

Module 167

Définir les exigences envers un système et procéder à des évaluations comparatives



Tables des matières

Première partie – Eléments de base.....	- 3 -
Introduction.....	- 3 -
Chapitre 1 – Acquisition des solutions informatiques	- 3 -
Raisons d’acquisition d’une solution informatique	- 3 -
Cycles de vie des solutions informatiques	- 4 -
Chapitre 2 – Projet d’acquisition d’une solution informatique	- 6 -
Etapas du projet.....	- 6 -
Etude globale et évaluation.....	- 9 -
Chapitre 3 – Intervenants	- 12 -
Rôles et tâches des intervenants.....	- 12 -
Chapitre 4 – Préparation d’une évaluation	- 14 -
Planning.....	- 14 -
Elaboration de formulaires.....	- 15 -
Conclusion	- 15 -
Deuxième partie – Processus d’évaluation	- 16 -
Chapitre 1 –Cahier des charges.....	- 16 -
Structure et contenu du CC	- 16 -
Chapitre 2 – Elaboration des documents d’évaluation	- 23 -
Liste des critères.....	- 23 -
Critères éliminatoires	- 26 -
Chapitre 3 – Etude des offres.....	- 27 -
Evaluation grossière	- 27 -
Evaluation détaillée.....	- 28 -
Frais.....	- 30 -
Analyse du risque	- 31 -
Troisième partie – Techniques et méthodes complémentaires	- 33 -
Chapitre 1 – techniques d’enquête.....	- 33 -
Etude de documents	- 33 -
Fiche suiveuse	- 34 -
Interviews.....	- 34 -
Questionnaires.....	- 36 -
Prise de notes.....	- 37 -
Chapitre 2 – techniques d’évaluation	- 38 -
Matrice de préférences	- 38 -
Classement à la base de notes.....	- 39 -
Comparaison par paires.....	- 40 -
Point simple	- 40 -
Chapitre 3 – technique de représentation.....	- 40 -
Coût et valeur d’utilisation	- 40 -
Risque.....	- 40 -
Analyse de points forts et points faibles.....	- 40 -
Kiviat-diagramme	- 40 -
Valeur d’utilisation.....	- 40 -
Ventilation de frais	- 40 -

Introduction

Dans bien des entreprises, la majeure partie des processus métier fonctionne grâce aux logiciels. Beaucoup d'entre eux ne nécessitent pas une compétence particulière en informatique et un simple paramétrage suffit pour les rendre opérationnels. On peut les qualifier de solutions informatiques standard appliquées à des domaines comme la gestion de production, la gestion financière, la comptabilité etc.

L'évaluation de telles solutions informatiques en vue de leur acquisition constitue l'essentiel du contenu de ce cours. La méthode qui est proposée peut également être utilisée dans d'autres types de projet comme par exemple : acquisition de composants matériels, choix de prestations, externalisation de services.

La première partie de ce cours s'intéresse aux aspects fondamentaux de l'acquisition de solutions informatiques. Notamment, il s'agit de mettre en évidence les raisons de l'acquisition de ces solutions et les étapes par lesquelles passe leur évaluation. Cela nécessite évidemment un cadre organisationnel permettant aux divers intervenants de collaborer de façon optimale au sein du projet.

La deuxième partie traite plus en détail l'évaluation d'une solution informatique. Dans le respect des définitions du projet, on prépare l'évaluation conformément aux exigences, on élabore les documents nécessaires, on opère une sélection des propositions, on prépare les bases de décision, sans oublier les aspects contractuels.

Dans la troisième partie sont abordées les diverses méthodes et techniques utilisées dans le cadre de l'évaluation des solutions informatiques : techniques d'enquête, techniques d'évaluation, techniques de présentation.

L'objectif de ce cours est de présenter les compétences de base nécessaires pour l'acquisition de solutions informatiques. A cet égard, il faut savoir exprimer les exigences auxquelles doit répondre une solution informatique, en tenant compte des besoins du client. Ensuite, il faut savoir évaluer les différentes propositions de solution et retenir celle qui correspond au mieux à sa situation.

Première partie – Eléments de base

Introduction

Cette partie informe sur les principales raisons d'acquisition d'une solution informatique. Elle met en évidence le cycle de vie d'un produit. Les différentes étapes d'un projet d'acquisition d'une solution informatique sont présentées. Une organisation des ressources humaines nécessaires au bon déroulement du projet est proposée.

Chapitre 1 – Acquisition des solutions informatiques

Raisons d'acquisition d'une solution informatique

Bien des raisons conduisent une entreprise ou une organisation au changement de son système informatique. Qu'il s'agisse d'une partie matérielle ou logicielle, de l'intégralité du système ou d'un de ses sous-ensembles, on trouve fréquemment à l'origine du changement :

- optimisation des processus,
- recherche de rentabilité,
- contraintes légales,
- adéquation avec les normes (p. ex. ISO),
- fusions, acquisitions, absorptions,
- développement de nouvelles activités,
- surcharge du système dû au développement de l'entreprise,
- disparition de certains prestataires,
- etc.

Une des raisons, et pas la moindre, qui ne figure pas dans la liste ci-dessus est celle qui incite au changement le plus souvent : le vieillissement des systèmes. Chaque objet ou ensemble d'objets s'inscrit dans ce que l'on appelle le cycle de vie du produit (*product lifecycle*). Les durées de vie sont bien entendu variables et dépendent de la nature de l'objet, de son utilisation, de son utilité et d'autres facteurs.

A titre d'exemple, citons quelques produits informatiques et leur durée de vie que l'on estime à :

- 3 ans pour un ordinateur individuel,
- 3 à 5 ans pour un serveur en PME,
- 5 à 7 ans pour un gros système (*mainframe*),
- 8 à 15 ans pour les logiciels de base et les applications,
- 10 à 50 ans pour la validité de données et de documents

Mais le simple fait d'être considéré comme vétuste ne suffit pas toujours pour provoquer le changement d'un système. Les entreprises cherchent à préserver aussi longtemps que possible leurs solutions informatiques afin de les rentabiliser et leur

obsolescence est souvent couplée avec un autre facteur (p. ex. mise en place d'une nouvelle unité de production) pour déclencher le remplacement.

Il est évident également que, quelque soit le changement, les moyens financiers et les ressources humaines nécessaires doivent être à la disposition de son maître d'œuvre. La durée de réalisation du changement joue aussi un rôle important. Elle doit être suffisamment courte pour ne pas décourager le preneur de décision.

Cycles de vie des solutions informatiques

On considère qu'un produit, en l'occurrence une solution informatique, passe par trois phases : initialisation, utilisation et remplacement.

Dans la phase d'initialisation, la nouvelle solution informatique est imaginée. Il s'agit d'un projet d'acquisition et il est tout à fait normal de distinguer un certain nombre d'étapes qui permettent de l'organiser et de contrôler son déroulement. Nous aborderons ces étapes dans le chapitre suivant. La phase d'initialisation permet à la nouvelle solution d'être progressivement utilisée.

La phase d'utilisation se caractérise par l'exploitation et la maintenance d'une solution informatique. La durée de cette phase doit être aussi longue que prévue par les estimations pour l'objet concerné. Durant cette phase, l'objet est sollicité de manière la plus intense.

Lors de la dernière phase, une solution informatique est progressivement éliminée. Son degré d'utilisation décroît au fur et à mesure de l'avancement de la solution de remplacement.

Une représentation graphique du cycle de vie des solutions informatiques est donnée ci-après.