

<http://ressources.anap.fr/publication/367-mener-la-demarche-de-selection-d-un-outil>

Méthode

Mener la démarche de sélection d'un outil

Sommaire

- 1. LES PRINCIPES DE LA DEMARCH...
- 1.1. LA PHASE DE RECUEIL D'INF...
- 1.2. LA PHASE DE CHOIX D'OUTIL...

↪ 1. LES PRINCIPES DE LA DEMARCHE DE SELECTION D'OUTILS

↪ 1.1. LA PHASE DE RECUEIL D'INFORMATION

La phase de recueil d'information se décompose en 4 étapes.

La construction par l'établissement de santé d'une grille de qualification

On distingue généralement trois axes pour qualifier un outil :

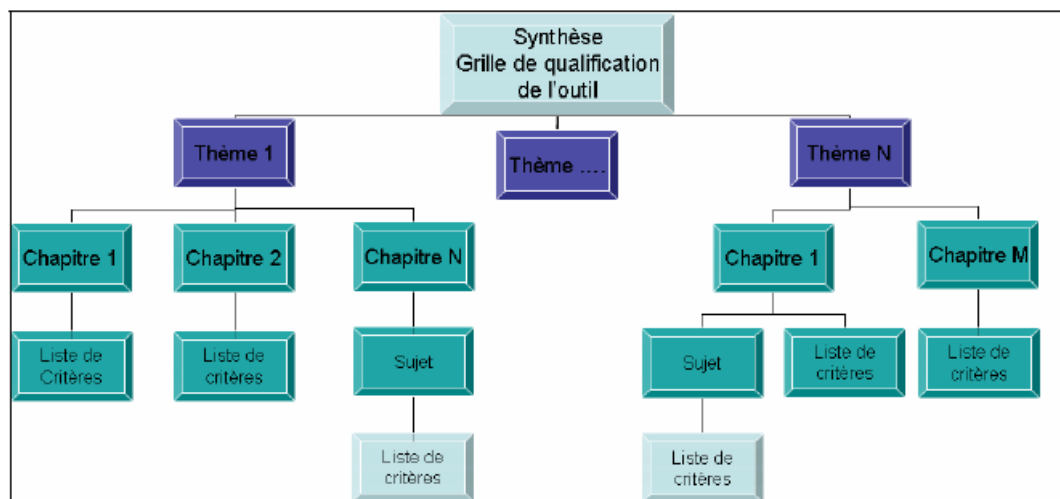
- Les aspects fonctionnels : on cherche ici à évaluer le périmètre de l'outil, la réponse aux fonctionnalités discriminantes et son ergonomie.
- Les aspects techniques : systèmes d'exploitation, plateformes, outils annexes (ETL, EAI, workflow,...)
- L'offre globale de l'éditeur.
 - C'est l'ensemble des services associés au produit (paramétrage et installation, traduction du produit, assistance au démarrage, formation, gestion des évolutions ...), ainsi que les coûts de licence (achat, maintenance).
 - La pérennité de la solution : les éditeurs ne résistent pas tous à la forte croissance du marché des produits. Il faut analyser avec précaution leur solidité financière et leur stratégie de développement. Par ailleurs, les nombreuses manoeuvres de rapprochement entre éditeurs peuvent les conduire à négliger, voire à abandonner le produit retenu.
 - Exemples de renseignements à obtenir auprès de l'éditeur : chiffre d'affaires, bénéfices des trois dernières années, taille de l'entreprise, budget de recherche et développement, stratégie de développement, partenariats. Il existe de nombreuses sources pour vérifier les informations données par les éditeurs : presse, publications du Gartner Group, CXP, infogreffe, société.com ...
 - On peut par exemple évaluer la pérennité de l'offre par le nombre d'offres d'emploi associées à ce produit.
 - De même, il faut vérifier que l'éditeur et l'intégrateur ont les ressources nécessaires pour répondre à tous les besoins (assistance, formation, maintenance corrective, évolution...) et valider la disponibilité des équipes nécessaires dans le cadre du contrat.
 - Attention : Il faut choisir (et donc évaluer) une version de produit déjà opérationnelle : attention aux promesses des éditeurs qui font miroiter de nouvelles fonctionnalités à venir.

