

PROGICIELS

Mémento de pilotage

pour la sélection
et la mise en œuvre
de progiciels

 CIGREF


Syntec informatique

PROGICIELS

Une démarche commune et des outils pour augmenter la confiance et créer des enrichissements réciproques

Deux organismes, une charte commune

Cigref et Syntec informatique ont élaboré et signé une charte qui a pour objectif la promotion de l'usage des technologies et des systèmes d'information comme facteur de création de valeur pour l'entreprise.

Désireux d'optimiser leurs contributions au développement de la société de l'information, les deux partenaires définissent dix orientations à adapter et décliner dans les différents métiers retenus :

connaissance des métiers	innovation
transparence	diffusion de l'information
impartialité	partage des connaissances
indépendance d'opinion et d'expression	productivité
qualité	suivi de la charte

PROGICIELS

Deux organisations représentatives

Le Cigref



Le Cigref regroupe 120 des plus grandes entreprises utilisatrices des technologies de l'information (assurance, banque, énergie, distribution, industrie, services...). Ces entreprises représentent plus du tiers du budget informatique et télécommunications.

L'association fait valoir les attentes légitimes des grands utilisateurs d'informatique et de télécommunications. Pour cela, elle entretient des relations avec les principaux décideurs dans le domaine des technologies de l'information.

Le Cigref a fêté ses 35 ans en 2005 et a annoncé son plan stratégique Cigref 2010 qui vise à renforcer son influence, capitaliser sur l'intelligence et développer l'appartenance.

Syntec informatique



Syntec informatique, chambre professionnelle des SSII et des éditeurs de logiciels, regroupe aujourd'hui 500 groupes et sociétés membres, et représente 85 % du chiffre d'affaires des sociétés de 10 personnes et plus, soit 200 000 collaborateurs en France. Elle assure la défense et la promotion des intérêts collectifs professionnels et traite des questions économiques, internationales, juridiques, sociales, techniques, et déontologiques liées aux activités de ses sociétés membres.

PROGICIELS

**Des livrets
par métiers**

Cigref et Syntec informatique ont réalisé et diffusé des livrets de références sur quatre métiers :

conseil en organisation et systèmes d'information	ingénierie et intégration de systèmes
progiciels	infogérance et tierce maintenance applicative

Ces documents : → Adaptent et enrichissent les orientations de la charte,

→ Les déclinent de façon opérationnelle,

→ Rappellent les rôles respectifs des parties : clients et fournisseurs.

PROGICIELS

Synthèse des orientations et propositions

Le Cigref et Syntec informatique signent le 24 février 2003 une Charte qui engage les deux associations professionnelles à respecter 10 orientations fondamentales afin de promouvoir le meilleur usage des technologies et des systèmes d'information comme vecteur de création de valeur pour l'entreprise.

Afin d'atteindre ces dix objectifs, le groupe de travail a formulé des réflexions et proposé un catalogue d'actions.

nb : Le document complet est accessible sur les sites du Cigref et de Syntec informatique)

Périmètre du progiciel

DÉFINITION

Un progiciel est un ensemble complet et documenté de programmes conçus pour être fournis à plusieurs clients, en vue d'une même application ou d'une même fonction.

Les progiciels sont, soit des logiciels de base ou systèmes, soit des outils d'aide, ou encore des applications horizontales ou sectorielles.

STANDARD OU SUR MESURE

Les progiciels, destinés à un grand nombre de clients, sont adaptables aux besoins spécifiques des clients.

Certains progiciels implémentent des processus de gestion propres à des marchés spécifiques et sont moins adaptables à d'autres marchés. Le client doit examiner l'offre afin de trouver la meilleure adéquation besoin-solution et définir ses besoins en adaptation du produit.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les progiciels sont régis par le droit d'auteur qui vise à protéger la création.

MAINTENANCE

Il existe deux types de maintenance :

- La maintenance corrective qui corrige les bogues ou défauts du produit,
- La maintenance évolutive qui, à la demande du client (ou des clients), intègre dans le progiciel de nouvelles fonctionnalités.

La maintenance fait partie du modèle économique et commercial des éditeurs. Le client doit connaître les engagements du fournisseur dans ce domaine.

PROGICIELS

Progiciels

Évolutions

Pour éclairer leurs choix stratégiques, les clients ont besoin d'une vision claire des évolutions des progiciels : nouvelles versions, arrêt de la commercialisation des versions en cours...

Les éditeurs fourniront à leurs clients et prospects une « feuille de route » correspondant aux évolutions envisagées.

Liens intégrateurs-éditeurs

Les éditeurs de progiciels s'engagent à fournir à leurs prospects leurs références sur les projets menés avec différents partenaires intégrateurs.

Clubs utilisateurs

Les éditeurs feront connaître les coordonnées des différents clubs utilisateurs connus.

