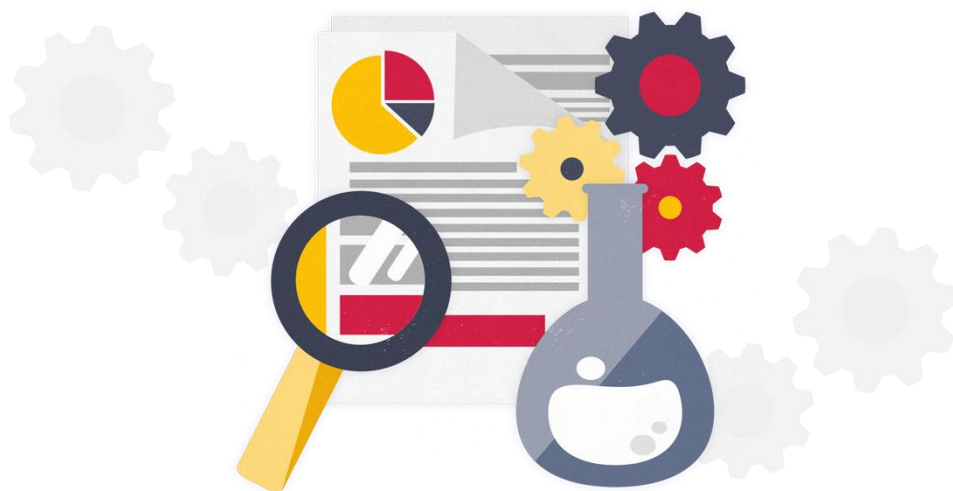


GUIDE D'ÉLABORATION D'UNE ANALYSE DE BESOINS TIC



VUE D'ENSEMBLE

L'analyse des besoins est **une étape indispensable** avant de lancer un projet technologique d'envergure. Elle constitue une étape préliminaire utile et importante du [cahier des charges](#) et du futur contrat avec votre fournisseur. Plus votre **analyse** sera détaillée, mieux vos intérêts d'affaires seront couverts. Ainsi, vous éviterez de vous lancer dans un projet avec un cadre mal défini, vague ou trop large, ce qui ne ferait que générer de la complexité et un éventuel dépassement des coûts et des échéanciers. Pour faire cette analyse, n'hésitez pas à consulter à l'externe. Une tierce partie peut vous aider à définir vos besoins et ensuite explorer le marché des solutions disponibles pour vous afin de répondre à vos besoins.

L'analyse des besoins permet de **déterminer rapidement les besoins critiques** dans le cadre du processus de sélection de votre logiciel, et contribue à réduire les risques d'erreur de sélection, de dépassement de coûts et de conflits avec les fournisseurs.

Cette analyse peut couvrir plusieurs centaines de besoins détaillés dans une liste de contrôle [voir encadré]. **Il est donc fortement recommandé d'être accompagné par un expert dans la révision de vos besoins, plus spécifiquement une ressource externe qui ne vend pas de solutions, mais qui connaît votre industrie et le marché des solutions technologiques disponibles.** Documentez vos besoins dans une **liste de contrôle [voir encadré et exemple]**; tandis que certains fournisseurs pourraient ne pas apprécier une longue liste d'exigences, d'autres estimeront qu'il s'agit d'un outil important pour accroître les chances de réussite de la mise en œuvre.



LISTE DE CONTRÔLE

Qu'est-ce qu'une liste de contrôle?

Il s'agit d'une **liste** comprenant **toutes les fonctionnalités** principales dont vous avez besoin, que vous classerez ensuite en catégories :

- ✓ les **cruciales** (*must have*, sans compromis),
- ✓ les **souhaitables** (importantes, mais pas absolument nécessaires)
- ✓ les **utiles** (*nice to have*, sans plus).

La liste devrait comporter **tous les éléments du type de logiciel examiné**. Des exemples à inclure dans une liste de contrôle sont illustrés dans l'encadré.

Qui devrait participer à son élaboration?

- Le plus grand nombre d'utilisateurs possible, afin d'obtenir leur point de vue, de tenir compte de leurs préoccupations et de les faire participer au processus de sélection.
- En particulier les « super-utilisateurs » et les employés clés.
- Un expert de votre secteur d'activité, qui n'est pas un vendeur de solutions, qui vous aidera à définir vos processus actuels, les capacités souhaitées du système envisagé et les possibilités d'amélioration.



