

Christian Jain place Monext à la pointe de l'innovation

En intégrant les nouveaux moyens de paiement qui permettent aux commerçants de développer leur activité, Monext accroît sa part de marché.

PAR ALEXANDRA OUBRIER

En France, une transaction e-commerce sur quatre passe par Monext », souligne avec fierté Christian Jain, son président. Cette petite entreprise de 480 personnes, installée à Aix-en-Provence, est la deuxième plate-forme de traitement des paiements en France. Une société de hautes technologies qui avait besoin d'un ingénieur à sa tête pour poursuivre son développement une fois rachetée par le Crédit Mutuel Arkéa en janvier 2010. La banque choisit alors Christian Jain pour prendre sa direction. Diplômé de Supélec, spécialiste de l'imagerie numérique grâce aux années passées chez Thomson, puis recruté par le Crédit Mutuel de Bretagne pour prendre en charge

les systèmes de production de la banque, Christian Jain a acquis une fine connaissance des circuits de paiement jusqu'à devenir directeur des services bancaires en 2004, puis directeur des systèmes d'information en 2009. Un profil très technologique qui correspond bien aux défis à relever pour Monext, bâtie à partir des activités de paiement électronique d'Experian. Car le groupe Arkéa a de l'ambition pour sa filiale dont elle veut faire un leader du paiement électronique à horizon 2015. Et si, aujourd'hui, le quart des transactions e-commerce passent chez Monext, c'est parce que l'équipe a su convaincre de grands noms tels que le site marchand Amazon, pour lequel il a développé une solution de paiement en un clic, ou encore Orange et le PMU, dont il

traite aussi les transactions en points de vente.

Depuis son arrivée, Christian Jain a restructuré l'offre de Monext afin de la rendre plus lisible et plus compréhensible pour ses clients constitués de commerçants travaillant en ligne et/ou en magasins. En se branchant sur ses plates-formes Payline et PayAvenue, ces marchands peuvent accepter les paiements dans pratiquement toute l'Europe. « Nous accueillons une cinquantaine de nouveaux clients par mois, des sites marchands de toutes tailles, expose Frédéric Jeannin,

directeur du développement. *Et nous avons acquis une dimension internationale afin de suivre nos clients européens.* » Sur le plan technique, Payline est améliorée en permanence par les équipes d'ingénieurs et de développeurs. Elle est d'ailleurs certifiée PCI-DSS, une norme de sécurité très stricte pour l'e-commerce. Elle accueille actuellement plus de 3.000 e-commerçants (160.000 transactions en 2011) et s'enrichit régulièrement de nouveaux moyens de paiement tels que WeXpay, Paysafecard, Moneybookers, Buyster, Moneo... pour le marché français.

Emission instantanée

Spécialiste de la carte bancaire, Monext propose la gestion des émissions de cartes - c'est d'ailleurs le gros de son activité - mais aussi la gestion des crédits pour le compte de banques ou d'établissements de paiement. Par exemple, Carrefour Banque (anciennement S2P) lui a confié le traitement de sa carte de paiement universelle Pass MasterCard en 2009, soit 2,7 millions de cartes aujourd'hui. Et en 2010, Monext a mis en place pour ce même client une solution d'émission instantanée qui permet aux consommateurs d'obtenir une carte en quelques minutes dans l'un des espaces financiers de Carrefour, une première en France.

L'acquisition de nouveaux clients dans ce milieu très technique a conduit Monext à s'organiser un peu comme une SSII (société de services en ingénierie informatique) : un binôme constitué d'un commercial et d'un ingénieur chef de projet travaille sur chaque proposition à un nouveau client. « Chaque projet dure de quatre à dix-huit mois selon sa complexité, détaille Frédéric Jeannin. Par exemple, la migration d'un parc de plusieurs millions de cartes avec reprise des données dans le cadre d'une externalisation est assez longue à mettre en œuvre, contrairement à la création d'une

Son parcours

Christian Jain, 55 ans, président de Monext.

Diplômé de Supélec (1978).

