



**TOUT LE PAYS,  
TOUS LES JOURS,  
TOUS LES CALÉDONIENS.**



# PRÉSENTATION DE LA CSB



M. VINCENT GOURMELEN - Directeur Général

Évoluant dans un environnement technologique innovant, les moyens de paiement représentent un enjeu déterminant pour le développement de la relation des banques ou grands comptes avec leurs clients.

Prenant toutes ses racines en Nouvelle-Calédonie, la Calédonienne de Services Bancaires (CSB) a grandi grâce à un esprit pionnier soutenu par ses actionnaires. Et c'est une extraordinaire aventure humaine qui a conduit les équipes, initialement de 5 personnes et comptant maintenant une centaine de collaborateurs issus de toutes les communautés, à délivrer un chiffre d'affaires d'1,4 milliard d'XPF en prestations de paiement.

Forte de 20 ans de participation à la construction du paysage économique, l'unique opérateur qu'est la CSB a engagé un ambitieux programme de renouvellement de ses infrastructures. Celui-ci est devenu réalité. Il va permettre la poursuite de l'adaptation de l'entreprise à son marché ainsi qu'un meilleur accompagnement de ses clients bancaires ou privés dans leurs missions. Offrir des services de paiement plus sécurisés, plus simples et plus performants constitue dans ce cadre un défi majeur que la CSB entend relever au profit de ses partenaires ou actionnaires et de l'ensemble des calédoniens.

Domaines métiers et expertises :

- MOYENS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUES
- TRAITEMENT ET ARCHIVAGE DE DOCUMENTS
- FAÇONNAGE ET ÉDITIQUE
- SYSTÈME INTERBANCAIRE D'ÉCHANGES
- TERMINAUX ET AUTOMATES
- MAINTENANCE INDUSTRIELLE
- TÉLÉMATIQUE
- SERVICES ET CONSEILS EN INFORMATIQUE

## HISTORIQUE

### ■ 1991

Création de la CMSB (Calédonienne de Monétique et de Services Bancaires) suite à la volonté commune de certaines banques locales et à l'initiative de Gérard SACHOUX. Exploitation Monétique et Terminaux.

### ■ 1993

Lancement de l'activité Traitement de Chèques.

### ■ 1994

Filialisation des activités Traitement de Chèques et Terminaux, respectivement au sein des Sociétés CTCS (Calédonienne de Traitement de Chèques et de Services) et CGLM (Calédonienne de Gestion et de Location Monétique).

### ■ 1996

Première connexion directe avec le réseau du Groupement des Cartes Bancaires.

### ■ 1997

Entrée de l'OSB (Océanienne de Services Bancaires – Polynésie Française) au capital, par échange d'actions.

### ■ 1999

Fusion des 3 Sociétés CMSB, CTCS et CGLM pour constituer la CSB (Calédonienne de Services Bancaires) dans un but d'optimisation des capacités et de recherche de synergie. Lancement de l'activité Editique.

### ■ 2000

Présence de toutes les banques du territoire au capital.

### ■ 2001

Position d'opérateur unique des moyens de paiement de Nouvelle-Calédonie. 500 millions d'XPF de Chiffre d'Affaires. 40 collaborateurs.

### ■ 2005

Lancement du SIENC (Système Interbancaire d'Echange de Nouvelle-Calédonie).

### ■ 2009

Lancement de l'activité Façonnage de Chéquiers.

### ■ 2010

Lancement de l'activité Gestion Électronique de Documents.

### ■ 2011

20 ans et ouverture du nouveau siège social et centre industriel, 2.800 m², ZAC de Koutio.

### ■ 2012

1,4 milliard d'XPF de Chiffre d'Affaires. 100 collaborateurs.

Nota : pour une meilleure lecture, les chiffres ont été arrondis



# NOUVEAU SIÈGE SOCIAL ET CENTRE INDUSTRIEL



TOUT CECI EST  
L'ABOUTISSEMENT  
D'UN LONG CHEMIN  
DE 20 ANS ET MARQUE  
LE DÉBUT D'UNE  
NOUVELLE ÈRE  
DE MATURITÉ.

Sans la capacité à disposer d'infrastructures professionnelles adaptées à ses métiers, toute entreprise industrielle ou de service est condamnée à décrocher du peloton des sociétés compétitives pour connaître un déclin aggravé par la vitesse des mutations technologiques. La CSB n'échappant pas à cette règle, ses actionnaires ont décidé fin 2007 de la doter d'un centre sur mesure, conforme à toutes les recommandations et normes de ses métiers, lui permettant d'envisager sereinement les révolutions à venir dans le domaine des paiements.

