

Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou

**Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de
Département des Sciences Economiques**



**Mémoire en vue de l'obtention du Diplôme de
Master en sciences économiques**

Option : « Economie Monétaire et Bancaire »

Thème

**L'impact du nouveau système d'information
international « Oracle FLEXCUBE System »
sur l'activité bancaire**

Cas BADR Agence n° 580 Tizi-Ouzou.

Présenté par :

KHENDRICHE Dalila

Encadré par :

Melle BENZEGANE Souhila

Soutenue devant les Jury composé de:

Présidente : Mme TAOUCHE Samia, Maitre Assistante classe(A), UMMTO.

Examinatrice : Mme BOULIFA Yamina, Maitre Assistante classe(A), UMMTO.

Rapporteur : Melle BENZEGANE Souhila, Maitre Assistante classe(A), UMMTO.

Promotion : 2019

Remerciements

Nous tenons tout d'abord à remercier Dieu le tout puissant ; qui nous a donné la force et la patience d'accomplir ce modeste travail.

En second lieu, nous tenons à remercier notre encadrent Mademoiselle BENZEGANE Souhila, d'avoir accepté de gérer ce travail, pour sa gentillesse et sa patience et pour ses précieux conseils et son aide durant toute la période du travail.

Nos vifs remerciements vont également aux membres du jury pour l'intérêt qu'ils ont porté à notre recherche en acceptant d'examiner notre travail et de l'enrichir par leurs propositions.

Dédicace

A la lumière de mes jours, la source de mes efforts, la flamme de mon cœur, ma vie et mon bonheur ; maman que j'adore qui a toujours été là pour moi tout au long de mes études et qui ma donnée un magnifique modèle de labeur et de persévérance. J'espère qu'elle trouvera dans ce travail toute ma reconnaissance et tout mon amour.

A mon chers frère, Hassene pour sa patience et son soutiens indéfectible; je te souhaite un avenir plein de joie, de bonheur, de réussite et de sérénité.

Liste des abréviations

BA : Banque d'Algérie.

BADR : Banque de l'Agriculture et de Développement Rural.

CIDP : Code d'Identification de Dossiers Personnel.

DTP : Direction du Trésor Public.

ERP : Entreprise Ressources Programmes.

FRB : Fédéral Reserve Bank.

FSGBU: Finacial Services Global Business Unit.

GRC : Gestion Relation Client.

IA : Intelligence Artificiel.

NG : Next Generation.

PGI : Progiciels de Gestion Intégré.

PME : Petite et Moyenne Entreprise.

SI : Système d'Information.

SII : Système d'Information International.

SIB : Système d'Information Bancaire.

SOA : *services orientation services* (Architecture Orientation et Service).

TIC : Technologie d'Information et de la Communication.

Sommaire

Sommaire

Introduction générale	1
Chapitre I : généralités sur le système d'information	5
Introduction	6
Section 01 : notions de base d'un système d'information	7
Section 02 : le système d'information dans la banque	16
Conclusion	29
Chapitre II : présentation d'Oracle FLEXCUBE System	30
Introduction	31
Section 01 : présentation de la société « Oracle FLEXCUBE System »	32
Section 02 : FLEXCUBE System	43
Conclusion	57
Chapitre III : Analyse de l'impact de la mise en place de FLEXCUBE System au sein de la BADR, agence n°580 de Tizi-Ouzou	58
Introduction	59
Section 01 : présentation générale de la BADR	60
Section 02 : enquête sur la connaissance et l'utilisation de FLEXCUBE System au sein de la BADR agence n°580 Tizi-Ouzou	65
Conclusion	88
Conclusion générale	90
Bibliographie	93
Liste des tableaux	99
Liste de graphes	102
Liste des annexes	105
Table des matières	113

Introduction générale

L'évolution du monde financier et de ses réglementations, la concurrence de plus en plus accrue au sein du marché bancaire et l'importance de la gestion des flux informationnels ont permis de donner plus d'importance aux systèmes d'information bancaires. Tout au long des années et en se conformant à l'évolution du marché bancaire, ces outils de gestion ont évolué et prennent de nos jours une place stratégique considérable dans le pilotage et l'organisation des banques. La transparence des informations, la gestion des résultats, la communication des données entre services, la productivité et la performance... sont des notions qui sont désormais liées aux nouvelles technologies qui le construisent.¹

Les vagues d'innovations qui se sont succédé durant les dernières décennies dans le domaine des systèmes d'information ont profondément modifié la nature des services bancaires. Ces technologies, entendues comme un large ensemble regroupant l'utilisation de bases de données de plus en plus riches, de moyens de transmission et de paiement électroniques, d'équipements en informatique et téléphonie mobile et surtout de réseaux de télécommunications ouverts, ont renouvelé la relation entre les banques et leurs clients ainsi que les prestations financières et les technologies bancaires qui constituent un facteur structurant pour le monde bancaire. Elles entraînent des mutations sociales, génératrices de nouvelles formes de métiers et de qualifications.²

Les fonctions des systèmes d'information se sont progressivement diversifiées. Dans les années 1960, leur rôle se limitait à l'automatisation des traitements transactionnels. Dans les années 1970, les systèmes d'aide à la décision et la production de rapports contribuent à conférer au système d'information un rôle de gestion. Dans les années 1980, avec les micro-ordinateurs, apparaît la notion d'informatique de l'utilisateur final. Au cours des années 1990, avec le développement des réseaux de télécommunications et la transmission d'informations numérisées, l'évolution technologique prolonge ses effets à l'extérieur de l'organisation sur les systèmes d'informations inter-organisationnels. A chaque étape, les évolutions technologiques et organisationnelles se sont conjuguées pour modifier en profondeur le système d'information de l'entreprise, c'est-à-dire l'ensemble de ses flux d'informations et la

¹ A. Elidrissi et D. Elidrissi, « contribution des systèmes d'information à la performance des organisations cas des banques », édition : DOUNOD, Paris, 2010, p : 56.

²S. Ruud, « Mondialisation de l'activité bancaire », édition, BRI, annaba, 2002, p : 44.

structure organisationnelle dans laquelle ils s'insèrent. En matière d'évolution technologique, un des phénomènes les plus marquants de la fin des années 1990 est la mise en place avec Internet, d'un réseau mondial qui présente l'intérêt majeur de pouvoir être accessible via une norme commune, internationalement adoptée³.

Donc on remarque que l'univers des systèmes d'information prend une place chaque jour plus importante dans les banques. Cependant, l'actualité présentée par les médias nous démontre que le système d'information est vulnérable et qu'il peut subir des piratages, des attaques, des pertes de données, des sinistres, il est donc indispensable pour les banques de savoir définir et de garantir la sécurité de ses ressources⁴, il constitue le moyen de réduction des risques encourus par la banque.

La modernisation du secteur bancaire est devenue un enjeu pour la réussite de l'économie algérienne. C'est dans ce sens que le gouvernement algérien a donné l'ordre fin 2017 pour toutes les banques publiques algériennes de moderniser leur SI. Le projet de modernisation du secteur bancaire et financier est un travail collectif auquel toutes les banques doivent consacrer tous leurs efforts pour faire aboutir cette opération et atteindre des résultats pertinents.

Dans ce contexte, il faut savoir que la restructuration du secteur bancaire va de pair avec sa modernisation en vue d'un développement économique optimal. « *Qui dit modernisation, dit changements majeurs sans qu'il y ait un vrai débat économique apaisé, autrement dit, pour cette raison, des réflexions ont été lancées aux profits des banques publiques, la réforme du SI et des ressources humaines est en bonne voie* ».⁵

Il est important de préciser que la modernisation ne consiste pas seulement à ouvrir la structure capitaliste, elle consiste aussi dans la bonne gouvernance ainsi que la possibilité d'être en compétition avec les banques privées.

Le gouvernement algérien a élaboré un plan ambitieux focalisé sur la bonne gouvernance et l'amélioration du cadre législatif et réglementaire (réforme des origines des garanties, loi sur les crédits bancaires...). Parmi les initiatives prises dans ce sens, on peut citer l'introduction du système d'information international, dont les principaux objectifs

³ P. blanqué, « Horison Bancaire », édition, CAG, France, 2003, p : 05.

⁴ J. François, « la sécurité informatique », édition, ENI, France , 2012, p : 13.

⁵ J. Louis « le système d'information », édition DONOUD, paris, p : 37.

sont : l'amélioration de la concurrence et de la sécurité des opérations bancaires. Ces deux objectifs pourraient avoir comme conséquences une baisse des taux d'intérêt et un allongement des maturités des financements ce qui peut encourager l'activité économique.

La modernisation du secteur bancaire se fonde sur un SI plus efficace et performant, une bonne gouvernance pour que le système financier algérien devienne plus robuste en respectant les normes internationales les plus exigeantes, un suivi des soucis de la clientèle, une inclusion financière et une amélioration de l'environnement bancaire à la fois au niveau national et international.

Le SI constitue un facteur de développement économique d'un pays et de réussite de ses politiques publiques, cette pérennité est soumise à des enjeux et des défis qui imposent une vie continue.

Problématique

C'est dans ce contexte, que la banque publique algérienne BADR a adopté le nouveau système d'information « Oracle FLEXCUBE System » dans le but d'améliorer sa productivité, d'ouvrir le plus rapidement possible ses activités à l'échelle internationale, et dans le pays encourager les personnes à déposer leur argent dans la banque (améliorer le taux de bancarisation). Tout cela nous a conduits à poser la problématique suivante :

Quel est l'impact du nouveau système d'information international « Oracle FLEXCUBE System » sur l'activité bancaire de la BADR?

Les hypothèses

L'Hypothèse vise à connecter des faits significatifs plus ou moins concrets. C'est donc la proposition que l'on veut discuter. Cette proposition est la réponse à la question centrale. Pour être crédible, l'hypothèse doit se baser sur des faits réels et vérifiables, selon les informations collectées.

1^{er} hypothèse : le nouveau système d'information « Oracle FLEXCUBE System » est importé dans le but d'améliorer l'activité bancaire. En effet, le SII apporte à la banque les solutions nécessaires pour son développement.

2^{ème} hypothèse : la clientèle de la BADR est très exigeante, et elle demande aux banquiers des améliorations dans l'exercice de leurs métiers. C'est pour cela la, que la BADR a adopté ce nouveau système d'information international, afin de satisfaire cette dernière.

L'objectif et intérêt du mémoire

L'objectif de ce travail est d'apporter des réponses sur la situation actuelle des banques publiques algériennes et l'efficacité ou non de l'utilisation des nouveaux systèmes d'information international.

La méthodologie

Dans le but de cerner notre problématique de recherche, il nous a semblé important d'aborder ce sujet en trois chapitres, les deux premiers sont d'ordre théorique, tandis que le troisième constitue une étude empirique.

Dans le premier chapitre, nous présenterons d'une manière générale le système d'information, ce chapitre est composé de deux sections, la première présente les notions de base d'un système d'information, la deuxième section décrit le système d'information dans la banque.

Le deuxième chapitre, est consacré au nouveau système d'information international « Oracle FLEXCUBE System », il est composé de deux sections, dans la première nous allons présenter l'entreprise Oracle qui est à l'origine de ce nouveau système d'information international, dans la nous allons présenter le nouveau système d'information international le FLEXCUBE System.

Le troisième et dernier chapitre est consacré à une étude empirique sur l'impact de nouveau système d'information international sur l'activité bancaire de la BADR et cela à travers la distribution de deux questionnaires, un pour les clients et l'autre pour les banquiers.

Chapitre I

*Généralités sur le système
d'information*

Introduction

Les systèmes d'informations et les outils informatiques qui les supportent ont pris dans notre société une importance cruciale. La création de valeur est intimement liée à la vitesse à laquelle se réalisent le design du système d'information (acquisition, développement ou intégration de la bonne solution au bon moment) et son appropriation par le corps social qu'est l'entreprise.

Il faut bien reconnaître qu'il est plus difficile de faire aboutir un projet d'investissement qui donne lieu à la création d'actifs industriels, qu'un ensemble de dépenses d'organisation qui constituent des charges du compte d'exploitation. Mais il ne suffit pas de disposer des moyens financiers, il faut avoir également la volonté d'aboutir, car les détails et les délais de réalisation sont extrêmement longs.

Pour exploiter rationnellement la matière première qu'est l'information, est apparue la nécessité de disposer d'un véritable système d'information qui permet de fournir en temps opportun l'information nécessaire et pertinente. Devant la masse de données, et la répétition des traitements à opérer, l'informatique s'est introduite dans les banques et s'est érigée en système d'information.

Ce chapitre sera consacré à la présentation du système d'information en générale et du rôle de ce dernier dans la Banque.

Section 1: Notions de base sur le système d'information

Le système d'information de l'entreprise est la partie du réel constituée d'informations organisée, d'événements ayant un effet sur ces informations ou à partir de ces informations, selon des processus visant une finalité de gestion et utilisant les technologies de l'information.

1-1) définition du système d'information

Pour bien appréhender le concept de système d'information, il serait utile de définir d'abord les deux mots qui sont « système » et « information ».

1-1-1) Qu'est- ce que l'information ?

Une information est ce qui forme ou transforme une représentation, et suggère deux possibilités : la première par sélection, ce qui amène à définir le contenu sélectif d'une information, et la deuxième par construction ou description, et il précise le contenu structurel et le contenu métrique d'une information.

Dès lors, l'information est définie comme étant tout élément de connaissance pouvant être perçu par l'un des cinq sens de l'Homme (vue, ouïe, toucher, gout, odorat).⁶

1-1-2) Qu'est-ce qu'un système ?

L'idée de système n'est ni nouvelle ni révolutionnaire, puisqu'il fait partie de nos concepts courants. En effet, notre existence se déroule dans le cadre de multiples systèmes et sous les contraintes qu'ils nous imposent.

Un système peut être défini comme étant un ensemble d'éléments matériels ou immatériels (personnes, machines, règles,...) en interaction et organisés en fonction d'un objectif à attendre et transformant un ensemble d'éléments reçus en entrée en un ensemble d'éléments en sortie.

1-1-3) Qu'est-ce qu'un système d'information ?

Depuis quelques années déjà, l'information constitue la première ressource d'un certain nombre d'entreprises. L'évolution des entreprises, a provoqué une transformation non seulement quantitative, mais aussi qualitative, des besoins. Les responsables de toute

⁶TAOURI Dalila, Introduction aux systèmes d'information, DENOUD, Algérie 2002, p : 8.

organisation, se détournent de plus en plus des masses de données inutilisables ; ils souhaitent de véritables informations pour prendre leurs décisions dans les meilleures conditions possibles.

Ce mouvement qui n'est probablement pas encore arrivé au maximum de son importance, pose depuis la fin de la deuxième guerre mondiale, le problème de l'adaptation de la circulation et du traitement de l'information dans les entreprises. Pour toute organisation, construire un réseau d'information devient ou va devenir une tâche prioritaire.⁷

Un système d'information est donc un ensemble organisé de ressources : matériels, logiciels, personnels, données, procédures, permettant d'acquérir, de traiter, de stocker des informations (sous forme de données, textes, images, sons,...).dans et entre les entreprises.⁸

Le système d'information est un ensemble finalisé, construit à partir de différents ressources et susceptible d'être défini à différents niveaux, même s'il a finalement toujours un caractère organisationnel.

Donc un système d'information est la partie du réel constituée d'informations organisées, d'événements ayant un effet sur ces informations, et d'acteurs qui agissent sur ces informations ou à partir de ces informations, selon des processus visant une finalité de gestion et utilisant les technologies de l'information⁹.

Il est important de noter que le système d'information ne découle pas de la simple juxtaposition de ces différentes ressources ; il est le résultat d'un travail de construction qui a pour but de répondre au mieux aux objectifs assignés au système par ses utilisateurs futurs.

1-2) Rôle du système d'information

Le système d'information à un double rôle au niveau : de son fonctionnement ; il permet de faire circuler l'information au sein de l'organisation, de coordonner ses activités et d'atteindre ses objectifs. Il est le véhicule de la communication dans l'organisation. De sa

⁷ Louis Rigaud. La mise en place des systèmes d'information ; édition DUNOUD ; paris, 2009. Page 25.

⁹ M.MAURICHE- Demouriaux, « systèmes d'information et management », vol : 10, n°3, 2005, p : 26.

gestion ; il aide à la prise de décision en limitant l'incertitude et donc le risque grâce aux informations pertinentes et fiables qu'il met à la disposition des décisionnaires.¹⁰

Le tableau suivant montre l'influence positive des SI sur la productivité des organisations :

Tableau 01 : la croissance de la productivité avec l'utilisation du système d'information

Système d'information support d'un système individuel de travail	Système d'information support de plusieurs systèmes de travail
Fournir de l'information (usage discrétionnaire) Par exemple, fournir des ratios financiers pour une décision d'octroi de crédit)	Partager l'information (usage discrétionnaire) Par exemple, diffusion par vidéoconférence d'une présentation du directeur générale
Structurer le travail (usage conseillé) Par exemple, un système expert structure le travail d'un décideur débutant	Coordonner le travail (usage recommandé) Par exemple, élaboration d'un planning de fabrication
Automatiser le travail (usage obligatoire) Par exemple, système de contrôle d'une usine fonctionnement des appareillages)	Intégrer le travail (usage obligatoire) Par exemple, utilisation d'un progiciel de gestion intégré par différents services

Source : Alter S. Citée par REIX R. « Système d'information et management des organisations » 4^{ème} édition Vuibert, Paris, 2002, P : 79.

Cependant le rôle du système d'information ne se limite pas uniquement à recueillir et traiter les informations en vue d'aider les managers dans la prise de décision dans toutes les fonctions mais il permet aussi d'établir des liens extérieurs avec les divers partenaires (clients, associés, l'état,.....).¹¹

La figure ci –après montre les trois finalités que peut avoir un SI.¹²

¹⁰ <http://questions.digischool.fr/Communication-qr/Quel-est-le-role-dun-systeme-dinformation-22113.html>, consulté le : 12-11-2019, à 16h.

¹¹ <http://stmg.education/Fichiers/gestion-finance/cours/gestion-finance-chap1-finalites-systeme-information-financiere.html>. Consulté le: 15-11-2019, à 10h.

¹² <http://profs.vinci-melun.org/profs/adehors/CoursWeb2/Cours/Ch1/Ch1.php>. Consulté le: 15-11-2019, à 11h.

Tableau 02: les finalités d'un système d'information

Finalité, d'un système d'information		
La décision	Le contrôle	La coordination
<p>Le système d'information permet d'automatiser un certain nombre de décisions qui se traduisent par des décisions appropriées.</p> <p>Il met aussi à la disposition des décideurs les éléments nécessaires à la prise de décision et permet d'étudier les conséquences prévisibles de celle-ci. Il possède donc une finalité d'aide à la décision.</p> <p>Mais l'ordinateur ne doit en aucun cas se substituer au décideur d'autant plus que véhiculant essentiellement de l'information répétitive,</p> <p>Le SI ne peut fournir toute l'information nécessaire aux décideurs.</p>	<p>Le système d'information doit être la mémoire de l'organisation en traitant les informations concernant son passé. Cet historique de situation permet un contrôle de l'évolution de l'organisation en détectant les situations anormales.</p> <p>Exemple : la comptabilité générale produit régulièrement des états financiers décrivant l'ensemble des opérations financières réalisées avec les tiers.</p>	<p>Le système d'information doit également traiter les informations concernant le présent de l'organisation afin de coordonner l'action de différents sous systèmes.</p> <p>Exemple : le système d'information intervient dans le traitement des opérations en coordonnant l'action du client et de la comptabilité avec celle des représentants.</p>

Source : M.Darbelet. L.Scaramuzza, « l'essentiel sur le management », 5eme édition, /BERTI, Paris, 2007, p : 230.

Donc les systèmes d'information jouent deux rôles fondamentaux dans l'organisation :

- Faciliter et automatiser les opérations courantes ;
- Faciliter la prise de décision en apportant les informations et modélisations nécessaires aux décideurs.¹³

Pour décider, il est nécessaire d'avoir des informations :

- La pertinence dont l'organisation est adaptée aux besoins de gestion de l'organisation;
- La fiabilité des informations auxquelles on peut faire confiance, vraies, précises et à jour ;
- La disponibilité existante et non dissimulées (information structurée).¹⁴

¹³ V. Pascal, P.Planeix, « le rôle de système d'information dans une organisation », édition : berti, paris, (2005), p : 21.

¹⁴ R.Guillaume, « informatisations des systèmes d'information », Ecole d'ingénieur ESTIA, paris, 2013, p : 33.

Un système d'information ne peut exister sans objectif. Autrement dit, l'objectif est la raison d'être de tous les systèmes, on effectue, l'ensemble des éléments qui interagissent dans le système sont organisés pour atteindre des objectifs bien déterminés¹⁵.

1-3) Les objectifs du SI

Les objectifs spécifiques majeurs ciblés sont les suivants :

- Améliorer le système de collecte des données économiques, financières et sociales ;
- Assurer l'harmonisation, la cohérence et la coordination des informations ;
- Mesurer et rapporter périodiquement les résultats, effets et impacts des interventions ;
- Renforcer les capacités des structures nationales en matière de suivi et évaluation ;
- Déterminer un noyau d'indicateurs pertinent de mesurer objectivement les progrès réalisés, en matière de réduction de la pauvreté et de développement humain ;
- Assurer l'accessibilité de l'information fiable et définitive à tous les acteurs.¹⁶

1-4) Les étapes de l'évolution d'un système d'information

L'évolution de l'histoire récente des étapes franchies, montre les mutations rapides dans ce domaine, et une prise de conscience progressive de la part des cadres qui s'efforcent d'adapter leurs principes aux exigences de la réalité.

- **Première étape :** Si les premiers travaux sur les systèmes d'information ont sans doute une origine très ancienne, on peut dater à 1945 environ, les premières études et recherches sur les vices et les lacunes des systèmes administratifs. A partir de cette période, les efforts ont, tout d'abord été dirigés vers l'amélioration du travail de bureau. Cette phase préliminaire, concernant le niveau opérationnel, est d'ailleurs un passage nécessaire vers des phases plus avancées.

- **Deuxième étape :** On serait, sans doute, resté très longtemps dans la première étape si le développement de l'informatique, à partir de l'année 1950 n'était venu bouleverser une situation déjà en évolution. Les nouvelles possibilités matérielles offertes de traitement de masses de données ont permis la multiplication des applications et l'automatisation des

¹⁵ Darbelet M. Izard L, Scaramuzza M, « l'essentiel sur le management », 5eme édition, BERTI, Paris, 2007, p : 230.

¹⁶ <https://www.syloe.com/glossaire/systeme-dinformatio/>. Consulté le : 18-10-2019, à 13h.

procédures simples. Très vite des duplications d'entrées ont attiré l'attention sur l'intérêt qu'il y aurait à lier plusieurs procédures : l'idée de traitement intégré des données était née. De là à généraliser le principe à la gestion, il n'y avait qu'un pas, il fut vite franchi (au moins conceptuellement, les réalisations n'ayant pas toujours suivi).¹⁷

- **Troisième étape** : La généralisation progressive de l'intégration obligeait à reprendre les travaux déjà effectués pour les rendre compatibles dans une phase plus évoluée. L'imagination étant souvent le fruit de la nécessité on recherchera, devant l'ampleur de la tâche, une solution économique. Les difficultés provoquées par l'absence d'harmonisation au départ, amenèrent à essayer de créer le système, non plus par la base, mais par le haut. L'idée de système total est apparue ainsi comme une panacée pour tous les maux de l'entreprise. C'est à partir des années 1960 que s'est développé un courant de pensée soutenant cette nouvelle approche.

- **Quatrième étape** : Les quelques rares expériences tentées, incitèrent à penser que la notion de système total ne serait applicable en fait, que si l'on savait à l'avance comment le bâtir. Les travaux subséquents prirent une nouvelle orientation. Puisqu'il paraissait difficile de créer un système d'information, on s'est alors efforcé de préciser, au préalable, la finalité des systèmes à construire. Pour réussir à prendre des décisions, le but recherché devint alors de créer des systèmes avec cet objectif. C'est ainsi que se développe depuis quelques années seulement, l'approche par les SI. Cette innovation amène une sorte de révolution dans la conception des SI, puisqu'elle concentre surtout l'attention des réalisateurs sur les systèmes d'informations pour la planification et le contrôle.¹⁸

La gouvernance des SI a toujours été reconnue dans toutes les entreprises comme une nécessité pour permettre de tirer la quintessence des investissements consentis depuis de nombreuses années pour construire le cercle informationnel moderne. Plus encore, dans une époque mouvementée où la réduction des coûts ne doit pas compromettre ni la qualité de

¹⁷ R. Reix, « Systèmes d'information et management des organisations » Vuibert, 5ème édition, Paris 2004, p : 22.

¹⁸ L. RIGAUD « Les systèmes d'information », édition : LinKed in France, 2009, p : 73.

service, ni les investissements stratégiques, l'art de prendre des décisions dans un environnement incertain revêt une exigence encore plus intense.¹⁹

1-5) Le cycle de vie d'un système d'information

A l'instar des différents Biens et services, un SI a un cycle de vie dans le quel il évolue

Tableau 03: le cycle de vie d'un système d'information.

