

Le Système d'Information et matérialité

Le cas de la « feuille rose » dans le back-office d'une banque

Par F. DELORME

Il existe de nombreuses définitions de la notion de Système d'Information (SI).

Concernant celle de Reix (2004), « un SI est un ensemble organisé de ressources : matériel, logiciel, personnel, données, procédures... permettant d'acquérir, de traiter, de stocker des informations (sous forme de données, textes, images, sons...) dans et entre des organisations ». L'un des éléments qui retient l'attention est le caractère « organisé » de cet ensemble, supposant une coordination et une chaîne homogène de l'ensemble. Or est-ce toujours le cas ? Les organisations sont-elles à ce point efficace que tout s'y déroule sans accroc ? Les technologies se déploient-elles sans délai et sans difficultés ? N'y-a-t-il pas de place pour des situations alternatives dans lesquels un support autre que technologique peut intervenir dans un SI ?

Concernant celle de Reix et Rowe (2002), « Un système d'information est un système d'acteurs sociaux qui mémorise et transforme des représentations *via* des technologies de l'information et des modes opératoires ». En intégrant la notion de « représentations » et de transformation, les auteurs mettent l'acteur au centre du processus et leurs capacités propres rendent le Système d'Information présent dans leur tête. La notion d'organisation de l'ensemble a disparu justement du fait de l'implication des acteurs.

Nous allons étudier comment, entre deux applications informatiques au sein du back-office d'une banque, une feuille rose, élément non technique par définition, assure la liaison en terme d'information.

ETUDE DE CAS

Les ordres étrangers de la Banque Théma sont gérés par un teneur de comptes, la Banque Beta, qui les comptabilise, et gère notamment les problématiques de devises. Il convertit par ailleurs les devises étrangères en euros, la Banque n'ayant pas de comptes séparés pour chacune des monnaies traitées.

Beta dispose d'une application informatique à la disposition des acteurs de la Banque Théma sur laquelle les acteurs saisissent chaque ordre : sens et date de la transaction, quantité, valeur, cours d'exécution, date de livraison des titres, devise d'exécution, frais de l'intermédiaire.

Une fois les frais pris, et la devise convertie, la feuille rose intervient. Elle vise à assurer la liaison entre l'application informatique de la Banque beta et celle tout aussi informatique de la Banque Théma, cette dernière incluant toutes les informations relatives au client final (nom, n° de compte, code du donneur d'ordre).

Cette feuille rose a aussi pour mission de permettre le suivi comptable et financier de l'ordre de bourse entre son exécution et le règlement ou la livraison des titres. Sa couleur tranche avec celle, blanche, des faxes. Il y a déjà dans le choix de la couleur un élément visuel important. Cette routine est née des nécessités en matière de suivi d'un service back office, d'un besoin de processus répondant à l'organisation interne d'un service. Ca n'est pas une régulation dans la mesure où le document émane du service, pour ses propres besoins. Il est né de la nécessité observée d'avoir un support tout au long du traitement administratif.

Au bas de cette feuille rose se trouve un cartouche dans lequel sont notées par les acteurs les notions suivantes (code du donneur d'ordre, compte et nom du client, cours d'exécution, devise, date de négociation, et date valeur. Deux cases à cocher : « trésorerie » et « comptabilité »). Je trouvais curieux qu'un document si petit se trouve sur une grande page, et que les informations qu'il contenait se trouvaient sur l'ordre de bourse initié par le gérant. Une photocopie aurait sûrement pu suffire, en y rajoutant quelques éléments... c'était sans tenir compte de la suite du processus.

Lorsque la pré-confirmation arrive par fax, elle est saisie sur l'extranet de la Banque Beta qui centralise les titres étrangers. Il va convertir, le cas échéant la devise en euro et prendre ses frais. Une fois cette opération faite, une copie de l'écran de l'extranet (réduite à 70%) est réalisée par la classique manipulation « CTRL » « C ». Elle sera collée (« CTRL » « V ») sur la « feuille rose », la réduction permettant de laisser visible les informations du cartouche... d'où l'explication de sa taille en bas de la page.

Les caractéristiques collées sur la feuille rose sont ensuite saisies sur le logiciel de gestion des titres, interne à la banque.

