

INTERVIEW

La suite logicielle dédiée est la meilleure des solutions

Pour gérer ses obligations en matière de lutte anti-blanchiment, le Crédit Agricole de Belgique a acquis une suite logicielle plutôt que de réaliser un développement propriétaire. Les avantages sont, pour Koen de Vidts, un coût inférieur, une rapidité de mise en œuvre, une capacité à évoluer et une standardisation des méthodes... pour ne citer que les principaux.

■ **Votre groupe qui comprend, en Belgique, le Crédit Agricole, Europabank, et Keytrade Bank, a récemment investi dans l'achat d'une suite logicielle du marché dédiée à l'AML (anti-money laundering). Quelles sont les raisons qui ont motivé cet investissement ?**

Il y a d'abord des raisons réglementaires particulières à la Belgique, puisque la CBFA (Commission bancaire, financière et des assurances) a avancé la date butoir pour la transposition de la 3^e directive européenne, sur la lutte anti-blanchiment au 31 décembre 2006, et qu'elle impose même dans certains cas, des délais encore plus courts. Il y a, ensuite, des raisons qui tiennent à la forte croissance du nombre de transactions que le Crédit Agricole connaît depuis quelque temps – notamment issues de PME-PMI –, et qui est due, pour une part, à l'effet de l'harmonisation des règlements et taux bancaires européens. Nous voyons ainsi bon nombre de Belges rapatrier des fonds qu'ils avaient répartis jusqu'alors dans d'autres pays. Ils ont été aidés en cela par la DLU [1] sur la taxation de l'épargne. Mais nous voyons aussi le volume et les montants de nos transactions croître à cause des dispa-



Koen de Vidts

Ressources, Organisation & Opérations
Landbouwkrediet / Crédit Agricole (Belgique)

rités fiscaux qui persistent en Europe. Des Français ou des Néerlandais ont ouvert ainsi des comptes en Belgique pour échapper à leurs impôts respectifs sur la fortune. Toutes ces transactions en forte croissance, de plus en plus internationales, et qui restent – il faut le souligner, à 99,99 % non suspectes [2] – nous obligent à un travail supplémentaire de traitement que nous n'aurions pas pu assurer "manuellement", avec les moyens dont nous disposons jusqu'alors. Il fallait automatiser au maximum le traitement de ces transactions, de façon à bien maîtriser le nombre de fausses alertes d'opérations atypiques et assurer dans les meilleures conditions, l'analyse des alertes pertinentes qui reste, au bout du compte, du ressort de notre cellule spécialisée autour de notre *compliance officer*. Celle-ci est passée de 1,5 à 2,5 personnes, bien que la solution que nous avons choisie ait contribué fortement à réduire ce besoin en ressources dédiées.

■ **Acheter une solution dédiée ou développer cette solution en interne... la question s'est posée ?**

Oui, mais nous avons vite vu l'intérêt

d'opter pour une solution "clé en mains". En termes de coût – moins important qu'un développement en interne –, de temps de mise en œuvre – quelques mois seulement –, de maintenance et de capacité à évoluer, ainsi qu'à faire évoluer ce système à la fois par rapport aux changements de la réglementation et à ceux des méthodes utilisées par les organisations criminelles.

La solution ALM SAS que nous avons choisie nous permet, en outre, de bénéficier de l'expérience et des scénarios d'autres banques. Elle est compatible avec notre outil CRM et notre entrepôt de données, ce qui permet des échanges et un enrichissement de notre connaissance du client, tout en maintenant bien séparées les deux fonctions. Il était également important pour nous de trouver une solution "légère" qui permette pourtant de gérer en toute transparence les transactions de nos trois entités, le Crédit Agricole et ses deux filiales, voire d'être capable d'en gérer d'autres, en tout cas de ne pas être un obstacle à d'éventuelles futures acquisitions.

