

enjeux
dématérialisation

causes mag



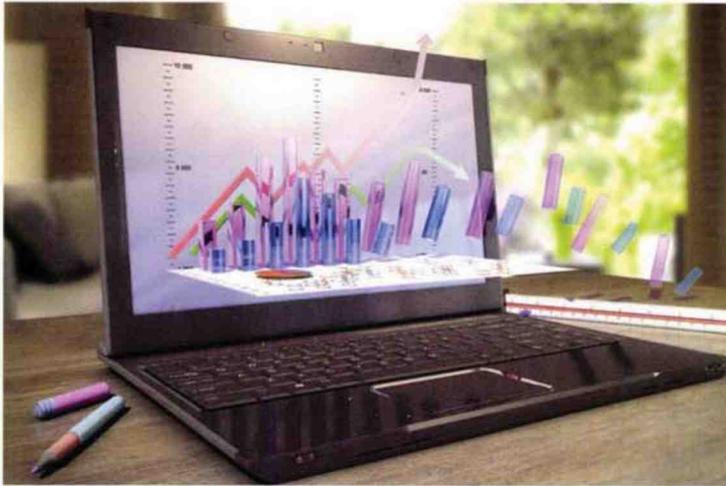
Dématérialisation

Les banques à la recherche du temps perdu

Face à l'émergence des fintechs et confrontées à des évolutions réglementaires – DSP2, eIDAS – qui favorisent la dématérialisation totale de leurs processus historiques, les banques se mettent en ordre de marche. Le développement d'architectures orientées services et d'API facilitant la circulation des données est au cœur de cette révolution technique. Un socle indispensable pour réussir la digitalisation de la relation client et se protéger des nouvelles concurrences.

Trente ans – au moins ! – que l'on parle de dématérialisation et notamment dans le secteur bancaire. Dix-sept ans que les textes fondateurs (mars 2000) sur l'usage de la signature électronique ont été promulgués. Et pourtant, force est de constater, au quotidien, que la révolution maintes fois annoncée n'est pas achevée, loin s'en faut. « Il y a cependant eu des avancées, du côté des opérations courantes mais également de l'entrée en relation et de la souscription en ligne. Aujourd'hui, le client d'une banque, notamment le client particulier, peut exécuter la plupart de celles-ci sans passer en agence. Même le secteur des paiements continue à pousser toujours plus loin les parcours digitaux, avec des expériences de paiement vocal à la Banque Postale ou avec Apple Pay à la BPCE » tempère Damien Schmitt, Senior Manager chez Sia Partners, qui conseille les acteurs du secteur sur le chemin de leur transformation digitale.

Le consultant est malgré tout plus réservé quand il évoque les étapes clés que sont l'entrée en relation et la vente de nouveaux services. « Il y a des difficultés régle-



Comme on le constate, le client est loin de vivre une expérience totalement sans papier, tandis que la banque a réussi à améliorer ses processus en back office

mentaires à surmonter, par exemple lors d'une ouverture de compte, puisqu'il faut authentifier le client dans le cadre des contraintes KYC. Ceci dit les lignes bougent, avec par exemple le cas de N26 ». Quant à la souscription de crédits à la consommation ou immobilier par exemple, le benchmark réalisé par Sia Partners (voir encadré) montre que les banques avancent en ordre dispersé sur le chemin de la dématérialisation totale du processus de souscription, à plus forte raison lorsqu'elles s'adressent à de nouveaux clients. « Le Crédit Mutuel Arkéa ou encore Fortuneo ont une longueur d'avance et sont allées assez loin. Pour la grande majorité des acteurs le dépôt des pièces justificatives et la phase de signature du contrat posent toujours problème. Même si les banquiers semblent plus confiants que jamais avec la mise en œuvre d'eIDAS et, plus généralement, le renforcement des services de confiance électroniques ».

« Les banques françaises se sont longtemps réfugiées derrière l'argument réglementaire pour retarder ces projets de dématérialisation » souligne Jean-Louis Sadokh, administrateur du groupe T2i, un intégrateur et éditeur de solutions LAD (lecture optique de documents), GED et de workflow documentaires. T2i travaille depuis longtemps avec des acteurs suisses, notamment en interfaçant ses solutions avec des progiciels métiers comme ceux proposés par Avaloq. « En France, les projets démarrent plus doucement mais nous avons par exemple mis en place une solution de souscription de comptes à terme pour un client russe sur la Place. Les clients peuvent compléter des formulaires sur internet et se voient ensuite envoyer un code barre, à imprimer. Il sera joint au courrier qui acheminera les justificatifs nécessaires à l'ouverture du compte. Quand la banque reçoit le courrier, un simple scan du code permet de réconcilier les justificatifs avec les informations déjà envoyées de manière dématérialisée ».