Fin 2011 s'est opérée la prise de possession du programme. Grâce à un doublement de la surface, les professionnels de l'entreprise disposent désormais d'un outil performant et sécurisé, source de **synergie** et de **productivité**. Sa position au **barycentre des échanges** du Grand Nouméa est un facteur d'efficacité pour les services comme de bien-être pour une majorité de collaborateurs résidant à l'extérieur de la ville.

Elle conserve un centre de secours qui lui permet par ailleurs de servir des prestations de proximité avec certains clients.

Tout ceci est l'aboutissement d'un long chemin de 20 ans et marque le début d'une nouvelle ère de maturité.







UNE RELATION CLIENTÈLE  
OPTIMISÉE POUR  
DES PROJETS ADAPTÉS



## EXPLOITATION, MONÉTIQUE ET DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUE

2 ENTITÉS POUR UNE COLONNE  
VERTÉBRALE AU SERVICE DE  
L'ORGANISATION DES MÉTIERS

## MONÉTIQUE ET RELATION CLIENTÈLE

## PROJETS

Au cœur des réseaux bancaires de l'industrie des paiements calédoniens, les Services Production Monétique & Informatique (PMI) et Etudes & Développements Informatiques (EDI) sont la colonne vertébrale de l'organisation de nos métiers. De culture **H24**, dotées de **plans de continuité** à forte complexité, les équipes supervisent des traitements de flux électroniques dont la **croissance** de 500% au cours des 10 dernières années constitue un véritable challenge. Le nouveau Data Center du centre de Koutio héberge l'ensemble des plateformes métiers et 210 serveurs constituent la base

d'un système d'information à **haute disponibilité**, exploité selon des **normes de sécurité** strictement **contrôlées**.

Le pôle informatique qui regroupe PMI et EDI, participe donc, par la qualité de son service et la technologie stratégique qu'il développe, à la valeur ajoutée de la chaîne des paiements. Il ouvre ainsi la voie au futur d'un marché en plein bouleversement.

Point d'entrée de toutes les demandes d'analyse, recherches et travaux, le service Monétique et Relation Clientèle (MRC), rattaché au pôle projets et relation clientèle est un maillon clé de la **relation de confiance** avec nos partenaires.

L'ensemble du processus de traitement des opérations monétiques est réalisé par un back-office dans un environnement hautement sécurisé et va de la fabrication des supports cartes à la compensation bancaire, en passant par l'acquisition des transactions de paiement et de retrait. En tant que référent, MRC accompagne les **évolutions réglementaires internationales** dictées par les grands émetteurs.

Face aux évolutions permanentes dans ses domaines d'activités, la CSB a développé au fil des années des compétences projets associées à ses métiers.

La principale préoccupation du pôle projets et relation clientèle est d'assurer une prestation de qualité à ses clients, tout en leur apportant des solutions à **valeur ajoutée**.

S'appuyant sur une **méthode adaptée** à notre configuration, les acteurs de ce pôle élaborent, en étroite collaboration avec les experts des entités métiers de la société et de ses partenaires, le système d'information des paiements de demain. La mobilisation et la professionnalisation de toutes les ressources projet sont indispensables pour le maintien de notre positionnement dans un secteur en perpétuelle évolution.



UNE MAÎTRISE COMPLÈTE ET SÉCURISÉE  
DU PROCESSUS DE GESTION DE DOCUMENTS :  
DE LA FABRICATION À LA DÉMATÉRIALISATION  
ET L'ARCHIVAGE À VALEUR PROBANTE



## CHÈQUES, CHÉQUIERS ET DOCUMENTS

## ÉDITIQUE

Cher aux Calédoniens, le chèque est le 1<sup>er</sup> moyen de paiement du territoire. La société est positionnée sur ce marché grâce à son **offre globale** de traitement dématérialisé de la filière, exploitée au sein du pôle industriel. Une fois **façonné** par nos soins (activité du service Façonnage et Editique - FED) puis utilisé par le consommateur, le chèque revient à la CSB pour une **capture de l'image** à des fins de **traitement, d'archivage** physique et électronique (service Traitement et Archivage de Documents - TAD). Il sera alors **détruit** selon différents critères.