C'est très rassurant pour les dirigeants de la banque, qui sont personnellement responsables de la conformité réglementaire des trois entités, de savoir ainsi que ce sont les mêmes méthodes, les mêmes procédures, la même gestion des risques, les mêmes *reportings* qui sont produits ou appliqués ici et là. C'est un gage de transparence au niveau du groupe qui facilite des audits. ■

[1] La déclaration libératoire unique (16 janvier 2004) précède la directive européenne sur la taxation de l'épargne dont le taux doit être le même partout.

[2] Le groupe Crédit Agricole en Belgique a fait 14 déclarations à la Cellule de traitement des informations financières (CTIF, équivalent belge de Tracfin) en 2004, 15 en 2005.

Propos recueillis par Yvon Avenel

Services vocaux interactifs : la vague de la reconnaissance vocale ?

■ “Désormais, **les solutions de reconnaissance vocale** sont exigées dans 50 % des cahiers des charges que nous recevons pour le déploiement de services vocaux interactifs, - 90 % les réclament comme une évolution possible”, souligne Guillaume Pamart, directeur du département Banque chez Prosodie, un opérateur de services spécialisée depuis 20 ans dans ce domaine d’applications, et qui compte aujourd’hui 30 % de ses références dans la banque (Caisse régionale du Crédit Agricole, de la Caisse d’Épargne, etc.). “L’année 2006 va-t-elle marquer un moment charnière dans le décollage de ce marché ?” s’interroge-t-il. Plusieurs raisons militent pour une réponse positive. Les progrès dans les technolo-

gies de reconnaissance vocale d’abord. Sur la base d’algorithmes de plus en plus sophistiqués (capacités à supporter les variations d’accent) utilisant les modèles de Markov cachés *, les taux de reconnaissance atteignent des seuils acceptables, et surtout leur implémentation est désormais passée au stade industriel. C’est le cas avec la RVAO (reconnaissance vocale assistée par opérateur) qui permet, par exemple, de façon transparente (quelques secondes d’interruption, occupée généralement par de la musique) de faire appel à un opérateur lorsque le système ne reconnaît pas un mot, et d’atteindre ainsi des taux de transactions abouties maintenant supérieurs à

ceux des applications DTMF (frappe des touches qui correspondent à des séquences sonores ; elles se font à partir de menus vocaux).

François Chaffard, responsable d’offre au sein de la division Contacts Clients chez Prosodie, note, par exemple, que “les enquêtes de satisfaction sont sans équivoque avec des taux de 85 % en faveur de la reconnaissance vocale parce que cette dernière laisse notamment l’utilisateur maître et pro-actif dans la formulation de ses demandes et de sa navigation dans les services, et qu’elle offre en particulier la possibilité de « raccourcis » naturels”. Mais, précise-t-il, “la reconnaissance vocale a également l’avantage d’offrir un éventail de services bien plus important que le DTMF, limité

par nature au nombre de touches à utiliser.” Idéale pour une banque qui souhaite créer un portail unique d’accueil téléphonique, qui permet à ses clients d’accéder d’un mot à n’importe quelle agence, voire à son conseiller, ou à tel ou tel service bien précis. Les demandes sont beaucoup plus libres et diversifiées. À plus long terme, l’authentification du client qui souhaite accéder à son compte, pourra se faire grâce à son empreinte vocale pour autant que ce dernier ait pu être auparavant “enrôlé” dans le système.

* Les modèles de Markov cachés permettent de calculer des probabilités de transitions d’un état donné à un autre. Tel mot ou phénomène suivi de tel autre, par exemple.

Ingenico et MoneyLine prévoient de se rapprocher pour créer le leader européen de la monétique intégrée

■ L’annonce fin juin de la fusion d’**Ingenico**, le n° 2 mondial des terminaux de paiement et transactions sécurisées et de **MoneyLine**, le n° 1 de la monétique intégrée en France, est survenue à peine plus de deux mois après celle de l’acquisition de Lipman par Verifone. Signe que les mouvements de consolidation dans ce secteur n’en sont peut-être qu’à leurs prémises *. “Cette opération s’inscrit parfaitement dans le plan de priorité géographique annoncé par Ame-