Comme on le constate, le client est loin de vivre une

expérience totalement sans papier, tandis que la banque a réussi à améliorer ses processus en back office. De tels exemples de dématérialisation incomplète abondent. Toujours dans le cas du crédit immobilier, il est ainsi difficile d'échapper aux impressions de propositions de prêt, avec la crainte supplémentaire de constater des erreurs lors de l'édition, ce qui oblige le document à repartir pour un long processus de correction. Il existe pourtant des solutions dites de case management qui permettent d'associer un fichier texte à une base de données contenant toutes les variables manipulées dans le document : en cas de modification d'une d'entre elles, sa nouvelle valeur est ainsi facilement mise à jour dans l'ensemble des emplacements où elle est utilisée.

« Jusqu'à récemment, la dématérialisation était de la seule responsabilité de la DSI et cette dernière rechignait à faire circuler sur les réseaux, des données et des fichiers images par exemple, réputés volumineux donc susceptibles de dégrader les performances du SI » continue Jean-Louis Sadokh.

Mais aujourd'hui, la prédominance des enjeux business sur les seules contraintes techniques, ou juridiques, fait bouger les lignes. L'apparition d'une nouvelle concurrence, prompt à proposer de nouvelles applications « full online » à des générations Y ou Z qui ne demandent que cela, agite le landerneau bancaire. « Les banques ont terriblement peur de perdre le contact direct avec leur client et de laisser ce rôle aux fintechs et aux Gafa. Et d'être réduites à un rôle d'utilitaires, qui gèrent les comptes et exécutent les ordres de bourse ».

Le sentiment est d'autant plus fort que le régulateur européen se met de la partie en poussant, notamment avec DSP2 (Directive sur les services de paiement, dont l'entrée en vigueur est prévue début 2018), à un accès facilité d'acteurs tiers aux données bancaires des clients qui leur ont donné mandat (open banking). « Ce nouveau cadre réglementaire va faciliter le travail des agrégateurs et autres initiateurs de paiement, dont les services sont intrinsèquement dématérialisés à partir des smartphones notamment » estime Rémi Gitzinger, directeur exécutif chez le spécialiste des paiements Galitt, qui a publié un livre blanc sur ce thème.

« Jusqu'à présent, ces acteurs utilisaient des technologies de web scraping pour aspirer les données de leurs clients qui leur confiaient, pour cela, les login et mots de passe de leurs comptes en ligne. Les banques se sont plaintes des dangers encourus à cause du stockage de ces éléments de sécurité. Mais elles se sont fait prendre au mot puisque l'Union Européenne leur demande désormais de fournir des API permettant d'aller chercher ces mêmes données ».

De son côté, Joan Burkovic, Fondateur de Bankin' (service d'agrégation) estime que la DSP2 est bien dans l'air du temps de la maîtrise par les consommateurs de leurs données personnelles. Il alerte néanmoins sur les blocages actuels concernant sa mise en œuvre. Les fameuses RTS (normes techniques de réglementation) ne sont en effet pas encore publiées et seront donc postérieures à l'entrée en vigueur de la directive. Sa principale crainte porte sur la qualité des API fournies par les banques pour accéder aux données de leurs clients : « il ne faudrait pas qu'elles puissent imposer l'utilisation de connecteurs peu

■ Crédit immobilier et à la consommation full online : des limites à faire tomber

Sia Partners a réalisé une étude complète sur les pratiques d'une vingtaine de banques concernant la souscription par des internautes (clients ou non clients) de crédits immobiliers ou à la consommation. Il en ressort que très peu d'établissements parviennent à franchir le pas d'une dématérialisation

complète du processus, qui couvre aussi bien les phases de simulation par le client, de remplissage d'une demande de prêt, puis d'analyse de la demande par la banque, d'une proposition de prêt et enfin d'une signature en ligne. Les plus avancés d'entre eux (Fortuneo et Boursorama notamment) sont néanmoins en mesure de proposer un

parcours client homogène sur les différents types de support (tablette, smartphone, etc) et de lui éviter un passage en agence. Selon Sia Partners, les acteurs bancaires français sont parmi les plus avancés dans leurs processus de dématérialisations complètes de ces souscriptions au crédit. Et si les contraintes

notamment réglementaires – authentification du client par exemple – expliquent leurs difficultés à terminer ces projets, les bénéficiaires qu'elles en escomptent – conquête de nouveaux clients, image modernisée, archivage des dossiers facilité, etc – devraient permettre des avancées décisives dans les prochaines années.

performants ou limités dans leur champ d'action. Dans ce cas, les fournisseurs de services tiers devraient avoir la possibilité de rester sur des technologies de web scraping sécurisé, comme Direct Access ».

