

Des services web aux web services

La prise en compte des nouvelles exigences des salariés, des entreprises et des sociétés de gestion en matière d'épargne salariale représente un nouveau défi pour les prestataires informatiques.

Hervé Moulin
Directeur marketing
et commercial
Fimasys



Jean-Michel Boudreau
Chef de projets
Fimasys



■ 2001 et 2002 resteront des années fortes pour l'épargne salariale et sont le point de départ de vastes projets de conduite du changement à tous les niveaux de la chaîne de valeur. Les salariés vont être de plus en plus sollicités par de vastes réseaux de distribution financiers de proximité qui devront proposer des produits « packagés » et des services diversifiés et attractifs « à la carte ». C'est peut-être en partie grâce à ces services que les réseaux de distribution ainsi que les sociétés de tenue de comptes verront leurs marges, aujourd'hui insuffisantes, s'améliorer.

La plupart de ces services seront proposés et portés par les futurs grands portails spécialistes auxquels accèdera l'ensemble des acteurs liés à l'épargne salariale. Aujourd'hui, on observe deux tendances dans les services offerts aux réseaux, aux entreprises et à leurs salariés.

- **Le passé : services via le web non connectés à la base de production**

Les retours d'expérience sur le terrain sont assez mitigés puisque les Français ne sont pas encore très enclins à s'approprier l'outil Internet ni très sensibles à l'importance d'un service rendu en temps réel. Alors que les internautes commencent à utiliser des services en consultation, ils ne sont pas encore « avertis » suffisamment pour exiger de pouvoir exécuter en ligne et en temps réel des opérations courantes de modifications administratives ou effectuer des transactions (arbitrage, rachat, versements volontaires...).

Les professionnels, eux, le sont déjà et c'est tant du côté du front office que du *back-office* que les demandes sont pressantes. En effet, partenaires, réseaux de distribution, entreprises clientes doivent pouvoir effectuer en lignes des opérations de gestion courante.

La plupart des outils actuels permettent, via l'extranet ou l'internet, aux différents acteurs d'effectuer des demandes en ligne qui sont ensuite collectées dans une ou plusieurs bases intermédiaires, instruites, contrôlées et enfin intégrées dans la base de production. Ces actions doivent suivre des procédures strictes, sont coûteuses en ressources et alourdissent le fonctionnement des *back-offices*.

Dans le cadre de leurs réflexions, les entités qui utilisent actuellement une solution non connectée, étudient la possibilité de faire évoluer ou de changer de système informatique de gestion administrative pour réduire leurs coûts de fonctionnement et améliorer la qualité de leurs services.

- **Le futur : services via le web connectés à la base de production**

Les quelques acteurs qui proposent des services via le web ont examiné attentivement toutes les possibilités pour diminuer leurs coûts de production, fluidifier les opérations de gestion, automatiser les échanges d'informations, le tout dans un cadre entièrement sécurisé et contrôlé. Ces besoins qui répondent au principal souci de productivité ont nécessité la mise en place d'outils qui

permettront à toute la chaîne d'accéder en temps réel aux informations de la base de production ; une productivité nécessaire, presque vitale, pour les sociétés de tenue de comptes. Cette productivité profite aux entreprises et à leurs salariés qui, non seulement peuvent accéder en temps réel aux services qu'ils souhaitent (consultations, modifications et transactions), mais qui bénéficient de cette productivité induite par une diminution du coût de ces mêmes services. Pour réussir ce pari, les choix technologiques qui devront s'opérer portent sur des applications innovantes orientées objets de type n-tiers. En effet, les liaisons nécessaires entre les services *front* et *back office*, permettant d'agréger des informations sur une page HTML construite « à la volée » en temps réel (Java, par exemple), utilisent des flux souvent XML de données. Les standards XML associés aux langages des Web Services (SOAP et WSDL) permettront, dans un futur proche, à plusieurs architectures distribuées d'échanger des données via les serveurs d'applications.

Des services en temps réel

Les entreprises clientes et leurs salariés veulent des accès distants personnalisés et de véritables services « temps réel ».

D'un côté, les entreprises clientes sont conscientes des enjeux de l'épargne salariale qui s'inscrit dans une stratégie visant à motiver et fidéliser les collaborateurs et il est courant de constater que

bon nombre d'entreprises présentent l'épargne salariale comme un élément complémentaire à l'intéressement et à la participation. Ces entreprises qui supportent souvent des coûts liés à la gestion de l'épargne salariale seront exigeantes sur la qualité des services proposés et sur les possibilités qu'elles auront de pouvoir intervenir sur la chaîne, ce qui aura bien sûr une répercussion sur les coûts. Toutes ces considérations sortent d'ailleurs du contexte des grandes entreprises, avec l'élargissement aux « groupements » d'entreprises moyennes et petites qui commencent déjà à se mettre en place grâce aux dis-

positifs de la loi Fabius.

De l'autre côté, les salariés qui auront de plus en plus de poids avec l'appui du CIES (Comité intersyndical de l'épargne salariale), de la FAS (Fédération des actionnaires salariés) ou encore des diverses fédérations et corporations métiers, groupements territoriaux, et qui souhaiteront une transparence totale sur la gestion de leurs comptes, des conseils et des performances financières visant à accroître leur patrimoine ou leur retraite. Cela nécessitera la mise en place de services adaptés et performants comme des simulations court et long terme, des comparatifs ou encore de la

formation pour, in fine, opérer des transactions en temps réel.

Industrialiser les processus

Les sociétés de gestion recherchent une fluidification et une industrialisation des processus opérationnels avec pour objectif une grande productivité.

Le monde de la gestion de l'épargne salariale est touché par cette nouvelle donne établie par la note du CMF parue cet été qui clarifie les responsabilités de chacun : gestion financière d'un côté et gestion administrative de l'autre.

