

## Bitcoin : La ruée vers l'or, version XXI<sup>e</sup> siècle

En 2008, une entité fictive nommée Satoshi Nakamoto publie le texte fondateur du bitcoin. Sept ans plus tard, en mars 2015, Böhme estime que les transactions de la devise à l'international s'élèvent à près de 50 millions de \$ par jour, la transaction moyenne s'élevant à 2 BTC (environ 500\$), malgré une mauvaise réputation qui l'associe à Silkroad (qui avait entraîné une chute de la monnaie en 2013) et à Mt. Gox (qui avait aussi perturbé le cours de la cryptodevise en 2014).

Le phénomène ne laisse pas indifférent : si les États ont commencé à réguler la pratique, ses défenseurs présentent ce nouvel or postmoderne comme un instrument émancipatoire favorisant la liberté personnelle et l'anonymat.

En face, on l'accuse d'être un dispositif technique de formation d'un hyperlibéralisme hi-tech, d'entraîner les pires catastrophes inflationnistes ou simplement de ne pas être si sécuritaire après tout.

Partout la même question : le bitcoin peut-il remplacer la monnaie ?

### **Le bitcoin, au goût du jour**

L'histoire de la dématérialisation de la monnaie ne date pas d'hier. Des sociologues québécois font une relecture des écrits de Bourdieu pour souligner l'impact social de la financiarisation des relations internationales, incluant les ententes de crédit entre institutions et individus.

Le mouvement se serait cependant accéléré depuis une dizaine d'années, avec l'apparition des transactions électroniques, le développement de protocoles de cryptage pour les sécuriser et un contexte très favorable à son développement avec la crise financière.

Émergent alors de nouveaux besoins, mais également de nouvelles problématiques qui font coïncider l'analyse économique et informationnelle.

Karlstrøm s'inquiète, en 2014, de l'impact que la massification de ce type d'échange pourrait créer sur plusieurs grandes institutions économiques, notamment au niveau de la taxation, de l'accès au crédit, de l'établissement des taux d'intérêt et du contrôle des échanges internationaux.

### **Qu'est-ce qui distingue le bitcoin des autres monnaies électroniques ?**

D'abord, l'algorithme utilisé permet de réduire l'incertitude de la transaction sans avoir recours à la validité de l'identité légale des partenaires, grâce à des « block chain » qui segmentent l'information.

Contrairement par exemple à Paypal ou iStore, qui sont des services dématérialisés s'inscrivant au sein de l'économie bancaire standard, le processus proposé par bitcoin utilise un réseau peer-to-peer qui valide la transaction en temps réel.

Selon l'analyse de Maurer, faite en 2013, cela laisse moins de traces significatives et impose moins de frais qu'un billet de banque. Un point est souvent mis en avant, celui de la sécurité et du contrôle, en effet, cette monnaie permet de faire ses paiements sans livrer d'informations personnelles. Le risque de vol d'identité est réduit. Il s'agirait donc d'une forme améliorée de cryptomonnaie.

Le système bancaire standard pointe une autre différence importante : la banque peut créer de « l'argent dette » alors que du côté du bitcoin on parle « d'argent valeur ». A la bourse, quand une société émet un titre financier, elle émet une valeur, ici c'est le réseau bitcoin qui en émet.

Les «pro-bitcoin» prônent la liberté de marché. Les frais de transaction en bitcoin sont de moins de 1% alors que les commissions sur les sites de e-commerce par exemple sont, aujourd'hui, entre 2% et 10%. Ne dépendant pas d'une autorité centrale, les utilisateurs ont un contrôle total de leur argent, abolissant à la fois frontières et taxes.

De là, découle que la valeur d'échange du bitcoin n'est pas reconnue par un tiers-parti institutionnel comme une banque centrale, mais seulement par des partenaires privés.

Cette monnaie est régulée par des milliers d'intervenants, sur le modèle « peer-to-peer » où chaque nœud du réseau possède théoriquement les mêmes capacités.

Il s'agirait donc d'une monnaie à la fois décentralisée et dénationalisée, dont l'écosystème est constitué par un environnement logiciel spécifique et d'une liste de partenaires.

Annonçant déjà l'évolution du concept, de nouvelles monnaies viennent concurrencer le bitcoin sur son propre terrain comme le litecoin, le dogecoin, le mazacoin ou l'auroracoin.

### **Des usages et des avis partagés**

Selon la recherche de Bohr en 2014, le mode de fonctionnement du bitcoin lui-même rend difficile l'établissement d'un portrait clair des usagers, mais certains ancrages de ces transactions dans l'économie matérielle ont été identifiés, par exemple lors de la revente en devises nationales ou de l'achat de services en ligne.