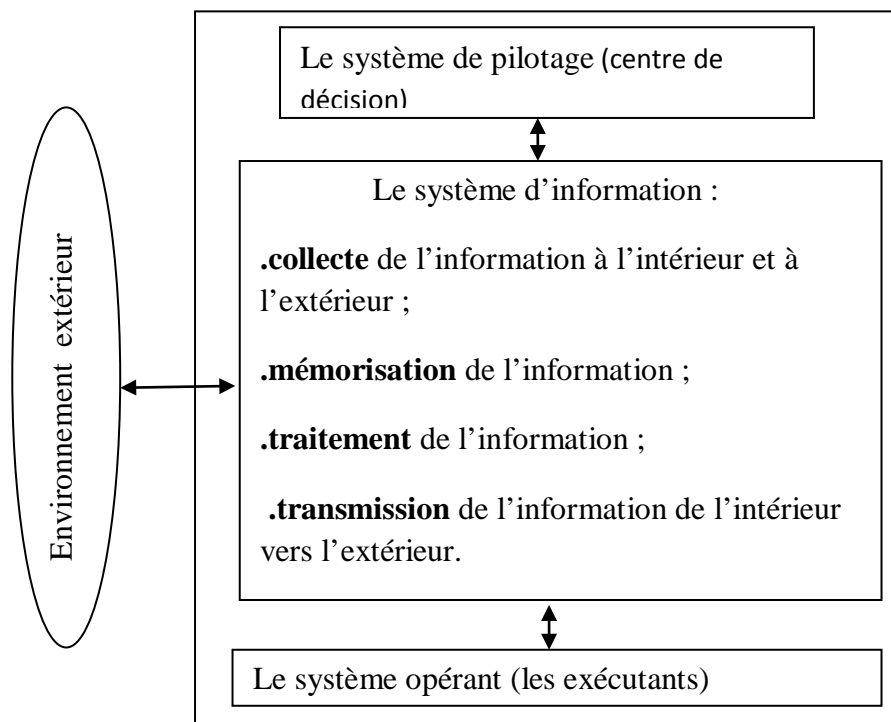
Phases	Objectifs	Etapes
Phase de définition	Exprimer les besoins, proposer des solutions, juger la pertinence et la faisabilité	Etude d'opportunité et le lancement du projet.
Phase de développement-spécifique	Etablir une définition générale et détaillée, réaliser et tester le système d'information, accompagner le changement et le mettre en œuvre.	Etude préalable, études détaillée étude de réalisation, et la mise en œuvre.
Phase d'exploitation /utilisation	Exploiter le système, fournir une assistance aux utilisateurs.	
Phase de maintenance/évolution	Maintenir le système d'information et le faire évaluer.	

Source: file:///C:/Users/Tristar1/Downloads/537dcb38ec184%20(4).pdf

1-6) fonctions principales d'un SI

La fonction principale d'un SI est de produire l'information. Cette production se raffine dans quatre étapes constituant les fonctions principales d'un SI dans le domaine strictement informatique. qui sont : collecter, traiter, transmettre et mémoriser, ces quatre facteurs seront schématisées dans la figure ci-après,

¹⁹ H. POISSONNIER, « stratégie et pilotage des systèmes d'information », DUNOUD, paris, 2009, p : 3.

Graph 02: le système d'information au sein d'une organisation.²⁰

Source : Merise appliquée (P.T.QUANG, C. CHARTIER).

Le système d'information est composé des étapes suivantes :

- **Collecter** : Le système d'information collecte les informations provenant des autres systèmes et/ou de l'environnement extérieur.

- **Traiter les données** : Les informations stockées par le système d'information subissent des traitements dans le but de produire d'autres informations sous forme de résultats.

- **Transmettre les données** : Pour assurer une bonne coordination entre les différents systèmes de l'organisation et par conséquent un bon fonctionnement de celle-ci, l'information doit circuler d'un système à un autre ainsi de l'intérieur de l'organisation vers l'environnement extérieur. Cette fonction de transmission est aussi assurée par le système d'information.²¹

²⁰P.T.QUANG, C. CHARTIER. « Merise appliquée ».édition, ELHODNA, paris, 2013, p : 17.

²¹ Idem. p : 19.

- **Mémoriser les données** : Le système d'information doit garder trace (stocker, mémoriser) toutes les informations collectées et manipulées par une organisation.²²

En réalité le terme « système d'information » est très souvent utilisé avec des exceptions diverses, généralement l'accent est mis sur l'aspect technologie, pour évoquer des réalisations à base d'ordinateurs et de réseaux. En réalité, la notion de système d'information est beaucoup plus riche que celle sous-entendue par ces usages approximatifs, privilégiant trop souvent l'aspect spectaculaire des technologies de l'information.

²² O.OSAMBO « cours de gestion de système d'information » édition, ULK, paris, première licence, gestion, 2008, p : 13.

Section 2 : le système d'information dans la banque

Tout système d'information concerne un individu, pourvu d'un profil psychologique donné, confronté à un problème décisionnel précis, dans un contexte organisationnel déterminé, il ya nécessité d'éléments de décisions perçus au travers d'un mode de représentation propre au décideur.

2-1) L'évolution du système d'information bancaire

Les SI sont au cœur de l'activité bancaire. L'augmentation de nouveaux concepts et de nouveaux outils a révolutionné la nature des services fournis par les systèmes d'information autorisés en augmentant notamment leurs dimensions stratégiques et leur capacité à intégrer les nouvelles réglementations des professions financières.

Cette formation a pour objet de monter, dans les environnements de la banque mais aussi de l'assurance et de la finance, les grandes tendances en matière d'évolution de leurs systèmes d'information. Elle répond aussi à la préoccupation des maitrises de projets complexes d'évolution, en leur fournissant les méthodes et outils nécessaires à une gestion optimisée de leur projet.²³

Comme le souligne un directeur d'une grande banque : « *le SI au cœur du métier bancaire, notre SI c'est notre usine, si il s'arrête tout s'arrête* »²⁴. Le système d'information représente vraiment le cœur de l'organisation interne, il gère l'information dans tous les niveaux et dans toutes les fonctions, cette information est celle qui représente le moyen primordial pour la prise de décision. En effet, il détient un rôle de plus en plus important dans les organisations. A titre d'exemple, les économistes de la FRB (Fédéral Reserve Bank), estiment que les systèmes d'information ont été un facteur important dans la croissance de la productivité aux Etats-Unis, une croissance au moyen de 2.7% depuis 1995 alors qu'elle était de 1.4% entre 1973 et 1995²⁵.

²³<https://www.cfpb.fr/formations/formation-sur-mesure/les-systemes-d-information-bancaires-et-financiers-strategies-et-enjeux>.consulté le: 17-07-2019, a 16h.

²⁴ Cité dans le journal du Net, consulté le 23/07/2019, a 17h.

²⁵ L. Kenneth, J.Laudon « système d'information et management des organisations », édition, vuibert, paris (2006), p : 17.

La plupart des activités, notamment celles du secteur tertiaire s'appuient sur des Systèmes d'Information (SI). Ceux-ci ont d'abord été pensés comme des instruments de collecte, diffusion et traitement de l'information indispensables pour apporter au lieu et au moment où les acteurs de l'organisation en ont besoin, l'information sans laquelle ils ne peuvent agir efficacement. Ils sont aujourd'hui plus que cela.

2-1-1) Génération 1 : L'automation administrative La première génération de SI, elle à introduit l'ordinateur comme support aux activités de gestion alors qu'il était jusque là perçu comme un instrument de calcul. Les langages de programmation s'adaptent à ce nouveau contexte et la technologie des fichiers fait son apparition pour permettre le stockage de données persistantes et leur manipulation au sein d'un programme.

Le concept de SI est une extrapolation de la notion de programme, il est un processeur de traitement de l'information qui transforme des inputs en outputs selon des règles bien établies, stables et connues, c'est-à-dire des procédures administratives. L'objectif assigné au SI est celui d'un accroissement de la productivité administrative, ce qui a été atteint mais au détriment de l'image de l'informatique perçue comme l'instrument de la réduction de personnel. Les SI de cette génération ont fait la preuve de leur robustesse ; de nombreuses applications sont toujours opérationnelles, elles ont passé de l'an 2000 et de nombreux responsables de banques ne souhaitent pas les remplacer. Mieux, la technologie moderne de web-services réutilise les fragments de code de ces applications pour construire, à moindre frais, de nouveaux SI, par exemple inter organisations.

Par ailleurs, ce sont certaines de ces premières applications qui sont à l'origine de la notion de progiciel et donc à l'origine des progiciels du marché aujourd'hui les plus vendus pour la paie et la comptabilité.²⁶

2-1-2) Génération 2 : La génération suivante a une double technologie d'une part, et organisationnelle d'autre part. La technologie des bases de données apporte un moyen efficace de gérer de grands ensembles de données en permettant une intégration harmonieuse de multiples fichiers redondants et incohérents. Parallèlement, les banques réalisent l'importance de l'information et découvrent qu'elle est une ressource vitale, indispensable à

²⁶ S. Berteloot, « 50 ans de Système d'Information : de l'automatisation des activités individuelles à l'amélioration des processus et la création de valeur ajoutée », édition : paris, p : 4.

un fonctionnement efficace et efficient. Le système d'information devient important. Il a pour objectif d'apporter à tout acteur opérationnel d'une banque, au lieu et au moment désiré, dans la forme souhaitée, l'information qui lui est utile pour agir et décider. Le SI se décline alors comme un modèle réduit de la réalité organisationnelle ; il est un raccourci dans l'espace et dans le temps des faits et événements survenus dans la banque et qui n'ont pas nécessairement été observés par les acteurs qui en ont connaissance grâce au SI.

Les systèmes d'information de cette génération sont au cœur des grandes fonctions de gestion : ressources humaines, production, gestion des stocks et des achats, gestion des commandes et des fournisseurs etc. Ils aident à la gestion opérationnelle en mettant la gestion de l'information au centre de l'action. Cette vision du SI comme modèle de la réalité ou du moins d'une partie de la réalité organisationnelle est toujours d'actualité. Le modèle n'est pas le territoire mais permet de comprendre le territoire et d'agir en connaissance de cause.

2-1-3) Génération 3 : Les systèmes d'information de la 3ème génération ont bénéficié du développement des ordinateurs individuels en permettant une distribution des fonctions supports du SI au poste de travail. L'objectif assigné au SI est alors d'aider à une meilleure performance opérationnelle, une meilleure efficacité de l'acteur à son poste de travail. Parallèlement, la banque change de perspective : de fonctionne, il devient centré. Il en est de même des systèmes d'information : les traitements transactionnels autour d'une base de données centralisée qui caractérisaient les SI de la 2ème génération laissent la place, ou plus exactement sont complétés par des systèmes d'information bancaire qui accompagnent le flux des activités qui composent les processus. Le SI change de nature et devient un système de gestion électronique des processus.

Son rôle est moins d'automatiser certaines actions mais davantage de contrôler que les actions des opérationnels de la banque se font en temps et en heure, conformément au modèle de flux des activités établi à l'avance. On peut dire que d'une certaine façon, le SI de 3ème génération est partout, à tout moment : il devient ubiquitaire. Il connaît les activités qui sont en cours d'exécution, celles qui vont l'être dans la prochaine étape, peut remplacer un acteur par un autre, etc. Cette forme de SI contribue évidemment à l'accroissement de productivité au poste de travail et à la satisfaction de l'objectif de meilleure productivité opérationnelle typique des SI de cette génération. Il est clair que le mouvement de l'identification et de modélisation des processus des organisations est actuellement en cours. De nombreux

processus aujourd'hui encore gérés manuellement seront demain sous le contrôle. Cette génération de SI est donc en développement.

2-1-4) Génération 4 : Infrastructure de coopération et ouverture Les systèmes d'information de cette génération ont, comme on l'a aussi observé dans les générations précédentes, bénéficié d'une double évolution : celle des technologies de l'information et de la communication. Sur le plan technologique, cette 4ème génération exploite le 'boum' d'Internet et du Web. Elle utilise cette évolution technologique pour adapter le SI à une gouvernance des banques qui promeut la collaboration et la coopération des acteurs comme le facteur principal de création de valeur ajoutée. L'objectif assigné au SI est ambitieux : aider à la création de valeur. Il fournit une infrastructure de coopération au sein des banques.

Le développement d'Internet permet d'envisager une nouvelle forme de SI, l'Intranet, réseau de coopération entre acteurs visant à leur permettre d'échanger des savoir-faire et des connaissances expérimentales dans le but d'accroître leur efficacité individuelle mais aussi collective. L'Extranet qui étend le réseau de coopération à certains acteurs externes de l'organisation tels que les fournisseurs ou les sous-traitants.²⁷

On observe aussi que cette génération est celle de l'ouverture du SI au monde extérieur, le SI commence à pointer son nez à l'extérieur, essentiellement au travers d'un site Internet qui sert de vitrine à la banque. Il est évident que cette génération de SI est en plein développement dans les banques. Celles-ci ont parfois commandité le développement de SI Intranet par effet de mode, sans avoir au préalable suffisamment étudié et justifié les raisons de ce SI et les objectifs qu'il devait permettre d'atteindre. Il n'est donc pas rare aujourd'hui de voir se dérouler des projets de remodelage des Intranet.

2-1-5) Génération 5 : La dernière génération de SI amorce à la génération précédente vers la mondialisation d'une part, et l'évolution des connaissances d'autre part. Ce potentiel ouvre la porte à des modèles du business qu'il était difficile d'envisager auparavant sans le support d'un SI approprié. Par ailleurs, l'ouverture du SI vers l'extérieur d'une banque s'accroît au travers du développement de SI marchands et de SI mettant en œuvre une technologie tels que les systèmes de gestion de la relation client (GRC). Cette cinquième génération voit également émerger la connaissance comme ressource complémentaire de l'information.

²⁷ M. Hammer, J. Champy, « Le reengineering : Réinventer l'entreprise pour une amélioration spectaculaire de ses performances », DUNOUI, paris, 1993.p :09.

Les technologies de représentation de connaissance sont présentes sur le marché mais la difficulté est autre ; sans doute culturelle car le savoir individuel et intime reste confidentiel, personnel et difficile à partager.²⁸

La notion du système d'information prend de nos jours une place de en plus dans la banque.

2-2) les catégories du système d'information dans la banque

Le tableau suivant présente les trois catégories de système d'information au sein d'une banque²⁹.

Tableau 03: les différentes catégories de système d'information bancaire

Niveau	Caractéristiques	Exemples
Individuel	Système utilisé par un seul individu à son poste de travail.	Suivi de tableau de bord par un contrôleur de gestion.
Collectif	Plusieurs individus dans l'organisation qui utilise le même système.	La plupart des applications informatiques qui aide à décider en groupe.
Organisationnel	Accessible à l'ensemble des membres de l'organisation.	Système de messagerie électronique généralisé.

Source : REIX.R.FELLERY, B.KALIKA(2011), système d'information et management des organisations, 6ème éd Vuibert Paris. Ed Paris. P : 405.

2-3) l'importance des systèmes d'information dans la banque

Les systèmes d'information bancaires jouent un rôle essentiel tout au long du parcours professionnel de la banque et cela pour quatre raisons principale:

²⁸ S. Berteloot, « 50 ans de Système d'Information : de l'automatisation des activités individuelles à l'amélioration des processus et la création de valeur ajoutée », édition : paris, p : 6.

²⁹ R.FELLERY, B.KALIKA, « système d'information et management des organisations », 6ème éd Paris. Ed Vuibert, paris, 2011, P: 405.

-Afin de profiter des autres opportunités du marché et y répondre par de nouveaux produits et services, en effet, un système d'information bancaire contribue à fournir un avantage stratégique concurrentiel. Trois facteurs permettent de mesurer l'influence croissante actuelle et future, des SI sur les banques :

.Le développement d'internet et la convergence technologique ;

. La transformation de la banque ;

. Le développement d'une économie mondialisée.³⁰

-Selon de nombreuses recherches, un investissement dans les SI participe d'une façon palpable à l'augmentation de la productivité des nations. Par exemple, les économistes de la Banque Centrale des Etats Unis, la Fédérale Reserve Bank, estiment que les SI ont été un facteur important dans la croissance de la productivité, la croissance à été en moyenne de 2.7% depuis 1995, alors qu'elle était de 1.4% entre 1973 et 1995.

- Le poids des investissements réalisés par les banques croît d'année en année au plan macroéconomique, mais il reste difficilement mesurable en valeur absolue ; en effet, il faut ajouter des dépenses de différentes natures telles que le matériel informatique, les réseaux et télécommunication, les logiciels et les services. Par ailleurs, le poids de dépenses en SI comprend des coûts salariaux pour les équipes internes, des coûts de maintenance et des coûts d'achats de prestation de service. Chacune de ses rubriques de dépense a connu, au cours des dix dernières années une croissance forte.

- Le développement des banques, devient désormais difficile sans l'utilisation massive des SI. Tout commerce électronique sera impossible sans des investissements importants dans le SI.³¹

Aujourd'hui, les secteurs des services ; finance, assurances, immobilier, agence de voyage, éducation médecine, ne peuvent pas fonctionner sans le SI, de même les entreprises de vente de détail. Ces changements offrent de nouveaux défis et de nouvelles possibilités aux banques pour réussir.

³⁰ J.Loudon, J.Kenneth, J.20060, op. cit. p: 608.

³¹Idem. P : 606.

2-4) les composants liés à un système d'information bancaire

Le système d'information bancaire constitue le socle du mécanisme de suivi et d'évaluation qui est une pratique axée sur les résultats. Il est l'un des éléments centraux dans la banque, donc l'idée générale de SIB est :

-Base de données : Une base de données est une accumulation d'informations et d'indicateurs systématiquement organisées pour en faciliter l'accès ainsi que l'utilisation à des fins d'analyse bancaire. Les informations contenues dans une base de données sont quantitatives et qualitatives. L'information est le résultat de la transformation de données en éléments utiles pour les banquiers. Ces données sont à placer dans un contexte significatif et utile pour l'utilisateur. Les données sont des mesures objectives des attributs des personnes, des lieux, des événements, etc.³²

- Réseaux des intervenants : Les intervenants du système d'information bancaire sont les producteurs et les utilisateurs d'informations. Les utilisateurs peuvent être des intermédiaires ou des utilisateurs finaux. Le système d'information bancaire impose une relation de synergie et d'émulation entre besoins d'information, données, méthodes de collecte, méthodes de traitement et indicateurs. Ceci implique, au niveau des banques, une concertation permanente à toutes les étapes de la mise en œuvre du système d'information dans une banque.³³

-Production d'un système d'information pour la réduction des coûts : Un système d'information bancaire pertinent est celui qui permet d'élaborer à temps les différents documents de suivi et d'évaluation des politiques, programmes, projets de qualité avec des données fiables pour permettre aux banquiers de prendre des décisions adéquates.³⁴

-Animation du système d'information : L'animation du système d'information procède de la mise à jour, de l'accessibilité, de la consultation donc de la diffusion et du

³² . <https://docs.microsoft.com/fr-fr/sql/relational-databases/databases/system-databases?view=sql-server-ver15> Consulté le 03-09-2019, à 09h.

³³ <http://www.revue-banque.fr/management-fonctions-supports/article/comment-les-banques-gerent-elles-leur-systeme-info> consulté le 03-09-2019, à 10h.

³⁴ <https://atelier.bnpparibas/life-work/article/reduction-couts-optimisation-systeme-information-bancaire>, consulté le 03-09-2019, à 12h.

reportage. L'animation du système d'information a des incidences positives sur les collectes futures de données.³⁵

2-5) architectures d'un système d'information bancaire

Le système d'information peut être décomposé en trois sous-systèmes pour satisfaire la demande d'information nécessaires pour le suivi et évaluation du système. Il s'agit de faire la distinction entre :

-Les besoins d'informations pour le suivi des conditions de vie des ménages qui concernent la production systématiques d'indicateurs et d'informations de base ;

-Les besoins d'informations pour le suivi de l'exécution des programmes et des projets;

-Besoins d'informations pour les évaluations d'impacts des politiques, programmes et projets initiés dont le champ est plus restreint et qui ont pour objectif de mesurer si les actions entreprises auprès des groupes ciblés ont effectivement porté les résultats attendus.

2-6) les dimensions d'un système d'information bancaire

La mise en place d'un système d'information efficient et cohérent se fonde sur quatre dimensions qui sont: la dimension institutionnelle, la dimension spatiale, la dimension temporelle et la dimension ressources humaines :

-La dimension institutionnelle : prend en compte la nécessité d'animer le réseau des intervenants institutionnels pour que l'information puisse être produite et circuler de façon «optimale». C'est aussi à ce niveau que devront être gérées les questions liées au financement du système, à court et moyen termes, assurant la pérennisation des outils développés. Ces activités sont à impulser par une cellule de coordination.

-La dimension spatiale : représente le partage de travail (cahier des charges) entre les différents intervenants du système d'information (la base de données sur la pauvreté) qui doit spécifier en détail les données à collecter et l'organisation de l'information statistique pour

³⁵ M. BOUAMAMA « Nouveaux défis du système de mesure de la performance », école doctorat, économie, société (ED 42) spécialité sciences de, de l'université de BORDEAUX, 2015, p : 44.

chacun des secteurs prioritaires, zones géographiques sensibles, type de populations, etc. ainsi que les niveaux de désagrégation à retenir.

-La dimension temporelle : se réfère à l'obligation de rendre compte régulièrement, et de mesurer le rythme des changements intervenus par rapport aux objectifs visés. Cela suppose la production périodique d'un rapport d'activités à diffuser à l'ensemble des parties prenantes intégrant leurs éventuelles retro-informations.

- La dimension ressources humaines : recouvre la mobilisation des techniciens et la promotion d'un programme de renforcement des capacités opérationnelles dans un contexte de rareté des ressources humaines compétentes et qualifiées. Dans un premier temps, il faudra envisager un rôle multiple (de la collecte des données de base à la validation finale des résultats analysés) pour chacun des services statistiques ou de gestion impliqués dans le suivi et l'évaluation avant de passer, dans une deuxième phase, à une forme de spécialisation des services, source d'une plus grande efficacité.³⁶

2-7) la mise en place d'un système d'information bancaire

Pour le bon fonctionnement d'un système d'information bancaire, celui-ci doit être organisé, finalisé, construit, animé et contrôlé, ce qui constitue un moyen d'optimisation de la performance de la banque, et pour cela il faut suivre les étapes suivantes :

2-7-1) Pertinence d'un système d'information : Construire un système d'information à un coût, nécessite un engagement des partenaires et de la détermination des informations. Si les ressources ne sont pas disponibles, il est peut-être préférable de limiter les ambitions du projet à des échanges de données internes ou à la mise en place de partenariats pour le partage des données.

Du fait des ressources financières et humaines qu'elle mobilise, la mise en place d'un système d'information doit être réfléchie et argumentée.

2-7-2) Créer un système en accord avec des objectifs clairs : L'expérience montre que l'on ne peut pas mettre en place un système d'information qui permette de répondre à toutes les questions qui peuvent se poser. De ce fait, il est important de se fixer des objectifs

³⁶ Etat des lieux sur l'architecture des SI, octobre, 2009, édition : PNUD, Paris, PDF.
Consulté le : 02-06-2019, a : 23h.

clairs à atteindre par le système d'information pour une utilisation optimale par les gestionnaires dans leur travail.

2-7-3) L'implique des utilisateurs tout au long du projet, de la conception à la réalisation : En faisant le lien entre le système d'information et le travail des gestionnaires. Ces derniers échouent souvent lors de leur mise en services, car ils ne sont pas adaptés pour faire correctement le lien entre la conception du système et le travail quotidien des utilisateurs. Quand un ensemble d'acteurs partage un système d'information, ils développent une base commune de connaissances. Développer un système d'information est parfois perçu comme une tâche technique au premier abord, mais le coté humain constitue aussi une part importante des systèmes d'information.

2-7-4) Commencer à résoudre les obstacles techniques : Les systèmes d'information peuvent fonctionner uniquement lorsqu'un ensemble d'obstacles techniques ont été dépassés. On peut classer ces obstacles en deux catégories :

- Les problèmes politiques incluent : les politiques d'information, les contraintes légales, les sources de données et le cout des données.
- Les problèmes techniques incluent : les métadonnées, les normes, les définitions des données, les formats des données et leur interopérabilité.

2-7-5) Déployer les technologies appropriées : Il existe une grande variété de technologies d'information et de communication (TIC) qui ont amélioré de façon importante la capacité à collecter, stocker, analyser et diffuser les informations. On peut ainsi classer ces technologies en plusieurs catégories : la collecte des données, l'analyse des données, la communication et l'éducation/l'apprentissage. Si la banque dispose d'un budget faible, cette dernière peut y remédier par la mise en place d'un système d'information. Les solutions qui n'utilisent que peu les TIC pour la gestion de l'information peuvent faire une différence significative vu l'actuel manque de coordination des données.

2-7-6) L'assurance qualité : Un système d'information se doit de mettre en place une « assurance qualité » afin de garantir la qualité du contenu pour les utilisateurs. L'assurance qualité relative aux données techniques comprend la mise en place de filtres afin de vérifier les paramètres et les méthodes, afin de vérifier que les techniques et les procédures génèrent des informations correctes. Pour des données qualitatives, l'assurance suppose des procédures

de révision des informations par les pairs et une évaluation par les utilisateurs finaux. Enfin, l'un des rôles importants de l'assurance qualité est d'identifier les données manquantes afin d'y pallier.³⁷

2-7-8) Mise en œuvre et formation : La mise en œuvre d'un système d'information bancaire peut être considéré, comme une réussite lorsqu'il fait partie intégrante du travail des acteurs au même titre qu'internet. Les développeurs doivent ainsi avoir en tête les préoccupations des acteurs dans le cadre de leurs travaux, réfléchissant à leurs problématiques actuelles et utilisant le système d'information pour répondre à leurs besoins d'analyse et de communication. Pour faire réussir cette mise en œuvre, on doit:

- Obtenir des retours sur la convivialité du système d'information bancaire;
- Développer un mode d'emploi;
- Faire une initiation du système.