Pour qualifier les outils, il faut définir une grille de qualification :

- La construction de la grille de qualification consiste à rassembler dans un même document toutes les questions à poser aux éditeurs. Ce document, présenté sous forme de grille, doit laisser le moins de place possible à l'interprétation : il faut donc privilégier des questions fermées. Par exemple, les questions "Offrez-vous des prestations dans l'environnement technique X ?", suivi de la même question sur "l'environnement Y", est à privilégier par rapport à la question "Quels sont les environnements techniques sur lesquels vous intervenez ?".
- Généralement, la grille de qualification et la grille de dépouillement associée sont à trois niveaux :
 - Un niveau "thème" (exemples : capacités techniques, références, société, prix...).
 - Un niveau "chapitre", au sein d'un thème (par exemple, au sein du thème technique, on peut trouver les sujets : postes de travail, réseau, systèmes d'exploitation...).
 - Un niveau "sujet" au sein d'un chapitre.
 - Un niveau « critères » reprenant la liste des questions relatives à chaque sujet des chapitres

de chaque thème.

Nous décrivons ici une grille à 4 niveaux maximum. Le nombre de niveau n'est pas limité si ce nombre a une cohérence.



La pondération des critères de la grille

La réalisation d'une grille de dépouillement avant réception des réponses de éditeurs, c'est à dire avant le dépouillement proprement dit, permet d'avoir une objectivité et de la conserver ensuite.

Les points suivants constituent des indications pour la pondération :

- Thèmes, chapitres, sujets, critères : généralement, il est inutile de chercher à pondérer les thèmes les uns par rapport aux autres (par exemple, il est difficile de dire que le thème "prix" doit être noté sur 5 alors que le thème "références" le serait sur 2). Ce sont uniquement les critères qui sont notés. Si un critère n'a pas d'importance, il faut le retirer de la grille. Chaque thème a pour poids la moyenne pondérée des chapitres qui le composent ; chaque chapitre a pour poids la moyenne pondérée des sujets qui le composent et chaque sujet a pour poids la moyenne pondérée des critères qui le composent.
- Il faut attribuer le bon poids à chaque critère d'évaluation, en fonction de l'importance que lui donne l'établissement (Par exemple, on peut pondérer les fonctionnalités en fonction du nombre d'utilisateurs concernés, sur une échelle de 0 à 5).
 - Si le périmètre retenu concerne des fonctions spécifiques, les critères fonctionnels sont fortement discriminants. On analyse alors de façon détaillée la réponse fonctionnelle du produit sur ces points, et on accorde une forte pondération à ces critères.
 - En revanche, si le périmètre retenu concerne des fonctions standard, les critères fonctionnels revêtent moins d'importance : la plupart des produits du marché offrent toutes les fonctionnalités standards. Il est inutile alors de s'attarder trop sur ces points. Une démonstration pour avoir un aperçu de l'ergonomie du produit, et éventuellement le test d'une situation de travail peuvent suffire.

Vouloir tout examiner conduit à évaluer chaque outil sur toutes les fonctionnalités espérées. Or le produit qui répond à tout, parfaitement, n'existe pas ; une analyse trop détaillée risque de masquer la meilleure réponse sur les points essentiels.

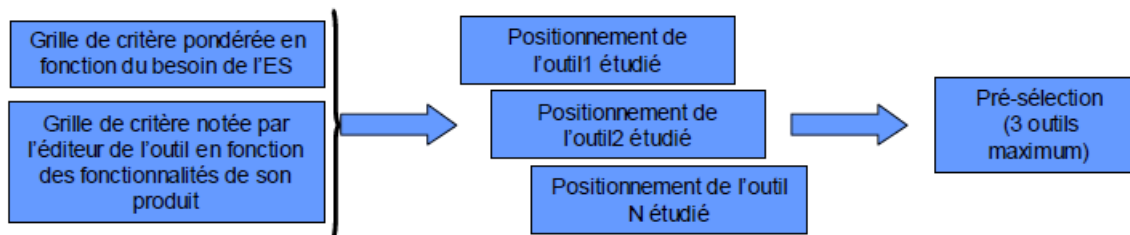
L'envoi de la grille (non pondérée) aux éditeurs

L'établissement envoie ensuite la grille de critères aux éditeurs dont les produits ont été retenus comme « intéressants » (5 à 10 candidats) afin qu'ils remplissent la grille en fonction des fonctionnalités et des performances et de leur outil.

