



**Société d'Ingénierie
Informatique des
Mutuelles d'Épargne
et de Crédit**

Audit du logiciel SiBanque 2

*Synthèse
du rapport d'audit*





Synthèse du rapport d'audit

Une application conforme aux besoins standards

D'un point de vue fonctionnel, notre étude de SiBanque dans sa version 2.82.04 nous permet de l'identifier comme une application de type bancaire. On y retrouve de façon générale les principaux modules de front office, back office, middle office et de pilotage nécessaires à cette activité.

Notre visite d'une entité utilisatrice comme les MUCODEC nous a permis de valider l'adaptation de ce logiciel aux besoins et à l'organisation d'une institution bancaire proposant des services de crédit, de gestion d'épargne et de bancarisation des clients.

La version actuelle de SiBanque satisfait globalement ses utilisateurs par sa facilité d'accès et sa simplicité d'utilisation. Elle satisfait également les clients en phase de bancarisation.

Par ailleurs, elle répond également aux contraintes réglementaires locales en tenant compte des choix de gestion. Cette application est globalement satisfaisante vis-à-vis du marché considéré. Ses fonctionnalités sont de nature intégrées, cependant, les besoins concernant le CRM¹ ou des analyses crédits plus poussées peuvent faire l'objet de développements « satellites », car ils ne sont pas considérés au cœur d'activité.

D'un point de vue technique, l'application a été conçue dans le respect des normes de développement communément admises en intégrant les contraintes de l'environnement technique local, notamment en matière d'infrastructure. Son installation ne pose pas de problème. L'architecture retenue correspond à des mouvements en phase de création et de développement.

La SIIMEC apporte un service de qualité en matière de maintenance corrective et évolutive. Sa pérennité est assurée par le groupement des réseaux utilisateurs qui se sont constitués en GIE.

Un processus d'évolution à professionnaliser

Le processus de remontée et de traitement des demandes d'évolution est encore trop informel. La fonction de MOA est à professionnaliser dans les réseaux. Celle-ci se fera par une meilleure priorisation et un meilleur arbitrage des demandes, une expression des besoins mieux détaillée, une validation des spécifications techniques et une recette plus structurée.

Les demandes et anomalies remontées par les utilisateurs font apparaître une sous utilisation des fonctionnalités de l'application par défaut de formation et d'accompagnement au changement. Les réseaux utilisateurs doivent s'assurer de l'information de leurs opérateurs sur les processus métiers, de leur maîtrise des modes opératoires dans l'outil et des contraintes et limites associées.

Des améliorations significatives avec les développements en cours

Les développements récents ou en cours répondent aux attentes les plus fréquentes des utilisateurs.

La version 2.83 apporte une meilleure traçabilité des opérations et une historisation des modifications et des habilitations.

La version 2.84 améliore la couverture de gestion des crédits en intégrant le suivi de l'instruction de la demande.

La version 2.85 autorisera une meilleure information sur le sociétaire par la prise en compte de données complémentaires, une gestion plus détaillée des groupes et la possibilité de lier des messages d'alerte.

¹ Le CRM (Customer Relationship Management ou GRC en français, Gestion de la Relation Client) permet de mieux comprendre les clients pour adapter et personnaliser les produits ou services.

Synthèse du rapport d'audit

Une architecture ne permettant pas toutes les évolutions attendues

Avec l'augmentation du volume de sa clientèle, les limites de SiBanque 2 se font sentir : Nombre de connexions concurrentes limité, problèmes liés à la baisse de performances pour les volumes de pointe, et surtout bases locales isolées.

De plus, avec une meilleure culture bancaire des clients, les besoins des utilisateurs de SiBanque évoluent et se font plus diversifiés. De nouvelles attentes visent désormais l'amélioration du service au client (plus de souplesse dans la gestion des crédits, meilleure performance au guichet et vision centralisée des clients, des produits et des situations) et l'ajout de nouveaux services (retraits et dépôts déplacés, CRM, analyse de l'activité commerciale et des crédits, meilleur reporting intégré à l'application).

Pour y répondre, on constate un nombre croissant de solutions de contournement dans les mouvements utilisateurs.

L'architecture de SiBanque 2 n'ayant pas été conçue pour supporter tout ces besoins, les principales fonctionnalités attendues seront à intégrer dans une nouvelle version.

SiBanque 3 doit être une version plus « industrielle »

En plus de la reprise des fonctionnalités actuelles de SiBanque v2, SiBanque v3 devra répondre aux besoins d'évolution notamment par :

- Un remplacement des outils et langages en fin de vie
- L'utilisation d'un système de gestion de base de données performant et centralisé permettant notamment les retraits et dépôts déplacés ainsi qu'un contrôle de gestion facilité
- Une fiabilisation de la sécurité (gestion renforcée de la politique de sécurité, sécurisation autour de l'application et ajout d'un contrôle interne intégré à l'application).
- Une aide en ligne à jour

L'organisation autour de SiBanque est à mieux structurer

Pour obtenir les bénéfices attendus, les réseaux utilisateurs doivent également adapter leurs processus.

- **Evolutions : Les demandes sont à instruire par les entités utilisatrices**

Les demandes d'évolution sont à instruire par un panel d'utilisateurs (provenant des services informatique des mouvements et/ou d'utilisateurs finaux avertis) exerçant la fonction de MOA. Celles-ci sont à gérer en mode projet comportant :

- Une étude quantifiée du besoin (nombre de clients ou d'utilisateurs concernés, fréquence prévisionnelle d'utilisation, etc.) afin d'établir une priorité
- Les motivations côté métier de la demande (légitimité, non redondance de cette fonction avec celles existantes dans l'application...) et l'impact sur les autres fonctionnalités ou produits de crédit
- Une expression de besoin détaillée
- La validation des spécifications



Synthèse du rapport d'audit

- Un plan de tests accompagné d'un échantillon de données afin de le croiser avec celui de la SIIMEC
- Un PV de recette

- **Sécurité : Renforcer la gestion des habilitations**

Les réseaux utilisateurs doivent gérer de façon plus rigoureuse l'attribution des habilitations et suivre leur utilisation.

Les postes de travail, les échanges et les transmissions entre les caisses sont à sécuriser.

- **Evolutions : Mieux accompagner les changements**

Les réseaux utilisateurs doivent accompagner les changements de version ou de processus par :

- La diffusion d'une information aux utilisateurs
- La formation des techniciens et utilisateurs à l'outil et à ses évolutions (fonctionnelles, organisationnelles et navigationnelles). Ceci permettra notamment le paramétrage de l'application aux besoins locaux.
- La diffusion d'une documentation papier et électronique.
- Une mesure périodique du niveau de maîtrise de SiBanque par ses utilisateurs

- **Information : Améliorer le partage de l'information**

Pour remédier au manque d'information des utilisateurs au sein des caisses, les réseaux utilisateurs doivent veiller à :

- La diffusion écrite des règles de gestion et processus de l'institution
- L'information sur les nouveaux produits, évolutions attendues, projets en cours au sein du mouvement et les échanges entre la Direction Informatique des mouvements et les caisses pour faire le point sur les évolutions attendues