L'ESSENTIEL D'UNE ANALYSE DES BESOINS

1. Faites un portrait de la situation actuelle

Commencez par faire le portrait de la situation actuelle de l'entreprise. Interrogez le personnel des services concernés par votre projet pour consigner leurs besoins et leurs exigences dans une liste de contrôle. Vous voulez **comprendre les processus critiques de l'entreprise, cerner les problèmes et les lacunes des systèmes actuels, et consigner les exigences fonctionnelles exprimées par chacun**. Une [cartographie des processus](#) peut être également utile pour représenter vos processus clés et discuter avec le personnel et, finalement, le fournisseur. L'exercice peut aussi se faire en groupe, pendant des ateliers.

Faites des copies des principaux rapports d'aide à la décision produits par l'entreprise, cherchez des exemples de rapports sur le Web, faites des impressions d'écrans comportant les exigences clés, et joignez-les à l'analyse des besoins.

2. Brossez un portrait de vos ambitions futures

Brossez ensuite un portrait de vos ambitions futures. Revoyez votre plan numérique et pensez aux nouvelles exigences que votre système gagnerait à satisfaire à l'avenir. Par exemple, songez-vous à étendre vos activités dans une nouvelle région? Vos TIC actuelles permettraient-elles de soutenir cette expansion? Quels changements technologiques devriez-vous apporter pour préparer cette croissance?

À cette étape, l'objectif est de **faire cadrer les besoins cernés avec les orientations stratégiques de l'entreprise**. Révisez votre plan numérique [[lien vers plan](#)] et intégrez à votre analyse les impératifs d'affaires de l'entreprise et toutes les autres nouvelles exigences potentielles. Discutez de l'orientation future avec la haute direction et mettez à jour les besoins pour qu'ils tiennent compte des modifications possibles du modèle d'entreprise.



3. Organisez et validez les besoins

Enfin, **documentez** tous les besoins dans une liste de contrôle, incluant toutes les modifications proposées aux processus. Passez cette série en revue avec le comité de sélection de votre logiciel pour établir une liste des besoins prioritaires. Voici comment classer les exigences :

- **Cruciale** : c'est un *must have*; aucun compromis
- **Souhaitable** : importante, mais pas absolument nécessaire
- **Utile** : c'est un *nice to have*

EXEMPLE D'UNE LISTE DE CONTRÔLE

Vous avez intérêt à utiliser une liste de contrôle qui **recense l'ensemble des besoins possibles de votre entreprise**. Cette liste sert à encadrer l'exécution d'une analyse détaillée de vos besoins.

Votre liste est à définir sur mesure par le responsable de l'analyse des besoins, qu'il soit interne ou externe à votre entreprise, avec la participation des usagers concernés. L'exemple qui suit est fourni à titre illustratif seulement (les sections ne sont pas complètes). Toute liste réelle varie non seulement en fonction de votre secteur industriel (certains ayant des aspects spécifiques et uniques), mais aussi selon vos besoins propres.



Fonction d'entreprise	Par exemple, est-ce que le logiciel...
<p>Exigences générales</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Offre une conformité <i>ODBC</i> (interface universelle de connexion aux bases de données) pour faciliter la préparation de rapports personnalisés et un accès direct aux données à l'aide d'autres outils? → Intègre les divers programmes et outils que vous utilisez (Word, Excel, Outlook, systèmes de codes à barres, dispositifs de collecte de données, etc.) et permet d'importer et d'exporter des données avec ceux-ci? → S'intègre à vos autres systèmes, au besoin (définissez le niveau requis d'intégration aux autres systèmes et toute interface requise)? → Comporte toutes les fonctions de mots de passe et de sécurité nécessaires selon le module, l'utilisateur, le service, l'opération, le type de document, etc.? → Permet de générer tous les rapports dont vous avez besoin (joignez des échantillons des principaux rapports spécialisés ou personnalisés nécessaires, ainsi que des explications concernant la manière dont les données de rapports personnalisés sont établies et la provenance de l'information)?
<p>Comptabilité et finances</p> <p><i>Exigences relatives au grand livre général (GLG)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> → Appuie les exigences de votre calendrier fiscal (y compris celles de votre calendrier de détail, s'il y a lieu)? → Vous permet de visualiser les devises primaires et locales dans les rapports ou les consultations du GLG? → Vous permet d'accéder aux documents sources et aux écritures de journal complètes à partir des transactions du GLG? → Offre suffisamment de souplesse et les segments de codes du GLG nécessaires pour répondre à vos besoins? → Offre la souplesse et la commodité requises en ce qui concerne les écritures de journal (écritures récurrentes et comptes avec ou sans les montants, inversion automatique des régularisations, pertinence des champs descriptifs, contrôles de validation, capacités d'importation à partir d'autres sources, etc.)?