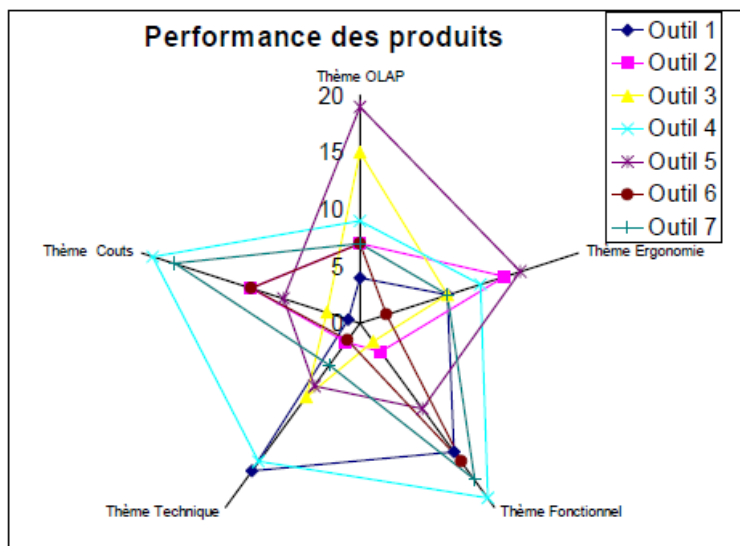
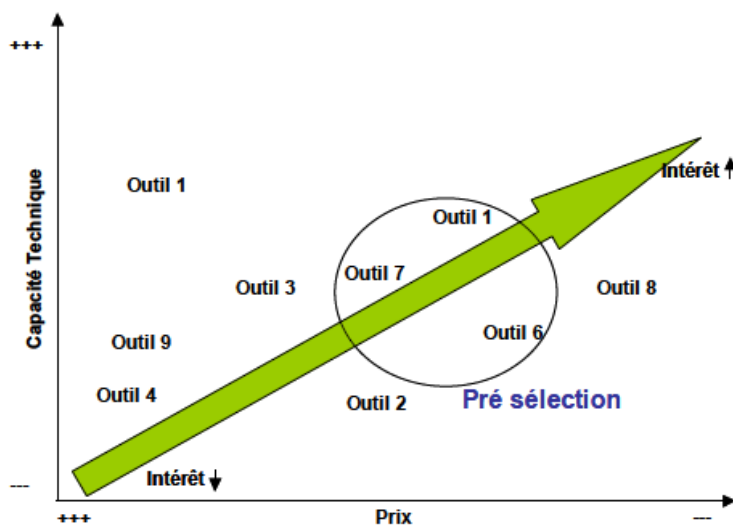
- Chaque éditeur qualifie uniquement les critères; les niveaux supérieurs (thèmes, chapitres, sujets) étant égaux à la moyenne pondérée des éléments qui les composent.
- Chaque critère est noté en fonction des capacités de l'outil à assurer la fonction sur une échelle de 0 à 5 (0 : impossible à 5 : fonction pleinement assurée).
- Si un critère n'a pas d'importance ou est non pertinent pour l'outil, il sera noté à 0 (zéro)

L'analyse des réponses éditeur

L'équipe projet dépouille les réponses des éditeurs. La pondération définie au préalable conduit à donner une note à chaque éditeur sur chaque thème à partir de l'évaluation du produit par l'éditeur et de la pondération des critères définie par l'établissement, ce qui permet d'établir une pré sélection d'éditeurs.



Mettre une note dans l'absolu à chaque éditeur est difficile, notamment dans la mesure où il reste des aspects qualitatifs peu mesurables. Le dépouillement se traduit donc par une synthèse présentée au comité de pilotage. En tout état de cause, c'est le comité de pilotage qui décide l'importance des thèmes les uns par rapport aux autres.



A l'issue de cette étape, on possède un panorama détaillé du marché adapté au contexte et aux besoins de l'ES, ainsi que les éléments nécessaires à la définition d'une liste de 3 éditeurs pré-sélectionnés.

Ressources associées

PERSONNE RESSOURCE
Etienne MAUGET

Glossaire

EAI

ES

ETL

fonction

maintenance

pilotage

workflow

risque

Date de parution : 17/11/2015