Outre des transactions auprès de marchands identifiés (dont la liste est mise à jour en continu), Christin a montré, en 2013, que les utilisations courantes incluent l'achat de produits illicites (notamment de narcotics) ou sensibles (jeu en ligne, pornographie), des transactions de crédit à très haut taux et certaines pratiques d'évasion fiscale.

Les réseaux bitcoin n'offrent pour l'instant pas de services adaptés pour les transactions internationales et de crédit de l'utilisateur moyen, notamment cause de son coût élevé et de sa volatilité.

La banque de France a publié un rapport le 5 décembre 2013 sur « *Les dangers liés au développement des monnaies virtuelles : exemple du bitcoin* », mettant en avant qu'il s'agit d'une monnaie non régulée n'offrant aucune garantie. Il liste les dangers liés au développement du bitcoin. Son caractère anonyme, qui favoriserait le blanchiment des capitaux, représenterait aussi un risque financier pour les acteurs qui le détiennent.

Même son de cloche chez certaines entreprises dont Apple, qui ont longtemps considéré le bitcoin comme un concurrent en matière de paiement mobile et qui bloquaient plusieurs applications de wallet (« *portefeuille* » en français) sur l'App Store.

Pourtant aujourd'hui, plusieurs institutions tels que le Nasdaq, ou les banques UBS, BNP, la Banque Centrale d'Angleterre, jusqu'aux plus grands groupes d'audit comme KPMG ou Deloitte, trouvent des avantages au bitcoin comme alternative.

La banque britannique Barclays mobilise une équipe de 75 personnes dans deux laboratoires et les banques BNP Paribas et UBS suivraient le pas.

Qu'est-ce qui les intéressent précisément : sa vitesse de transfert presque instantanée conjuguée à ses coûts dérisoires et aussi que les utilisateurs ne peuvent pas dépenser plus que ce qu'ils ont en poche.

Entre les "pro" et les "contre", les grandes institutions bancaires ont commencé à se mobiliser pour développer des régulations pragmatiques.

La Fédération Bancaire Européenne (FBE) a récemment publié un rapport qui vise à la refonte numérique du système bancaire, par le développement d'un cadre réglementaire complet et l'application de lois de lutte contre le blanchiment d'argent aux transactions de devises numériques. Elle souligne aussi l'intérêt de la technologie blockchain pour réduire les coûts de transfert et de traitement de l'argent, et pour sécuriser les dépenses et augmenter la vitesse des banques dans toutes leurs activités, ce qui paraît contredire l'affirmation de l'économiste français Jacques Attali pour qui « les Etats vont tout faire pour réguler cette monnaie, pour la tuer ».

L'État de New-York vient d'imposer une nouvelle "BitLicense".

Yanis Varoufakis, l'ancien ministre des finances grec, y voit de son côté une opportunité pour la transformation des rapports entre États, débat qui a été soulevé lors de la crise traversée par son pays en 2015.

Pour un aperçu visuel des différentes régulations nationales du bitcoin à l'échelle du globe, voir la carte interactive de CoinDesk.

#### **Après l'envolée, la régulation ?**

Le bitcoin peut-il remplacer la monnaie ? L'évaluation de sa réelle utilité et de son aspect pratique continue de se faire par les individus et institutions concernés à différentes échelles. Sa démocratisation est loin d'être assurée, notamment parce que les applications quotidiennes demeurent incertaines.

Dans son texte *Bitcoin: Economics, Technology, and Governance*, paru en 2015, Rainer Böhm rappelle les principales caractéristiques du fonctionnement du bitcoin et se questionne sur les conditions nécessaires pour l'émergence d'une cryptomonnaie comme médium de transaction généralisé.

Pour lui, les coûts et les risques associés à la décentralisation dépassent toujours les bénéfices présentement retirés par la majorité des investisseurs, notamment concernant la stabilité du système de traitement et la forte volatilité du bitcoin.

Une régulation étatique (intervenant sur les pratiques criminelles, limitant la pratique à certaines sphères de transaction pour protéger les consommateurs, offrant l'option de régulariser certaines transactions en cas de fraudes) pourrait, selon lui, soutenir l'instauration de cryptomonnaies à l'échelle mondiale.

L'avenir dira si les aspirations révolutionnaires des pionniers du bitcoin seront intégrées aux pratiques financières courantes. Quoi qu'il en soit, l'exploration de nouvelles pratiques économiques adaptées aux territoires virtuels rajoint les questions d'économie politique

<https://archinfo24.hypotheses.org/2823>

### **La Blockchain va-t-elle révolutionner la relation client ?**

La Blockchain est le nouvel eldorado. Il est sur toutes les lèvres. À la fois fourre-tout et mystérieux, ce socle technologique – sur lequel s'est bâti le Bitcoin – a un bel avenir devant lui. Il nourrit beaucoup de fantasmes dans l'univers du digital.