deo d’Angelo, directeur général d’Ingenico, le 20 septembre 2005.” note-t-on chez les deux nouveaux partenaires. Avec un chiffre d’affaires de 26,8 millions d’euros réalisé l’an dernier, MoneyLine vient contribuer à la consolidation des positions d’Ingenico (464 millions d’euros), détrôné de son leadership depuis le rapprochement de Verifone et de Lipman (un chiffre d’affaires d’environ 576 millions d’euros pro forma l’an dernier), mais le leader

français de la monétique intégrée qui a commencé son déploiement en Europe (Scandinavie, Espagne, notamment), vient surtout apporter au n° 2 mondial, une expertise que ce dernier avait à peine commencé à développer : celle de la monétique intégrée pour la grande distribution et le commerce organisé. Un complément tout à fait idéal – parce qu’évidemment porteur de fortes synergies – à l’offre de terminaux d’Ingenico. Le projet de fusion

est donc porté par l’ambition de créer rapidement un leader européen de la monétique intégrée, un secteur en forte croissance, et que les concurrents d’Ingenico n’ont pas encore complètement investi.

* Le sort de l’activité terminaux de paiement d’Axalto (un chiffre d’affaires de quelque 75,4 millions d’euros) n’est pas toujours fixé au sein de Gemalto.

Barclays Global Investors NA (BGI) optimise ses applications de courtage

■ C'est pour administrer et optimiser la qualité et les performances de ses applications de courtage, réduire les délais de mise sur le marché des nouvelles applications et contrôler la qualité de ses solutions à chaque cycle de livraison de ses mises à jour, que BGI a choisi de déployer **la ligne de produits Borland Silk**, et notamment **Borland SilkCentral Test Manager**. Cette suite logicielle est uti-

lisée pour gérer les activités de qualité tout au long du cycle de vie des applications afin de permettre aux équipes de développement de collaborer, partager les actifs de test et intégrer des ressources en fonction des priorités planifiées. Elle fournit également aux décideurs une visibilité en temps réel de l'état de la qualité des applications et le niveau de progression du projet par rapport au plan.

Diebold lance un système de notification pour les mises à jour Windows de ses DAB

■ **Diebold** a développé un système de notification pour les mises à jour **Windows** (Software Update Notification System) de son parc de **DAB**. Ce système repose sur le site sécurisé DCIS (Diebold Customer Internet Support) où sont régulièrement postées les mises à jour, après qu'elles ont été testées, et renseignées sur la façon de les déployer et les types d'équipements aux-

quelles elles conviennent. Mais les utilisateurs peuvent aussi choisir de recevoir les avis de disponibilité de ces mises à jour par e-mail. Gratuit pour tous les possesseurs d'une licence Diebold Master License Agreement (MLA), cet outil de maintenance offre une visibilité sur toutes les mises à jour, et en particulier les sécurités qu'elles offrent en termes de lutte contre la fraude.

La Banque Palatine remplace son système propriétaire par un progiciel intégré

■ Après son intégration au groupe Caisse d'Épargne, la **Banque Palatine** (ex-Banque SanPaolo) s'est trouvée confrontée à des choix touchant l'évolution de son système d'information : ou faire évoluer le système en place, ou le passer sur celui de la Caisse d'Épargne, ou enfin se doter d'un progiciel

intégré pour remplacer l'existant. Cette dernière solution a été finalement retenue au terme d'une étude qui a mis en évidence qu'elle était la moins coûteuse et la plus rapide à mettre en œuvre. Le choix s'est porté sur un progiciel SAB, et la collaboration de la société de conseil et d'intégration de système CSC.