Certaines **captures décentralisées** s'opèrent directement en agence bancaire, en particulier sur des automates de remises de chèques commercialisés et maintenus par nos soins. Pour ce traitement complet et intégré, le processus CSB est conforme aux référentiels imposés par les organismes de tutelle.

Outil historique et fondamental de la relation banque/grand compte/client, le relevé d'opération est l'un des documents que la CSB **compose, imprime, met sous pli et expédie** aux professionnels et particuliers. Dans un métier qui allie plateforme informatique et machines industrielles, l'activité éditique du Service FED, rattachée au pôle industriel, propose une **offre diversifiée** et sur mesure. L'expertise qu'elle a su développer lui confère un savoir-faire unique dans les **traitements de masse**, hautement confidentiels, dont les données lui sont transmises par le biais de réseaux sécurisés.

Internet occupera à l'avenir une part importante dans l'activité, avec des produits de **dématérialisation** qui seront source d'amélioration des performances commerciales tout en étant propices au développement durable.

## TERMINAUX ET MAINTENANCE INDUSTRIELLE

Terminals et automates sont les principaux vecteurs d'acquisition des flux de paiement. Rattaché au pôle industriel, le Service Maintenance Industrielle et Logistique (MIL) est le **garant de l'acceptation** d'une large gamme de moyens de paiement dans les commerces du Caillou ou les agences bancaires.

La croissance économique a stimulé le développement du parc. Il en a résulté une **couverture géographique complète** du territoire et un **centre d'appels** professionnel pour répondre aux différentes demandes commerçants.

Les professionnels de cette entité entretiennent et dépannent également l'ensemble des machines en exploitation au sein des activités industrielles.

Fort de ses terminaux de paiement de dernière génération en exploitation (GPRS et IP) et d'une offre de solutions de libre-service bancaire éprouvée, MIL mobilise ses compétences pour proposer aux acteurs de la banque, du commerce, de la distribution et des institutions des matériels porteurs des plus récentes avancées technologiques.

4000 ÉQUIPEMENTS D'ACCEPTATION  
ET 50 AUTOMATES  
MAINTENUS SUR TOUT LE TERRITOIRE



Vingt ans de croissance ont conduit la société à franchir un cap et à atteindre la taille critique que l'économie calédonienne exigeait pour répondre à ses besoins en moyens de paiement.

Grâce à des professionnels issus de toutes les communautés du territoire et à une connaissance approfondie du marché local, l'équipe CSB a su acquérir une dimension qui lui permet de tenir sa place d'opérateur du pays et de préparer les défis du futur annoncés par la technologie.

C'est aussi par un ensemble de valeurs partagées qu'une culture d'entreprise s'est forgée au fil des années. Elle poursuit, comme dans toute organisation vivante, chaque jour sa construction et cherche à allier performance et respect des femmes et des hommes qui la font grandir.

## LA CSB EN QUELQUES CHIFFRES

1 400 000 000	Francs Pacifique de chiffre d'affaires
80 000 000	Opérations traitées sur nos plateformes
20 000 000	Documents, chèques et TIP traités
17 000 000	Transactions en paiement et retrait compensées
16 000 000	Impressions et mises sous plis expédiées
2 000 000	Caractères embossés lors de la personnalisation cartes
800 000	Pages dématérialisées via une Gestion Electronique de Documents
200 000	Chéquiers personnalisés
30 000	Appels Hotline tous clients bancaires, privés et commerçants confondus
10 000	Heures de développement de logiciels internes
* 4 000	Terminaux de Paiement Electroniques et Editeurs Lecteurs de Chèques
3 300	Kilomètres de chèques traités
* 1 750	Mètres <sup>3</sup> de béton coulés pour la construction du nouveau centre industriel
800	Jours d'astreinte
* 210	Serveurs
* 200	Distributeurs de Billets et Guichets Automatiques Bancaires
150	Projets et Demandes de Travaux en cours
* 100	Collaborateurs
35	Tonnes de papier manipulées par l'éditique
* 2	Transactions monétiques toutes les 4 secondes
* 1	Opérateur en moyens de paiement au service de ses clients

\* CHIFFRES NON ANNUELS





CALÉDONIENNE DE SERVICES BANCAIRES  
88, PROMENADE DE KOUTIO / DUMBÉA  
BP415 / 98845 NOUMÉA CEDEX / NOUVELLE-CALÉDONIE  
TÉL. 46 30 30 / FAX. 46 30 31 / [www.csb.nc](http://www.csb.nc)