

Utilisateurs mécontents de leur SI ?

Présentation de la session ADELI à SisQual 2005

Jacqueline Sidi, Vice-Présidente d'ADELI

12e salon des Solutions et Amélioration des Performances

SisQual 2005

Mardi 8 novembre au CNIT de Paris La Défense, ADELI sera, cette année encore, présente à SisQual 2005. La session 3E qui se déroule de 9h30 à 12h30 est intitulée « **Utilisateurs de Systèmes d'Information : Alors, satisfaits ?** ». Elle a pour objet de proposer quelques axes d'amélioration à l'utilisateur qui se déclare, encore trop souvent, déçu par la solution mise en œuvre.
Inscription : <http://www.birp.com/sisqual2005/>.

Pourquoi ce mécontentement ?

Les utilisateurs sont mécontents de leur SI. On entend souvent dire cela, or l'objectif est bien d'avoir des utilisateurs contents. D'autant plus qu'aujourd'hui ils investissent du temps sans pour cela être pleinement satisfaits.

À notre avis, il existe des causes multiples à cet état de fait. Citons par exemple :

- la non-prise en compte de toutes les exigences de qualité interne, externe ou de fonctionnement (sécurité, efficacité, performances, facilité d'utilisation, stabilité, etc.) ;
- le temps passé à lire des documents peu compréhensibles ;
- la validation fastidieuse de la documentation ;
- la non-prise en compte de toutes les contraintes « qualité » ;
- la responsabilité confiée aux représentants des utilisateurs dans la validation de documents qu'il ne peuvent s'approprier faute de posséder les compétences adéquates ;
- le manque de visibilité sur l'avancement réel du traitement (spécification, réalisation, test) de chaque spécification ;
- le manque de support de la direction de haut niveau ;
- l'incompréhension des utilisateurs ;
- la priorité donnée au traitement des problèmes techniques plutôt qu'à l'organisation ;
- la gestion du changement, confondue avec la formation des utilisateurs ;
- etc.

Les quatre conférenciers de la session ADELI à SisQual 2005 vous aideront à identifier les causes de ce mécontentement et vous proposeront des pistes de solutions.

Gouvernance et dialogue utilisateur

« Gouvernance des systèmes d'information – comment améliorer le dialogue utilisateur »

Gina Gullà-Menez, Directeur audit processus et projets SI de la société SANOFI-AVENTIS, nous montrera comment utiliser la gouvernance des systèmes d'information pour améliorer la satisfaction des utilisateurs.

La gouvernance regroupe les principes et les règles d'organisation, de comportement et de transparence permettant d'assurer la protection des actionnaires, mais aussi des dirigeants et des salariés de l'entreprise. Qu'en est-il de la gouvernance informatique et des utilisateurs ?

La gouvernance bénéficie-t-elle uniquement à l'actionnaire ?

Dans quelle mesure peut-elle également améliorer la satisfaction de l'utilisateur ?

L'exposé abordera les points suivants :

- les principes de gouvernance et leur application au domaine informatique ;
- la loi Sarbanes-Oxley et son incidence sur les systèmes d'information ;
- les bénéfices potentiels issus de la mise en place d'une gouvernance efficace des systèmes d'information :
 - plus grande capacité à gérer et à contrôler la performance,
 - maîtrise des modes d'utilisation et d'achat des systèmes informatiques,
 - rationalisation de la gestion des modifications ;
- les apports de la gouvernance des systèmes d'information pour la satisfaction des utilisateurs.

Pièges à éviter

« Optimisation des processus de projets informatiques par la gestion des exigences couplée à l'analyse sémantique »

Louardi Messaï, Président de la société TELYS, centrera son exposé sur la manière d'éviter un certain nombre de pièges :

- les spécifications incomplètes y compris celles qui n'identifient pas les exigences relatives à la sécurité, l'ergonomie, la performance, etc. ;
- les spécifications ambiguës, contradictoires, incohérentes, les superbes schémas indéchiffrables par le non-spécialiste, etc. ;
- les difficultés liées à la validation des spécifications ;
- le temps passé à relire le même texte ;
- l'absence de visibilité sur l'avancement précis ;
- et quelques problèmes potentiels facilement identifiables grâce à des métriques simples.

Ce sont là quelques-uns des thèmes illustrés par des présentations d'outils qui permettent d'éviter ces pièges. Des résultats chiffrés et des témoignages d'utilisateurs seront présentés.

Conception par la qualité

« Conception des logiciels par la qualité : la satisfaction des besoins métier des utilisateurs. L'exemple du logiciel scientifique »

Paulette Pierrard, Ingénieur conseil autonome en qualité des logiciels scientifiques et techniques, nous présentera un retour d'expérience qui met en évidence des facteurs de réussite pour un développement spécifique :

- de l'expression du besoin à la qualification et à la réception des travaux,
- en passant par la prise en compte de toutes les exigences, quelles soient internes, externes ou relatives au fonctionnement, de l'implication de l'utilisateur final et de la validation.

Le logiciel scientifique est l'outil d'aide à la décision de l'ingénieur. Le contexte de son développement est spécifique.

Il nécessite la modélisation de phénomènes naturels complexes, permet la simulation de l'évolution des phénomènes et traite de très importants volumes de données. Des codes de calcul et des programmes utilitaires, parfois interconnectés, sont mis en œuvre dans des environnements logiciels de technologies toujours plus performantes.

Le problème doit être bien posé afin d'obtenir des résultats concrets. Le langage des mathématiques permet l'analyse des phénomènes et leur représentation en termes d'équations. La résolution numérique des équations permet de réaliser des simulations, expériences virtuelles que l'on peut comparer aux expériences réelles.

Pour qu'une simulation soit efficace, la modélisation doit être suffisamment fine et pour qu'elle ait un intérêt pratique, elle ne doit pas requérir un temps de calcul excessif. Les deux impératifs doivent être pris en compte au plus tôt ; il faut fixer, par avance, le degré de finesse attendu et une durée d'exécution acceptable.

Les données d'entrée sont rarement connues avec certitude. La validation des résultats, notamment par l'expérience, s'avère souvent difficile, voire impossible bien que toujours nécessaire. Les résultats doivent être présentés avec leurs domaines de validité bien définis.

C'est pourquoi, il faut être très exigeant en matière de caractéristiques qualité car l'enjeu est la confiance que l'on est en droit d'accorder au résultat.

Gestion du changement

« L'utilisation de la solution : les enjeux de la conduite du changement »

Alain Guercio, consultant-associé du cabinet de conseil en organisation e-media management, considère que l'on sous-estime les efforts à déployer pour réaliser effectivement le changement.

L'objectif d'un projet informatique n'est pas de produire une application, mais que les utilisateurs s'en servent pour innover dans leurs métiers et leur organisation. Tout changement subi peut générer des incompréhensions, voire des désaccords. Les résistances naissent quand ils entrent en résonance avec le stress naturel devant l'inconnu et d'un apprentissage imposé. La nécessaire gestion par les tâches et les livrables doit laisser une place à la gestion des acteurs. Pour qu'une personne modifie positivement ses pratiques, elle doit être compétente et motivée. L'enjeu de la conduite du changement est d'harmoniser les représentations des utilisateurs avec leur outil de travail.

À l'heure où l'informatique étend sa couverture fonctionnelle, cette appropriation est une source de satisfaction pour les utilisateurs et de capital immatériel pour l'organisation. ▲

jacqueline.sidi@adeli.org
Présidente de la session ADELI