

Crédit Agricole

La signature électronique débarque dans les agences

Depuis 2013, le Crédit Agricole a entrepris de dématérialiser les documents dans ses agences avec un succès sans précédent : 45 000 tablettes numériques ont été déployées dans ses milliers d'agences. Les clients de la banque ont rapidement adopté le stylet pour signer leurs documents.

Avec des pics à 200 000 signatures électroniques par jour, l'application SEA, pour Signature électronique en agence, du Crédit Agricole connaît un succès sans précédent dans le secteur bancaire. Même les grandes banques américaines s'intéressent au déploiement qu'est parvenu à mener le Crédit Agricole ces deux dernières années. Pas moins de 45 000 tablettes numériques ont été déployées dans

les 7 000 agences que compte les 39 banques régionales du groupe.

Daniel Thiolon, directeur général adjoint du Crédit Agricole Technologies et Services revient sur la genèse du projet : « L'idée remonte à 2012, suite à diverses expériences menées par plusieurs de nos caisses régionales. C'était au moment où nous concevions le système d'information commun des Caisses régionales du Crédit Agricole, le projet Nice. En

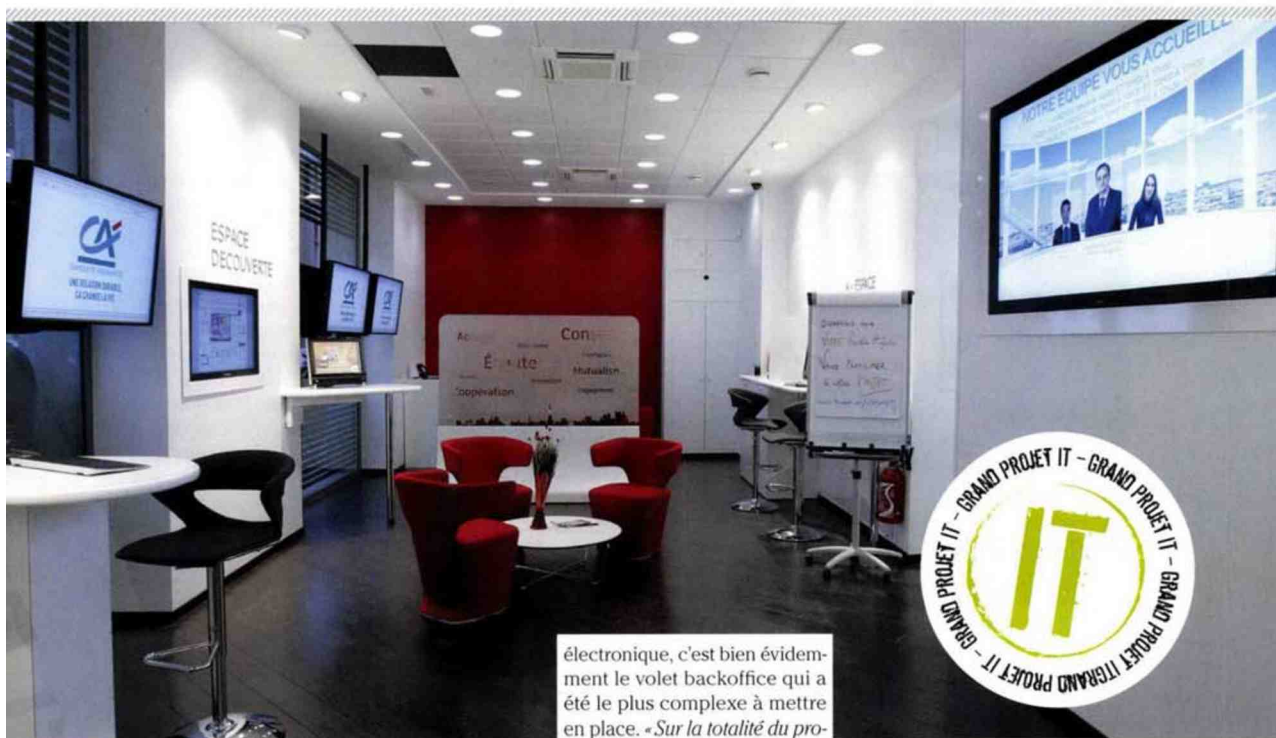
parallèle à ce grand projet, nous avons souhaité avancer sur la dématérialisation notamment afin de rendre l'expérience client plus fluide, réduire le nombre d'impressions papier en agences. Enfin, nous avons voulu expérimenter les technologies d'identification électronique. »