Plates-formes du futur : l'avis du spécialiste

En opposition à la plate-forme actuelle, la plate-forme du futur sera basée sur des architectures multi-métiers, flexibles (à base de composants), portables et permettant une plus grande facilité d'intégration (notamment grâce aux services web). Parmi ces technologies telles que Java et Net, nous développerons notamment J2EE de Sun.

- Le premier atout de cette plate-forme est la flexibilité qui découle de la division en plusieurs composants permettant au client de personnaliser les fonctions souhaitées. Par opposition avec les plates-formes anciennes qui étaient (et le sont toujours dans de nombreux cas) monolithiques et donc moins flexibles. Cette nouvelle plate-forme permet de réutiliser des modules construits et offre une grande tolérance aux évolutions grâce à une structure souple fondée sur des composants partagés. Les EJBs (Enterprise Java Beans) représentent une technologie de choix pour la création d'objets métiers indépendants et réutilisables. Par ailleurs, les architectures

sont de plus en plus distribuées (possibilité de répartir l'application sur plusieurs machines, voire plusieurs emplacements géographiques différents). Une architecture distribuée améliore notamment la capacité de montée en charge d'une application, puisqu'elle permet une « scalabilité » tant verticale qu'horizontale. Auparavant ou actuellement, selon l'avancée technologique de l'entreprise, le système monolithique permet seulement d'améliorer la même et seule machine ou de la remplacer (« scalabilité » verticale uniquement). L'architecture distribuée atteint son paroxysme avec les applications web disponibles sur Internet, car les frontières physiques de telles applications viennent se fondre avec celles de l'Internet lui-même. On note également une tendance à l'externalisation de la configuration par rapport au code : par exemple, les fichiers de configuration des serveurs d'application sont toujours écrits en XML et non plus codés « en dur », offrant ainsi la possibilité de modifier

facilement les systèmes sans les recompiler. Il est ainsi possible dans ce cas de changer de configuration dynamiquement.

- L'informatique, depuis ses débuts, continue à évoluer par abstraction. Dans le passé, l'entreprise était liée à la même machine propriétaire ; aujourd'hui, avec Java, on peut faire abstraction du système d'exploitation. J2EE permet en effet d'installer une application sur tout type de système d'exploitation (LINUX, Windows NT/2000, Solaris...) et d'utiliser différents serveurs d'application et serveurs web. Il est maintenant possible de faire abstraction de la base de données avec les technologies de « mapping objet/relationnel », telles que les EJB CMP (Container Managed Persistence) ou JDO (Java Data Object). La capacité d'abstraction d'une application est directement proportionnelle à sa portabilité.

- Il est également important de répondre aux besoins du marché des services financiers en créant des objets métiers. Un facteur de

taille pour des offres futures de Web Services en segmentant l'offre et en proposant l'utilisation d'un certain nombre de composants.

Les plates-formes du futur pourront dialoguer entre elles dans un langage commun basé sur le XML (par exemple SOAP), malgré leur hétérogénéité. Cette volonté d'améliorer l'interopérabilité des différents systèmes se traduit actuellement par une tendance générale à la standardisation et à la normalisation.

La tendance est à la communication de systèmes hétérogènes et les services web visent à se démarquer comme la technologie privilégiée.

La technologie Java permet aujourd'hui d'offrir un produit « full Web » et de faire ainsi face à la demande d'importants acteurs de l'industrie française de l'épargne salariale. La technologie Java révolutionne le monde informatique en répondant aux attentes de nombreux utilisateurs et contribue à l'élaboration d'un langage objet et universel.

Bon nombre d'acteurs sont donc obligés de réfléchir au devenir de l'activité de tenue de comptes, que ce soit en créant une entité nouvelle répondant aux spécifications de la note du CMF ou en se positionnant comme client d'un ou plusieurs acteurs de la place.

Quels que soient les choix qui vont s'opérer, les sociétés de tenue de comptes devront répondre aux attentes des sociétés clientes et de leurs salariés tout en prenant en compte leurs propres besoins d'évolution.

Ces évolutions devront répondre impérativement à deux besoins.

- Premièrement, aux besoins de fluidifications des processus opérationnels qui touchent à la fois les équipes *middle* et *back-offices* ainsi que l'ouverture des systèmes, afin d'intégrer les réseaux

commerciaux et les partenaires, apporteurs et prescripteurs, dans ces mêmes processus. Les entreprises clientes pourront également être intégrées comme les partenaires dans ces processus grâce à des possibilités de délégation ou « rétro-délégation », ouvrant ainsi les interventions possibles sur les opérations de gestion. En effet, l'interactivité de l'ensemble des acteurs pouvant intervenir dans la chaîne de production aura des répercussions directes sur la productivité et donc sur la rentabilité de l'activité.

- Deuxièmement, aux attentes des entreprises clientes et de leurs salariés dans les performances et la qualité des services.

Pour l'entreprise, cette qualité de services aura des répercussions directes sur son image, dont l'épargne salariale est un des outils de promotion, de motivation et

de fidélisation. Ces services que la société de tenue de comptes devra pouvoir proposer à la carte et qui seront source de revenus complémentaires devront être personnalisés pour chaque entreprise (logo, charte graphique, avantages « maison », présentation des accords, information sur les offres « socialement responsables »...).

Pour les salariés, les teneurs de comptes qui porteront la responsabilité de l'information à délivrer devront le faire en parfaite transparence, tant sur le plan des frais de gestion que sur la disponibilité des avoirs, les performances des supports ou encore la sécurisation long terme des avoirs. Pour répondre à l'ensemble de ces besoins et aux enjeux de ce marché, les teneurs de comptes devront mettre en œuvre une stratégie de mutation indispensable des systèmes d'information. ●