2-8) les frontières du système d'information bancaire

Pour expliquer les frontières du système d'information, nous allons aborder la relation entre le système d'information et les éléments suivants : système de communication, la culture, système de décision, la structure.

2-8-1) Système d'information, communication et culture : Le système de communication se représente de façon simplifiée comme un canal reliant un émetteur et un récepteur.

L'information peut rencontrer différents obstacles dans la communication pour que le message émis parvienne bien à son destinataire d'une part et lui permette effectivement d'agir d'autre part.

Ainsi, la communication suppose une réciprocité (il y a toujours une forme de réponse) et une relation entre les personnes comportant l'acceptation de l'autre. L'information (le message verbalisé) ne représenterait qu'une part faible de la communication. Cette limite importante du système d'information bancaire peut également être exprimée à partir du concept de culture. La culture de la banque est définie comme l'ensemble des valeurs et des

³⁷ C. Andicoéchéa et M. Philippe, « Guide pour la mise en œuvre d'un système d'information local littoral », édition : PNUD, Paris, 2007, p : 22.

croyances partagées à l'intérieur de la banque, contribuant à faire des normes de comportement.³⁸

Il y a donc relation étroite entre système d'information et culture de l'entreprise, deux filtres de l'information qui doivent être cohérents. En dernière analyse, on peut dire que les systèmes d'information sont le reflet des mentalités et de la culture organisationnelle.

2-8-2) Système d'information et système de décision : Toute une école de la théorie de la décision a cru pouvoir lier étroitement information et décision et considérer qu'un décideur savait exactement de quelle information il avait besoin et qu'une telle information obtenue (à un coût donné) permettait d'imaginer des systèmes d'information capables de se substituer aux dirigeants. On développe aujourd'hui des systèmes personnalisés permettant à un décideur ayant modélisé son problème d'y introduire un plus grand nombre de données grâce aux moyens automatisés et de mieux se figurer et mesurer les résultats potentiels de ses décisions. Mais surtout l'analyse de la relation information – décision, permet d'utiliser les typologies de la décision pour caractériser les informations qui lui sont nécessaires et mieux caractériser ainsi les systèmes d'information correspondants.

L'information nécessaire à chaque type de décision aura des caractéristiques différentes selon les niveaux de décision considérés. L'appréciation de la qualité d'une information dépendra donc de type de décision qu'elle permet³⁹.

2-8-3) Système d'information et structure : Le système d'information est étroitement lié à la structure de la banque. La structure est définie comme l'ensemble des activités ou tâches remplies dans l'entreprise et leur mode d'organisation. L'information permet l'exécution d'une tâche. Plus la tâche est complexe et mal connue, plus il faudra fournir et traiter l'information pour obtenir un certain niveau de performance.

Cependant, l'entreprise a une capacité de traitement et d'absorption de l'information limitée, elle cherche donc à adopter différents modes d'organisation pour répondre à son incertitude en définissant des procédures et des règles (prises à l'avance par rapport à l'exécution ce qui permet l'élimination du besoin de communication entre parties interdépendantes) en décentralisant et en déléguant quand l'incertitude augmente, il devient

³⁸ E.HALL, « Au delà de la culture » : Ed : paris, 1979.p :121.

³⁹ R. AZZEMOU, «les systèmes d'informations », Université Mohammed Boudiaf, spécialité : sciences et de la technologie, Oran, www.univ-usto.dz, p : 10.

plus efficace de rapprocher la décision des points où l'information existe, par la spécialisation en réduisant le champ de contrôle des responsables on limite la quantité d'information qu'ils ont à traiter. La banque peut aussi chercher à réduire son besoin d'information par différentes alternatives:

- L'acquisition de pouvoir sur l'environnement (par intégration verticale) qui restreint l'incertitude ;

- L'augmentation de sa flexibilité qui lui permettra de réagir à des événements non prévus ;

- Ainsi les alternatives de l'entreprise face à l'incertitude combinent systèmes d'information et mode d'organisation, la réflexion sur l'un de ces facteurs doit également inclure l'autre, une action sur les systèmes d'information est en soi un choix de structure.

Conclusion

Le système d'information constitue le socle du mécanisme de suivi et évaluation qui est une pratique axées sur les résultats.

Conduire un projet de conception et de développement d'un système d'information est une opération complexe. Si tout projet comporte une part d'incertitude, la nature d'un système d'information en accroît les risques. En grande partie immatériel, un système d'information met en jeu des acteurs multiples et entre en interaction avec l'organisation de l'entreprise. L'analyse des difficultés rencontrées dans la pratique montre le besoin d'un projet solide⁴⁰.

Pour répondre aux changements entraînés par la réglementation, la consolidation et la concurrence, les banques et les institutions financières prennent des mesures pour favoriser les relations avec la clientèle à long terme et capturer une grande part du portefeuille client. Mais pour la plupart des banques, les systèmes d'information personnalisés non seulement manutentionnent leur capacité à être flexibles et efficaces sans développer et offrir de nouveaux produits ou offrir une expérience client souhaitable mais se révèlent aussi coûteux à maintenir.

Les systèmes d'informations doivent se doter d'un cadre cohérent en vue de garantir une production statique de qualité à moyen et long termes.

La diffusion rapide des technologies de l'information via le développement du système d'information constitue un fait majeur et élimine même la notion de frontières, et cela grâce aux systèmes d'information international, qui est le sujet de notre deuxième chapitre.

⁴⁰ C. Morley, « Projet système d'information », édition : DUNOD, paris, 2016, p : 01.

Chapitre II

Présentation d'Oracle

FLEXCUBE System

Introduction

Les banques tournées vers l'avenir, représentent une opportunité de renforcer encore leurs performances en remplaçant leurs systèmes locaux avec des systèmes d'information internationaux .En effet, en se transformant en une nouvelle plate-forme bancaire, les institutions financières peuvent créer une informatique plus simple et plus flexible augmentant leur efficacité et diminue le cout total de possession.

La transformation financière universelle offre aux banques une façon de combiner les meilleures technologies avec plusieurs modules ou solutions d'affaires, tout cela dans un seul paquet.

En conséquence de nombreuses banques à travers le monde ont commencé l'analyse et la planification des nouveaux systèmes d'information internationale pour une meilleure transformation de leurs activités. Parmi ces systèmes, on à le FLEXCUBE System, il permet de résoudre les défis auxquels sont confrontées les institutions financières : la nécessité de renforcer l'intimité client et l'avantage concurrentiel grâce à des solutions rentables.

FLEXCUBE comprend les applications bancaires les plus complexes au monde ; est une empreinte technologique qui répond aux besoins informatiques et commerciaux complexes.⁴¹

Pour cela, plusieurs entreprises ont été créés dans le but principale est d'améliorer les systèmes d'information international. Dont Oracle fait partie. Dans ce chapitre on va présenter cette entreprise en premier lieu, et en deuxième lieu on essayera de présenter l'un des systèmes d'information international FLEXCUBE System que cette entreprise à crée.

⁴¹ Docs. Oracle. Com/en/industries/Financial-services/flexcube/index.html.

Section 01 : présentation de la société « Oracle FLEXCUBE System »

Dans cette section, nous allons présenter l'entreprise Oracle en mettant avant ces origines, ses objectifs, son rôle, ses produits et en dernier ses avantages :

1-1) Présentation de l'entreprise Oracle

En Grèce antique, l'oracle était établi en un lieu déterminé, présidé et inspiré par un dieu, secondé par des prêtres ou devins qui servaient d'intermédiaires et d'interprètes. Les plus importants de ces sanctuaires jouèrent le rôle d'organismes politiques, capables d'arbitrage et conseillers en matières de colonisation. L'Italie connut l'oracle de la sibylle de Cumès et celui de Préneste, qui se tenait dans le lieu consacré. Sinon, on devait interpréter des bruits symptomatiques : les murmures du vent dans les arbres ou celui d'une source, par exemple.⁴²

Oracle est une entreprise américaine, créée en 1977, par Larry Ellison qui donne aux entreprises de toutes tailles les moyens de progresser vers la transformation numérique, offre des capacités de pointe dans les logiciels en tant que service, la plateforme en tant que service, l'infrastructure en tant que service et les données en tant que service. Oracle aide les clients à développer des feuilles de route stratégiques et à faire avancer leur parcours vers l'avenir à tout moment. L'approche complète et intégrée d'Oracle permet aux entreprises de démarrer facilement dans la mesure que l'entreprise se développe. Les suites d'applications, les plateformes et l'infrastructure d'Oracle exploitent à la fois les dernières technologies et les technologies émergentes, notamment l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique, de manière à créer une différenciation commerciale et de avantages pour les clients.⁴³

1-2) Caractéristiques d'Oracle

Oracle est un programme informatique faisant partie de la famille des ERP (Entreprises Ressources Programme) que l'on peut également appeler en français les logiciels de gestion intégrée (PGI). Cet outil a pour objectif de permettre aux entreprises et administrations de gérer l'intégralité de leurs activités et de leurs processus (comptabilité, ressources humaines, vente, maintenance, distribution...) au travers d'un seul et même logiciel divisé en plusieurs modules. L'ERP fonctionne comme un système référentiel

⁴² Oracle.com. consulté le : 15-07-2019, à 07h.

⁴³ www.silicon-valley.fr. consulté le : 23-08-2019, à 16h.

centralisé, segmenté en plusieurs applications reliées à une base de données commune intégrant toutes les fonctions de l'entreprise. Les informations diffusées via l'ERP sont organisées d'une façon cohérente et simplifiée, permettant à chaque utilisateur de créer, de stocker et d'utiliser les mêmes données pour une meilleure compréhension et organisation internes. Les ERP sont devenus indispensables aux grandes entreprises et aux PME.⁴⁴

Aujourd'hui, 430000 clients dans 175 pays utilisent les technologies Oracle pour saisir des opportunités commerciales et résoudre des défis réels et tangibles. Oracle accompagne les clients à chaque étape du parcours numérique, avec des services de conseil, de financement, de support et de formation.⁴⁵

Les pratiques de sécurité d'Oracle sont multidimensionnelles et reflètent les différentes façons dont Oracle s'engage avec ses clients :

- Oracle a des pratiques de sécurité d'entreprise qui englobent toutes les fonctions liées à la sécurité, la sûreté et la continuité des activités pour les opérations internes d'Oracle et sa prestation de services aux clients. Ils comprennent une suite de politiques de sécurité des informations internes ainsi que différentes pratiques de sécurité face aux clients qui s'appliquent à différentes lignes de service.

- Les pratiques de sécurité d'Oracle décrivent comment Oracle protège la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données et systèmes clients hébergés dans Oracle et accessible lors de la fourniture des services

1-3) Objectif de l'entreprise Oracle

Le programme de sécurité proposé par Oracle est conçu pour protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données des clients :

1-3-1) Sécurité et assurance de la chaîne d'approvisionnement Oracle :

-Les clients d'Oracle du monde entier font confiance aux solutions Oracle pour protéger leurs environnements informatiques et sur le site aussi. En tant qu'entreprise mondiale, Oracle prend grand soin du développement, de l'ingénierie et de la distribution de ses produits.

⁴⁴ www.aiptek.fr. Consulter le: 17-08-2019, a: 13h.

⁴⁵ Oracle. Com. op. cit. consulter le: 03-08-2019, a 16h.

-Oracle à des exigences formelles pour l'utilisation du réseau d'entreprise Oracle, des systèmes informatiques, des systèmes de téléphonie, des technologies de messagerie, de l'accès internet et des autres ressources de l'entreprise disponible pour les employés, les sous-traitants et les visiteurs d'Oracle ;

-Les communications à destination et en provenance du réseau d'entreprise Oracle doivent passer par des dispositifs de sécurité réseau aux limites du réseau. L'accès au réseau d'entreprise Oracle par des tiers est soumis à l'approbation préalable. Les solutions de réseau privé virtuel approuvées⁴⁶ ;

-La mise à jour des correctifs Oracle et la politique de mise en œuvre des alertes de sécurité nécessitent le déploiement des correctifs du processus et des alertes de sécurité Oracle ainsi que les recommandations associées dans un délai raisonnable après leur publication. Des politiques supplémentaires nécessitent la correction des vulnérabilités des technologies non Oracle ;

-Oracle enregistre certaines activités liées à la sécurité sur les systèmes d'exploitation, les applications, les bases de données et les périphériques réseau. Les systèmes sont configurés pour consigner l'accès aux programmes Oracle, ainsi que les alertes systèmes, les messages de console et les erreurs système. Oracle met en œuvre des supports de fichiers journaux ;

-La politique d'inventaire des systèmes d'information Oracle requiert un inventaire précis de tous les systèmes d'information et appareils contenant des actifs d'information hautement critiques tout au long de leur cycle de vie via un système d'inventaire approuvé par le comité de surveillance de la sécurité Oracle ;⁴⁷

1-3-2) Sécurité des données

-Oracle utilise une approche basée sur le risque pour la sécurité dans les dut d'équilibrer la prévention et la détection, tout en maintenant un environnement de travail positif qui favorise l'innovation et la collaboration entre les employés et environnement de travail ;

⁴⁶ Www. Network Communication Security. Consulté le: 16-06-2019, a 23h.

⁴⁷ Oracle Access Contrôls. Consulté le :03-07-2019,a 09h.

-Les visiteurs doivent signer un registre des visiteurs, être escortés et observer lorsqu'ils se trouvent dans les locaux d'Oracle ;

-Oracle a mis en œuvre des systèmes de contrôle d'accès électronique à gestion centralisée avec capacité d'alarme anti-intrusion intégrée. Les journaux d'accès sont conservés pendant au moins six mois. En outre, la période de rétention pour surveillance et l'enregistrement qui varie de 30 à 90 jours minimum, selon les fonctions d'installation et le niveau de risque.

1-3-4) Principes de sécurité pour les communications réseau

-Pour l'administration de la sécurité du réseau et des périphériques de gestion du réseau, Oracle exige que le personnel informatique utilise des protocoles sécurisés, les périphériques réseau doivent être situés dans un environnement protégé par des contrôles d'accès physiques et d'autres normes de mesure de sécurité ;

-L'accès au réseau d'entreprise Oracle par les fournisseurs et les tiers et soumis à des restrictions et à une approbation préalable conformément à la politique d'accès au réseau tiers d'Oracle ;

-Les périphériques réseau doivent être enregistrés dans un inventaire systèmes d'information approuvé par Oracle conformément à la propriété documentée de tous les systèmes d'information traitant les actifs d'information critiques tout au long de leur cycle de vie au moyen d'un système d'inventaire approuvé ;

-Oracle utilise des systèmes de détection d'intrusions au sein de l'intranet Oracle pour fournir une surveillance continue pour intercepter et répondre aux événements de sécurité au fur et à mesure qu'ils sont identifiés. Oracle utilise une approche de surveillance basée sur le réseau pour détecter les attaques sur les ports de pare-feu ouverts dans l'intranet d'Oracle ;

-La stratégie de réseau sans fil d'Oracle guide la fourniture et l'utilisation de réseaux sans fil et de connectivité pour accéder au réseau d'entreprise Oracle. Et gère les réseaux sans fil et surveille les réseaux sans fil non autorisés ;⁴⁸

Voici les données financières exprimées en milliers d'euros sur les cinq dernières années de l'entreprise Oracle :

⁴⁸ www.logprotect.fr. Consulté le: 17-07-2019, à 09h.

Tableau 04 : données financières en milliers d'euros sur les dernières années.⁴⁹

Années	Chiffre d'affaires	Résultats
2015	16973394	4177891
2016	33081812	11254978
2017	33 689 924	11 349 632
2018	35 567 836	12 214 919
2019	35 277 624	12086332

Source : <https://www.andlil.com/societe-oracle-145092.html>

1-4) Les principaux segments d'activité d'Oracle

Le groupe est spécialisé dans trois grands segments qui sont :

-La vente de licences qui regroupe les logiciels de base de données et la gestion d'application telles que la gestion de la relation client, des approvisionnements ainsi que la gestion d'aide à la décision. Ce segment représente 70% de son chiffre d'affaires ;

-Ensuite, on trouve la vente de matériels qui représente environ 17% du chiffre d'affaires ;

- Enfin, il y a les prestations de conseils et la formation qui représentent presque 13% de son chiffre d'affaires.⁵⁰

1-5) La présence géographique d'Oracle

Sa présence est répartie dans le monde entier ; le plus grand chiffre d'affaire réalisé aux Etats-Unis avec 42,5% du chiffre d'affaires. Le Royaume-Uni vient en 2ème position avec 6,2% du chiffre d'affaire, puis le Japon avec 5% du chiffre d'affaires, l'Allemagne avec 4%, le Canada avec 3,3%, la France avec 31%. Le reste des pays représente 32% du chiffre

⁴⁹ SWOT enterprises. Consulté le: 17-07-2019, à 17h.

⁵⁰ Idem le: 18-07-2019, à 11h.

d'affaires.⁵¹ En plus de la diversité de la présence géographique d'Oracle, l'entreprise englobe différents actionnaires comme le présente le tableau suivant :

Tableau 05: les principaux actionnaires sont comme suite dans le tableau suivant :

Nom	Actions	En pourcentage(%)
Larry Ellison	1138732353	34,1%
Capital Research Management	490234234	14,7%
The Vanguard Group	176732684	5,30%
SSgA Fuds Management	102049379	3,06%
blackRock Fund Advisors	60191038	1,80%
Berkshire Hathaway	41404791	1,24%
Northern Trust Investments	38129445	1,14%
Putnam	37418875	1,12%
Loomis,Sayles	37357904	1,12%
Geode Capital Management	35358693	1,06%

Source : www.zonebourse.com.

1-6) Evolution d'oracle

Ces dernières années ont été parmi les plus incertaines que l'on ait connues. Dans tous les pays le sort des entreprises et les banques sont aujourd'hui inextricablement lié aux évolutions rapides d'un environnement mondialisé.⁵²

- Oracle permet d'aider une entreprises à moderniser son processus afin d'encourager l'innovation et l'agilité, de transformer ses pratiques commerciales pour atteindre l'excellence opérationnelle, de gagner en perspicacité pour établir des prévisions précises et d'offrir à ses clients les expériences qu'ils attendent. De ce fait Oracle vise tout les institutions financières y compris les banques, puisque sa technologie alimente tous les services bancaires de base, l'infrastructure matérielle complète s'exécute sur des systèmes de production ainsi que des services bancaires et prêts de base à la gestion de patrimoine.

⁵¹ www.andlil.com.op.cit, consulté le: 19-07-2019, a 10h.

⁵² www.Oracle.com.op.cit. Consulté le: 4-07-2019, a 10h.

- Oracle élimine les temps d'arrêt en mettant à jour automatiquement les bases de données sans les mettre hors ligne. Les systèmes seront plus résilients et automatique que jamais, de plus, la sécurité du système d'information Oracle fait en sorte que personne ne perd ses données, puisque le voler est impossible grâce à la base de données hyper attentive d'oracle qui protège les données de manière diligente, évalue les alertes de sécurité et atténue les menaces, et ce, 24 heures sur 24.

- Oracle confie la maintenance de la base de données au pilote automatique. Il n'y a rien à apprendre et rien à faire, la base de données auto-sensible surveille, répare et dimensionne automatiquement les ressources de base de données critiques, tout en manquant jamais de sauvegarde.

- Oracle surveille les charges de travail et assure le suivi des personnes pouvant accéder aux données, il sait quand y'a un plusse de besoin et de capacité et comment optimiser les performances. Egalement il aide les établissements financiers à proposer des services et des offres encore plus personnalisés via les canaux directs ou mobiles.

- Oracle permet aux banques de proposer une gamme complète de produits et de services s'appuyant sur une vision globale du portefeuille, à travers plusieurs canaux directs.

- Les banques peuvent mettre en place des offres extrêmement personnalisées tout en réduisant les couts d'acquisition d'un nouveau client, en proposant une gamme complète de produits accessibles depuis un portefeuille unique.

- Avec Oracle les banques peuvent, évoluer de façon rapide et transparente le mode d'interaction qu'elles proposent à leurs clients de toutes tailles qu'il s'agisse, d'investisseurs individuels, de PME ou de grandes entreprises à de véritables services de conseil.

- Cette nouvelle solution assure totalement la sécurisation des activités de banques en ligne et supporte l'authentification multi-facteurs. De plus, Oracle s'intègre de façon totalement optimisées avec les solutions existantes de protection contre les fraudes, pour assurer en temps réel une protection préventive des entreprises et de leurs clients.⁵³

- Les banques ne peuvent plus rester actives sur les enceins applications. La croissance, et peut-être même la survie, dépend d'une solution bancaire centrale agile et économique qui offre une expérience de service différenciée. Choisi par plus de 319 clients dans plus 115

⁵³ Copyright Finyear ©2006-2009. Consulté le: 21-05-2019, a 12h.

pays.⁵⁴ Les prochaines générations de solutions bancaires de base sont conçues pour aider les banques à atteindre ses objectifs.

- Oracle complet, intégré et mondial, peut être déployé de manière flexible pour prendre en charge tous les objectifs technologiques et commerciaux. Avec cette solution, on peut réduire efficacement les coûts d'exploitation, établir de l'intimité avec les clients et réduire les délais de commercialisation des nouveaux produits, Oracle aide à transformer les banques avec la technologie NG « *next generation*. ».

- Les fonctionnalités bancaire ; de base complète conçue pour la croissance future et à surmonter les défis de la concurrence des marges et des attentes accrues des clients en créant un environnement concurrentiel unique.

L'avantage est construit sur une rentabilité améliorée et une portée client étendue. L'impératif de la solution bancaire de base de prochaines générations alimentées par un paysage des affaires en évolution et une transformation stratégique sans perturber les opérations en cours. Ces systèmes centraux doivent interagir avec les investissements informatiques existants pour éliminer les silos d'information et créer une infrastructure de service de bout en bout.⁵⁵

1-6) Produits d'Oracle

Oracle est spécialisée dans plusieurs produits et parmi ces produits on cite les plus connus :

- **Logiciels de base de données :** Une base de données (en Anglais *database*), permet de stocker et de retrouver l'intégralité des informations en rapport avec une activité.⁵⁶ Il s'agit d'une suite de programmes qui manipule la structure de la base de données et dirige l'accès aux données qui y sont stockées. Une base de données est composé d'une collection de fichiers ; il permet à plusieurs usages et peut offrir différentes vues sur un même ensemble de données.⁵⁷ La manipulation des données est une des utilisations les plus courantes des

⁵⁴ Oracle.com.op.cit. consulté le: 10-10-2019 à 09h.

⁵⁵ copyright@2009. Consulté le: 15-06-2019 à 09h.

⁵⁶ Colin Ritchie, Database principles and design, Cengage Learning EMEA-2008. Consulté le: 16-06-2019 à 18h.

⁵⁷ Carlos Corenel, Steven Morris ET Peter Rob, Database System: Design, Implementation, and Management, Cengage Learning-2012. consulté le: 16-06-2019, à 18h.

ordinateurs. Les bases de données sont par exemple utilisées dans les secteurs de la finance, des assurances, des écoles et les médias.

- **Logiciels de messagerie électronique** : C'est l'ensemble de systèmes qui permet la transmission des courriers électronique. La messagerie électronique respecte des règles normalisées afin d'autoriser le dépôt de courrier dans la boîte au lettre électronique d'un destinataire choisi par l'émetteur.⁵⁸

- **Logiciel de vitalisation** : Est une approche permettant d'unifier les données de plusieurs sources dans une même étape afin que les applications, les outils des utilisateurs finaux puissent accéder aux données sans avoir besoin de détails sur la source, l'emplacement et les structures de données d'origine.⁵⁹ En informatique il consiste à exécuter sur une machine hôte, dans un environnement isolé, des systèmes d'exploitation.⁶⁰

- **Solution Java** : Java est une technique informatique développée initialement par Sun Microsystems (c'est un constructeur d'ordinateur et un éditeur de logiciel américain) puis acquise par ORACLE suite au rachat de l'entreprise.⁶¹

- **Centre d'assistance** : Est un service chargé de répondre aux demandes d'assistance émanant des utilisateurs de produits ou de services ; suivant le degré d'urgence et le niveau de difficulté, le centre d'assistance peut apporter une réponse, donner un conseil, transmettre le problème à un spécialiste.⁶² Oracle répond aux besoins bancaires des entreprises, de la grande distribution et des banques d'investissements en termes d'internet et de services mobiles. Il permet, en outre aux banques de renforcer leur présence auprès des clients en ligne et mobiles, d'offrir des services financiers par le biais de tous les canaux de distributions, d'introduire des produits différenciés pour satisfaire, voire dépasser les attentes des clients, mais aussi pour améliorer le retour sur investissement dans un environnement très compétitif.

⁵⁸ J.Klensin, Network Group, 2010. Consulté le 03-07-2019, à 14h.

⁵⁹ www.datawerks.com. Consulté le: 03-07-2019, à 15h.

⁶⁰ Ubuntu-fr « vitalisation des systèmes d'exploitation ». Consulter le : 06-06-2019, à 02h.

⁶¹ Sun Microsystems to change Stock Ticker Symbol to JAVA. Consulté le: 17-07-2019, à 23h.

⁶² www.wikiward.com. Consulté le: 09-12-2019, à 09h.

En fin Oracle est basé sur une technologie ouverte qui permet aux banques de tirer parti de leur investissement technologique.⁶³ En rendant la solution centrée sur l'utilisateur afin d'améliorer l'efficacité des tâches.

