



En tant que responsable de département, vous connaissez bien votre personnel et le travail qu'il exécute. En fait, le seul aspect que vous avez du mal à déchiffrer est votre informatique, un enchevêtrement inextricable de progiciels, logiciels sur mesure, feuilles de calcul et bases de données personnelles. Comment vous faire une idée des systèmes IT qu'utilise votre département? Comment constituer votre dossier informatique personnel? Smart Business Strategies vous met sur la piste.

■ ■ ■ CHRISTIANE VANDEPITTE

#### L'APPLICATION COMPTABLE

Commencez de préférence par l'épicentre administratif de votre entreprise: la comptabilité. Vos comptables utilisent probablement un progiciel choisi en fonction des exigences de la législation belge et de l'éventuelle maison mère. Assurément, ce progiciel traite les données relatives aux clients ainsi qu'aux fournisseurs et à leurs factures et génère les listes prévues par la loi. Mais ce n'est peut-être pas tout. Demandez quelles sont ses fonctionnalités supplémentaires. Vous pourriez découvrir des fonctions utiles dont vous ne soupçonniez même pas l'existence. Empruntez

le manuel d'utilisation du progiciel pendant un jour et parcourez tous les titres de la table des matières. Peut-être repèrerez-vous des fonctions que même les utilisateurs ne connaissent pas.

Les utilisateurs ont-ils imprimé des listes pour vous montrer ce que fait l'application? Des extraits de compte, par exemple, ou des échéanciers clients et fournisseurs? Utilisez-les dans votre dossier.

Renseignez-vous également sur les interfaces avec d'autres applications. Votre application reçoit-elle ou envoie-t-elle des données de ou vers une autre application? Certaines données font-elles l'objet

d'échanges avec des filiales, la maison mère ou votre banque?

La comptabilité est-elle de votre ressort? Le cas échéant, souciez-vous de savoir si les utilisateurs sont satisfaits de l'application. Disposent-ils d'un manuel d'utilisation correct ou d'un texte d'aide? Comment se déroule la collaboration avec le fournisseur? Les problèmes sont-ils facilement résolus? Le fournisseur est-il prêt à adapter son application aux besoins de votre entreprise? Attendez-vous à ce que votre personnel profite de l'occasion pour déverser ses griefs à votre égard (voir cadre p. 29).

#### UN AUTRE PROGICIEL

Voilà pour la première étape. Votre département utilise-t-il un progiciel spécifique à votre secteur? Si oui, ce sera votre deuxième escabeau. Demandez aux utilisateurs du progiciel quels processus d'entreprise l'application soutient, quelles données elle renferme et quels calculs elle effectue. Emportez des listes et copies d'écran que vous ajouterez à votre dossier.

Les utilisateurs sont-ils satisfaits? L'application prend-elle en charge tout ce dont ils ont besoin ou traitent-ils certaines données séparément, sur papier ou à l'aide d'une feuille de calcul? Dans ce cas, suspectez d'éventuels doubles encodages et, de là, une perte de temps et un risque d'erreur plus élevé.

# OKI PRINTERS

# 3

ans

**GARANTIE  
SUR SITE**



[www.oki.be](http://www.oki.be)

## LOGICIEL SUR MESURE ÉLABORÉ PAR UN FOURNISSEUR IT

Votre personnel utilise-t-il une application élaborée spécifiquement pour votre entreprise par un fournisseur IT? Vous voilà alors arrivé à votre troisième arrêt. Ici encore, inquiétez-vous des fonctionnalités de l'application et de la satisfaction des utilisateurs. L'application résulte d'une collaboration entre une poignée d'utilisateurs et les analystes du fournisseur IT. Ces utilisateurs travaillent toujours dans votre département? Vous avez de la chance. Sinon, il ne vous reste qu'à prier pour que la documentation soit lisible et complète.

## LOGICIEL SUR MESURE ÉLABORÉ EN INTERNE

Votre personnel emploie-t-il une application élaborée par vos propres informaticiens? Profitez alors de cette quatrième pause pour découvrir les fonctionnalités de l'application et vous enquérir de la satisfaction des utilisateurs.

Encore une fois, vous risquez d'ouvrir une boîte de Pandore. Peut-être le logiciel ne correspond-il pas à la méthode de travail de votre personnel. Peut-être les erreurs signalées ne sont-elles jamais corrigées. Peut-être les utilisateurs vivent-ils sur le pied de guerre avec les informaticiens. Quoi qu'il en soit, ne vous forgez une opinion qu'après avoir rencontré les informaticiens en question. Grande est la probabilité qu'ils vous racontent une toute autre histoire.

## TABLEURS ET BASES DE DONNÉES PERSONNELLES

Quand, malgré ses bases de données, programmes de saisie et historiques, un logiciel ne suffit pas, les utilisateurs créent leurs

propres applications. Grâce aux outils actuels (Ms Excel, Ms Access et autres), ce n'est d'ailleurs pas si difficile: le plus souvent, il leur suffit d'exporter des données au départ d'un progiciel et de se mettre au travail.

Pourtant, cette façon de faire n'a pas que des avantages. Alors qu'une application programmée valide l'*input* de l'utilisateur et réagit notamment lorsqu'il encode un numéro de TVA erroné ou effectue un traitement non autorisé, une application personnelle ne prévoit aucune ratification. En outre, le nombre de sauvegardes est parfois insuffisant – car l'application se trouve sur le PC de l'utilisateur-développeur et non sur le serveur. Par ailleurs, l'utilisateur ne connaît pas nécessairement toutes les possibilités de son outil et son travail manque peut-être de logique. Il se peut aussi qu'un utilisateur connaisse fort bien son outil et exploite ses connaissances à chaque fois qu'il utilise l'application. A son départ, l'application devient alors inutilisable et certaines données risquent de se perdre – au détriment de votre département. Enfin, si l'entreprise exécute un *upgrade* ou installe la nouvelle version d'un outil, les connaissances de l'utilisateur risquent d'être trop limitées pour qu'il parvienne à adapter son application et à convertir ses données.