La tablette numérique s'est imposée

Afin de dématérialiser les documents habituellement signés par le client en agence, l'équipe projet envisage alors diverses solutions techniques. « Nous avons étudié le déploiement de petites tablettes graphiques, Wacom, connectées aux micro-ordinateurs des conseillers financiers. Néanmoins, notre choix s'est porté sur une tablette numérique avec un écran 10 pouces,

Si les caisses régionales du Crédit Agricole avaient initialement le choix entre déployer des iPad d'Apple ou des tablettes Samsung avec leur stylet, ce sont ces dernières qui ont été préférées. Aujourd'hui, le catalogue de tablettes proposées aux agences ne contient plus que des tablettes Android.





Samsung Galaxy et iPad d'Apple, dans un premier temps. » Ce choix de la tablette numérique peut paraître plus complexe et évidemment plus coûteux, mais la taille de l'écran d'une tablette numérique fait basculer la décision des responsables du Crédit Agricole : « Nous voulions que le document qui devait être signé par le client soit en mode Wysiwyg et bien lisible, alors que certains documents comme les contrats peuvent être parfois complexes, avec de nombreuses pages. » Enfin, les directeurs du projet ont estimé que de disposer de tablettes numériques en agence ouvrirait la porte à d'autres usages futurs et peut-être même couper le cordon du conseiller avec son PC. « La tablette numérique jette les bases d'un outil futur d'usage plus large, plus mobile », précise Daniel Thiolon.

Une architecture complexe et répartie

Si le déploiement des tablettes est le volet le plus spectaculaire de ce projet de signature

Il a fallu environ 6 mois de travail pour chaque caisse régionale afin de déployer les tablettes numériques dans toutes ses agences. Il fallait notamment les doter d'accès WiFi indépendant du réseau interne à la banque.

électronique, c'est bien évidemment le volet backoffice qui a été le plus complexe à mettre en place. « Sur la totalité du projet, depuis 2012, ce sont 12 000 jours/hommes qui ont été investis dans ce projet », souligne Catherine Traversier, directeur Études chez Crédit Agricole Technologies et Services.

Pour gérer ce parc de tablette, CA-TS a mis en place le MDM (Mobile Device Management) MobileIron. Il permet à chaque banque régionale du groupe de gérer directement son parc de tablettes en liaison avec Avem et Econocom, les prestataires qui assurent la maintenance de leur parc informatique.

Sur le volet backoffice, la partie la plus complexe du projet fut la mise en place du processus de signature électronique. Celui-ci est initié par les applications bancaires du Crédit Agricole qui génèrent les contrats et autres documents qui doivent être signés par le client : « Nous avons mis en place tout un processus d'échanges entre l'application qui demande une signature électronique, la plateforme de signature hébergée par DocuSign et Arkineo qui est notre tiers archiveur. C'est lui qui assure l'archivage des documents signés. » Michael Lakhall, responsable marketing

de DocuSign précise : « La transaction est initiée sur le poste du conseiller avec les applications qu'il a l'habitude d'utiliser. Au lieu du bouton Imprimer, celui-ci dispose d'un bouton Transmettre vers la tablette. Le document et son contexte sont alors transmis à un serveur de synchronisation, développé par le Crédit Agricole. Ce serveur gère la synchronisation entre les 45 000 postes conseillers et les 45 000 tablettes afin d'envoyer la bonne transaction sur la bonne tablette. En fonction des données de contextes et du document, la tablette appelle alors le tiers de confiance DocuSign pour lancer la session de signature et réaliser les opérations cryptographiques. » Lorsque la signature est apposée par le client avec le sylet, l'application est notifiée tandis que le document scellé est transmis à Arkineo pour archivage légal. Dans les faits, le processus est rendu plus complexe par les exigences de sécurité et de traçabilité de la banque, mais aussi par les pics de charge très élevés qui caractérisent



Nous avons mis en place des processus très industrialisés qui permettent facilement l'ajout de nouveaux documents

Catherine Traversier,
directeur études
chez Crédit Agricole
Technologies et Services.