Preuve en est : les sommes colossales levées aux États-Unis par des start-ups aux dents longues.

La Blockchain devrait marquer une accélération sans précédent dans l'avènement d'un peer-to-peer sécurisé et débarrassé d'intermédiaires. Dans ce nouveau paysage qui se profile, composé d'individus toujours plus autonomes, la relation client pourrait

prendre une tournure inattendue. Elle, qui n'en est pas à une révolution près ces dix dernières années, va sans doute encore une fois devoir se réinventer.

### **La folle ascension de la Blockchain de 2008 à aujourd'hui**

Si le Big data a apporté un souffle nouveau, c'est bien dans sa propension à proposer de nouvelles formes de diversité et de variabilité. Très puissantes, ces applications se font parfois sans le consentement des individus, à l'image récemment de ces trois hôpitaux londoniens, qui ont transmis à DeepMind (filiale de Google spécialisée dans l'intelligence artificielle) les données de 1,6 million de patients à leur insu.

Se posent, plus que jamais, des questions autour de l'anonymat, de la sécurité et de l'autonomie des individus.

C'est dans ce champ-là, en premier lieu, qu'intervient la Blockchain. Son fonctionnement anonyme avec des décisions irrévocables emprunte beaucoup aux premiers réseaux peer-to-peer (Skype, Napster, Kazaa) où chaque utilisateur devient en quelque sorte un acteur proactif du service et du réseau coopératif.

### **La Blockchain, une toile d'usage qui va bien au-delà de la finance**

Le premier secteur où la Blockchain a fait ses galons aura été la finance, en 2008, suite à la panique générée par la crise des subprimes.

Créé pour l'utilisation d'une monnaie alternative - le Bitcoin, le modèle de la Blockchain se décline de manière publique (ouverte à tous) ou privée (pour un nombre donné d'utilisateurs). Elle recense les transactions entre utilisateurs en les regroupant dans des blocks reliés entre eux. Ceux-ci forment une chaîne consultable par tous, un livre partagé où chaque transaction est enregistrée et dont le contenu n'est plus géré par une banque.

Cet édifice est apparu pour la simple raison qu'en 2008 les gens n'avaient plus confiance en leur banque. Grâce au Bitcoin, une crypto-monnaie numérique, ils pouvaient enfin s'en passer pour leurs échanges monétaires.

La Blockchain cristallise donc de grands espoirs en matière d'autonomie des usagers, mais fait aussi beaucoup trembler les institutions financières.

Adopté également par de nombreux réseaux criminels, le Bitcoin est aujourd'hui utilisé par de plus en plus de commerçants en ligne. Il est devenu le plus important système de paiement décentralisé avec une capitalisation proche de 10 milliards d'euros en 2016 (d'après le Crypto-Currency Market Capitalizations).

Aujourd'hui, la propagation de la Blockchain à d'autres secteurs ne fait guère de doutes. Son potentiel commence tout juste à être perçu par les privés, mais aussi par les États. Elle pourra, entre autres, aider les gouvernements à collecter des taxes, à offrir des prestations comme des documents d'identité, à enregistrer des titres fonciers et, de manière générale, à assurer l'intégrité des registres et services gouvernementaux.

Pour le système de santé publique aussi, la technologie gèrera l'authentification des données personnelles et tout l'inventaire et l'historique des prestations de services via le partage de documents. Le champ d'application ira crescendo, car il est immense : assurance, immobilier, transports, divertissement, vote en ligne, achats, brevets et certificats de toutes sortes (diplômes, crédits), réservations, etc. L'écosystème semble illimité.

### **La Blockchain et l'avenir de la relation client**

Si la Blockchain est amenée à faire une entrée fracassante dans nos vies, il va sans dire qu'on l'attend également au tournant dans le domaine de la relation client.

En révolutionnant des processus entiers de secteurs d'activités aussi divers et variés, n'est-on pas en droit d'espérer aussi des changements radicaux dans la relation entre les clients et les entreprises ?

## **Le peer-to-peer à son zénith et une meilleure connaissance client**

La Blockchain va métamorphoser l'expérience client dans une sorte de continuité à ce qu'ont apporté l'économie on demand et l'économie collaborative.

Pour illustrer cela, l'exemple d'Arcade City en Grande-Bretagne avec la mise en relation directe entre chauffeurs et passagers.

Sans intermédiaires et surtout avec des prix fixés par le chauffeur, et non par une centrale contrairement à Uber. La technologie se pose ici en substitut à l'autorité qui garantissait la transaction. Autre exemple : le service Openbazaar qui permet à quiconque d'ouvrir sa boutique en ligne, comme sur eBay, mais sans plateforme centralisée.