MasterCard simplifie sa plateforme d'autorisation

■ Dès la mi-2007, MasterCard prévoit de mettre en œuvre pour l'ensemble de ses membres dans le monde (25 000 aujourd'hui) une interface unique et commune pour accéder à sa plateforme d'autorisation de paiements. Ce système permettra de simplifier et d'accélérer les demandes d'autorisation (qui ne prennent en moyenne pour la partie Mastercard que 120 milli-secondes), mais également de faciliter des opérations internationales en offrant aux banques la possibilité d'étendre facilement leurs zones d'opérations. Cette plateforme unifiée va, en outre, favoriser le lancement de nouveaux produits, la personnalisation des services en fonction des pays, et

rendre transparente la migration, avec possibilité de lancer des pilotes au préalable, par exemple, vers de nouvelles technologies comme PayPass, SecureCode ou les cartes Chip/PIN, et sans doute les programmes de fidélité qui pourront leur être associés. Cette transition doit se faire grâce à la mise en place de standards en matière de règles et de format de messages, mais aussi d'une architecture de traitement décentralisée tirant parti des informations disponibles dès l'initiation des demandes d'autorisation au niveau de la banque acquéreur. Le système devrait être complètement opérationnel à la fin 2007, et la transition achevée à la fin 2009.

SAS propose une solution dédiée à l'ABC/ABM

■ Afin de répondre à un intérêt croissant des entreprises pour l'**ABC/ABM***, SAS, premier éditeur mondial d'informatique décisionnelle, propose une solution qui associe des fonctionnalités de mesure et de simulation multidimensionnelles de la rentabilité par produit, service, client : SAS Activity-Based Management. Cette solution de gestion et d'allocation des coûts permet aux entreprises d'avoir une connaissance réelle des coûts et des marges associés à chaque client, produit, service ou processus métier. Elle fournit des modèles

métiers avancés, une interface web d'analyse et de reporting, ainsi que des fonctionnalités d'intégration, d'extraction et de transformation des données, quelle que soit leur provenance. Cette solution s'intègre aux systèmes financiers et opérationnels existants pour produire des modèles de coûts et de rendement qui permettent de prendre rapidement des décisions stratégiques.

* L'ABC/ABM est une méthode de calcul et de pilotage des coûts par activité, par opposition à une comptabilité analytique par section ou centre de coûts.

En bref

■ **La Compagnie Monégasque de Banque (CMB)** a choisi les solutions Cognos 8 Data Management et Cognos 8 BI Reporting pour produire et gérer ses données commerciales et suivre avec précision l'efficacité de ses responsables de relation clientèle et les performances de ses produits. La CMB a fait aussi appel à Cognos et à son ETL Cognos 8 Data Management pour la réconciliation des données à reprendre de son ancien système et à charger dans sa récente plateforme bancaire Temenost T 24.

■ **McAfee** prévoit que le cap des 400 000 virus informatiques sera atteint d'ici à deux ans. L'éditeur de logiciels anti-virus constate qu'il lui a fallu 18 mois pour recenser le 100 000e virus, en 2004, dans sa base de données, et qu'il lui a fallu deux ans pour doubler ce chiffre. Sur la seule année 2006, il prévoit l'identification de 60 000 nouveaux virus. Les progressions les plus fortes concernent les bots (logiciels espions) (+150%), et les chevaux de Troie (+98%).

■ **Record battu** : le nombre de transactions par jour a été battu le 1^{er} juillet 2006, premier samedi après l'ouverture des soldes avec 40 millions de transactions sur terminaux de paiements. Le précédent record était détenu par le 23 décembre 2005 (le vendredi précédent Noël) avec 37 millions de transactions.

■ **Le laboratoire espagnol Applus+**, accrédité EMVCo Level 2, a choisi la suite EMV Level Terminal Test Suite (Type Approval Terminal Level 2 Test cases) de Galitt pour mener ses tests d'évaluation et de certification EMV 4.0 (version 4.1a de février 2006). Cette suite permet d'automatiser des batteries de tests présélectionnés à partir d'une table de circuits et de configuration de type d'implémentation de noyaux EMV.

■ **CA Cheuvreux** vient d'opter pour la solution de Reuters Tick Capture Engine (RTCE). Broker européen de premier plan et filiale du groupe Crédit Agricole, la société a en effet choisi ce produit afin d'optimiser la performance de ses services de courtage et de

passages d'ordres. CA Cheuvreux utilisera Reuters Tick Capture Engine pour développer, tester et parfaire de nouvelles stratégies de trading, basées sur les données croisées des quinze premières places boursières européennes. Grâce à RTCE, le courtier pourra tirer pleinement partie de son application sur mesure de trading électronique, permettant une analyse en temps réel, tick par tick, des cours.

