effectuer les dépôts.

Rationaliser les processus

Il arrive souvent que les processus de gestion du numéraire soient une mosaïque de procédures mises en place au fil des ans, et répétées assez souvent pour qu'elles soient considérées comme une « politique ».

Des politiques dépassées peuvent mettre les détaillants à risque puisque toute irrégularité peut constituer un drapeau rouge pour un vérificateur fédéral.

Les technologies et services novateurs peuvent simplifier les processus de manipulation du numéraire en :

- Réduisant le comptage et la vérification effectués manuellement.
- Augmentant la sécurité pour les employés.
- Réduisant les risques de vol.
- Améliorant la visibilité.
- Améliorant les mouvements de trésorerie.

Les améliorations apportées au processus de manipulation du numéraire grâce à des technologies et services novateurs peuvent entraîner des économies sur la manipulation du numéraire de jusqu'à 20 %.

Le numéraire n'est pas démodé

Il est temps de repenser à votre chaîne d'approvisionnement en numéraire



5 Vers une ère de manipulation du numéraire plus efficace

Les détaillants peuvent se tourner vers une nouvelle suite de produits axés sur la technologie qui peuvent transformer leur approche envers la gestion du numéraire.

Que ce soit un petit magasin du coin ou un grand détaillant, les transactions en espèces ne sont pas près d'arrêter. Continuer d'appliquer des processus de gestion du numéraire dépassés peut avoir un coût important, s'il est caché, pour vos résultats en termes de temps de travail perdu, d'erreurs, de vols et de tracasseries liées à la conciliation.

Avec la comptabilité du numéraire pour près de 44 pour cent du volume total de transactions, et le mode de paiement préféré pour près d'un tiers des transactions de moins de 25 \$, il est clair que les détaillants ont besoin de renforcer l'efficacité pour demeurer concurrentiels et offrir à leurs clients la meilleure expérience de magasinage possible.

1/3

des transactions de moins de 25 \$ sont effectuées en espèces

Aujourd'hui, les détaillants peuvent se tourner vers une nouvelle suite de produits axés sur la technologie qui peuvent considérablement transformer leur approche envers la gestion du numéraire, éliminant la frustration causée par les méthodes inefficaces et longues du passé.

Mais, avant de commencer, recrutez les services d'un conseiller expérimenté en chaîne d'approvisionnement en numéraire pour évaluer votre environnement unique en matière de numéraire et vous fournir la solution personnalisée en fonction de vos besoins. Recherchez une entreprise qui possède une vaste expérience en gestion du numéraire et une expertise sur le marché canadien, qui peut offrir une stratégie personnalisée (pas à l'emporte-pièces), et possède la technologie la plus récente et les compétences pour procurer une solution de haute qualité et sécuritaire. Certaines entreprises peuvent offrir un ou deux de ces attributs, mais seul un véritable spécialiste en gestion du numéraire vous offrira les quatre.

Pour en apprendre davantage sur la façon dont Brink's Canada peut aider à rationaliser vos processus de gestion du numéraire pour libérer du temps, renforcer la sécurité et améliorer la visibilité, visitez www.brinks.ca ou appelez au 1 800 570-2867.



Voici le nouveau Brink's

Brink's peut vous offrir une meilleure approche pour vous aider à gérer votre chaîne d'approvisionnement en numéraire.

La technologie change rapidement l'utilisation du numéraire. Avec la progression de la technologie de paiement sans contact et des options de paiement avec appareil mobile, les clients s'attendent à de la flexibilité. En réponse, Brink's évolue.

Brink's sait que chaque détaillant a des buts uniques. Le temps est passé à gérer du numéraire, empêchant les gestionnaires à superviser les employés et les opérations quotidiennes, les éloignant des clients.

Brink's peut vous offrir une meilleure approche pour vous aider à gérer votre chaîne d'approvisionnement en numéraire.

Dans le cadre du Processus de découverte de Brink's, nous prendrons une approche consultative pour comprendre les défis commerciaux, optimiser vos processus et utiliser nos meilleurs partenariats et principales compétences pour élaborer une solution de gestion du numéraire personnalisée. La bonne solution peut vous aider à bâtir la chaîne d'approvisionnement en numéraire la plus efficace et la plus rentable qui soit, vous faisant économiser du temps et de l'argent, donnant aux gestionnaires une plus grande visibilité à savoir où se trouve le numéraire, et donnant ainsi plus de temps au personnel pour qu'il se concentre sur l'expérience client.

Vous avez besoin d'aide? Pensez Brink's.

BRINKS

Références :

Bank Of Canada : The Changing Landscape For Retail Payments In Canada And The Implications For The Demand For Cash, automne 2012; **Bank Of Canada** : Why Is Cash (Still) So Entrenched? Insights From The Bank Of Canada's 2009 Methods Of Payment Survey, février 2012; **CBC News** : Canadians Pay Cash Less Than Half The Time, Bank Of Canada Calculates, 14 mai 2015; **Bank Of Canada** : 2013 Methods Of Payment Survey Results, avril 2015; **Convenience Store And Fuel News (Cspnet.Com)** : CSP Exclusive Study : Hard To Handle; Effectively Controlling Cash A Top Concern For Retailers In Study, mai 2014; **Global News** : Visa, MasterCard Canada Agree To Slash Transaction Fees, 4 novembre 2014; **Inc. Magazine** : Cash Management, 2009; **Banking Technology** : New Solutions For Optimising Cash In The Retail Industry; **CanadaOne** : Overcoming Challenges that Prevent Small Business Growth, 31 mars 2007; **Belding Group of Companies Inc.** : Customer Service Is Improving With Canadian Retailers, 3 avril 2014; **PwC Canada/Retail Council of Canada** : Stealing Retailer's Thunder: PwC Estimates Canadian Retailers Are Losing Over \$10 Million A Day To Shrinkage, 31 octobre 2012; **PwC** : Canadian Retail Security Survey 2012, 31 octobre 2012.



www.brinks.ca