1-7) Les avantages de l'entreprise Oracle

Chez Oracle il ya un grand bénéfice d'un grand nombre d'avantage :

- Augmenter l'efficacité des tâches pour une meilleure productivité, la vitesse et la facilité d'utilisation ;

- Réduire le temps pris pour la transmission des données ;

- Oracle s'adresse à tous les besoins bancaires à travers une seule plateforme qui est conçue et construite spécifiquement pour l'industrie bancaire et offre une flexibilité inégale ;

- L'interface utilisateur utilise une technologie facilitant les mises à jour partielles de l'écran et de communication. Cela évite la répétition de tâches et entraîne donc leur optimisation ;

- La consommation de bande passante, élimine les couts d'investissement dans de grandes capacités, connexions internet et nouveau matériels pour accueillir des charges de serveur énormes. L'interface peut aider les banques à réduire les couts et à réduire le trafic réseau ;

- La fonction multithreading réduit la charge sur la base des données, permettant ainsi un encombrement réduit des serveurs pour le même volume de transactions, cela aide à réduire le temps passé à accomplir une tâche particulière, augmentant ainsi l'efficacité et réduisant les couts ;⁶⁴

- Extensibilité améliorée et capacités de personnalisation ;

- des applications Web plus interactives et plus intelligentes ;

L'interface utilisateur offre une expérience utilisateur riche sans compromis sur la performance. ORACLE FLEXCUBE Système améliore non seulement l'apparence du produit, mais fournit également :

- Des fonctionnalités améliorées telles que la réduction de la congestion, la flexibilité du matériel et la facilité d'utilisation ;

⁶³ <https://translate-googleusercontent.com/translate.c>. consulté le :07-12-2019 a 10h.

⁶⁴ [www@oracle.com](http://www.oracle.com). Consulté le: 04-05-2019, a 22h.

- De personnaliser l'interface utilisateur qui est une technique multiplateforme qui peut être utilisé sur de nombreux systèmes d'exploitation différents ;

- De soutenir une interaction améliorée utilisateurs/ application et une utilisation facile
- D'offrir un débit plus élevé, grâce à un accès facile aux listes de tâches ;⁶⁵

- Oracle offre rapidement des expériences digitales de bout en bout sans modifier les plateformes existantes ;

- Oracle exploite une seule et unique solution de gestion des liquidités en temps réel centralisées pour les entreprises digitales ;

- Oracle améliore le traitement direct, il prend en charge le paiement immédiat et il encourage l'innovation ;

- Oracle limite la complexité et encourage l'innovation avec une transformation progressive et permet de gagner en visibilité en matière de risque et de rendement ;

- Oracle propose une expérience exceptionnelle depuis le montage jusqu'au recouvrement, en passant par la gestion ;

- Oracle permet d'obtenir des solutions technologiques performantes pour le secteur bancaire.⁶⁶

La mission d'Oracle est d'aider le monde à voir les données sous un nouveau jour, découvrir de nouvelles perspectives, révéler des possibilités infinies⁶⁷.

⁶⁵ Copyright@2009, Oracle. Consulté le : 08-11-2019, a 12h.

⁶⁶ www.glassdoor.fr.consulté: le03-07-2019, a 14h.

⁶⁷ <https://www.oracle.com/fr/corporate/>,consulté le 03-07-2019, a 17h.

Section02 : présentation du nouveau système d'information international « FLEXCUBE System »

FLEXCUBE est une application de solution bancaire centrale. Il est destiné aux banques pour mener à bien leurs opérations quotidiennes. Les employés de la banque l'utilisent pour tenir des registres et effectuer diverses transactions bancaires. Même le guichet automatique fonctionne en utilisant une application similaire. C'est un produit d'Oracle.

Le FLEXCUBE vient d'oracle, c'est un logiciel bancaire central développé par oracle il a une part de marché plus importante et est utilisé par les banques du monde entier

(Au paravent connu sous le nom de *i-Flex*⁶⁸ Solution Limited), il vient des Etats –unis et a été conçu par oracle il prétend avoir plus de 900 clients dans plus de 145 pays.⁶⁹ Création de nouvelles fonctionnalités pour les applications mobiles pour le logiciel FLEXCUBE, basée sur androïde. Oracle FLEXCUBE adhère aussi aux processus bancaires islamiques établis tout en permettant sa création, propose un portefeuille complet de produit, solutions et services exclusivement axés sur FLEXCUBE; il constitue une approche en ligne, en temps réel. Il répond aux exigences bancaires de base dans le monde entier.

2-1) Naissance de FLEXCUBE System

FLEXCUBE a été créé par une société appelée *i-Flex Solutions* basée en Inde. Qui a été acquise par Oracle en 2000, et en 2010 a commencé le développement et la création des plateformes pour élargir le système.⁷⁰

L'application FLEXCUBE est l'un des leaders du marché dans les domaines de la mise en œuvre de services bancaires de base, des services bancaires universels et même islamiques. La génération actuelle des solutions bancaires est riche en fonctionnalités, modulaires, flexibles et reposant sur une architecture ouverte et un marché bancaire central.

⁶⁸ i-flex Solutions : est une société basée en Inde qui distribue des solutions informatiques pour les entreprises, disponible sur : <https://www.crunchbase.com/organization/i-flex-solutions>, consulté le 19-04-2020, a 9h.

⁶⁹ <https://fr.m.wikipedia.org> consulté le: 19-05-2019 a 22h.

⁷⁰ Oracle.com. consulté le: 20-05-2019 a21h.

Le FLEXCUBE System est un centre de solutions. Qui permet de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme sont des menaces qui doivent être solutionnées. Dans la logique du génie logiciel, les cas de test sont un ensemble de conditions dans lesquelles les testeurs évaluent si un logiciel d'application fonctionne normalement avec ses paramètres de conception. La transformation des activités est essentielle pour une entreprise qui se lance dans une initiative stratégique visant à répondre aux besoins du marché en développant ses opérations dans les zones géographiques nouvelles ou existantes.

Le FLEXCUBE répond aux besoins des institutions financières avec des solutions bancaires clés orientées vers les clients, des solutions bancaires en ligne et des solutions de gestion du patrimoine. Il offre une vaste gamme de fonctionnalités, permet d'avoir une vue complète du client et un cadre d'interaction amélioré.

L'installation de la solution FLEXCUBE, permet aux banques d'être agiles tout en offrant une vue unique de 360° pour satis faire les clients on leurs proposant des informations et des services pertinents. Après le lancement officiel du logiciel bancaire Oracle FLEXCUBE (fin2010), ce projet a vraiment réussi par ce qu'il permet de résoudre les problèmes et d'enrichir l'expérience en matière de mise en œuvre de solutions bancaires centrales, agiles et complètes. C'est un processus difficile, mais très stable qui peut apporter des modifications au système pendant son fonctionnement.

L'objectif de ce nouveau système d'information est d'aider les banques et les institutions financières à mettre en place des applications bancaires, d'une qualité améliorée à un cout extrêmement raisonnable, c'est une solution puissante, flexible et à long terme qui aide à transformer les banques en une institution financière de nouvelle génération. Par conséquent, la transformation des activités peut avoir une grande influence si elle est correctement exécutée. Tout peut être géré et suivi à l'aide du nouveau système FLEXCUBE.

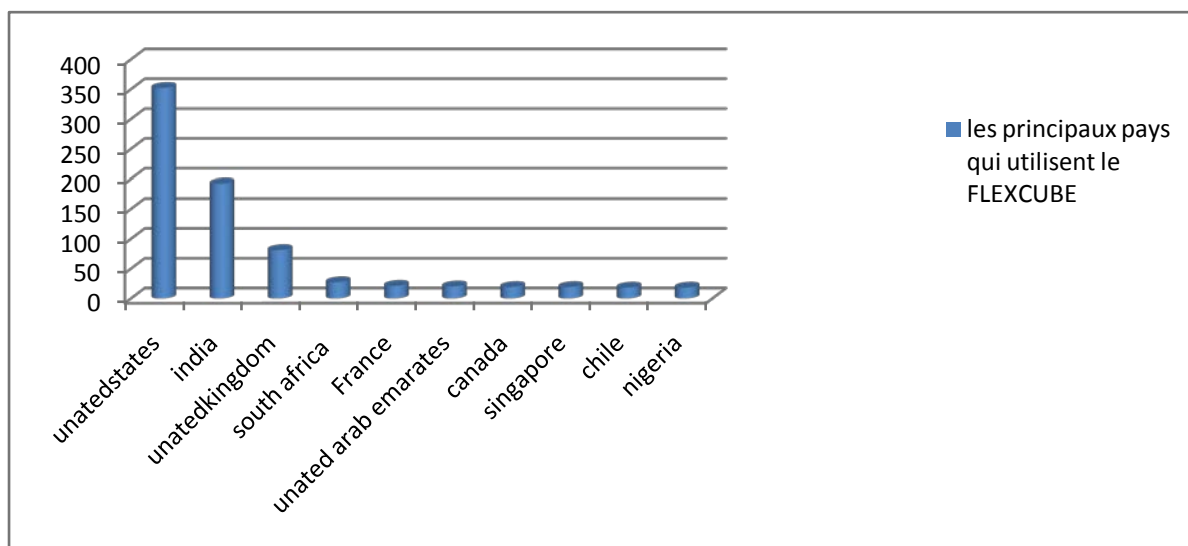
Le système compte plus de 1500000 comptes clients et de plus 900000 clients, 139 succursales et plus de 2700 utilisateurs. Oracle FLEXCUBE transforme le mode de fonctionnement des banques en leur fournissant des fonctionnalités permettant d'améliorer

l'expérience client, d'innover et de différencier les produits et les services, d'améliorer la productivité du personnel et de rationaliser les opérations. ⁷¹

L'environnement concurrentiel qui existe aujourd'hui, donne aux banques un outil leur permettant de gérer leurs relations, leurs risques, pour permettre à une banque de déverrouiller l'approche d'Oracle FLEXCUBE en matière d'apprentissage issue de plusieurs décennies d'expérience dans le domaine.

Le graphe suivant montre la répartition de la clientèle utilisant FLEXCUBE par pays ce fait come suite ;

Graphe 03: les principaux pays qui utilisent le FLEXCUBE System



Source: powered by IDatalabs.com

Le graphe montre que le FLEXCUBE System est présent dans tous les continents, mais sa présence est concentrée dans trois pays qui sont : les Etats-Unis avec 27%, en Inde avec 15% et 6% au Royaume-Unis. ⁷²

⁷¹ Oracle.com, consulté le : 22-04-2019, a 15h.

⁷² Powered by IDatalabs.com. consulté le:05-05-2019 a01h.

2-2) Les étapes de la mise en place du FLEXCUBE System

Le système d'information est une application web essentielle qui est utilisée par toutes les banques parce qu'il facilite la demande et la présentation de services, et permet d'améliorer les services offerts aux clients, il est hébergé par plusieurs serveurs tels que : java⁷³, SQL⁷⁴ et protège les processus d'authentification relatifs à la base Oracle. Il est mis en œuvre de sorte que seule l'administration de l'organisme et les serveurs de l'application système d'information peuvent avoir accès aux données.

Plusieurs étapes sont nécessaires pour une bonne mise en place du nouveau système d'information « FLEXCUBE System » :

-Réaliser une étude d'opportunité : C'est la première étape la plus importante, elle fait préciser la pertinence du projet d'investissement au regard des objectifs de la banque tels que la création de nouveaux produits et services, la qualité de la relation avec les clients et fournisseurs, le fonctionnement et la réalisation du travail, optimiser les coûts pour un meilleur bénéfice.

- La faisabilité du projet : Mettre les objectifs du projet à la réalité qui est dans la banque, et s'assurer qu'il répond bien à ses besoins, et que la banque peut mener ce projet.

- L'organisation et la préparation à la mise en œuvre : Il faut poser la question des besoins techniques et les besoins nécessaires dans chaque étape du système au regard de l'activité de travail actuel et future, pour bien définir les besoins et les opportunités de changement pour faciliter l'appel à la mise en œuvre.

-Analyser le projet : Après avoir préparé le projet, il faut partager les détails avec le chef du projet et l'informaticien ensuite faire propager les informations aux autres salariés et se mettre d'accord sur les points à prendre en considération.

⁷³ Java : permis de gérer l'exécution des applications Java non sécurisées (c'est-à-dire celles signées par un éditeur inconnu, ou un certificat qui n'est pas émis par une autorité de certification sécurisée) .disponible sur :

https://www.java.com/fr/download/help/jcp_security.xml.consulté le 05-05-2019a 23h.

⁷⁴ SQL : (Structured Query Language) est un langage permettant de communiquer avec une base de données. Ce langage informatique est notamment très utilisé par les développeurs web pour communiquer avec les données d'un site web. Disponible sur : <https://sql.sh/>. consulté le 10-05-2019 a 11h.

- **Le teste du nouveau système** : C'est la qu'on va se rendre compte si le système répond aux besoins ou pas. Dans les étapes précédentes il y avait juste une présentation, dans cette étape il faut vérifier que les besoins sont respectés. En pratique il s'agit d'installer le système sur quelques postes, pour faire un test, de s'assurer qu'il réponde réellement aux besoins.

-**La migration des données vers le nouveau système** : C'est l'étape de l'installation du nouveau système, une fois les solutions sont validées, paramétrées et testées, le transfert de données vers le nouveau système est enclenché.

-**Former les utilisateurs** : Pour la maîtrise technique de l'outil, et l'amélioration de son efficacité, il faut faire une petite formation pour les salariés.

-**Les inscriptions pour les employés et les clients** : Pour les employés, le super viseur de chaque employé est chargé de créer le profil de l'employé dans le système d'information intégré, pour ce faire il doit :

- . Inscrire les renseignements sur les employés comme le nom, la langue de correspondance, le numéro de téléphone, l'adresse et l'adresse de courriel ;

- . Inscrire le code d'identification du dossier personnel (CIDP) et les renseignements sur la classification de l'employé ;

- . Définir l'utilisateur comme une ressource interne dans le SII.

Pour les clients, toutes les banques souhaitant utiliser le SII pendant le processus d'inscription, demandent aux utilisateurs de fournir des renseignements dont leurs nom, la langue de correspondance qu'ils préfèrent, leurs numéro de téléphone, leur adresse, leur adresse postale et leur adresse courriel, une fois qu'ils sont inscrits, les utilisateurs peuvent utiliser le SII et faire effectuer des opérations. De plus, les contrats peuvent avoir accès aux renseignements qu'ils ont fournis lors de leurs inscriptions et les modifier au besoin.⁷⁵

2-3) Fonctionnement de FLEXCUBE System

Les indications suivantes donnent un simple aperçu de ce qui se passe avec les données personnelles lorsque ya une visite du système.

La collecte et le traitement de données sur ce système est effectué par l'exploitant du système, les données sur le contact de celui-ci se trouvent dans les montions légales de ce système. Les données sont recueillies, en premier lieu, en raison de la communication, il peut

⁷⁵ Oracle.com. consulté le07-09-2019, a 09h.

s'agir, par exemple, de données qu'on saisit dans un formulaire de contact. D'autres données sont recueillies automatiquement par le système d'information, lors d'une visite du système, il s'agit principalement de données techniques, exemple : navigateur internet, système d'exploitation ou heure de l'accès à la page. La collecte de ces données s'effectue automatiquement.⁷⁶

2-4) Outils d'analyse par le FLEXCUBE

Lors d'une visite du système, les activités de navigation peuvent être évaluées statiquement, cela s'effectue principalement avec des cookies et de programmes d'analyse.

Les informations obligatoires :

- FLEXCUBE s'efforce, en tant que propriétaire de garantir l'exactitude et l'actualité des informations mises à disposition lors de leur mise en ligne ;

- FLEXCUBE se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les mentions légales et les conditions générales d'utilisation ;

- FLEXCUBE se réserve le droit de modifier ou corriger à tout moment et sans préavis le contenu des documents ;

- FLEXCUBE décline toutes responsabilités des conséquences d'une interruption soudaine du système, de toutes impressions, inexactitude ou omission portant sur les informations mises à disposition sur ce système, pour des dommages causés par des actions illégales de tiers, y compris lorsque celle-ci entraînerait une modification de ce système.

- FLEXCUBE et le droit de propriété intellectuelle : Le système d'information FLEXCUBE est le résultat d'un travail intellectuel qui est protégé par les lois sur la propriété intellectuelle sur les documents contenus dans ce système d'information et chacun des éléments créés pour ce système sont la propriété exclusive de FLEXCUBE, qui ne concèdent aucune licence, ni aucun autre droit autre que celui d'utiliser le FLEXCUBE.

Ce système d'information respecte le droit d'auteur. Des œuvres protégées reproduites et communiquées sur ce système d'information sont réservés, toute utilisation des œuvres sans autorisation expresse est indirecte, excepté la reproduction et la consultation privées. La reproduction de tout document publié est seulement autorisée aux fins exclusives d'information pour un usage personnel et privé, toute reproduction et toute utilisation de

⁷⁶ Oracle.com.op.cit.consulté le 07-09-2019 à 08h.

copies réalisées à d'autres fins sont expressément interdites. Les images, marques, modèles, graphiques, bases de données et autres droits sont la propriété de FLEXCUBE.⁷⁷

2-5) La contribution de FLEXCUBE dans la performance bancaire

Les entreprises cherchent à créer de la valeur par l'implémentation- entre autres- de SI qui génèrent des gains tangibles et intangibles. Pour cela, elles ne cessent d'investir dans les systèmes d'information pour améliorer leurs performances et générer aussi des résultats. Pour aider à ce développement, les banques ont recours à un support qu'est le SI. La croissance de ces investissements a été exponentielle ces dernières années en raison de la pression en demande d'équipements informatique, de développement des réseaux internes et externes, d'achats de logiciels, de développement de nouvelles applications. De surcroît, à côté d'investissements importants, s'accroît le poids de la maintenance informatique. Mais, les dirigeants s'interrogent sur la pertinence et l'efficacité de ces investissements en raison du poids financier qu'ils représentent, et du risque qu'encourt la banque en cas d'échec. L'objectif est d'analyser la contribution représentée par les systèmes d'information pour la banque que ce soit au niveau des investissements, des outils, des utilisateurs et d'autres part d'expliquer son impact sur la performance de la banque.

La technologie occupe une place centrale dans le développement des banques et les relations entre technologie/ banque on fait l'objet de nombreux travaux qui reposent sur plusieurs disciplines, et possédant plusieurs caractéristiques.

2-6) les caractéristiques de FLEXCUBE System

Les caractéristiques du nouveau SII peuvent être résumées comme suite :

- Son développement est structuré par des lois scientifiques extérieures à la sphère organisationnelle ;
- Ses effets sont appréhendés en termes d'impacts sur les usages et la banque.

Ainsi la technologie est perçue comme un objet matériel, un outil se développant de manière autonome et extérieure à la banque. Aussi, d'un point de vue théorique, les enjeux du développement de la technologie et de la banque semblent difficile à appréhender, l'objectif est alors de proposer un modèle de la dualité de la technologie : technologie en tant que force

⁷⁷ Oracle.com.op.cit consulté le 09-07-2019, a 07h.

objective et technologique en tant que produit socialement construit. Lorsque les utilisateurs font usage de la technologie de manière réursive dans leurs activités quotidiennes. De cette dualité, trois catégories d'acteurs servent être distinguées : les développeurs, les utilisateurs et les acteurs décideurs.

Le développement de la technologie considéré comme exogène devient dans cette perspective pour partie endogène en raison de la participation des individus à sa construction. De plus, la banque a des effets sur la nouvelle technologie, tant au niveau de son développement que dans ses usages. Dans le cadre de ce déterminisme mutuel, deux approches s'opposant :

- Une approche sociotechnique qui intègre une représentation basée sur l'adéquation entre système technique et système social qui favorise l'intégration d'une nouvelle technologie au sein de la banque ne peut réussir que si les utilisateurs de celle-ci l'acceptent et se l'approprient ;
- Une approche Co-évolutionniste qui privilégie l'idée d'interaction entre technologie et banque, et où prédomine le principe de Co-développement et d'action d'une variable sur l'autre. Cette approche favorise l'interaction et la construction mutuelle de la technologie et de la banque tout en tenant compte de la dimension humaine.

2-7) Evolution du système d'information FLEXCUBE System dans la banque

La forte évolution des activités et des métiers a amené les banques à développer les SI, ces développements ont été, dans de nombreuses banques, un phénomène subi plutôt que volontaire et accompagné, car il est constitué d'éléments qui se sont juxtaposés au fil du temps au gré des choix stratégiques, des évolutions technologiques des SI mis en place, du développement de la banque elle-même. En effet, des applications informatiques centrées sur des objectifs locaux et immédiatement ont été réalisées, sans une recherche véritable de cohérence globale. La pression menée est souvent liée à une cause à une efficacité et une quête de compétitivité. Aussi, l'évolution des moyens en matériels, logiciel et personnes a souvent été dictée par la pression des prestataires offreurs d'Oracle, et des besoins dans une vision à court terme. L'évolution de l'informatique depuis les années soixante a vu un élargissement important des concepts liés aux programmes informatiques. La notion de SI s'est imposée, en intégrant les dimensions stratégiques et organisationnelles dans le SI.

Il recouvre donc un ensemble cohérent de tâches, généralement imbriquées, contribuant à la réalisation d'un but parfaitement identifié. Ce processus permet de transformer

des données en information avec comme finalité d'aider à la prise de décision nécessaire aux utilisateurs et à la stratégie de la banque. Il est donc de nature à renseigner les différents acteurs de la banque et il est de ce fait constitué d'un ensemble de moyens, de ressources, d'éléments organisés afin de : Recueillir, Collecter, Saisir, Traiter, Extraire une information pertinente, Calculer, Stocker, Mémoriser, Diffuser de l'information, Communiquer.

Aussi, chaque secteur d'activité, chaque banque, possède ses représentations. Par exemple, les banques ont les mêmes clients, mais leurs visions est différente, l'information n'est pas un concept clos, sa complexité la rend saisissable uniquement au travers de représentations. L'information et le SI sont donc intimement liés, en effet, dans une économie qui se mondialise et où la concurrence s'accroît, où les organisations cherchent à offrir d'avantage de services aux clients, l'information est de plus en plus une variable stratégique essentielle. Elle est nécessaire au processus de décision. Mais, si l'information accroît la connaissance et réduit ainsi l'incertitude, c'est le SI, grâce à toutes ses composantes et en liaison avec les autres moyens opérationnels, qui permet à la banque de répondre aux besoins des différents marchés, de fournir en tout lieu les biens et services personnalisés à une clientèle avertie et exigeante dans des délais et à des coûts satisfaisants.

En définitive les évolutions des SI ont prêté à : l'automatisation des traitements et des contrôles de l'information, traiter plus efficacement les informations non structurées, la déduction et l'analyse, les avancées de la statistiques et de la théorie de la décision vont produire des méthodes qui permettront de déduire davantage d'information de meilleure qualité, à partir des données brutes. Ceci est favorisé par la capacité des SI qui peuvent traiter un nombre accru de données. Pour illustrer nos propos, nous prenons le cas des établissements bancaires, car ils ont su profiter à la fois des SI intégrés et des innovations technologiques pour assurer et maintenir la qualité du service, la réactivité, la réduction des coûts et les performances financières.

2-7-1) Performance des banques par la maîtrise des SI dans la banque : Un constat s'impose : la banque est une industrie à fort volume, avec une gamme de produits de plus en plus large, avec un taux d'innovation important et des relations complexes. C'est pourquoi l'informatique présente pour la banque son système de production, il est au cœur de son métier de base, il doit donc faire partie de sa stratégie.

Pourtant, ces SI bancaires sont confrontés à des besoins d'évolution sans cesse grandissants sous l'influence de plusieurs catégories de facteurs :

- L'évolution des métiers et la réglementation des produits financiers ;
- L'évolution considérable des technologies et des architectures informatiques, développement et maintenance du logiciel.

La satisfaction des nouvelles exigences, de la clientèle et des autres utilisateurs, reposant sur le traitement d'information, aux formats hétérogènes, issues de sources multiples et dont la complexité et les interactions doivent apparaître le plus masquées possibles aux utilisateurs.

2-7-2) Les orientations stratégiques du SI bancaires : Depuis les années quatre-vingts, le monde bancaire subit de profondes mutations impliquant des répercussions culturelles, stratégiques et organisationnelles considérables. Ces évolutions ont plusieurs origines :

- La globalisation du marché bancaire ;
- L'intensification de la pression concurrentielle provenant des banques étrangères, des compagnies d'assurances mais aussi de nouveaux venus issus de la grande distribution et plus récemment la banque postale ;
- La multiplication des canaux de distribution et d'information ;
- La banalisation des produits bancaires : la gamme et la tarification des produits bancaires ne sont plus des critères de différenciation ;
- La volatilité de la clientèle : les clients sont mieux informés, plus matures en matière de besoins bancaires, plus exigeants et n'hésitent pas à faire appel à plusieurs banques et à les mettre en concurrence.

Conscientes de ces mutations et de ces enjeux, les banques ont été amenées à mettre en place des stratégies opérationnelles afin de repenser la relation avec la clientèle, de développer le potentiel des clients existants, conquérir de nouvelles parts de marché, et d'améliorer encore plus les performances. Effectivement, les banques ont mis en place des SI modélisés afin d'offrir une disponibilité de l'information en temps réel, une capacité de réaction à partir de tout poste de la banque. Ces modèles ont toujours été évolutifs et adaptables au rythme accéléré des projets, des mutations technologiques, des nouveaux modes de fonctionnement, le SI est de ce fait, témoin et acteur du changement. En conséquence plusieurs interrogations apparaissent : comment le SI a-t-il accompagné les mutations stratégiques, comment a-t-il permis aux banques de relever le défi et comment le SI a-t-il été structuré et urbanisé.