Autant la DSP2 gêne les banques, autant l'arrivée définitive d'eIDAS (voir encadré) au niveau européen en septembre 2018, les comble. Car si la DSP2 fluidifie la circulation des données financières, eIDAS renforce la confiance dans les services numériques au premier rang desquels se trouvent la signature électronique et son corollaire, l'archivage.

« Concernant la signature électronique et l'authentification, la loi de 2000 définissait un cadre insuffisant pour la confiance. Avec eIDAS, on avance à nouveau, et ce, dans un cadre européen, transfrontalier » se réjouit Charles du Boullay, président chez CDC Arkhinéo, un des principaux acteurs de l'archivage électronique. Il estime que les fournisseurs tiers de services vont en sortir renforcés : « autour de la seule signature, il faut rajouter de l'intégrité dans le temps, de l'accessibilité et de la protection des données personnelles. L'externalisation de l'archivage permet d'affirmer qu'on n'a pas pu modifier un document qu'on n'a pas en sa possession. En plus, la

loi fait porter la responsabilité du suivi réglementaire et technologique au prestataire de service ».

« Les banques sont en train de basculer vers la signature électronique » considère pour sa part Stéphane Ingrassia, directeur marketing et partenariats chez Docapost, la filiale de la Poste concurrente de CDC Arkhinéo. « Elles choisissent généralement le niveau 2, dit avancé, qui leur assure un niveau de sécurité juridique suffisant pour des transactions à impact modéré ».

Docapost est sollicité, en marque blanche et uniquement en BtoB, pour aider à fluidifier les parcours clients (souscriptions, self-care, etc) non seulement en intégrant le digital à l'existant mais surtout en repensant le process. « Pour répondre aux métiers, qui veulent eux-mêmes satisfaire des clients en mode ATAWADAC, les DSI ne peuvent plus tout faire seules. Elles cherchent des services extérieurs à intégrer et sont désormais ouvertes aux solutions en mode SAAS ».

Architectures à base de services

« La dématérialisation est une affaire fonctionnelle et technique. Le vrai moteur aujourd'hui c'est la digitalisation et de nombreux projets en découlent » reprend

■ eIDAS, pour matérialiser la confiance électronique dans l'UE

Le règlement Electronic Identification Authentication and trust Services (eIDAS) du 23 juillet 2014, a pour objectif de renforcer la confiance dans les transactions électroniques au sein de l'Union Européenne, en régulant notamment la signature, l'horodatage et les recommandés électroniques. Au-delà des aspects purement techniques (cryptage asymétrique pour la signature électronique par

exemple), eIDAS propose aussi une standardisation de la qualification des services de confiance, sous l'égide d'autorités de régulation nationale (en France l'ANSSI). Cette organisation permet depuis le 1er juillet 2016, date d'entrée en vigueur du règlement, de constituer des listes de confiance et de labels de confiance gérés par la commission européenne pour identifier les PSCE (prestataires de services de confiance électronique) et

produits qualifiés. A partir du 29 septembre 2018, la reconnaissance mutuelle des services de confiance (dont la signature électronique) pour identifier et authentifier les citoyens en ligne sera mise en place. Concrètement, un service de confiance qualifié dans son pays d'origine, deviendra alors légitime dans tous les pays de l'Union Européenne. Enfin, il y a modification du devoir de la preuve concernant les signatures

électroniques de niveau 1 et 2 (simple et avancée). Leur effet juridique et leur recevabilité comme preuve en justice ne peuvent plus être refusés au seul motif que la signature se présente sous forme électronique ou qu'elle ne satisfait pas aux exigences de la signature électronique qualifiée (niveau 3). La valeur légale des deux catégories les plus simples de signature électronique sort donc renforcée d'eIDAS.

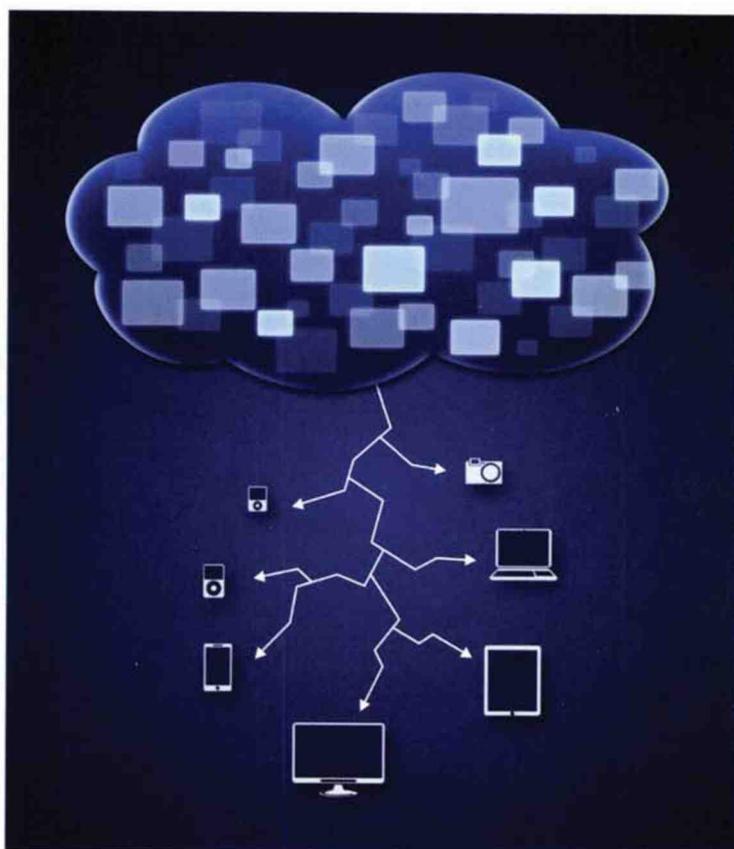
■ Open data, la vraie dématérialisation ?