1979-1986 : ingénieur d'études spécialisé dans l'imagerie numérique puis dans les sonars chez Thomson.

1986-2004 : ingénieur système, puis responsable des systèmes de production au Crédit Mutuel Arkea, Crédit Mutuel de Bretagne (devenu Arkea en 2001).

2004-2009 : directeur des services bancaires du Crédit Mutuel Arkea.

2009 : directeur des services informatiques.

Depuis janvier 2010 : président du directoire de Monext.



L'équipe



Clothilde Castel,
directeur financier

Christian Jain,
président

Frédéric Jeannin,
directeur du
développement

Absent sur la photo :
Gilles Férec,
directeur des opérations

« Nous avons acquis une dimension internationale afin de suivre nos clients européens »

activité, comme c'est le cas pour les nouveaux établissements de paiement (Aqoba, Afone...). » Pour attirer ces nouveaux acteurs du paiement, les équipes de développement travaillent à intégrer très vite les innovations comme les moyens de paiement émergents, le prépayé, le sans contact, le paiement mobile..., mais aussi des systèmes Sepa (Single Euro Payments Area) compatibles, alternatives aux réseaux nationaux tels que Visa ou MasterCard Only.

Une fois les développements informatiques réalisés, les clients sont pris en charge par les équipes de Gilles Férec, directeur des opérations, qui assurent le bon fonctionnement des systèmes. « Une équipe de 120 personnes, des ingénieurs, des développeurs, des techniciens travaillent en permanence à faire tourner nos outils et à les faire évoluer, détaille-t-il. Une quarantaine d'experts techniques sont en charge des bases de données et des réseaux et une dizaine de collaborateurs sont spécialisés dans la sécurité. Tous ont une culture approfondie en monétique avec des spécificités comme l'internet, les systèmes des commerçants, les contrôles sécuritaires, les systèmes internationaux... Pour offrir une qualité de service impeccable et relier en permanence tous les acteurs du paiement, nous devons offrir une haute disponibilité de nos serveurs et entretenir des systèmes de secours. »

Un centre de contacts de 180 personnes accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 gère les autorisations et les mises en opposition de cartes pour de nombreuses banques françaises, chacune ayant opté pour un protocole particulier. Cette plate-forme reçoit

également les appels d'assistance liés aux cartes et oriente les clients vers les prestataires adaptés. Enfin, une trentaine de collaborateurs traitent les litiges sur les paiements par carte pour le compte des banques et selon le règlement interbancaire.

La lutte contre la fraude est d'ailleurs un sujet essentiel pour ce métier. « C'est une prestation que nous incluons dans notre offre sous forme d'alertes, d'analyses comportementales, de surveillance 24h/24 afin d'offrir un service clé en main, explique Christian Jain. Monext aura investi 6 millions d'euros en 2010, soit 10 % de notre chiffre d'affaires annuel, notamment pour obtenir la certification PCI-DSS qui nous donne une longueur d'avance auprès des commerçants. » Sécurité et développement deviennent enfin compatibles !

Plus largement, la question du modèle économique et de la tarification des services de Monext se pose de façon cruciale dans un métier où la course à la taille fait rage. « L'un des grands chantiers sur le plan financier a été de mesurer la rentabilité de nos services, indique Clothilde Castel, directeur financier. Le contrôle de gestion est désormais associé à la construction de l'offre et à sa tarification :

en travaillant sur le volume des transactions, nous parvenons à faire baisser les coûts et à réallouer les capacités ainsi dégagées à des investissements dédiés à l'innovation. Et comme notre marché bouge beaucoup, nous devons souvent remettre en cause notre fonctionnement. » Une agilité qui s'exprime à la fois sur le plan financier et technique, et qui garantit une croissance maîtrisée. ■

Monext en chiffres

64 millions d'euros
de chiffre d'affaires en 2010

6,5 millions
de cartes bancaires émises

210 millions
de paiements et retraits

3.000 clients PayLine

160 millions
de transactions PayLine

160.000 contrats commerçants
en acquisition

320 millions
de transactions commerçants

5 millions d'appels par an