2-7-3) contribution du SI à la création de valeur : La performance d'un SI peut se mesurer de différentes manières, la qualité du système technique : accès facile, usage convivial, temps de réponse court....

- La qualité de l'information produite ; précision, actualité, absence de biais, accessibilité, exhaustivité... ;
- Le niveau d'utilisation : temps réel d'utilisation, nombre de logiciels ou de fonctionnalités utilisés... ;
- La satisfaction de l'utilisateur : traduisant l'attitude de l'usage à l'égard des produits ou de l'outil ;
- L'impact sur la performance individuelle : effet et sur le temps et la qualité de la décision, effet sur le niveau d'effort, gains en productivité, amélioration de la de vie de travail ;
- L'impact sur la performance organisationnelle : efficience générale, performance financière, avantage compétitif, flexibilité, création de la valeur.....

Si l'on s'intéresse à la performance du SI, celle-ci est devenue une variable importante car les dépenses en technologies de l'information n'ont cessé d'augmenter ces dix dernières années, plus de 44% des dirigeants pensent que leur informatique n'est pas économique et 73% estiment que leur organisation est incapable de mesurer précisément la valeur ajoutée de l'informatique.⁷⁸

De ce fait, le SI et par là, son amélioration et son efficacité constituent un impératif car cela concerne les processus, les applications informatiques et leur exploitations, pour cela, les établissements financiers ont automatisé, depuis plusieurs dizaines d'années la majeure partie de leur activité. Il n'est pas exagéré de considérer aujourd'hui leur SI comme un levier important de différenciation concurrentielle.

2-8) les suites de FLEXCUBE

Oracle a annoncé depuis 21 juin 2007 que sa nouvelle unité commerciale Global Financial Services fournirait une suite intégrée d'applications sectorielles basées sur des normes aux banques, sociétés d'assurance et société du marché des capitaux. La société a également introduit de nouvelles solutions pour le marché des services financiers, qui fournissent les logiciels Oracle leaders des secteurs dans une infrastructure informatique ouverte.

⁷⁸ Oracle.com.op.cit. consulté a 17-05-2019, a 08h.

Avec plus de 12000 employés et 300 produits⁷⁹, la division est basée à New York et se concentre sur la fourniture de processus opérationnels adaptés pour les industries de services financiers, au fur et à mesure que les clients optent pour des logiciels commerciaux. Il combine les meilleures pratiques du secteur et une intégration prédéfinie et durable entre application reposant sur une architecture orientée service(SOA) qui fournit un cadre pour une innovation continue. Les clients auront également accès à la gamme d'applications verticales la plus complète pour les services financiers, ainsi qu'à une communauté d'experts et de partenaires spécialisés dans les services financiers d'Oracle en pleine expansion, afin de garantir une livraison efficace des solutions. Avec un écosystème de plus de 2100 partenaires, Oracle compte actuellement 8500 clients de services financiers⁸⁰.

Oracle continue de miser sur son leadership en matière de services financiers en proposant de nouvelles solutions qui permettent aux institutions financières de renforcer la proximité avec leurs clients, de créer un avantage concurrentiel, de réduire les coûts et d'atténuer les risques, a déclaré Rajesh Hukku, vice-président senior et directeur général d'Oracle, (FSGBU) Financial Services Global Business Unit. « *En outre, l'infrastructure d'application d'Oracle permet aux entreprises de se concentrer sur les processus d'entreprise, offrant ainsi un support accru et mesurable aux objectifs de l'entreprise* »⁸¹.

2-8-1) Nouvelles capacités de flux opérationnels intégrés

Oracle Application Intégration Architecture – une – plate-forme ouverte et normalisée pour la gestion des processus métier sur des applications Oracle, tierces et personnalisées, est au cœur de la stratégie d'Oracle visant à fournir une infrastructure et une plate-forme d'application transparentes pour les services financiers. L'architecture Oracle Application Intégration présente des intégrations prédéfinies parmi les applications Oracle Entreprise Ressources Planning (ERP), de gestion de la relation client (GRM), FLEXCUBE, à l'aide d'un modèle objet commun et d'un langage d'exécution de processus métier basée sur Oracle.

⁷⁹ Oracle .com, op.cit. consulté le 23-04-2019 à 16h.

⁸⁰ Idem, consulté le 23-04-2019 à 16h.

⁸¹ Www. Global banking. Com, consulté le: 27-04-2019, a20h.

2-8-1) S'appuyant sur cette approche, Oracle a annoncé son nouveau processus pour la création de compte bancaire

Cette solution fournira des flux commerciaux, permettant ainsi aux banques d'accélérer le déploiement d'une solution front-à-bureau complète de d'accélérer leur retour sur investissement. Le pack d'intégration comprend également des processus qui permettent aux banques d'obtenir une vue unique du client, de rationaliser les processus d'ouverture et de traitement des comptes, ainsi que de faciliter la gestion sélective des demandes de service.

2-8-2) Les applications front-office d'Oracle : offrent une approche multi canal centrée sur le client pour fournir un support en matière de ventes, de services et de transactions financières, permettant aux institutions financières de libérer la valeur de chaque interaction client. Parmi les applications récemment introduites et adaptées au secteur des services financiers, on peut citer :

- Oracle Claims est une solution complète offrant une gestion Web de bout en bout de l'ensemble du cycle de vie des demandes d'assurance. Oracle Claims permet un traitement de bout en bout, aidant les sociétés d'assurance à réduire les délais et les coûts de résolution des demandes d'indemnisation. Il prend également en charge des processus de réclamations basés sur des règles qui confronté et à améliorer le service client.

- Oracle offre d'autres services financiers. La solution de gestion de patrimoine est la première solution de gestion de la relation client hébergée spécialement conçue pour les conseillers financiers. Il permet aux planificateurs financier et aux conseillers en gestion de patrimoine de mieux exploiter le profil de leurs clients et les informations de portefeuille pour identifier les opportunités de ventes croisées et incitatives. D'améliorer la rétention de la clientèle et d'accroître la part de portefeuille de leurs clients. En intégrant les meilleures pratiques du secteur des services financiers, des solutions de gestion de patrimoine offre aux conseillers les outils et la perspicacité nécessaires pour optimiser leur production et leurs actifs.

- L'analyse de rentabilité d'Oracle Financial Services permet aux banques d'utiliser la veille stratégique pour gérer plus efficacement leurs opérations et leurs performances métier grâce à des actions éclairées, tout en réduisant le cout total en informatique et la complexité. L'analyse de rentabilité d'Oracle Financial Service Suite Entreprise Edition 10g, version 03. La solution intégrée- qui permet d'accéder aux informations par pratiquement tous les supports, y compris les alertes, les tableaux de bord, les rapports et les flux, pour aider

les utilisateurs à comprendre comment les actions entreprises dans un secteur de l'entreprise affectent les performances d'autres. Aussi important.⁸²

2-8) Les avantages d'être dans le FLEXCUBE System

Faire partie de FLEXCUBE System offre plusieurs avantages qui peuvent être résumé comme suite :

Flexibilité : Lorsque les banques achètent une infrastructure de centre de données, elles sont obligées de prendre une décision initiale et sont ensuite contraintes de choisir. Les banques peuvent toute fois augmenter et diminuer leur demande. En tant que nouvelle banque, nous souhaitons pouvoir expérimenter et adapter en permanence notre offre aux besoins et aux attentes de nos mesures de tirer parti des dernières mises à jour de la technologie d'un simple clic sans attendre pour amortir les investissements existants.

- **Continuité des activités :** Être dans l'oracle signifie que ya une reconstruction des plateformes bancaire principale dans un nouvel emplacement en cinq heures. C'est le genre de chiffre dont rêvent les grandes banques en place, mais comme nous sommes entièrement hébergés dans l'Oracle, nous sommes en mesure de le concrétiser.

- **vitesse de mise sur le marché :** Le fait d'être sur l'Oracle signifie que ya une mesure d'apporter des modifications aux SI beaucoup plus rapidement que la plupart des banques, souvent en quelques jours.

- **Adaptabilité :** L'Oracle peut gérer des charges de travail en augmentation rapide, peu importe s'il ya 10 ou 10000 clients, l'Oracle élimine le besoin d'essayer de se rapprocher des besoins en capacité d'infrastructure. Il peut y'accéder à autant de ressources que les clients souhaitons et adapter les activités en quelques minutes.

- **Focus :** Le fait d'être entièrement hébergé sur l'Oracle, il investit : le temps, argent et énergie dans les domaines qui sont les plus bénéfiques pour l'entreprise, à la fois par le gain de temps et d'argent ainsi que la transparence des couts affinée de l'utilisation des services sous-jacents.⁸³

- **Sécurité :** il est maintenant possible d'être plus sécurisé dans l'Oracle que sur site. Investi énormément dans la sécurité et a obtenues internationalement.

⁸² [https:// finextra.com.29-06-2019](https://finextra.com.29-06-2019)

⁸³ <https:// les avantages d'être né dans l'Oracle. Consulté le18-07-2019, a 15h.>

L'Oracle FLEXCUBE System, modifie les relations entre l'Homme et la technologie dans l'environnement professionnel. La tendance générale confirme que les pays (principalement occidentaux) qui ont dominé l'économie mondiale depuis la première révolution industrielle sont les plus réticents face au SII, alors que les économies émergentes (comme l'Inde et la Chine) sont les plus enthousiastes. La France et le Royaume-Uni apparaissent comme les pays les plus réfractaires au changement.⁸⁴

⁸⁴ <https://www.oracle.com/ch-fr/corporate/pressrelease/people-trust-robot-2019-10-18.html>, consulté le 21-07-2019 à 11h.

Conclusion

FLEXCUBE Oracle est une approche complète, en ligne et en temps réel, qui répond aux besoins essentiels des banques qui connaissent des transformations majeurs et rapides (néo-banque, numérisation, digitalisation).

Les organismes financiers qui les composent n'ont pas la capacité de changer à une telle vitesse. Et pourtant, pour créer de la valeur par l'usage des systèmes d'information internationaux, il faut bien réussir à comprendre le sens des évolutions ainsi que la manière dont les organisations peuvent en tirer parti. Une fois cette compréhension est acquise, il faut mettre en œuvre les stratégies et le plan d'action qui entraîneront des hommes et des femmes à agir en bien avec les objectifs de la banque, les développeurs sont à la pointe de l'expérience en matière de leaderships éclairé et de compétences d'exécution dans les systèmes bancaires centraux. La gamme de produits Oracle FLEXCUBE représente une solution bancaire universelle de premier plan pour aider les banques à se développer et à réduire leurs coûts d'exploitation.

Une augmentation spectaculaire des volumes de transactions a exercé une pression énorme sur le système bancaire central. Oracle FLEXCUBE, c'est un projet communautaire qui aide à réparer n'importe quoi, consulte toutes les demandes, il est conçu pour gérer efficacement les besoins financiers qui ont en constate évolution.

Chapitre III

*Analyse de l'impact de la mise
en place de FLEXCUBE*

*System au sein de la BADR,
agence n°580 de Tizi-Ouzou.*

Introduction

Les banques jouent un rôle prépondérant dans le développement économique, ce sont le noyau des mécanismes et des circuits financiers et constituent le partenaire habituel des agents économiques.

La BADR soutient tout les acteurs locaux dans la réalisation de leurs projets, et ce, par des offres de financement adaptées et un accompagnement de qualité .La banque de l'agriculture et de Développement rural (BADR) a commencé la migration de son système d'information sur la nouvelle plate-forme bancaire d'Oracle FLEXCUBE System. L'objectif de la migration est d'accroître la capacité de la banque à délivrer des services de qualité aux clients.

La migration vers cette nouvelle plate-forme bancaire s'inscrit dans le cadre du plan stratégique de transformation des processus et des systèmes afin d'améliorer la disponibilité et la sécurité du système d'information.

L'application prendra en charge l'ensemble des opérations liées aux clients particuliers et entreprises. Ainsi une connectivité au réseau international.

Dans ce chapitre nous ferons plus ample connaissance avec cette institution financière bancaire et nous essayeront d'analyser l'impact de l'adoption du nouveau SII FLEXCUBE System sur son activité.

Section 1 : présentation de la BADR

La banque de l'agriculture et de développement rural (BADR) est un établissement public issu de la restructuration de la BABR, elle est née le 13 mars 1982 par un décret 88-106, sous forme d'une société nationale.⁸⁵

La BADR était opérationnelle en novembre 1989 avec un capital social de 54.000.000.000 DA avec un résultat net de 10,2 milliards DA, détenues par le fonds de participation des industries agro- alimentaires, le fonds de participation des biens d'équipement, le fonds de participation des industries divers, et le fonds de participation des services⁸⁶.

1-1) Historique de la BADR

La BADR n'a pas toujours été comme l'on pourrait le croire, une institution tournée exclusivement vers le financement de l'agriculture. Trois étapes caractérisent l'évolution de la BADR :

1-1-1) Première étape (1982, 1990) : Cette étape marquée par la spécialisation de la BADR, dans le financement .Grâce à la BADR plusieurs régions ont connu un essor grâce à l'aide de cette banque dans le domaine agricole.

1-1-2) Deuxième étape (1991, 1999) : La loi 90/10 du 14 avril 1990 relative à la monnaie et au crédit, ayant mis un terme à la spécialisation des banques, la BADR a élargi son champ d'intervention vers les autres secteurs d'activité et notamment vers les PME/PMI tout en restant partenaire privilégié du secteur agricole. Sur le plan technique, cette étape a été celle de l'introduction des technologies informatiques comme :

- La mise en place, d'un système (SWIFT)⁸⁷ pour l'exécution des opérations de commerce international ;

⁸⁵ Wwww. Banque de l'agriculture et de développement rural. consulté le 29-04-2019 a 23h.

⁸⁶ BADR. Com. Consulté le 28-04-2019 a10h.

⁸⁷ SWIFT : est le numéro d'identification internationale d'une banque. Il est utilisé pour faciliter les échanges transfrontaliers entre établissements bancaires (virements, paiements, achats ou ventes de valeurs mobilières, etc.). Disponible sur : <https://droit-finances.commentcamarche.com/faq/23422-code-swift-definition>. consulté le 19-02-2020. a 9h.

- La mise en place, en 1^{er} le logiciel (SYBU)⁸⁸ avec ses différents modules de traitement des opérations bancaires (gestion des prêts, gestion des opérations de caisse, gestion des placements, consultation à distance des comptes clientèles) ;
- la mise en service de la carte de retrait interbancaire.

1-1-3) Troisième étape (2000, 2019) : Dans cet intervalle la banque est caractérisé la mise en adéquation de leurs activités et du niveau de leurs prestations avec les principes de l'économie de marché.

En 2000, la mise à niveau de l'institution par rapport aux normes internationales, et la généralisation de système réseau local avec la réorganisation du logiciel SYBU;

En 2002, généralisation de la norme de la banque assise avec un service personnalisé aux agences principales du territoire national ;

En mai 2016, la banque ouvre son premier point bourse. Mardi 17 mai 216, le point bourse est mis en place en vue de la dynamisation à travers une meilleure approche de la relation entre intervenants du marché financier et les investisseurs⁸⁹ .

En 2017, la BADR banque annonce son lancement dans le système d'information international, et ce pour améliorer son service bancaire, et réussir a avoir accès même à l'international.

1-2) Les missions de la BADR agence n° 580 de Tizi-Ouzou

Les principales missions autour des quels s'articulent les activités de l'agence sont énumérées comme suit :

- Concrétiser au niveau local, la politique définie par la décision générale, notamment en matière de bancarisation et de crédit ;
- Traiter toutes les opérations classiques de banque (caisse, portefeuille) ;
- Octroyer dans la limite de ses attributions des crédits d'exploitation et d'équipement ;
- Dresser mensuellement et annuellement un rapport d'activité de toutes ses activités qu'elle transmet à l'autorité hiérarchique, ainsi que toute autre information demandée ;

⁸⁸ Sybu est un logiciel qui est considéré comme une marque pour le Sybu Data, disponible sur : <https://sybu.co.za/wp/about/>. Consulté le 19-02-2020, a 9h.

⁸⁹ Www. Algérie- eco.com. Consulté le13-06-2019 a09h.

- Veiller à la formation et la gestion rationnelle du personnel, notamment en assurant la polyvalence de celle-ci ;
- Veiller à une rentabilité optimale.

La BADR est parmi les premières banques publiques Algériennes qui ont commencé à utiliser les nouveaux systèmes d'informations internationaux, et qui a réussi à l'installer.

1-3) Les objectifs de la BADR

La BADR en tant que banque publique a pour objectif global le développement économique durable, plus particulièrement le développement du secteur agricole ; cependant, la BADR a également un bon nombre d'objectifs spécifiques, à savoir ;

- L'augmentation des ressources aux meilleurs coûts et la rentabilisation de celles-ci par des crédits productifs et diversifiés dans le respect des règles prudentielles ;
- La gestion rigoureuse de la trésorerie de la banque tant en dinars qu'en devises ;
- L'assurance d'un développement harmonieux de la banque dans les domaines d'activités la concernant ;
- L'extension et le déploiement de son réseau en vue de créer de nouvelles agences plus proches géographiquement des clients ;
- La satisfaction de ses clients en leur offrant des produits et services susceptibles de répondre à leurs besoins, notamment à travers d'un nouveau système d'information ;

1-4) L'organigramme de l'agence n° 580 de Tizi-Ouzou

L'agence BADR de Tizi-Ouzou n°580 a été créée en 1962 après la restructuration de la BNA ; elle se situe au centre ville de Tizi-Ouzou. Cette agence est composée de deux groupes de travail le « front office » et le « back office ».

1-4-1) le front office : Il offre à la clientèle un espace convivial et adapté, lui garantissant un service personnalisé à travers la prise en charge et le traitement de l'ensemble de ses transactions bancaires par un chargé de clientèle et l'opportunité d'une assistance et d'un conseil de premier ordre, en matière de gestion des fortunes et des placements bancaires et / ou financiers.

1-4-2) le back office : Il regroupe les potentialités techniques et humaines pour traiter en temps réel les ordres et les opérations reçues de front office, il lui apporte l'assistance, les conseils et les informations nécessaires à la bonne exécution des opérations de la clientèle, il

est chargé aussi des traitements des tâches administratives, techniques et impliquent le recours à d'autres structures internes ou externes à la banque. Il est composé de plusieurs services ;(service crédit, service portefeuille, service commerce extérieure, service comptabilité et service virement).

Organigramme de L'agence n°580, de Tizi-Ouzou.

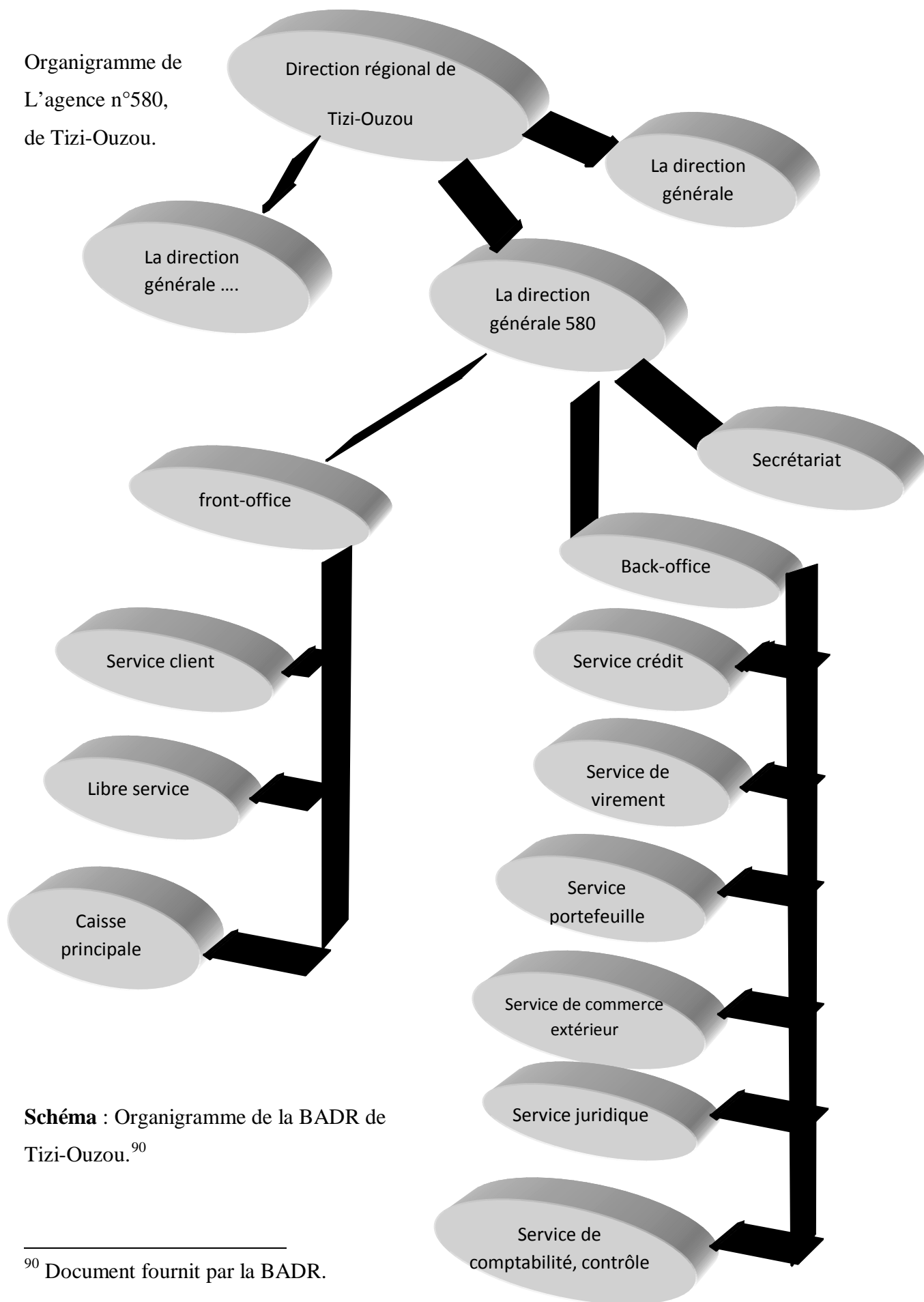


Schéma : Organigramme de la BADR de Tizi-Ouzou.⁹⁰

⁹⁰ Document fournit par la BADR.

Section 2 : Enquête sur la connaissance et l'utilisation du SII « FLEXCUBE System » au sein de la BADR agence n° 580

La BADR est l'une des premières banques publiques algériennes à avoir adopté le nouveau système d'information international FLEXCUBE System afin d'améliorer la qualité de son service et satisfaire au mieux ses clients, une analyse de l'impact de ce système d'information est faite sur l'agence n° 580 de Tizi-Ouzou.

2-1) élaboration du sondage

Le premier est pour les clients afin d'évaluer l'amélioration ou non des services bancaires dans l'exercice de leurs métiers.

Le deuxième est pour les banquiers, dans le but d'évaluer les transformations apportées par le nouveau système d'information FLEXCUBE.

2-2) composition du sondage

La population que l'on a étudiée est de 60 clients tous domiciliés au sein de la BADR agence n°580 de Tizi-Ouzou et 60 banquiers qui travaillent à l'agence concernée.

2-3) analyse et interprétation des résultats des questionnaires destinés à la clientèle de la BADR à propos du nouveau SII

Après avoir élaboré et distribué le questionnaire à la clientèle sondée, nous sommes passés à l'analyse des réponses collectées, en utilisant la méthode classique des pourcentages à fin de traiter les réponses des sondés :

- répartition de l'échantillon client par sexe

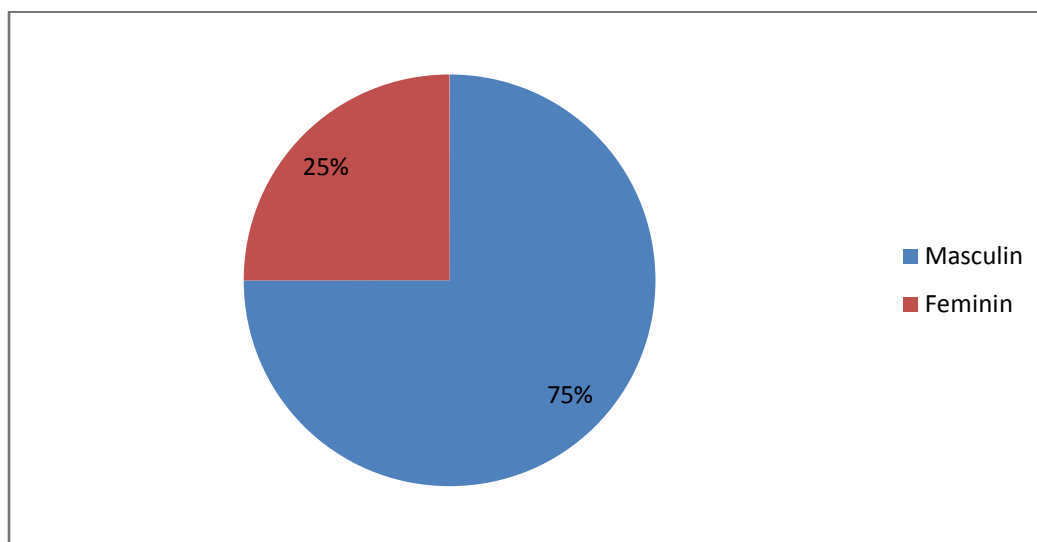
La répartition de l'échantillon étudié selon le critère du sexe se fait comme suit ;

Tableau 06: répartition de l'échantillon clients par sexe

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
Masculin	45	75%
Féminin	15	25%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graphe 03 : répartition de l'échantillon des clients par sexe



Source : élaboré par nous soins à partir des données du tableau 06.