## L'ASPECT TECHNIQUE

Au fond, que se passe-t-il '*under the hood*', sous le capot? Jusqu'à présent, les seules choses que vous ayez vues sont des écrans et des listes mais qu'en est-il des bases de données et des programmes? Du ou des serveur(s) et du réseau? Autant de questions auxquelles pourra répondre le département IT de votre entreprise. ➤

## VOTRE DOSSIER INFORMATIQUE

### POUR CHAQUE APPLICATION, VOTRE DOSSIER DOIT RENFERMER LES INFORMATIONS SUIVANTES:

- Quelles **données** l'application permet-elle de stocker? Exemples: clients, fournisseurs, factures sortantes, factures entrantes, produits, commandes, paiements.
- Quels **traitements** l'application exécute-t-elle? Exemples: calculs d'intérêts, clôtures mensuelles, recherche de toutes les factures impayées.
- Impression des principaux **écrans**. Le simple fait d'observer ces impressions d'écran vous remettra rapidement l'application en mémoire.
- Exemples des principales **listes** ou feuilles de calcul produites par l'application.
- Quel **utilisateur** connaît bien l'application? C'est à cette personne que vous poserez vos questions relatives aux fonctionnalités de l'application.
- A qui devez-vous vous adresser pour l'aspect **informatique**?

Quels rapports les informaticiens entretiennent-ils avec les utilisateurs de votre département? Les deux groupes collaborent-ils, échangent-ils des informations, comprennent-ils leurs problèmes respectifs? Quid des progiciels et des logiciels sur mesure? Les informaticiens disposent-ils de la documentation des bases de données et des programmes? Ont-ils de bons contacts avec les fournisseurs? Attendez-vous ici aussi à une kyrielle de griefs – à moins bien sûr que vous ne travailliez dans une entreprise particulièrement bien organisée.

### L'ASPECT FINANCIER

Une fois remis de votre entretien avec les informaticiens, retournez au département comptabilité, non plus pour discuter de l'application mais pour réclamer des chiffres. En fait, l'information que vous cherchez se trouve dans un compte général de classe 6: combien tout cela vous coûte-t-il? Quels frais IT sont imputés à votre département et lesquels sont à la charge de l'entreprise? Combien versez-vous chaque année à vos différents fournisseurs?

Avant d'entreprendre la moindre action, lisez attentivement les contrats que vous trouverez probablement au département comptabilité ou informatique. Quels sont vos droits et devoirs? Existe-t-il un *Service Level Agreement*?

Ce pèlerinage auprès de tous les intervenants vous en aura appris des choses sur la façon dont l'informatique soutient vos processus d'entreprise! Il ne vous reste plus qu'à confectionner votre propre dossier informatique.

### GRIEFS DES UTILISATEURS

- Il n'existe ni manuel d'utilisation, ni texte d'aide.
- Le manuel d'utilisation est dépassé ou incompréhensible pour le profane.
- L'application ne soutient pas tous les traitements des utilisateurs et les oblige à recourir à un autre système en plus.
- "Quand on demande de l'aide aux informaticiens, ils commencent par chercher un coupable plutôt que de se concentrer directement sur le problème."
- "Les informaticiens ne comprennent ni nos difficultés, ni nos priorités."

Ce dossier personnel regroupera tout ce que vous devez savoir sur les applications qu'utilise votre personnel. Consultez-le préalablement à toute discussion relative à l'informatique: il vous rafraîchira la mémoire et vous aidera à bien préparer votre réunion. C'est pour vous la seule façon de comprendre la nature du problème, de prendre part à la conversation et de décider en connaissance de cause. ◀◀

Christiane Vandepitte (Christiane.Vandepitte@skynet.be)  
est consultante indépendante.

### GRIEFS DES INFORMATICIENS

- Les utilisateurs ne lisent ni le manuel d'utilisation, ni le texte d'aide.
- Les utilisateurs posent toujours les mêmes questions. Quand un informaticien explique quelque chose à un utilisateur, ce dernier ne relaie pas l'information auprès de ses collègues.
- Les utilisateurs ne prêtent aucune attention aux messages d'erreur de l'application: ils répondent "Oui"/"Non"/"Annuler" sans même réfléchir.
- Les utilisateurs pensent que l'application est intelligente, ce qui n'est pas le cas. L'application ne leur évite de faire des bêtises que dans une certaine mesure.
- "Quand les utilisateurs nous appellent pour résoudre un problème, la première chose que nous leur demandons est de nous raconter en détail ce qu'ils ont fait. Ils en sont indignés. Or, sans connaître l'origine de l'erreur, impossible pour nous de la résoudre."
- "Les utilisateurs qui nous téléphonent pour signaler un problème s'expriment très mal. Nous devons faire preuve d'une bonne dose de patience et de psychologie pour comprendre par téléphone ce qui se passe. Or, tout ce que nous leur demandons, c'est de relater les événements chronologiquement en commençant leur récit quand tout allait encore bien, de restituer avec exactitude le message d'erreur de l'application et, surtout, de nous contacter immédiatement et pas deux jours plus tard."
- "Les utilisateurs ne comprennent ni nos difficultés, ni nos priorités."

# OKI PRINTERS

# 3

ans

**GARANTIE  
SUR SITE**



[www.oki.be](http://www.oki.be)