l'activité des agences bancaires, notamment le samedi. Pour d'évidentes raisons commerciales, il est impossible de bloquer le client devant sa tablette en attente de son document à signer, puis de la confirmation de la signature. Pour garantir la performance de cette chaîne de traitement, l'équipe de Catherine Traversier a dû placer des plates-formes d'échanges intermédiaires entre ses applications et les services externes afin de jouer le rôle de tampon et ne pas bloquer la chaîne en cas d'engorgement. Un gros travail a aussi été mené sur les volumes de données échangées : « *Étant donné les volumes de transactions, nous avons mené des phases d'optimisation, nous avons notamment travaillé sur le poids des pièces jointes qui était une grosse contrainte, nous devions être capable de passer jusqu'à 400 pièces par minute, notamment le samedi matin, période d'affluence. Cela représente des volumes de données importants à transférer. La plate-forme de signature est maintenant utilisée à la fois pour les signatures en agence mais aussi pour les signatures réalisées sur Internet lorsqu'on souscrit à un service en ligne. Nous avons mis en place des échanges*

asynchrones pour qu'il n'y ait pas de contention au niveau du stockage des fichiers chez nos partenaires. » Des campagnes de tests de montée en charge ont eu lieu avant la mise en production afin de valider la plate-forme avant sa mise en production.

En parallèle, l'équipe de CA-TS intégrait de nouveaux documents à cette chaîne de dématérialisation. « *Au départ nous ne gérons que les opérations financières les plus simples, comme le virement, la remise de chèques* », souligne Catherine Traversier. « *Nous avons ensuite élargi le champ d'application aux contrats, et bientôt le support de documents signés par plusieurs personnes réparties en agence mais aussi sur le Web. Nous avons mis en place des processus très industrialisés qui nous permettent d'ajouter de nouveaux documents relativement facilement d'un point de vue technique. L'essentiel du travail porte sur l'aspect organisationnel et contenu.* »

Le Crédit Agricole enrichit son App Store interne

Le déploiement des tablettes fut progressif, chaque banque régionale étant libre de choisir

le moment où elle allait opérer l'installation des tablettes dans ses agences et l'activation du dispositif.

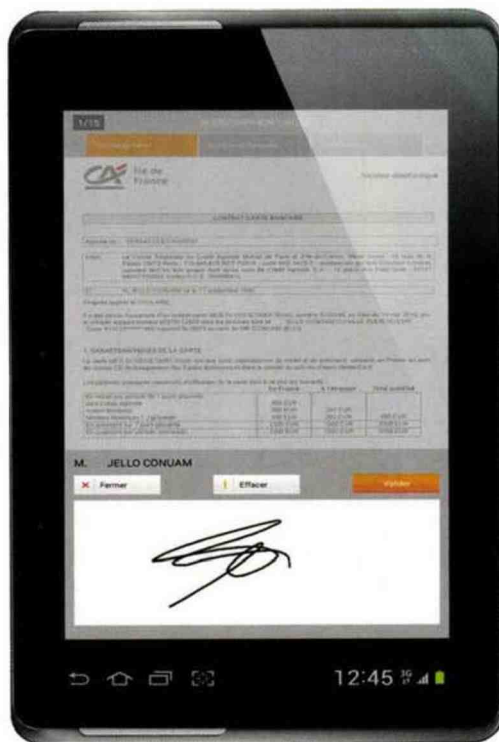
Pour développer son application SEA, le Crédit Agricole a mis en place une équipe de développement interne. « *Au début du projet, l'application de signature était disponible sous iOS car l'expérimentation a été menée sous iPad* », explique Catherine Traversier. « *Nous avons donc deux versions de cette application de signature, sous Android et sous iOS, mais les Caisses régionales s'orientant massivement vers les tablettes Samsung, à la fin 2013 nous avons fini par abandonner la version iOS pour nous focaliser sur la version Android.* » Néanmoins, d'autres apps sont rapidement venues enrichir l'App Store mis en place par le Crédit Agricole pour ses tablettes.