Suite à l'expérience Bitcoin, les banques ont immédiatement réagi et saisi les bénéfices apportés par la Blockchain en termes de connaissance du client. Il est de bon ton de penser que le secteur devrait rapidement renoncer au back-office et aux intermédiaires.

Le Crédit Mutuel s'active avec un projet de blockchain privé afin d'améliorer sa capacité à vérifier l'identité de ses clients. Celle-ci lui fournira une vue complète de leur identité ainsi que des documents les concernant.

Gains de temps, mais aussi fort pratiques quand on sait que les banques possèdent pour chacun de leurs services un système propre gérant de façon indépendante l'identité des clients. Avec ce projet, la banque regroupera les données clients via une plateforme KYC ("Know Your Customer") unique.

Celle-ci alimentera tous ses processus bancaires et fera diminuer la duplication inutile des informations et des demandes. La Blockchain identifiera toutes les preuves existantes déjà stockées dans les multiples référentiels du système d'information de la banque, des demandes de crédit, souscriptions à une assurance-vie ou encore ouvertures de comptes bancaires.

En résumé, la banque s'offre un lifting considérable en simplifiant et fiabilisant l'ensemble de ses activités opérationnelles. Il va sans dire que le Crédit Mutuel améliorera sans nul doute au passage considérablement la satisfaction de ses clients.

Mais ceci n'est pas tout.

À terme, la banque pourrait permettre à ses clients d'utiliser les preuves de leur identité auprès de tiers, tel que les services publics locaux ou les distributeurs ou fournisseurs de services réglementés. Une ouverture vers les tiers particulièrement novatrice.

De tels chamboulements vont impliquer une complète refonte des services de relation client, ne serait-ce que pour familiariser les employés et les clients à de telles avancées.

## **Transcender les dynamiques collectives et la créativité**

La garantie de traçabilité induite par la Blockchain est des avancées incroyables qui rassurent les individus. On peut ainsi s'attendre à toujours plus d'échanges entre les marques et des consommateurs davantage autonomes.

De manière générale, ce sont toutes les dynamiques collectives via ces échanges qui vont se trouver dopées par la Blockchain et le regain de confiance considérable qu'elle induit.

Cet aspect collaboratif permet de s'imaginer la manière dont pourrait se voir transfigurer la relation client : en quelque chose de parfaitement interactif et d'instantané, où la dimension horizontale et créative verra tout un chacun apporter sa pierre à l'édifice.

Mais attention, il faudra pour cela se montrer également très actif et imaginatif dans la manière de tisser la toile de fond de cette interaction. C'est sans doute là un enjeu

majeur pour les professionnels de la relation client, qui devront aussi savoir jongler avec différents systèmes et étalons de valeurs si continuent d'apparaître notamment plusieurs types de monnaies ou d'autres moyens de paiement plus ou moins localisés. À ce titre, n'est-on pas en droit de se demander si la Blockchain ne va pas marquer une nouvelle étape vers un commerce sans argent ?

### **Conclusion**

La relation client va devoir s'adapter à ces nouveaux produits et services. Cela va nécessiter des connaissances encore plus pointues. Il s'agira d'un nouveau type de relations à orchestrer dans un secteur qui, en 10 ans, a assisté à la prise de pouvoir des réseaux sociaux et des appareils connectés.

Au sein de cette logique davantage collaborative, on peut ainsi parfaitement envisager des relations entre marques et communautés d'utilisateurs voyant ces derniers gérer en réseau toutes sortes d'informations et d'éléments contractualisés accessibles, sécurisés et, surtout, validés par le réseau lui-même.

Cela laisse entrevoir toujours plus de technicité et va se poser ainsi un incroyable défi technologique comme le rappelle Glenn Rolland, expert en réseaux et systèmes. Celui-ci a en effet calculé que si la Blockchain de Bitcoin devait gérer autant de transactions que le réseau Visa, il faudrait, sur chaque noeud, 90 Go de stockage supplémentaire par jour.

La Blockchain soulève, de même, plusieurs questions de fond. Elle représente tout d'abord un énorme enjeu de gouvernance. Bien que fixée par des algorithmes, la gouvernance impliquera toujours un partage de la décision. Toutes ces initiatives sont de plus fondées sur une infinité de Blockchains interopérables ce qui laisse planer beaucoup de mystères autour des stratégies communautaires et social média des marques dans un univers de micro-relations.

Quid, en effet, de leur posture dans un contexte inédit de relation de type peer-to-peer et comment incarner toujours plus l'esprit de service ? Celles-ci vont devoir se démener pour demeurer incontournables et surtout toucher des réseaux qui sont, par nature, divers. Car, attention de ne pas se mettre à dos des communautés d'utilisateurs aux pouvoirs décuplé