Dans notre échantillon de 60 personnes, 75% sont des hommes et 25% des femmes ; la domination des hommes dans la composition de l'échantillon, s'explique par le fait que la BADR finance principalement les activités agricoles et ces dernières sont exercées surtout par les hommes.

- répartition de l'échantillon de client par âge

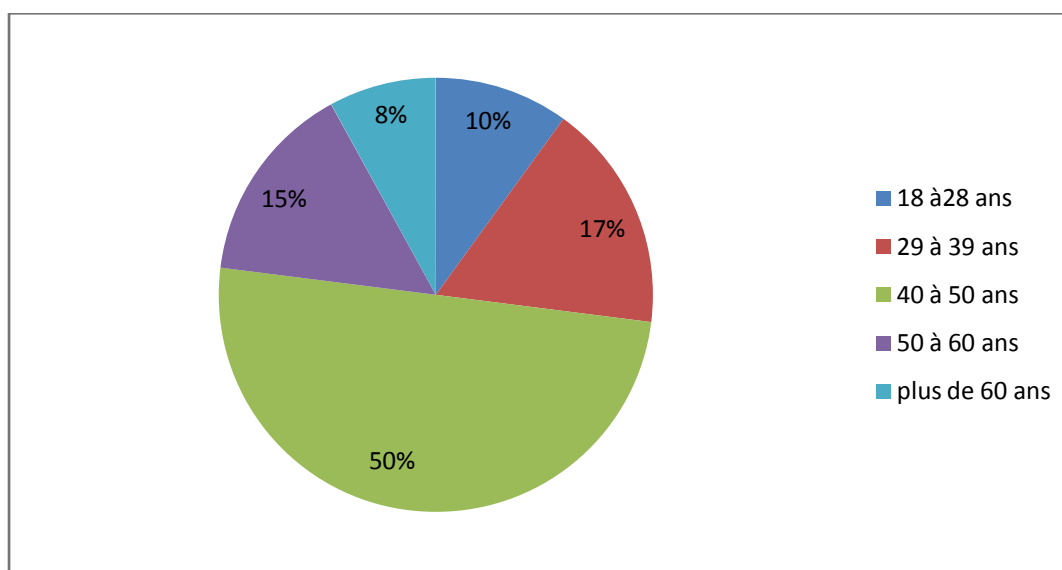
Le tableau suivant présente ;

Tableau 07 : répartition de l'échantillon par âge :

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
18 à 28 ans	06	10%
29 à 39 ans	10	17%
40 à 50 ans	30	50%
50 à 60 ans	09	15%
Plus de 60 ans	05	08%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graphe 04 : répartition de l'échantillon de client par âge :



Source : élaboré par nous soins à partir du tableau 7

La majorité des clients sondés ont un âge compris entre 40 ans et 50 ans, c'est la cible potentielle pour la banque avec un pourcentage de 50%.

- Analyse de la question : pourquoi avez-vous un compte à la BADR

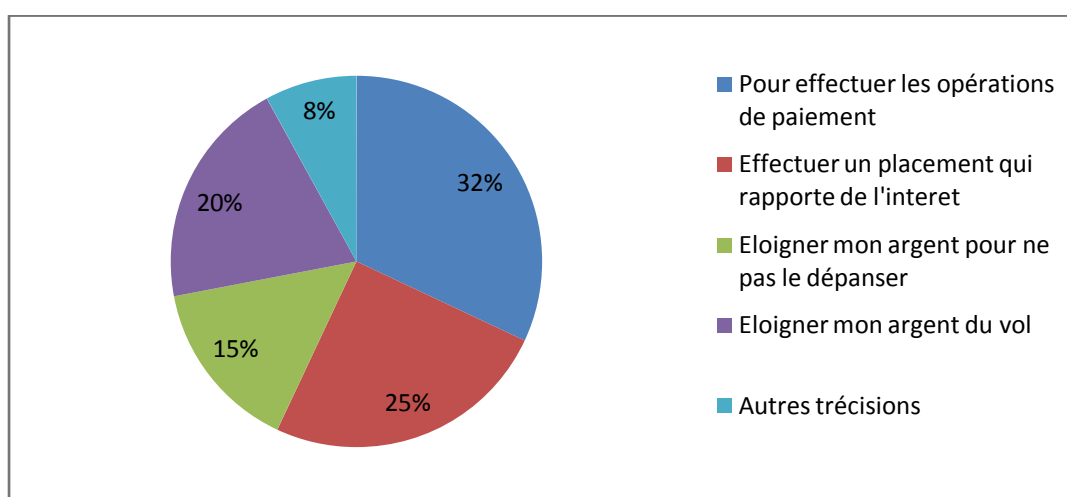
Le tableau suivant présente les raisons qui ont poussé les clients étudiés à choisir la BADR.

Tableau 08 : raisons du choix d'avoir un compte à la BADR :

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
Pour effectuer les opérations de paiement	19	32%
Effectuer un placement qui rapporte de l'intérêt	15	25%
Eloigner mon argent pour ne pas le dépenser	09	15%
Préserver mon argent du vol.....	12	20%
Autres précisions	05	8%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graphe 05 : raisons du choix d'avoir un compte à la BADR.



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 9

La plupart des clients ont un compte à la BADR pour : effectuer les opérations de paiement avec un pourcentage de 32%, et pour effectuer un placement qui rapporte de l'intérêt.

- analyse de la question : la BADR s'intéresse-t-elle vraiment à vos besoins ?

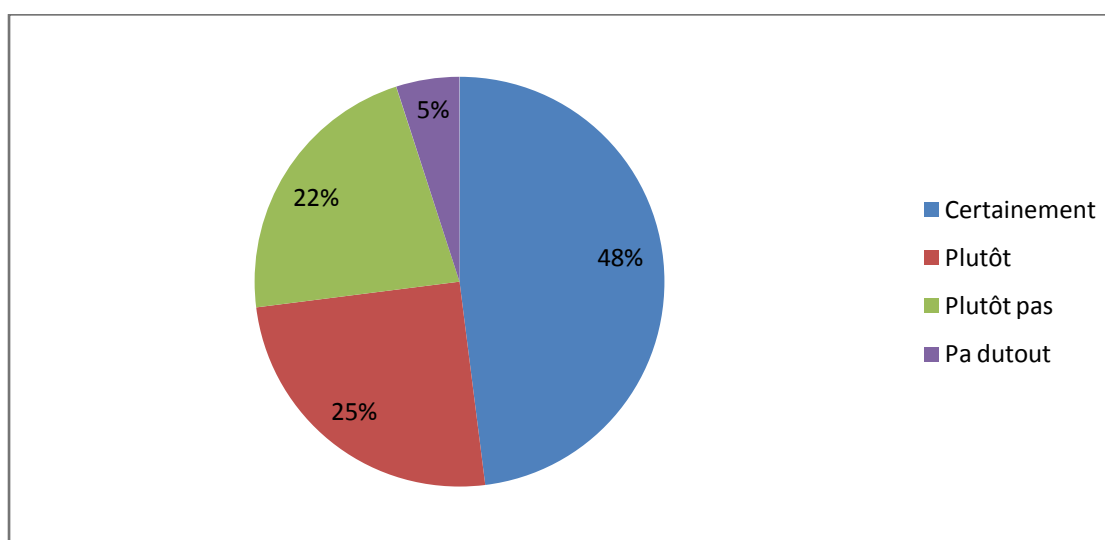
Accorder une importance aux besoins de ses clients dont être une priorité pour toute banque. Le tableau suivant montre le degré de l'attention que la banque donne pour ses clients ;

Tableau 09 : le degré de l'attention que la banque donne pour ces clients

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
Certainement	29	48%
Plutôt	15	25%
Plutôt pas	13	22%
Pas du tout	03	5%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graphe 06 : le degré de l'attention que accord la banque pour ces clients



Source : élaboré par nous besoins à partir du tableau 10

Près de la moitié des clients interrogés ont affirmé que la banque accorde bien une attention pour ces clients avec un pourcentage de 48%.

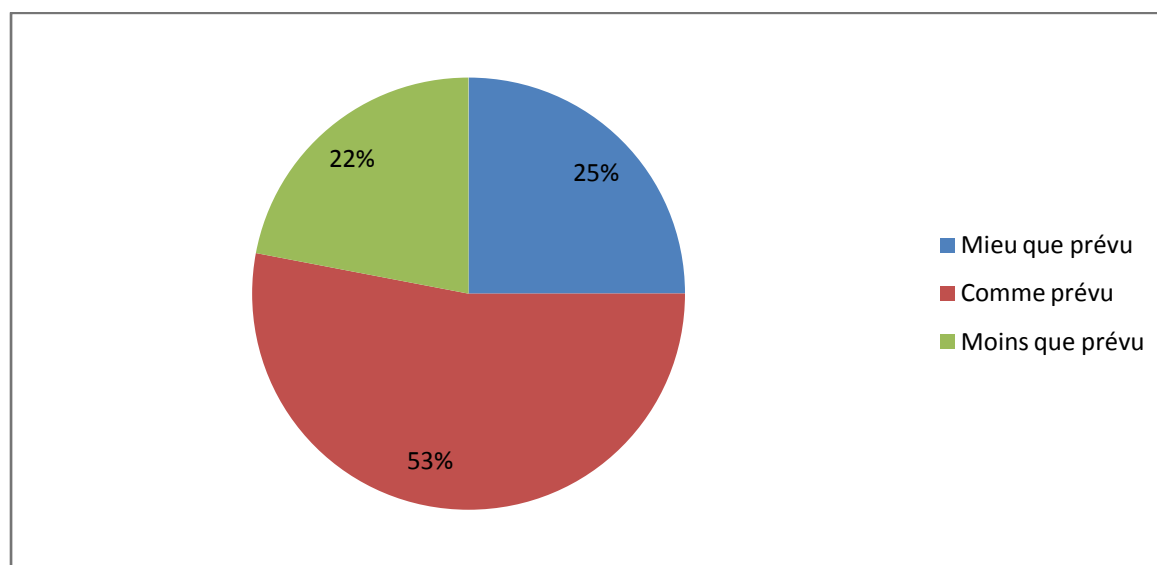
- **Analyse de la question : comment évaluez-vous le service que vous avez reçu jusqu'à maintenant par rapport aux attentes que vous aviez au départ à l'égard de la BADR ?**

Tableau 10 : la qualité d'évaluation des services de la BADR par rapport aux attentes de la clientèle

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
Mieux que prévu	15	25%
Comme prévu	32	53%
Moins bien que prévu	13	22%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graphe 07 : évaluation du service de la BADR.



Source : élaboré par nous soins à partir du tableau 11

Plus de la moitié des clients interrogés n'ont pas été déçus par leur banque.

- **analyses de la question : quel est le principal avantage d'être à la BADR ?**

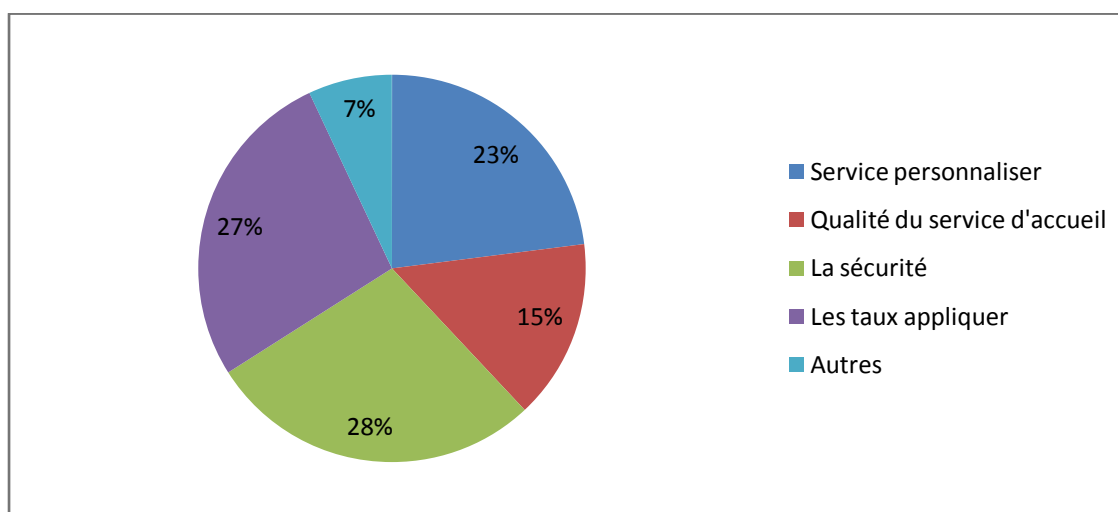
Chaque client a ses propres intérêts qui le poussent à se domicilier dans telle ou telle banque, le tableau suivant nous montre les réponses des clients de la BADR interrogés.

Tableau 11: le principal avantage d'être un client chez la BADR.

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
Service personnalisé	14	23%
Qualité du service d'accueil	09	15%
La sécurité	17	28%
Les taux appliqués	16	27%
Autres.....	4	7%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graphe 08 : le principal avantage d'être client à la BADR.



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 12

Le principal avantage qui pousse les clients à domicilier leurs opérations à la BADR, est la sécurité avec un pourcentage de 28%.

- analyses de la question : la qualité des services ont-ils évolué ?

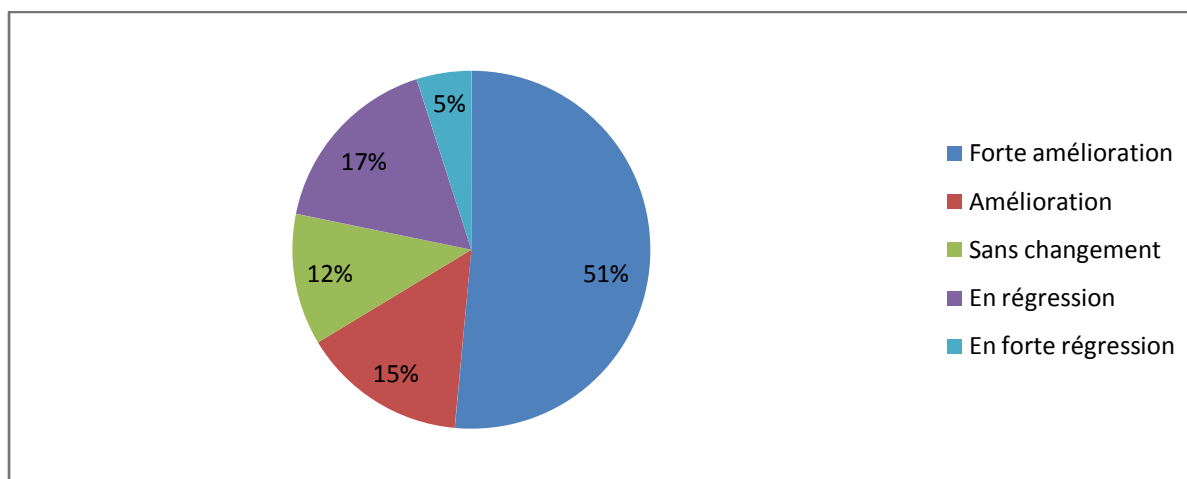
Après l'adoption du nouveau système d'information FLEXCUBE System le principal but de la banque après avoir changé le système d'information est d'augmenté la qualité des services offerts, le tableau suivant nous montre les réponses des clients en pourcentage ;

Tableau 12 : la qualité des services de la BADR.

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
Forte amélioration	31	52%
Amélioration	9	15%
Sans changement	7	12%
En régression	10	17%
En forte régression	3	5%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graph 09 : la qualité de service de la BADR.



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 13

D'après l'analyse de l'échantillon des clients, 52% des clients ont constaté une forte amélioration, dans la qualité des services de la banque.

- Analyse de la question : son système d'information est-il pratique ?

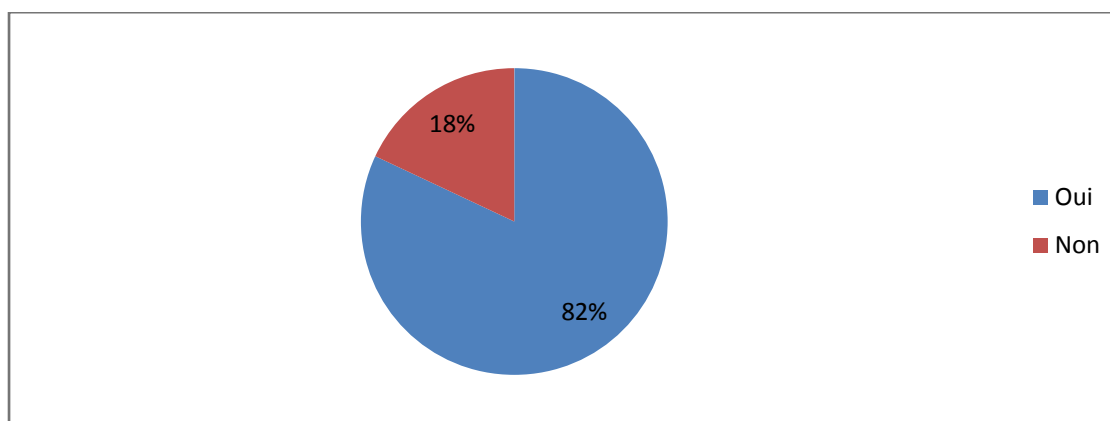
La banque a changé son système d'information dans le but d'améliorer sa situation, mais d'abord on pose la question si ce système est pratique ou pas pour les clients, le tableau suivant nous montre les réponses des clients avec les pourcentages ;

Tableau 13 : le nouveau système d'information est-il pratique ?

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
Oui	49	82%
Non	11	18%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graph 10 : la qualité de son système d'information.



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 14

La plupart des clients ont répondu que la qualité du nouveau système est très pratique avec un pourcentage de 82%.

- Analyses de la question : ya-t-il des problèmes lors de la mise en place du nouveau système d'information ?

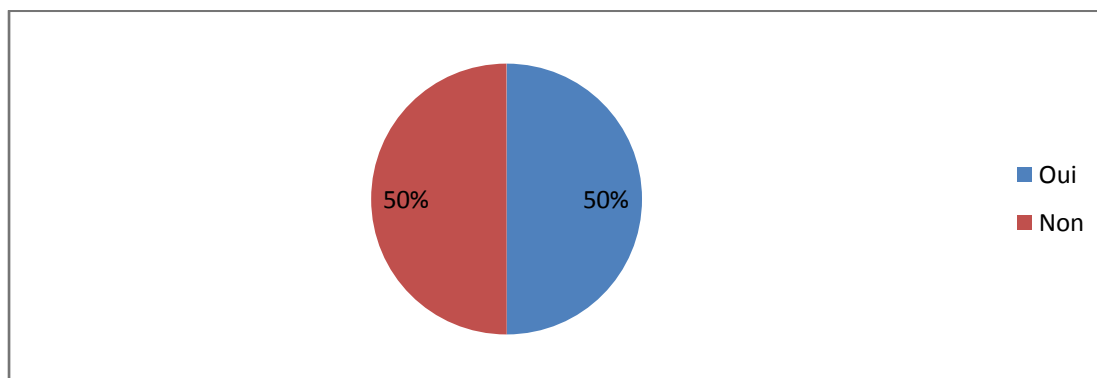
Au début de chaque mise en place d'un nouveau système, on se pose la question de l'existence ou pas des problèmes, le tableau suivant nous montre les réponses des clients ;

Tableau 14 : ya- t-il un manque dans ce système par rapport à vos demandes ?

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
Oui	30	50%
Non	30	50%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graph 11 : ya t'il un manque dans ce nouveau système ?



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau

On constate qu'il ya une parfaite égalité entre les deux réponses, et cela explique que tellement c'est un nouveau système, il manque encore des efforts à faire pour arriver a bien comprendre le fonctionnement de ce nouveau système. Cela explique notamment par la nouveauté de système d'information qui nécessite un certain temps d'adoption

- **grâce à ce nouveau SI la BADR a-t- elle développé et diversifié ses produits ?**

Parmi les raisons qui ont poussé la BADR à adopter le système d'information international FLEXCUBE System ; est de diversifier la gamme de produits proposé a ses clients, le tableau suivant nous montre les réponses des clients en pourcentage ;

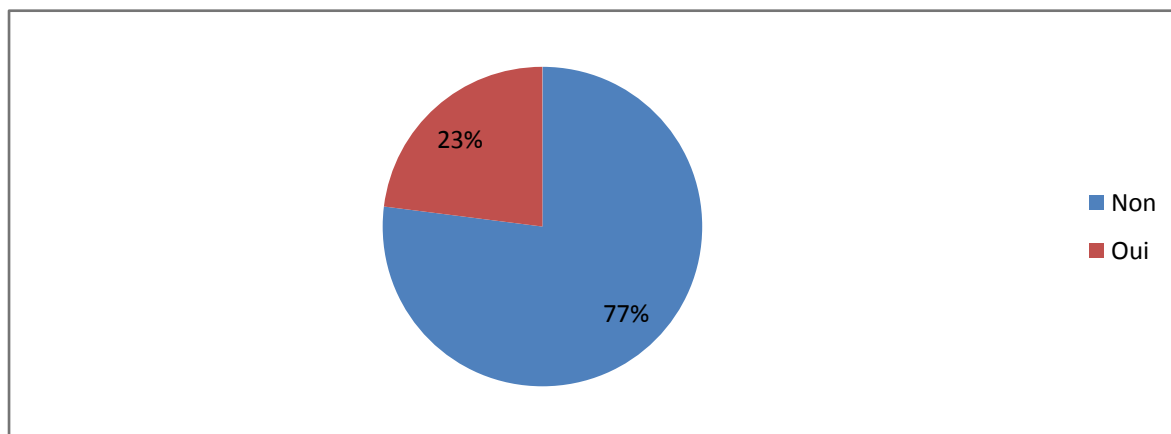
Tableau 15 : la BADR a-t- elle développé et diversifié ses produits.

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
Non	46	77%
Oui	14	23%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

La réponse de 77% clients est négative, elle s'explique par l'utilisation et l'explosion récentes du nouveau SI.

Graph 12 : la banque à telle réussi à diversifier ces produits.



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 17.

Selon l'échantillon qu'on a analysé, la banque n'a pas toujours réussi à développer ses produits, car cela prend du temps à améliorer les situations et pour convaincre les clients surtout.

- Le nouveau SI a-t-il permis à la BADR de se développer à l'international?

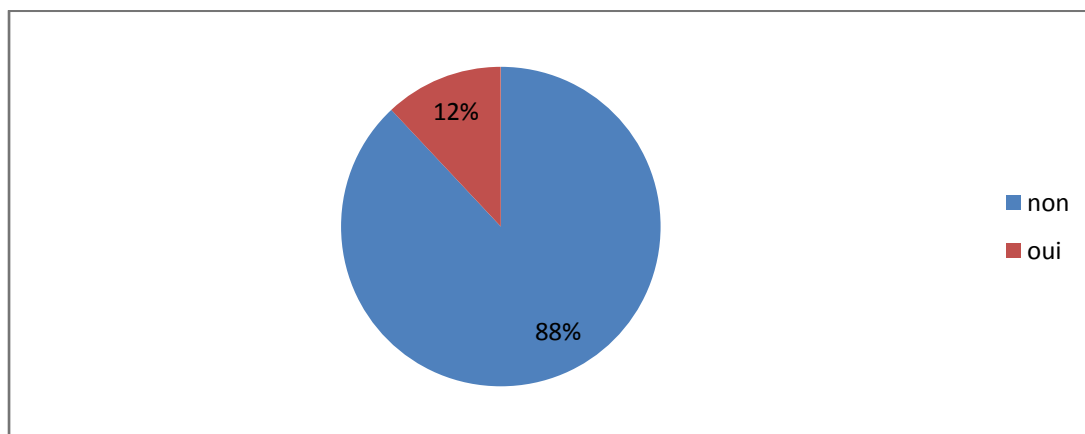
C'est aussi dans le but d'ouvrir ses opérations à l'international, que la BADR adopté le nouveau système d'information international, le tableau suivant nous montre si la banque à réussi ou pas à atteindre cet objectif ;

Tableau 16 : grâce à ce système la BADR réussira-t-elle à se développer à l'international ?

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
Non	53	88%
Oui	7	12%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graphe 13 : le degré de la réussite à l'international



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 18

88% des clients interrogés estiment que le nouveau SI n'a eu aucun impact sur le développement de la banque à l'international. Cela s'explique par l'adoption récente de ce SI mais aussi que les opérations du commerce international ne constituent pas l'activité de base de la BADR.

Afin d'avoir une vue d'ensemble aussi complète que possible, sur les conséquences de l'adoption du nouveau SI, nous avons analysé les réponses du questionnaire distribué aux travailleurs au sein de la BADR.

2-4) Analyse et interprétation des résultats des questionnaires destinés aux banquiers de la BADR à propos du nouveau SII

Après avoir élaboré et distribué aux banquiers, nous sommes passés à l'analyse des réponses collectées, on utilise la méthode classique des pourcentages à fin de traiter les réponses des banquiers.