■ **Teradata** lance un serveur (NCR 5450) dont les traitements sont 18 fois plus rapides par rapport aux modèles précédents. Ce serveur fait partie intégrante de Teradata Warehouse 8.1, suite de logiciels, d'équipements et de services de conseil qui pilote des applications décisionnelles et de *business intelligence*. Il peut convenir à une petite unité comme à un entrepôt de données de 4,2 petaoctets.

■ **MoneyLine** vient d'obtenir la validation par le GIE Cartes Bancaires de son application de paiement sur automates de location de cassettes vidéo. Cette autorisation ouvre le marché de la location sur automates à la monétique centralisée, domaine d'expertise de MoneyLine, et à tous les outils à valeur ajoutée que la solution monétique Axis permet de déployer.

■ **Sopra Group**, qui s'est engagée dans une politique d'outillage maîtrisé, va utiliser les solutions d'*Application Intelligence* de CAST afin d'industrialiser ses processus et améliorer sa qualité de service, et notamment son QRC (qualité/réactivité/coût).

■ **Dièse Finance et ReadSoft** annoncent la mise en place d'un partenariat technique et commercial. Dièse Finance devient ainsi distributeur et intégrateur de l'outil d'automatisation des documents de ReadSoft, ReadSoft Documents for Invoices. En intégrant ReadSoft Documents for Invoices à Borneo, sa plateforme de BPM (Business Process Management), Dièse Finance dispose désormais d'une solution complète et intégrée de dématérialisation des factures et d'automatisation du processus de traitement des flux fournisseurs.

Nouvelle offre épargne entreprise : accord avec Linedata Services

■ **Linedata Services, Crédit Agricole Asset Management et S2E** (plateforme administrative regroupant les activités de tenue de compte d'épargne salariale d'Axa France, de BNP Paribas, d'HSBC France et de Société Générale) ont finalisé l'accord de principe annoncé le 22 mars dernier. Linedata Services acquiert ainsi auprès de Creelia, filiale d'épargne entreprise de Crédit Agricole Asset Management, le logiciel Pacteo, développé et utilisé par Creelia. Au cours des prochains mois, Linedata Services réalisera, pour

le compte de la plateforme S2E et de Creelia, des compléments fonctionnels autour du logiciel rebaptisé NOÉE (nouvelle offre épargne entreprise). Linedata Services assurera également la maintenance et l'évolution de la nouvelle solution pour le compte des établissements signataires, ainsi que sa commercialisation auprès des autres établissements de la place, le système d'information NOÉE ayant vocation à devenir le système de référence pour la profession de tenue de comptes d'épargne salariale.

Le cap des 25 millions de cartes EMV DDA devrait être atteint en juillet 2007



c'est-à-dire pas loin de 50 % du parc de cartes CB en circulation*. Oberthur Card Systems, qui fut le premier en mai dernier à recevoir l'agrément CB, puis Gemalto et Sagem-Orga qui ont reçu cet

■ Le déploiement des cartes **EMV DDA** (Dynamic Data Authentication, et non plus SDA, Static Data Authentication) a démarré en France l'an dernier, après une phase pilote lancée en 2004. Au mois de mars dernier, selon le Groupement des cartes bancaires CB, 270 000 cartes avaient été émises, on estime qu'elles sont aujourd'hui quelque 700 000, mais cette progression devrait s'accélérer fortement puisque le Groupement des cartes bancaires CB table sur 25 millions de cartes émises en juillet 2007,

agrément en juillet, sont les trois fournisseurs de cartes pour le marché français. À ce jour, 85 % des terminaux bancaires acceptent les cartes DDA. Rappelons que celles-ci embarquent une clé privée, et pour la première fois un crypto-contrôleur chargé de calculs RSA (la clé publique est dans le terminal), et qu'elles offrent, du coup, une sécurité bien supérieure, en matière d'authentification, aux cartes SDA, basées sur des identifiants invariants.

* Sur la base des chiffres fin 2005 (51,5 millions de cartes CB).