<p>Conception de produit</p> <p><i>Gestion du cycle de vie des produits</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> → Permet de visualiser la matrice relative au produit dans l'ensemble du système (ventes, retours, achats, stocks)? → Comporte une fonctionnalité complète de déroulement des opérations et de chemin critique (énumérez toutes vos exigences)? → Comporte une bibliothèque de produits qui répond à toutes vos exigences en matière de définition de produits? → Permet de planifier des scénarios d'établissement des coûts (énumérez toutes vos exigences)? → Appuie la structure de codes de produits dont vous avez besoin (définissez le modèle nécessaire ou normal à appuyer, y compris le nombre de chiffres et de segments requis)?
<p>Achats</p> <p><i>Gestion des bons de commande (BC)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> → Regroupe plusieurs BC pour le rapprochement des factures? → Regroupe plusieurs BC en une seule expédition et pour établir la concordance entre la réception et les factures? → Permet la livraison directe à un client à partir d'un BC? → Appuie les BC liés à des commandes clients précises? → Permet la saisie du temps travaillé et l'imputation à un bon de travail à l'aide d'une application mobile?
<p>Fabrication</p> <p><i>Gestion de la production et de l'inventaire</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> → Permet de créer un ordre de fabrication pour chaque ligne de commande à fabriquer? → Permet de retracer l'utilisation d'un numéro de lot d'un article? → Permet d'étaler la production d'un bon de travail sur plus d'un poste de travail simultanément? → Permet de partager le temps-personne entre les bons de travail au prorata du temps consacré à chacun? → Permet la consommation manuelle de produits en stock et de les imputer à un bon de travail?



<p>Logistique</p> <p>Gestion de stocks et d'entrepôt</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Maintien des articles de remplacement et complémentaires et les identifie sur demande dans le cadre du traitement des transactions? → Appuie plusieurs unités de mesure pour toutes les transactions de stockage et de mouvements de stocks? → Offre un suivi complet des coûts livrés? → Permet de retracer le pays d'origine? → Supporte plusieurs entrepôts physiques (appartenant à l'entreprise ou à des tiers)?
<p>Ventes</p> <p>Gestion des commandes clients de commerce de gros</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Comporte plusieurs listes de prix (indiquez le nombre minimal requis) calculés selon votre méthode d'établissement des prix? → Permet d'imprimer directement les factures commerciales? → Permet l'inscription de plusieurs vendeurs (indiquez le nombre maximal requis) sur une commande client et le partage de la commission entre les vendeurs? → Appuie la saisie de commandes « par lot » (suivie des affectations au centre de distribution ou aux magasins)? → Répond à tous vos besoins en matière d'EDI (énumérez vos besoins)?
<p>Ventes</p> <p>Système de points de vente au détail</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Appuie les systèmes d'imposition que vous devez utiliser dans les pays ou les territoires de compétence où vous exploitez votre entreprise? → Comporte un mécanisme de traitement conforme à la norme PCI pour les paiements par carte de débit et de crédit et divers modes de paiement? → Comporte une capacité intégrée de traitement et de lecture de cartes-cadeaux? → Permet de mettre en œuvre des demandes de transfert entre les magasins? → Permet de traiter les mises de côté?



Le programme PME 2.0

Préparé et diffusé par le CEFRIO, cet outil a été réalisé dans le cadre de PME 2.0, une mesure mise de l'avant par le ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations (MEIE). Le ministère a mandaté le CEFRIO pour la mise en œuvre de PME 2.0, afin de soutenir les entreprises québécoises dans l'adoption de stratégies numériques. Ainsi, depuis 2012, le Centre accompagne, documente et diffuse les résultats de projets d'adoption du numérique dans trente PME québécoises des secteurs de l'aérospatiale, et de la mode et du vêtement. L'intention est de dégager des enseignements pour l'ensemble des entreprises manufacturières québécoises.

Remerciements

Le CEFRIO tient à remercier ses collaborateurs PME 2.0 Alan Milstein et Bernard Boire pour la conception de cet outil.

À propos du CEFRIO

Le CEFRIO accompagne les entreprises et les organisations publiques et privées dans la transformation de leurs processus et pratiques d'affaires par l'adoption et l'appropriation du numérique. Le CEFRIO est mandaté par le gouvernement du Québec afin de contribuer à l'avancement de la société québécoise par le numérique. Il recherche, expérimente, enquête et fait connaître les usages du numérique dans tous les volets de la société. Il assure l'atterrissage des pratiques innovantes pour des effets à long terme qui vont au-delà des projets pilotes. Son action s'appuie sur une équipe expérimentée, un réseau de quelque 80 chercheurs associés et invités ainsi que l'engagement de plus de 150 membres.

CEFRIO : 418 523-3746

514 840-1245

Visitez www.PMEnumerique.ca/

Partenaire financier

Économie,
Innovation
et Exportations

Québec 