- **répartition de l'échantillon par âge**

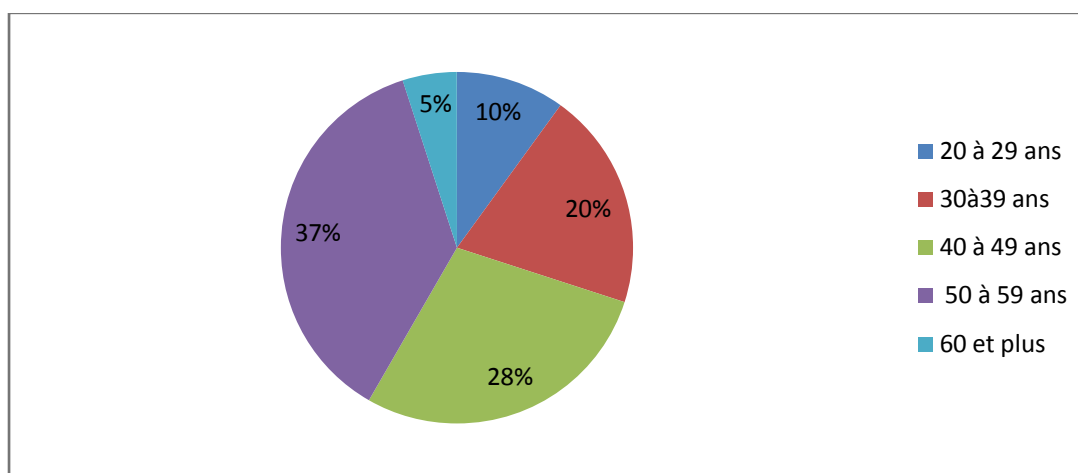
Le tableau suivant nous montre l'âge des banquiers

Tableau 17 : la répartition de l'échantillon par âge :

Réponses des banquiers	Effectif	Pourcentage
20 à 29 ans	6	10%
30 à 39 ans	12	20%
40 à 49 ans	17	28%
50 à 59 ans	22	37%
60 ans et plus	3	5%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graphe 14 : répartition de l'échantillon par âge.



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 19

Le pourcentage le plus important à savoir, 37% de l'échantillon étudié est constitué de banquiers dont l'âge est compris entre 50 et 59 ans, cela explique pourquoi ya des difficultés à accepter le nouveau SII.

- **analyses de l'échantillon par ancienneté**

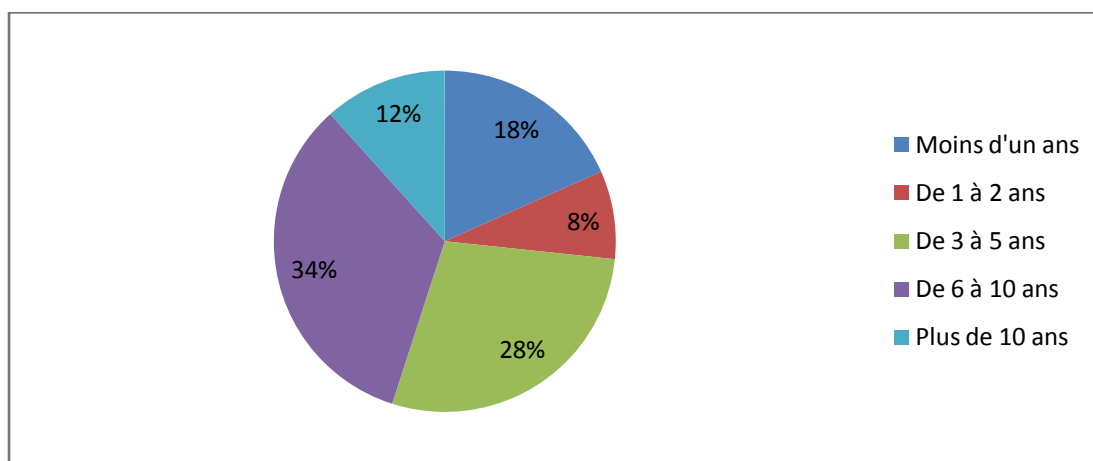
Le tableau suivant nous expliquent en pourcentage l'ancienneté des banquiers ;

Tableau 18 : l'ancienneté des banquiers

Réponses des banquiers	Effectif	Pourcentage
Moins d'un an	11	18%
De 1 à 2 ans	5	8%
De 3 à 5 ans	17	28%
De 6 à 10 ans	20	33%
Plus de 10 ans	7	12%
Total	60	100%

Source : Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graphe 15 : l'ancienneté des banquiers.



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 21

La plupart des banquiers ont une durée d'ancienneté entre 6 et 10 ans, cela explique la difficulté de changer du système, parce que les employés sont habitués à l'ancien système et sont donc moins enclin au changement.

- Comment sont-elles les conditions de travail au sein de votre banque ?

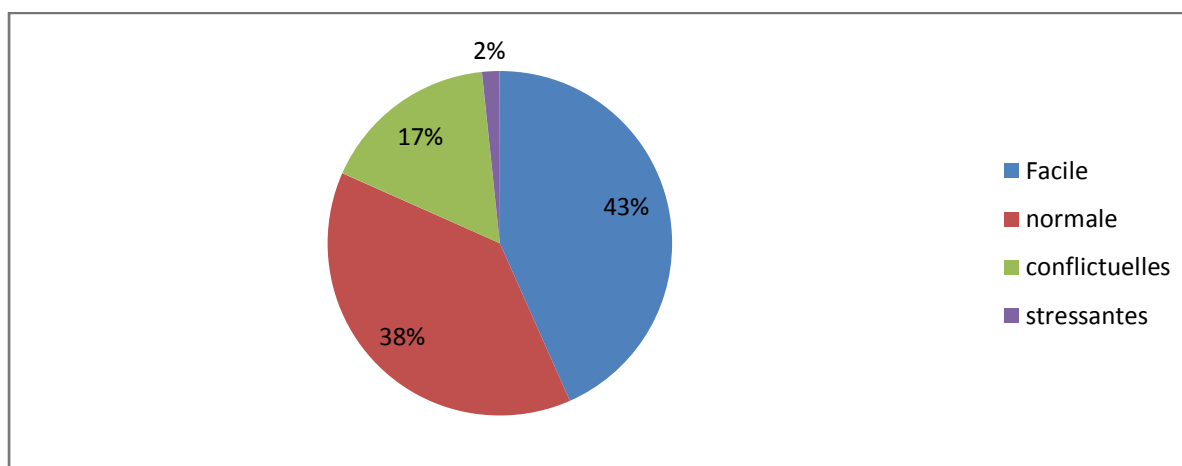
La qualité des conditions de travail au sein de la banque sont présentées dans le tableau suivant en pourcentage ;

Tableau 19 : la qualité des conditions du travail

Réponses des banquiers	Effectif	Pourcentage
Facile	26	43%
Normale	23	39%
Conflictuelles	10	17%
Stressantes	1	1%
Total	60	100%

Source : Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graph 16 : la qualité des conditions du travail



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 22

La plupart des banquiers voient que les conditions de travail sont faciles avec un pourcentage de 43%. Ce qui explique l'adaptation rapide de nouveau système.

- le nouveau SI est-il considéré comme capital ?

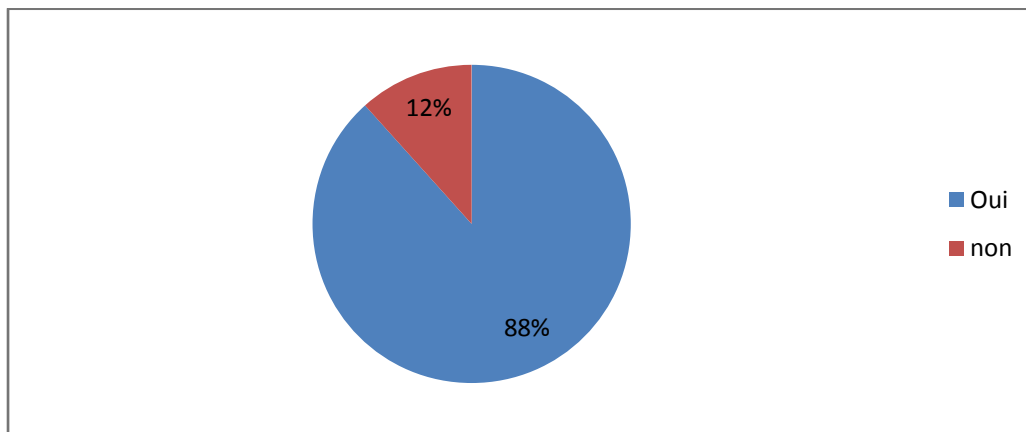
Le tableau suivant nous montre la réponse des banquiers en pourcentage ;

Tableau 20 : le nouveau SI est t'il considéré comme capitale

Réponses des banquiers	Effectif	Pourcentage
Oui	53	89%
Non	7	11%
Total	60	100%

Source : statistiques du questionnaire effectuer au sein de la BADR.

Graphe 17 : le nouveau système d'information est-il stable ?



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 24

89% des banquiers ont répondu que le nouveau système est considéré comme capital. Parce que plus de 15 millions de dollars ont été investis par la banque afin d'acquiescer ce nouveau SII.

- la banque a-t-elle développé ses applications bancaires afin de suivre le nouveau SI ?

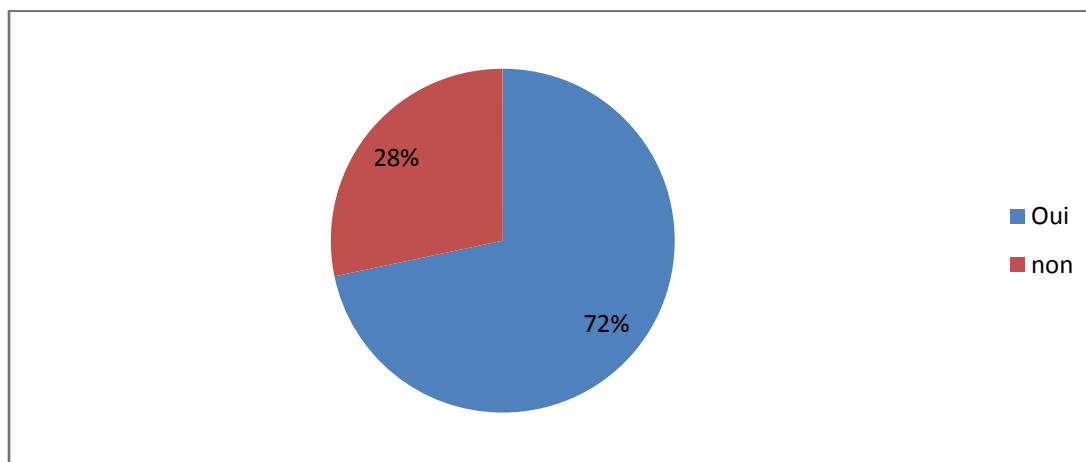
Le but de changement de ce système d'information est de développer des applications, le tableau suivant nous montre la réponse des banquiers ;

Tableau 21 : le taux de développement des applications bancaire

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
Oui	43	72%
Non	17	28%
Total	60	100%

Source : statistiques du questionnaire effectué au sein de la BADR.

Graph 18 : les développements des applications bancaires



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 25

72% des banquiers ont remarqué un changement et un développement dans les applications bancaire.

- d'une manière générale, les changements ont ils bénéfiques ?

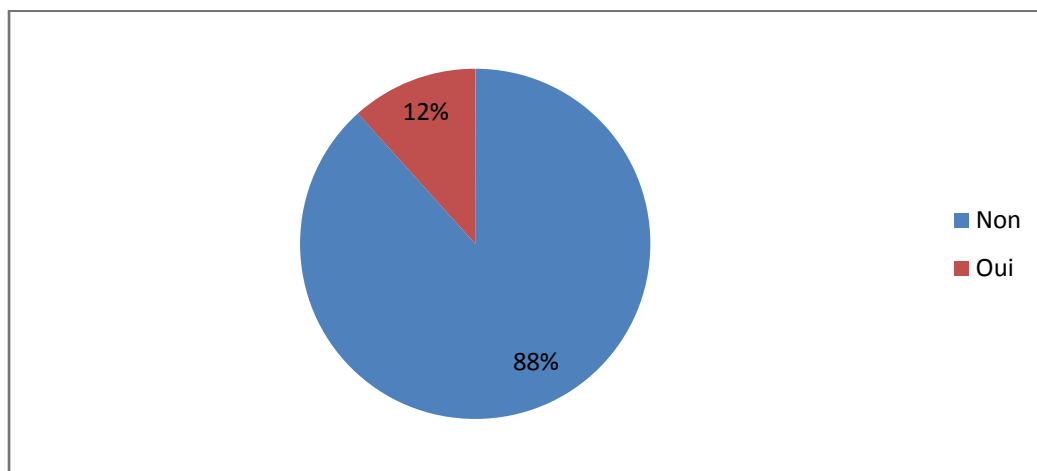
Le nouveau système d'information étant en cour d'exploitation, le tableau suivant nous montre le pourcentage des banquiers interrogés qui estiment que le système FLEXCUBE bénéfique ou non pour la banque;

Tableau 22: ya-t-il des bénéfices dans ce changement

Réponses des banquiers	Effectif	Pourcentage
Non	53	88%
Oui	7	12%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graphe 19 : le taux de changement



Source : élaboré pas nos soins à partir du tableau 26

Le graphe montre clairement que le nouveau système d'information na pas encore eu le temps de monter ses bénéfices.

- **Existe-t-il les compétences nécessaires pour le bon fonctionnement du ce nouveau SII ?**

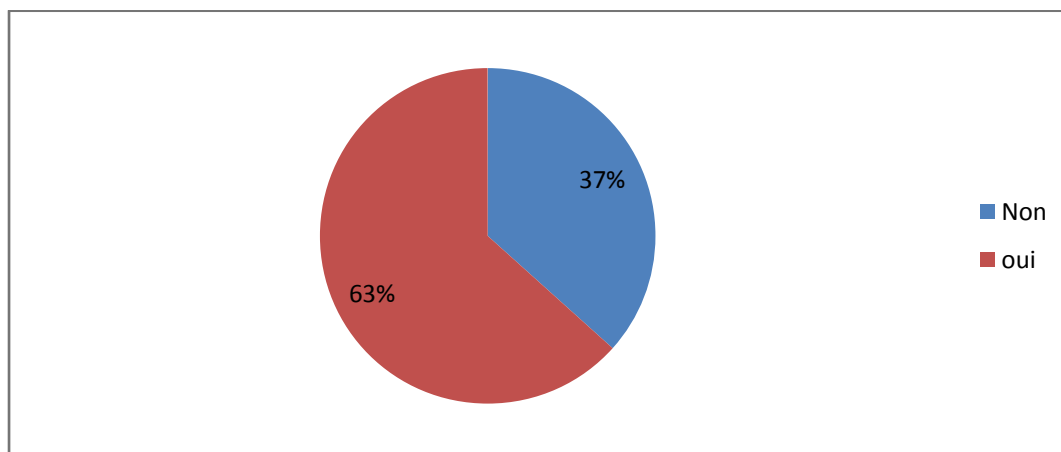
Pour le bon fonctionnement d'un système d'information, il faut les compétences nécessaires des banquiers, le tableau suivant nous montre les réponses des banquiers en pourcentage ;

Tableau 23: les compétences nécessaires pour réussir à arrivé au sommet

Réponses des banquiers	Effectif	Pourcentage
Oui	22	37%
Non	38	63%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graphe20 : les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 27

63% des banquiers estiment avoir les compétences pour l'application et l'utilisation de ce nouveau SI, car ils ont suivi des formations concernant ce nouveau système d'information.

- Le nouveau SI est-il disponible et opérationnel d'une façon permanente ?

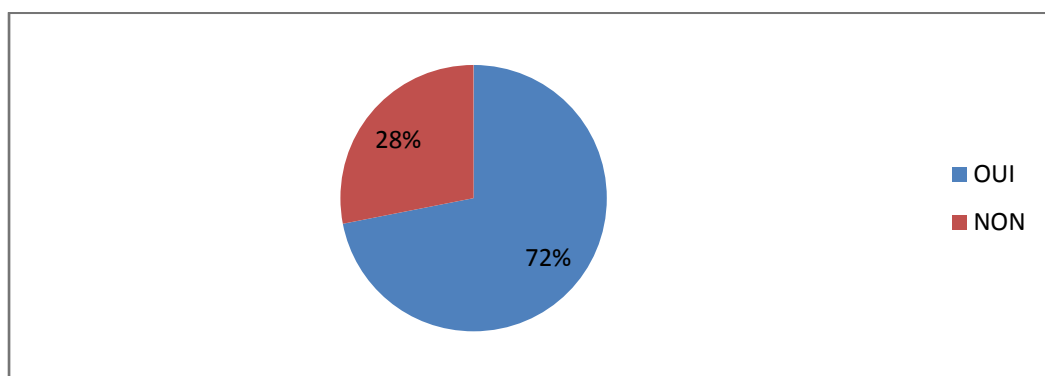
Le nouveau système d'information est nouvellement installé, le tableau suivant nous montre s'il est opérationnel ou pas à travers les réponses des banquiers ;

Tableau 24: la disponibilité du nouveau système d'information

Réponses des banquiers	Effectif	Pourcentage
Oui	55	91%
Non	4	9%
Total	60	100%

Source : statistiques du questionnaire effectué au sein de la BADR.

Graphe 21 : la disponibilité du nouveau système d'information



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 28

91% des banquiers, surtout ceux qui travaillent dans les bureaux du Back-office, estiment que le système est opérationnel, alors que les banquiers qui travaillent directement avec la clientèle ont encore des difficultés avec ce nouveau système d'information.

- quel est le niveau de sécurité de ce nouveau SII ?

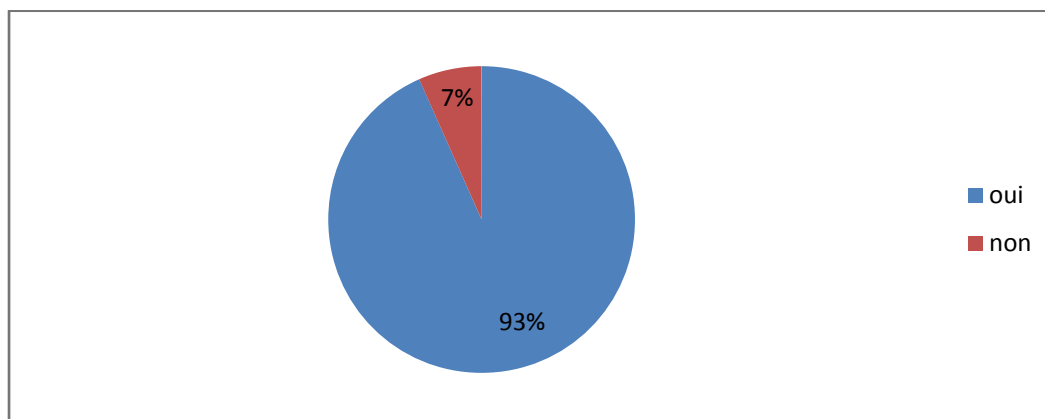
Le nouveau système d'information est basé sur une technologie ouverte avec Oracle, en basant sur la pratique mondiale, le tableau suivant nous montre les réponses des banquiers ;

Tableau 25: la sécurité du ce nouveau système d'information

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
Oui	56	93%
Non	4	7%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Graph 22: le degré de sécurité du nouveau système d'information



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 29

La plupart des banquiers ont remarqué que ce nouveau système d'information est hautement sécurisé avec un pourcentage de 93%, car chaque opération est effectuée en deux fois, le premier est l'opérateur et le deuxième est l'autorisateur.

- **D'après le nouveau SI ya t-il des améliorations par rapport aux années précédentes?**

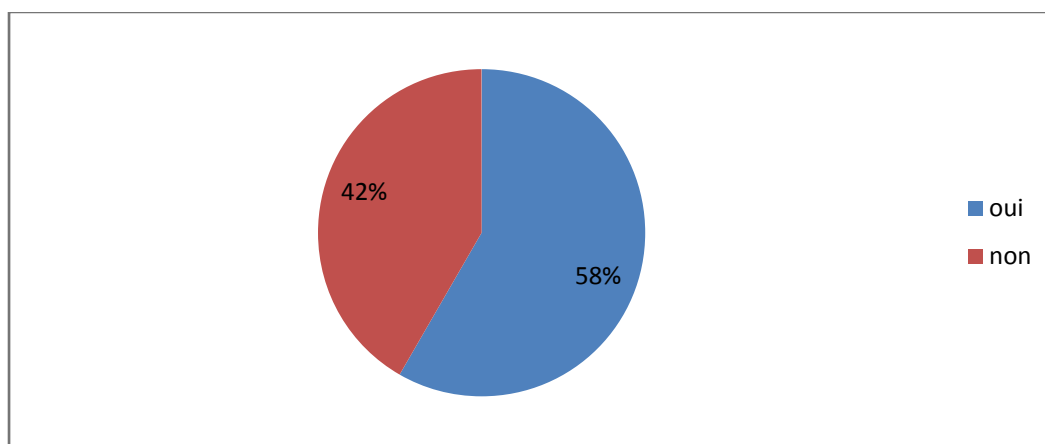
Il est indubitable que la mise en place d'un nouveau SI a pour objectif d'apporter des améliorations, le tableau suivant montre les raiponces des banquiers en pourcentage ;

Tableau 26 : le degré d'amélioration de l'activité bancaire par les banquiers

Réponses des clients	Effectif	Pourcentage
Oui	35	58%
Non	25	42%
Total	60	100%

Source : statistiques de service effectué au sein de la BADR.

Grphe 23 : le degré d'amélioration de l'activité bancaire grâce au nouveau système d'information



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 30

Plus de la moitié du sondage ont affirmé que le nouveau système d'information est en route d'améliorer l'activité bancaire, le plus grand avantage on utilisant ce nouveau système c'est l'accès à l'international.

- **Est ce que votre banque est devenu plus communicative avec l'intégration de ce SI ?**

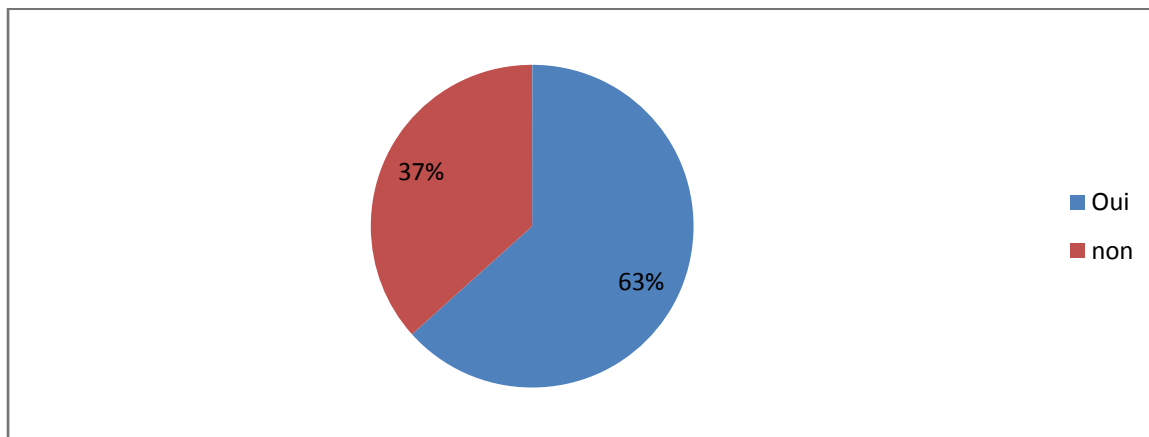
Grace à ce nouveau système d'information la banque est devenu plus communicative, comme le montre le tableau suivant;

Tableau 27 : la qualité de la communication de la banque

Réponses des banquiers	Effectif	Pourcentage
Oui	38	63%
Non	22	7%
Total	60	100%

Source : statistiques du questionnaire effectué au sein de la BADR.

Grphe 24 : la banque à telle fait des progrès, pour être plus communicative qu'avant ?



Source : élaboré par nos soins à partir du tableau 31

63% des banquiers ont remarqué un développement en termes de communication, parce que ce nouveau système d'information est moins compliqué par rapport à l'ancien système en termes d'exécution des opérations, de plus ce nouveau système d'information a permis d'apporter ce que on appelle des accessoires tels que les téléphones plus performants.

Conclusion

Dans ce chapitre nous avons essayé de faire une analyse des deux questionnaires (clients et banquiers) afin de comprendre le nouveau système d'information international « FLEXCUBE System » en Algérie, cela à travers l'élaboration d'une petite enquête menée au sein de la BADR, agence n° 580 de Tizi-Ouzou.

De notre étude ressort que le nouveau système d'information à pu satisfaire dans l'ensemble des clients, mais il ya toujours quelques problèmes qui apparaissent, de même pour les banquiers, surtout pour ceux qui travaillent directement avec les clients dans le front-office qui ont remarqué une baisse voire une interruption de la connexion qui bloque et retarde leur travail.

Conclusion générale

L'histoire nous enseigne que les banques jouissent d'un rôle important et indispensable dans les différents pays. Cette importance s'accroît d'avantage avec les bouleversements rapides et sans précédent que connaît l'environnement bancaire et financier international. Le système bancaire algérien a connu lui aussi, au fil du temps, des mutations fondamentales suite aux mouvements des réformes institutionnelles et réglementaires depuis l'indépendance. En 1990 le SI bancaire a connu des mutations qualitatives, et enregistré une certaine amélioration dans le degré de bancarisation de l'économie.

L'adoption du nouveau SI répond à la fois aux exigences de la concurrence et la volonté d'offrir de nouveaux services aux clients, les banques collectent des informations sur leurs clients qui peuvent être utilisées grâce aux possibilités actuelles de stockage et de traitement des données, afin d'améliorer leurs relations, et faciliter l'accès au marché international.

De nos jours, la technologie évolue constamment en raison de l'innovation rapide en matière de conception et de fonctionnalité. L'idéal est que FLEXCUBE en tant que système d'information apporte des changements dans le sens le plus moderne.

Le nouveau système d'information devrait soutenir et accompagner les banques algériennes à avoir le meilleur rapport, coûts, qualités, délais,.... . Il permet en outre d'améliorer leurs réactivité et d'investir dans les produits et services générateurs de valeur ajoutée.

