

- Accueil
- Liste chronologique des textes
- Classement thématique
- Informations sur le site
- Commentaires des lecteurs
- "Nouvelles de volle.com"

Check-list du système d'information

2 octobre 2002

Pour dépanner un moteur il faut rechercher d'abord les pannes les plus fréquentes, puis aller progressivement vers les plus rares (d'abord l'allumage ; puis le filtre à air ; puis l'alimentation en essence ; puis le carburateur, etc.). En moyenne, on arrive ainsi à dépanner plus rapidement.

La "check-list du système d'information" nous permet d'évaluer la qualité d'un système existant et de prescrire les mesures qui permettront de le "dépanner". Elle commence par l'examen de ce qui se passe sur le poste de travail des utilisateurs ; puis elle fait un saut à l'autre extrémité du système d'information pour examiner le système d'aide à la décision. Ayant pris ainsi le SI en tenaille, elle passe à son architecture (organisation des responsabilités, sémantique). Enfin, elle considère la maîtrise du système information du point de vue de l'évolution fonctionnelle, de la plate-forme technique et de l'économie.

1) Poste de travail

Système d'information opérationnel

Les agents doivent-ils faire souvent des ressaisies manuelles ? doivent-ils, lors d'une même opération, se connecter et se déconnecter à diverses applications ?

Les habilitations sont-elles clairement définies ? les droits d'accès de chaque agent lui sont-ils attribués automatiquement lorsqu'il s'identifie et authentifie son identification ? l'agent doit-il s'identifier plusieurs fois dans la journée ?

La gestion des impressions est-elle efficace ? les courriers envoyés par l'entreprise sont-ils de bonne qualité ?

Les agents sont-ils convenablement aidés par le système d'information dans l'exécution de leurs tâches ?

L'entreprise réalise-t-elle une enquête périodique sur la satisfaction des utilisateurs du système d'information ? des suites sont-elles données aux résultats de cette enquête ?

Quelles sont les phrases que l'on entend chez les utilisateurs à propos du système d'information ? sont-elles du genre :

- "l'informatique est encore en panne"
- "je ne sais pas me servir de cette application"
- "ça change tout le temps, c'est trop compliqué"
- "la DG fait n'importe quoi" etc.,

ou bien du genre :

- "on sait ce qu'on a à faire"
- "on est bien outillés"
- "c'est bien organisé"
- "la boîte est efficace" ?

Les utilisateurs reçoivent-ils une formation peu de temps avant la mise en place d'une nouvelle application ? Des "piqûres de rappel" périodiques sont-elles prévues ?

Les performances de l'informatique, telles qu'elles sont ressenties par les agents devant leur poste de travail (délai d'affichage des écrans, délais de traitement des données), sont-elles convenables ?

Les pannes informatiques sont-elles fréquentes ? gênantes ?

.....

Vous êtes libre de copier, distribuer et/ou modifier les documents de ce site, à la seule condition de citer la source.

GNU Free Documentation License.

Choisir sa pub 

[250 Cartes de Visite à 0€](#)

www.Vistaprint.fr/Cart...
+ Porte-carte et Tampon
Offerts Totalement
Personnalisables!

[Les 7 règles du SSO](#)

www.evidian.com
Livre blanc : les bonnes pratiques pour réussir votre projet de SSO.

[Séjour Découverte Enfant](#)

action-sejours.com/De...
12-18 ans. Voyage Culturel. Téléchargez la Brochure.

[Vous êtes Propriétaire ?](#)

www.bcfinance.fr/Rach...
Faites Rapidement des Economies sur vos Mensualités de Crédit

[Formation Photographe](#)

lignes-formations.com/...
Ecole à distance de Photographie Reporter - Studio - Mode

Le support aux utilisateurs est-il efficace (aide de premier niveau, dépannage, help desk) ?

Informatique de communication

L'entreprise a-t-elle déployé une [messagerie](#) ? cette messagerie équipe-t-elle tous les agents ? ont-ils des adresses personnelles ? est-elle animée (surveillance des bons usages, publicité des bonnes pratiques) ?

L'entreprise a-t-elle mis en place une documentation électronique ? l'utilise-t-elle pour sa documentation technique et professionnelle ? pour la communication interne ? Les documents sont-ils bien rédigés ? Convenablement tenus à jour ?

L'entreprise utilise-t-elle les dispositifs de rédaction coopérative, de dissémination sélective ?

L'entreprise a-t-elle équipé ses processus administratifs de [workflows](#) (demandes de congé et de mutations, approbation des contrats, commandes de matériel et de travaux etc.) ?