Actuellement, l'App Store interne du Crédit Agricole compte une quarantaine d'applications et chaque Caisse régionale du Crédit Agricole peut choisir les apps qu'elle souhaite activer sur ses tablettes. « *Nous réfléchissons aujourd'hui à de nouveaux usages pour ces tablettes, avec notamment une nouvelle application "Entrée en relation" qui arrive et qui met en œuvre l'appareil photo de la tablette afin de scanner l'ensemble des documents du nouveau client. Le processus prend en tout et pour tout une dizaine de minutes, validation des pièces jointes incluse.* » En outre, le CA-TS a mis à disposition une application d'aide à la vente qui permet au conseiller de réaliser un diagnostic complet pour un client professionnel. Par ailleurs, des documentations sont de plus en plus poussées sur les tablettes des conseillers, avec des documents très graphiques et dynamiques que les conseillers peuvent présenter à leurs clients.

90 % des clients ont adopté la signature électronique

Pour Daniel Thiolon, la réussite du déploiement des 45 000 tablettes numérique dans les agences Crédit Agricole repose sur trois éléments clés. Le premier, c'est bien évidemment l'adoption par les clients de la signature électronique. « Aujourd'hui, nous sommes à 90 % des clients qui ont accepté la signature électronique. En outre, en termes d'image, ce projet est tout à fait révélateur des investissements réalisés par l'entreprise au profit de ses clients. » Catherine Traversier revient sur la contrainte posée par la demande de consentement : « Nous redoutions un peu la complexité du processus notamment la phase consentement, comme quoi ils acceptent de signer électroniquement. Mais en fait cela a été très bien accepté par nos clients. »

Le second point clé du projet était sa capacité à pouvoir s'étendre à tous les documents. Un tel déploiement ne peut se justifier que s'il parvient à couvrir l'ensemble des besoins. « Nous arrivons aujourd'hui à la fin de cette démarche de dématérialisation, avec les documents les plus complexes, ceux qui sont relatifs



Parmi les exigences du Crédit Agricole, le document devait être présenté en mode Wysiwyg au moment de la signature, ce qui a nécessité le développement d'un logiciel client spécifique par DocuSign.

aux crédits», poursuit Catherine Traversier. Avec des pics d'activité de l'ordre de 200 000 signatures par jour et une semaine à près de 800 000 signatures électroniques validées, la plate-forme a démontré sa capacité de montée en

charge. « Depuis le début du projet, ce sont 55 millions de signatures qui ont été réalisées », se félicite Daniel Thiolon qui souligne aussi un troisième volet du projet à ne pas négliger, celui relatif à la logistique. « Nous avons équipé plus de 7 000 agences d'accès WiFi puis déployé 45 000 tablettes, ce qui représente environ 50 % du parc de PC installés en agences. » Pour connecter leurs tablettes, les agences utilisent des accès WiFi, des box qui sont totalement indépendantes du réseau local et du réseau national du groupe Crédit Agricole.

Pour mener à bien la mise en place, le Crédit Agricole Technologies et Services s'est appuyé sur les équipes des caisses régionales, l'informatique de proximité qui est en charge de l'entretien des ressources informatiques locales, DocuSign et les équipes du Crédit Agricole SA ainsi que sur ses prestataires, qui sont Avem et Econocom. En parallèle, l'équipe de CA-TS, basée à Montpellier, et les équipes métier sur le Crédit Agricole de la région d'Aquitaine intégraient de nouveaux documents et processus à cette chaîne de dématérialisation. ◯

ALAIN CLAPAUD



Le fournisseur de service

Michael Lakhal, responsable marketing DocuSign

« Il s'agit de notre premier grand projet de signature en mode face à face, sur tablette numérique. Jusque-là, l'essentiel de nos projets portaient sur de la signature pour de la vente à distance, notamment pour le Crédit Agricole depuis 2010. Nous devons rendre notre solution compatible avec les tablettes. Le Crédit Agricole n'avait pas fait le choix d'un

modèle de tablette unique mais proposait à ses caisses de choisir dans un catalogue. Pour obtenir l'expérience utilisateur qu'ils recherchaient sur la tablette, nous avons été amenés à développer une app qui puisse fonctionner en multi plate-forme. La force de ce projet c'est qu'ils ont tout de suite compris qu'il fallait mettre l'utilisateur final au centre du projet. »

« Actuellement nous travaillons avec eux sur des scénarios multicanal, avec par exemple la signature d'un crédit en agence bancaire mais où le co-emprunteur n'est pas présent et va signer le contrat à distance. C'est une mécanique qui est actuellement en cours de tests et le déploiement devrait être effectif très prochainement. »