Cela permet d'obtenir un coût d'acquisition des titres (frais inclus) qui est reporté sur la feuille rose.

Enfin, lorsque les dates de règlements sont saisies, un ticket est rédigé pour la trésorerie, afin selon le sens (achat ou vente) de pouvoir placer ou débloquer de la trésorerie. La couleur du ticket est différente selon qu'il s'agit d'opérations de la clientèle (rose) ou sur des fonds de placement (bleu). Simultanément, un tableau Excel est rempli pour la comptabilité. Là encore, les comptes mouvementés seront différents selon qu'il s'agit d'un compte de client ou de fonds de placement. Cela relève du registre comptable.

Les cases « ticket tréso » et « ticket compta » sont alors cochées.

Dernière étape : quand la confirmation définitive de la livraison ou du règlement arrive, elle est rapprochée des données de la feuille rose puis agrafée. La pré confirmation est jetée (plus précisément placée dans la pile des feuilles à recycler, ce qui constitue une routine). Le trombone qui jusqu'alors retenait les feuilles est lui aussi remplacé dans la boîte ad hoc et le document est classé. Fin du processus.

L'apprentissage de cette routine, à forte implication régulatrice et performative est rendue très contraignant par son affordance et le respect étape par étape de chacune des cases à remplir. On voit dans la disposition de la feuille rose dans le bac de l'imprimante que l'affordance même du document a son importance. (partie remplie côté rame de papier dans le bac, au fond

de celui-ci). Tout dans cette routine est affordance et un simple regard permet de savoir si les étapes concernant les autres services impactés par l'opération ont bien été remplies.

La performativité transparaît dans les cases qui selon qu'elles sont cochées ou non, donnent une signification explicite sur la transmission d'informations aux services en aval. L'agence matérielle est ici dénuée de toute technologie, même si elle intervient uniquement d'un point de vue pratique dans la conception du document (cf : rôle l'imprimante dans la physionomie du document).

L'interrelation entre les services du middle-office, de la comptabilité et de la trésorerie est importante. Le soin, la qualité dans les informations rentrées sur la feuille rose induisent des écritures dans les autres services. In fine, comme dans tous les services comptables, il faut être à l'équilibre et cet équilibre doit être vérifié tous les jours, du moins en théorie. La hantise des acteurs étant qu'à la faveur d'un pic d'activité, cette vérification ne soit pas faite pendant plusieurs jours et qu'il faille démêler un écheveau d'opérations pour retrouver un équilibre. C'est précisément une des matérialités de la routine : le temps nécessaire à la rectification des erreurs.

L'autre élément matériel est bien évidemment cette feuille, apparemment banale mais remplie de significations, visible du fait de sa couleur au milieu des autres, et permettant en un clin d'œil de visualiser à quelle étape du processus on se situe. L'absence de flexibilité de cette routine est consacrée par une affordance stricte contraignant l'acteur à ne pas dévier du processus. L'agence matérielle est ici présente sous la forme d'une feuille de papier qui petit à petit se couvre d'informations jusqu'à ce que la dernière, le montant à créditer ou débiter, passe dans un autre service. La dimension matérielle supprime l'agence humaine ramenée à une fonction de saisie et de vérification. L'affordance produit la routine (et vice versa), une routine à la fois fortement régulatrice et performative puisqu'ayant des conséquences.

Cet exemple met en évidence la matérialité de l'ordre dans ce traitement du papier. La signification n'est pas la même que pour le donneur d'ordre pour qui l'ordre est une décision d'investissement alors qu'il est pour le back-office un ensemble de flux qui doivent être en équilibre le soir pour ne pas partir trop tard.

CONCLUSION

Aux côtés des logiciels et infrastructures techniques, une feuille de papier trouve toute sa place. Elle est aussi contraignante qu'un masque de saisie, et permet en un coup d'œil d'être renseigné sur l'état de saisie.

Elle permet un contrôle a posteriori, peut-être pas aussi fin qu'avec un outil technique, mais néanmoins réel. Elle permet de prendre conscience de l'hétérogénéité du SI en même temps que du rôle des acteurs dans la création possible d'une régulation.