2) Système d'aide à la décision

Les dirigeants disposent-ils d'un [tableau de bord](#) de bonne qualité (sobriement sélectif, commenté) ?

Le comité de direction passe-t-il du temps à confronter des statistiques incohérentes ?

Le système d'information fournit-il aux managers opérationnels les indicateurs qui leur permettent le suivi quotidien ou hebdomadaire de leurs unités ?

3) Architecture

Organisation des responsabilités

L'entreprise a-t-elle organisé des [maîtrises d'ouvrage déléguées](#) dans ses divers métiers et auprès du directeur général ?

Ces maîtres d'ouvrage délégués connaissent-ils les [besoins des utilisateurs](#) du métier ? ont-ils procédé à une segmentation de cette population ?

Ces maîtres d'ouvrage délégués font-ils une veille sur la façon dont les entreprises analogues utilisent leur système d'information ?

Existe-t-il un comité stratégique des systèmes d'information ?

Les méthodes à utiliser pour établir le programme des travaux d'une année, pour assurer l'exécution d'un projet sont-elles définies ? connues ?

Les budgets informatiques sont-ils gérés par les maîtres d'ouvrage ou par la direction informatique ?

La relation entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre est-elle convenable, tant en ce qui concerne les relations entre personnes que l'efficacité de leur coopération ?

Sémantique

Les nomenclatures (produits, clients, organisation etc.) et les identifiants sont-ils documentés ? résident-ils dans un référentiel consultable dans l'entreprise ? (voir "[Comment concevoir un référentiel](#)" et "[Mettre en place une administration des données](#)").

L'entreprise dispose-t-elle d'un [annuaire](#) des agents ? cet annuaire est-il utilisé pour gérer les habilitations ?

Les mises à jour des données de référence sont-elles répercutées immédiatement dans les applications ?

4) Maîtrise du système d'information

Évolution fonctionnelle

L'entreprise a-t-elle établi un [plan d'urbanisme](#) du système d'information ?

Ce plan d'urbanisme a-t-il fait l'objet d'une communication ?

Peut-on dire que le plan d'urbanisme a été "approprié" :

- par les dirigeants ?
- par les utilisateurs ?

Le plan d'urbanisme est-il mis à jour chaque année ? éclaire-t-il les discussions budgétaires ?

Le "portefeuille du système d'information" de chaque domaine de l'entreprise a-t-il été défini ? Son évolution est-elle gérée de façon à assurer l'évolutivité du système d'information ?

Les échanges d'information entre domaines sont-ils connus ? gérés ?

La façon dont les divers domaines utilisent les référentiels de l'entreprise est-elle cohérente ?

Plate-forme technique

La direction de l'informatique dispose-t-elle des compétences dont elle a besoin ? Utilise-t-elle les connaissances informatiques de ses personnels ?

La mise en oeuvre du produit d'un fournisseur est-elle accompagnée par les informaticiens d'efforts de formation et d'appropriation ?

La veille technologique permet-elle :

- de connaître l'offre de progiciels ?
- de définir la frontière entre ce que l'on doit confier aux progiciels, et ce qu'il vaut mieux réaliser en spécifique ?
- de définir la frontière entre ce qu'il convient d'externaliser, et ce qu'il vaut mieux réaliser en interne ?

La veille technologique est-elle prolongée par des essais à petite échelle (Linux, Web services etc. ?)

Le réseau télécoms est-il bien dimensionné pour les besoins présents ? les besoins futurs ? la part des dépenses télécoms dans le budget informatique est-elle excessive, raisonnable ? les solutions télécoms sont-elles conformes à l'état de l'art ?

L'architecture informatique (middleware etc.) est-elle conforme à l'état de l'art ? les travaux de réfection nécessaires ont-ils été engagés ? les dépenses de maintenance sont-elles dans un rapport convenable avec les coûts prévisibles de réfection ?

Les solutions relativement peu coûteuses (groupware, Intranet, workflows, Web etc.) sont-elles utilisées volontiers par l'informatique ? Possède-t-elle les compétences nécessaires pour les concevoir et les exploiter ?

Économie

La [fonction de coût](#) du système d'information est-elle connue ? Les classifications comptables sont-elles correctes (séparation entre dépense d'exploitation et investissement ; connaissance des coûts de la maîtrise d'ouvrage ; connaissance des coûts internes) ?

La dynamique du coût du système d'information (développement, maintenance) est-elle maîtrisée ?

Peut-on estimer que le degré d'informatisation de l'entreprise est convenable ? est-elle sous-informatisée, sur-informatisée ?