Dématérialiser un document ne saurait s'arrêter à sa seule numérisation, avant envoi par mail, ni même à l'édition d'un PDF (par exemple pour un avis d'imposition de particulier ou une liasse fiscale de société). Car dans toutes ces situations, le destinataire va devoir « lire » le document et rechercher les informations qui l'intéressent, dans le meilleur des cas dans des zones prédéterminées pour les contenir. Ce travail supplémentaire

est d'autant plus paradoxal que le document fourni a souvent été construit à partir des données de base dont le destinataire a justement besoin. Bien sûr, il paraît logique de fournir à son lecteur une représentation lisible des données sous la forme que ce dernier attend, par exemple sur son avis d'imposition. Mais pourquoi ne pas lui fournir, associé à ce fichier, un second fichier contenant des données sous un format standardisé

(généralement XML ou un de ses dérivés « métiers »), qui pourront ensuite servir à l'ensemble des destinataires du document qui voudront en exploiter les données ? La directive européenne DSP2, qui prévoit la possibilité pour les agrégateurs et autres initiateurs de paiement, d'accéder directement via des API aux données bancaires de leurs clients (après autorisation) va dans ce sens. Le passage à la

facture électronique pour les entreprises travaillant avec l'administration également : il leur est demandé de fournir si possible des données au format UBL (Universal Business Language) à partir de leurs logiciels de gestion habituels (des PDF signés suffisent dans le cas contraire). Deux exemples qui certes montrent la voie, mais qui tardent à se généraliser.



Damien Schmitt. Face aux urgences, l'IT se convertit aux architectures à base de services, avec dans un premier temps des API et des services proposés en interne, avant de s'ouvrir à l'extérieur.

L'approche services est également adaptée aux stratégies d'essais/erreurs qui prévalent dans un monde où les modes passent vite et où les succès doivent se concrétiser rapidement. C'est ainsi que l'échec relatif des coffres-forts électroniques, proposés depuis plusieurs années par la

Les banques françaises ont également les moyens de – et la propension à – racheter les acteurs les plus innovants, ce qui revient à une forme de R&D externalisée

plupart des banques à leurs clients, n'est pas devenu une catastrophe industrielle. « Les banques sont aujourd'hui contraintes de proposer régulièrement de nouveaux services, faute de quoi d'autres le feront à leur place » poursuit le consultant.

Elles peuvent bien sûr les développer elles-mêmes mais avec des temps de mise sur le marché potentiellement rédhibitoires. Elles ont au contraire besoin de pouvoir s'interfacer rapidement aux nouveaux acteurs, par exemple ceux qui proposent des services d'authentification en ligne et de KYC ou du home banking pour les virements (ou encore de l'initiation de paiement).

Les banques françaises ont également les moyens de – et la propension à – racheter les acteurs les plus innovants, ce qui revient à une forme de R&D externalisée. Enfin, souligne Stéphane Ingrassia, « elles gardent la possibilité de développer des chaînes parallèles à leurs processus Legacy, en assemblant des services et en se donnant le temps de vérifier qui les utilisent, dans quelles conditions, avant une éventuelle généralisation. C'est le principe du POC ».

Reste qu'aujourd'hui encore, les banques sont toujours perçues comme en retard sur le chemin de la dématérialisation ou du full online, peu importe comment on le nomme. Cette image négative est dangereuse auprès des nouvelles générations de consommateurs. Il est sans doute nécessaire de faire émerger des responsables en interne, chargés de traquer et de combattre toutes les ruptures dans les processus dématérialisés aux clients et aux prospects. Et même si d'autres dimensions – sécuritaires, sociales, etc – existent dans ces projets, il est désormais l'heure de marteler cette priorité. **FRANÇOIS JEANNE**