Pour cela, la BADR est parmi les premières banques publiques algériennes à avoir adopté le nouveau système d'information international « Oracle FLEXCUBE System », qui a été importé d'Inde et qui a coûté 15 millions de dollars et mis en place fin 2017.

Les résultats de notre enquête montrent que depuis l'installation d'Oracle FLEXCUBE System au sein de la BADR agence n°580 de Tizi-Ouzou, des améliorations majeures ont été notées comme la rapidité, la facilité, la fluidité et la sécurité des opérations effectuées avec sa clientèle ce qui confirme l'hypothèse n°1.

Cependant que ce nouveau système d'information n'a pas encore apporté tous ses fruits car l'exploitation par la banque de ce nouveau système est encore dans sa phase préliminaire, cela est dû essentiellement aux contraintes rencontrées lors de sa mise en place, car les employés non pas encore acquis toutes les compétences nécessaires pour une

utilisation efficace de ce système. De plus, des insuffisances techniques handicapent l'utilisation optimale de ce système comme les interruptions courantes d'internet.

Il est important de signaler que le mouvement de modernisation des banques publiques algériennes dont fait partie la BADR est plus le fruit d'injonction et de décision provenant des pouvoirs publics que d'une volonté interne des banques dans le but de faire face à la concurrence ou aux demandes de la clientèle ce qui infirme l'hypothèse n°2.

Enfin, les lacunes que connaît ce nouveau système d'information peuvent s'expliquer en grande partie par sa nouveauté et les contraintes techniques qu'ils rencontrent. Cela ne devrait en aucun cas remettre en cause sa mise en place qui ne peut apporter que des améliorations dans la gouvernance des banques publiques algériennes qui ont grandement besoin.

Références bibliographiques

Ouvrages

- Alter S. Citée par REIX R. « Système d'information et management des organisations » 4^{ème} édition Vuibert, Paris, 2002.
- Andicoéchéa.C et Philippe.M, « Guide pour la mise en œuvre d'un système d'information local littoral », édition : PNUD , paris, 2007,
- AZZEMOU.R, «les systèmes d'informations », Université Mohammed Boudiaf, spécialité : sciences et de la technologie, Oran, www.univ-usto.dz.
- Berteloot.S, « 50 ans de Système d'Information : de l'automatisation des activités individuelles à l'amélioration des processus et la création de valeur ajoutée », édition : paris.
- BOUAMAMA.M « Nouveaux défis du système de mesure de la performance », école doctorat, économie, société (ED 42) spécialité sciences de, de l'université de BORDEAUX, 2015.
- Blanqué.P, « Horison Bancaire », édition, CAG,paris,2003.
- Carpentrier.C, « la sécurité informatique », édition, ENI, .
- Darbelet.M. Scaramuzza.L, « l'essentiel sur le management », 5eme édition, /BERTI, Paris, 2007.
- Elidrissi.E et Elidrissi.D, « contribution des systèmes d'information à la performance des organisations cas des banques », édition : DOUNOD, paris. 2010.
- FEL Darbelet.M. Scaramuzza.L, « l'essentiel sur le management », 5eme édition, /BERTI, Paris, 2007.
- Fellery.R, kalika.B, « système d'information et système des organisations », édition Vuibert, paris, 2010.
- François.J, « la sécurité informatique »,édition :ENI, france, 2012.
- Guillaume.R, « informatisations des systèmes d'information », Ecole d'ingénieur ESTIA, paris, 2013.
- Hammer.M, Champy.J, « Le reengineering : Réinventer l'entreprise pour une amélioration spectaculaire de ses performances », DUNOUD, paris,1993.

-Lounod.K , « système d'information et management des organisations », édition, Vuibert, paris,2006.

-LERY.R, KALIKA.B , (2011), « système d'information et management des organisations », 6ème éd Paris. Ed Vuibert.

-Louis.J « le système d'information », édition DONOUD, paris.

-MAURICHE.M « systèmes d'information et management », vol : 10, n°3, 2005.

-Morley.C, « Projet système d'information », édition : DUNOD, paris, 2016.

Docs. Oracle. Com/en/industries/Financial-services/flexcube/index.html.

-OSAMBO.O « cours de gestion de système d'information » édition, ULK, première licence, gestion, 2008.

-Pascal.P , Planeix .V, « le rôle de système d'information dans une organisation », édition : berti, paris, (2005).

-POISSONNIER.H, « stratégie et pilotage des systèmes d'information », DUNOUD, paris, 2009.

-QUANG.P, CHARTIER.C , « Merise appliquée ».édition, ELHODNA, paris, 2013.

-Morley.C, « Projet système d'information », édition : DUNOD, paris, 2016.

Docs. Oracle. Com/en/industries/Financial-services/flexcube/index.html.

-Reix.R, « Systèmes d'information et management des organisations »,édition :Vuibert, paris, 2004.

- RIGAUD.L « Les systèmes d'information », édition : LinKed in France, 2009.

-Ruud.S, « Mondialisation de l'activité bancaire », édition, BRI,

-Kenneth.K, Laudon.J « système d'information et management des organisations », édition, vuibert, paris (2006).

-TAOURI.D, « Introduction aux systèmes d'information », DENOUD, Algérie 2002

-REIX.R.FELLERY, B.KALIKA(2011), système d'information et management des organisations, 6ème éd Vuibert Paris. Ed Paris.

Rapports et journaux

-Cité dans le journal du Net, consulté le 23/07/2019.

-Décret n°85685 du 30 avril 1985 portant création de la banque de développement local et fixant ses statuts.

-Document fournit par la BADR.

-Etat des lieux sur l'architecture des SI, octobre, 2009, édition : PNUD, paris, PDF.

-file:///C:/Users/Tristar1/Downloads/537dcb38ec184%20(4).pdf

-Rapport annuels de la banque d'Algérie « contrôle et supervision bancaire » 2014.

Sites web

- BADR. Com.
- Carlos Corenel, Steven Morris ET Peter Rob, Database System: Design, Implementation, and Copyright Finyear ©2006-2009.
- Colin Ritchie, Database principles and design, cengage Learning EMEA-2008.
- Copyright@2009, Oracle.
- J.Klensin, Network Group, 2010.
- Management, Cengage Learning-2012.
- Oracle.com.
- Powered by IDatalabs.com.
- Sun Microsystems to change Stock Ticker Symbol to JAVA.
- SWOT enterprises.
- Ubuntu-fr « vitalisation des systèmes d'exploitation ».
- <https://atelier.bnpparibas/life-work/article/reduction-couts-optimisation-systeme-information-bancaire>.
- <https://docs.microsoft.com/fr-fr/sql/relational-databases/databases/system-databases?view=sql-server-ver15>

- [https:// finextra.com](https://finextra.com).
- [https:// les avantages d'être né dans l'Oracle](https://lesavantagesdetrene.nedansloracle.com).
- <http://profs.vinci-melun.org/profs/adehors/CoursWeb2/Cours/Ch1/Ch1.php>.

- <http://questions.digischool.fr/Communication-qr/Quel-est-le-role-dun-systeme-dinformation-22113.html>.
- <https://sql.sh/>.
- <http://stmg.education/Fichiers/gestion-finance/cours/gestion-finance-chap1-finalites-systeme-information-financiere.html>.
- <https://sybu.co.za/wp/about/>.
- <https://translate-googleusercontent.com/translate.c>.
- <https://www.cfpb.fr/formations/formation-sur-mesure/les-systemes-d-information-bancaires-et-financiers-strategies-et-enjeux>.
- <https://www.syloe.com/glossaire/systeme-dinformation/>.
- <http://www.revue-banque.fr/management-fonctions-supports/article/comment-les-banques-gerent-elles-leur-systeme-info>.
- <https://www.oracle.com/fr/corporate/>.
- <https://www.crunchbase.com/organization/i-flex-solutions>.
- https://www.java.com/fr/download/help/jcp_security.xml.
- <https://www.oracle.com/ch-fr/corporate/pressrelease/people-trust-robot-2019-10-18.html>
- www.aiptek.fr.
- Www. Algérie- eco.com.
- www.andlil.com.
- Www. Banque de l'agriculture et de développement rural.
- www.datawerks.com.
- Www. Global banking. Com.
- www.glassdoor.fr.
- www.logprotect.fr.
- Www. Network Communication Security.
- www.silicon-valley.fr.
- www.wikiward.com.

- www.zonebourse.com.
- ww@oracle.com.

Liste des tableaux

Liste des tableaux

Tableau 1 : la croissance de la productivité avec l'utilisation du système d'information.....	9
Tableau 2 : le cycle de vie d'un système d'information.....	10
Tableau 3 : les différentes catégories de système d'information bancaire	20
Tableau 4 : données financières en milliers d'euros sur les dernières années	36
Tableau 5 : les principaux actionnaires sont comme suite dans le tableau suivant.....	37
Tableau 6 : répartition de l'échantillon clients par sexe	66
Tableau 7 : répartition de l'échantillon par âge	67
Tableau 8 : raisons du choix d'avoir un compte à la BADR	68
Tableau 09 : le degré de l'attention que la banque donne pour ces clients	69
Tableau 10 : la qualité d'évaluation des services de la BADR par rapport aux attentes de la clientèle	70
Tableau 11 : le principal avantage d'être un client chez la BADR	71
Tableau 12 : la qualité des services de la BADR	72
Tableau 13 : le nouveau système d'information est-il pratique	73
Tableau 14 : ya- t-il un manque dans ce système par rapport à vos demandes	73
Tableau 15 : la BADR a-t- elle développé et diversifié ses produits	74
Tableau 16 : la répartition de l'échantillon par âge.....	77
Tableau 17 :l'ancienneté des banquiers.....	78
Tableau 18 : la qualité des conditions du travail.....	79
Tableau 19 : le nouveau SI est t'il considéré comme capitale.....	76
Tableau 20 : le taux de développement des applications bancaire.....	80
Tableau 21 : ya-t-il des bénéfices dans ce changement.....	81
Tableau 22 : les compétences nécessaires pour réussir à arrivé au sommet.....	82
Tableau 23 : la disponibilité du nouveau système d'information	83
Tableau 24 : la sécurité du ce nouveau système d'information	84

Tableau 25 : le degré d'amélioration de l'activité bancaire par les banquiers.....	85
Tableau 26 : la qualité de la communication de la banque.....	86

Liste des graphes

Liste des graphes

Graphe 01: le système d'information ai sein d'une organisation	14
Graphe 02 : les principaux pays qui utilisent le FLEXCUBE System.....	45
Graphe 03 : répartition de l'échantillon de client par sexe	66
Graphe 04 : répartition de l'échantillon de client par âge.....	67
Graphe 05 : raisons du choix d'avoir un compte à la BADR.....	68
Graphe 06 : le degré de l'attention que accord la banque pour ces clients.....	69
Graphe 07 : évaluation du service de la BADR.....	70
Graphe08 : le principal avantage d'être client à la BADR.....	71
Graphe 09 : la qualité de service de la BADR.....	72
Graphe 10 : la qualité de son système d'information.....	73
Graphe 11 : ya t'il un manque dans ce nouveau système.....	74
Graphe 12 : la banque à telle réussi à diversifier ces produits.....	75
Graphe 13 : le degré de la réussite à l'international.....	76
Graphe14 : répartition de l'échantillon par âge.....	77
Graphe 15: l'ancienneté des banquiers.....	78
Graphe 16: la qualité des conditions du travail.....	79
Graphe 17 : le nouveau système d'information est-il stable.....	80
Graphe 18 : les développements des applications bancaires.....	81
Graphe 19 : le taux de changement.....	82
Graphe 20 : les compétences nécessaires pour atteindre les objectifs.....	83
Graphe 21 : la disponibilité du nouveau système d'information.....	84
Graphe 22 : le degré de sécurité du nouveau système d'information.....	85
Graphe 23 : le degré d'amélioration de l'activité bancaire grâce au nouveau système d'information.....	86

Grphe 24: la banque à telle fait des progrès, pour être plus communicative qu'avant.....87

Liste des Annexes

Annexe 1: questionnaire pour les clients

1) Quel âge avez-vous ?

1. 18 à 28 ans.
2. 29 à 39 ans.
3. 40 à 50 ans.
4. 50 à 60 ans.
5. Plus de 60 ans.

2) Votre genre ?

1. Masculin.
2. Féminin.

3) Quel niveau d'études avez-vous atteint ?

1. Aucun.
2. Primaire.
3. Secondaire.
4. Supérieur.
5. Professionnel.

4) Pourquoi ouvrez-vous un compte à la BADR ?

1. Pour effectuer les opérations de paiement.
2. Effectuer un placement qui rapporte de l'intérêt.
3. Eloigner mon argent pour ne pas le dépenser.
4. Préserver mon argent du vol, de l'incendie, etc.,.....
5. Autres précisions.....

.....

5) Considérez-vous véritablement que la BADR s'intéresse à vos besoins ?

1. Certainement.
2. Plutôt.
3. Plutôt pas.
4. Pas du tout.

6) Comment évaluez-vous le service que vous avez reçu jusqu'à maintenant par rapport aux attentes que vous aviez au départ à l'égard de la BADR de Tizi-Ouzou ?

1. Mieux que prévu.
2. Comme prévu.
3. Moins bien que prévu.

7) Selon vous quel est le principal avantage d'être client chez la BADR ?

1. Service personnalisé.
 2. Qualité du service d'accueil.
 3. La sécurité.
 4. Les taux appliqués.
 5. Autres.....
-

8) Depuis que vous faites affaires avec la BADR, la qualité des prestations vous paraît avoir évolué de la façon suivante :

1. Forte amélioration.
2. Amélioration.
3. Sans changement.
4. En régression.
5. En forte régression.
- 6.

9) Son système d'information est-il pratique ?

1. Oui.
2. Non.

10) Ya-t-il des inconvénients ou un manque dans ce système par rapport à vos demandes et à vos besoins ?

1. Oui.
2. Non.

11) Avez-vous remarqué le nombre des clients augmente ou diminue après la mise en place de ce nouveau SI « FLEXCUBE System »?

1. Augmente.
2. baisse.

12) Ce nouveau SI « FLEXCUBE System » a-t-il permis à la BADR de développer et diversifier ses produits et services ?

1. Oui.
2. Non.

13) Selon vous, la mise en place de ce nouveau SI « FLEXCUBE System » va-t-il permettre à la BADR de se développer a l'international ?

1. Oui.
2. Non.

Annexe 2 : questionnaire pour les banquiers

1) Quelle est votre tranche d'âge ?

1. 20 ans à 29 ans.
2. 30 ans à 39ans.
3. 40ans à 49ans.
4. 50ans à 59ans.
5. 60ans et plus.

2) Situation familiale

1. Marrie.
2. Célibataire.

3) Depuis combien d'années occupez-vous cette fonction ?

1. Moins d'un an.
2. De 1ans à 2ans.
3. De 3 ans à 5 ans.
4. De 6 ans à 10ans.
5. Plus de 10 ans.

4) Comment voyez-vous les conditions de travail au sein de votre banque ?

1. Facile.
2. Normale.
3. Conflictuelles.
4. Stressantes.

5) Comment voyez-vous l'environnement externes de la banque ?

1. Stable.
2. Dynamique.
3. Complexe.

6) La direction considère l'utilisation du SI « FLEXCUBE System » comme capitale ?

1. Oui.
2. Non.

7) La banque a-t-elle développé ces applications bancaires qui permettent de suivre le nouveau SI « FLEXCUBE System » ?

1. Oui.
2. Non.

8) D'une manière générale par rapport au fonctionnement de la banque avant l'utilisation du SI « FLEXCUBE System », les changements ont été bénéfiques ?

1. Oui.
2. Non.

9) Existe t-il les compétences nécessaires pour le bon fonctionnement du SI « FLEXCUBE System » ?

1. Oui.
2. Non.

10) Croyez-vous que le nouveau SI « FLEXCUBE System » au sein de la banque est disponible et opérationnels ?

1. Oui.
2. Non.

11) Quel est le niveau de sécurité de ce nouveau SI « FLEXCUBE System » ?

1. Très bon niveau.
2. Moyen.
3. mauvais.

12) D'après ce SI « FLEXCUBE System » ya t-il des améliorations par rapport aux années précédentes ?

1. Oui.
2. Non.

13) Est-ce que votre banque est devenue plus communicative avec l'intégration de ce SI « FLEXCUBE System »?

1. Oui.
2. Non.

Annexe : 3 l'organigramme

L'organigramme de l'agence n° 580 de Tizi-Ouzou.

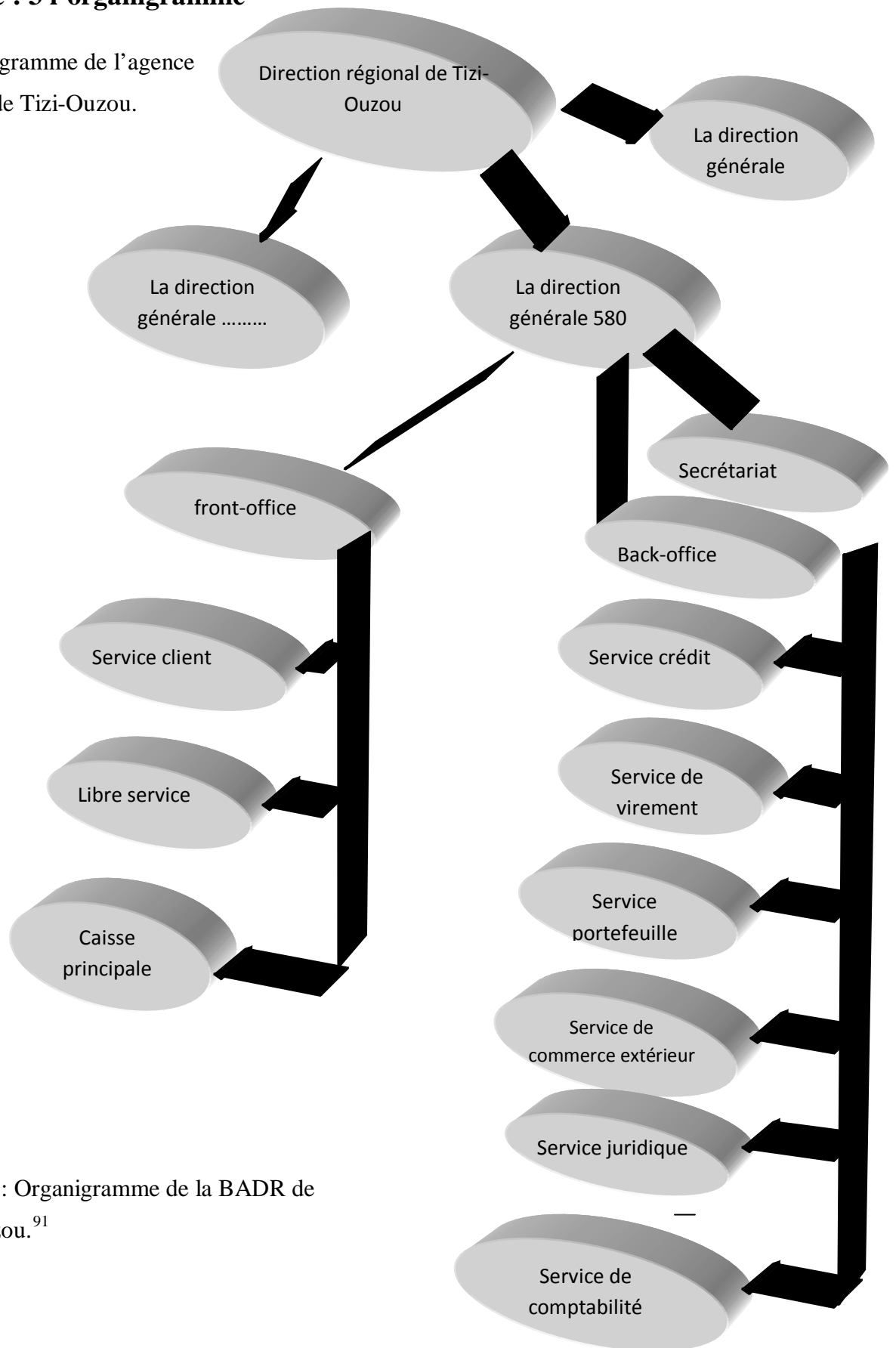


Schéma : Organigramme de la BADR de Tizi-Ouzou.⁹¹

⁹¹ Document fournit par la BADR.

Table des matières

Table de matières

Introduction générale	1
Chapitre I : généralités sur les systèmes d'information	5
Introduction	6
Section I : notions de base d'un système d'information	7
1-1) Définition du système d'information.....	7
1-1-1) Qu'est-ce que l'information.....	7
1-1-2) Qu'est-ce qu'un système.....	7
1-1-3) Qu'est ce que un système d'information.....	7
1-2) Rôle de système d'information.....	8
1-3) L'objectif du système d'information.....	11
1-4) Les étapes de l'évolution d'un système d'information.....	11
1-5) Le cycle de vie d'un système d'information.....	13
1-6) Fonctions principales d'un système d'information.....	13
Section 2 : le système d'information dans la banque	16
2-1) L'évolution du système bancaire.....	16
2-1-1) Génération 01.....	17
2-1-2) Génération 02.....	17
2-1-3) Génération 03	18
2-1-4) Génération 04.....	19
2-1-5) Génération 05.....	19
2-2) Les catégories du système d'information dans la banque.....	20
2-3) l'importance des systèmes d'information dans la banque.....	20
2-4) les concepts liés à un système d'information bancaire.....	22
2-5) architecture d'un système d'information bancaire.....	23
2-6)les dimensions d'un système d'information bancaire.....	23
2-7)la mise en place d'un système d'information bancaire.....	24
2-7-1) Pertinence d'un système d'information.....	24
2-7-2) Créer un système en accord avec des objectifs clairs.....	24

2-7-3) L'implication des utilisateurs tout au long du projet, de la conception à la réalisation.....	25
2-7-4) Commencer à résoudre les obstacles techniques.....	25
2-7-5) Déployer les technologies appropriées.....	25
2-7-6) L'assurance qualité	25
2-7-7) Mise en œuvre et formation.....	26
2-8) les frontières du système d'information bancaire.....	26
2-8-1) Système d'information, communication et culture.....	26
2-8-2) Système d'information et système de décision.....	27
2-8-3) Système d'information et structure.....	27
Conclusion	29
Chapitre II : présentation d'Oracle FLEXCUBE System.....	30
Introduction	31
Section 1 : présentation de la société « Oracle FLEXCUBE System ».....	32
1-1) présentation de l'entreprise Oracle.....	32
1-2) caractéristiques d'Oracle.....	32
1-3) Objectif de l'entreprise Oracle.....	33
1-3-1) Sécurité et assurance de la chaîne d'approvisionnement Oracle.....	33
1-3-2) Sécurité des données.....	34
1-3-3) Principes de sécurité pour les communications réseau.....	35
1-4) Les principaux segments d'activité Oracle.....	36
1-5) La présence géographique d'Oracle.....	36
1-6) Evolution d'Oracle.....	37
1-7) Produits d'Oracle.....	39
1-8) Les avantages de l'entreprise Oracle.....	41

Section 2 : présentation du nouveau système d'information international « FLEXCUBE System »	43
2-1) Naissance de FLEXCUBE System.....	43
2-2) Les étapes de la mise en place du FLEXCUBE System.....	45
2-3) Fonctionnements de FLEXCUBE System.....	47
2-4) Outils d'analyse par le FLEXCUBE System.....	48
1-5) La contribution de FLEXCUBE dans la performance bancaire	49
2-6) les caractéristiques de FLEXCUBE System.....	49
2-7) Evolution du système d'information FLEXCUBE System dans la banque	50
2-7-1) Performance des banques par la maîtrise des SI dans la banque	51
2-7-2) Les orientations stratégiques du SI.....	52
2-7-3) Contribution du SI à la création de valeur.....	52
2-8) les suites de FLEXCUBE.....	53
2-8-1) Nouvelles capacités de flux opérationnels intégrés.....	54
2-8-2) sur cette approche, Oracle a annoncé son nouveau processus pour la création de compte bancaire.....	54
2-8-3) Les applications front-office d'Oracle.....	54
2-9) Les avantages d'être dans le FLEXCUBE System.....	55
Conclusion	57
Chapitre III : analyse de l'impact de la mise en place de FLEXCUBE System au sein de la BADR, agence n°580 de Tizi-Ouzou	58
Introduction	59
Section 1 : présentation de la BADR	60
1-1) Historique de la BADR.....	60
1-1-1) Première étape (1982, 1990).....	60
1-1-2) Deuxième étape (1991, 1999).....	60

1-1-3)Troisième étape (2000, 2019).....	61
1-2) Les missions de la BADR agence n° 580 de Tizi-Ouzou	61
1-3) les objectifs de la BADR.....	62
1-4) l’organigramme de l’agence n°580 de Tizi-Ouzou.....	62
1-4-1) le front office.....	62
1-4-2) le back office.....	62
Section 2 : enquête sur la connaissance et l’utilisation du nouveau SII au sein de la BADR agence n°580.	65
2-1) Elaboration du sondage.....	65
2-2) Composition du sondage.....	65
2-3) analyse et interprétation des résultats des questionnaires destinés à la clientèle de la BADR à propos du nouveau SII.....	65
2-4) Analyse et interprétation des résultats des questionnaires destinés aux banquiers de la BADR à propos du nouveau SII.....	76
Conclusion.....	88
Conclusion générale.....	90
Bibliographie.....	92
Liste des tableaux.....	99
Liste de graphes.....	102
Liste des annexes.....	105
Table des matières.....	113