Lisibilité de la tarification des licences

Les éditeurs de progiciels et leurs distributeurs s'engagent à rendre lisibles leurs différents programmes de licences, leurs tarifs et les évolutions prévisibles.

Certification pour la qualité des progiciels

Comme il n'existe pas à l'heure actuelle de certification indépendante et mondialement reconnue en matière de qualité des logiciels, Syntec informatique et le Cigref souhaitent disposer d'un tel organisme de certification de qualité des progiciels. En attente, un groupe de travail commun pourrait initier un référentiel de critères de qualité.

Durée de vie minimum du progiciel

Même si la durée de vie d'un progiciel dépend de son succès, les clients doivent disposer d'un engagement de l'éditeur sur la durée de vie minimum du progiciel.

Maintenance

Prestations de maintenance

Les éditeurs doivent proposer les niveaux de maintenance en fonction des incidents éventuellement rencontrés.

Lisibilité des tarifs

A l'instar des licences de progiciels, les contrats de maintenance doivent présenter la plus grande lisibilité en matière de tarifs et modalités.

Changement de version, impact sur l'existant

En cas de mise sur le marché de nouvelles versions d'un progiciel, le contrat de maintenance doit préciser les modalités appliquées pour chaque cas.

PROGICIELS

Projets

Expertise aux clients ou aux intégrateurs

Les éditeurs s'engagent à préciser leur stratégie concernant la fourniture d'experts en technologies auprès des clients ou des intégrateurs.

Obligation de performance et de moyens

Les propositions de services donneront systématiquement lieu, de la part des éditeurs, à un engagement précis en matière de performances et ou de moyens.

Aspects contractuels

Garantie en contrefaçon

Toutes les parties concernées par les relations contractuelles s'engagent à respecter les droits d'auteur sur les progiciels.

Transfert des licences

Les éditeurs s'engagent à rendre claires les conditions de transfert du droit d'usage des licences de leurs progiciels.

Règles de comptage

Les règles de comptage sont précisées de manière explicite lors de l'établissement du contrat commercial.

Relations commerciales

Lisibilité des références client par progiciel

Les éditeurs s'engagent à fournir à leurs prospects, après accord de leurs clients, les références de sociétés utilisant leurs progiciels, ainsi que les conditions dans lesquelles ils sont utilisés.

Structuration démarche avant-vente : progiciel, maquette,...

Les éditeurs aident leurs clients en leur fournissant toutes les informations susceptibles de les éclairer sur l'adéquation du progiciel à leurs besoins.

Visibilité sur la stratégie

Les éditeurs de progiciels s'engagent à fournir et présenter les informations relatives à leur stratégie en matière de développement technologique.

Bonne foi réciproque

Les éditeurs de progiciels et leurs prospects s'engagent à ce que les besoins exprimés et les solutions proposées demeurent jusqu'au terme du contrat. S'il y a une évolution significative en cours de contrat, les parties s'engagent à s'informer réciproquement.

Un memento de bon pilotage des missions de conseil

Ce memento ne détaille pas l'ensemble des opérations d'une mission, mais recense les points sensibles. Il propose un ensemble d'actions concrètes pour des missions performantes. Il est structuré en quatre phases :

1 • Avant-projet,

2 • Initialisation de la mission,

3 • Déroulement,

4 • Fin de mission et bilan.

Suivre pas à pas ce memento permet de :

- Augmenter la transparence et donc la confiance réciproque,
- Favoriser les enrichissements mutuels,
- Réunir les conditions nécessaires au bon déroulement et au succès d'une mission.

Avant-projet ⇒ Opportunité, faisabilité, cahier des charges, appel d'offres et choix du prestataire

1. Ambition

⇒ Donner au fournisseur une vision claire des objectifs de l'entreprise.

2. Organisation

⇒ Choisir entre le travail en direct avec l'éditeur ou le travail avec des intermédiaires : revendeurs, distributeurs, intégrateurs, consultants...,
 ⇒ Préciser le rôle et la responsabilité des différents acteurs.

PLUS → Identifier avec précision et communiquer les contributions attendues des différents participants au projet.

⇒ Définir les critères de sélection du produit (choix du progiciel) et de l'intégrateur (démarche projet),
 ⇒ Utiliser une liste de questions types.

PLUS → Distinguer clairement les différents critères et assurer la transparence de la phase de sélection.

⇒ Identifier les acteurs de l'aide au choix (cabinets d'analyse, benchmark...) et préciser le rôle de ces intervenants.

3. Anticipation

⇒ S'informer sur les évolutions du produit,

⇒ Demander à l'éditeur de fournir la feuille de route du produit : calendrier des différentes versions et contenus prévisionnels.

PLUS → Le client et l'éditeur sont co-responsables de la transparence.
 Le client doit s'informer et l'éditeur doit informer sur les évolutions du produit.

⇒ Croiser les stratégies technologiques de l'éditeur et du client,
 ⇒ Demander à l'éditeur de préciser ses orientations techniques en matière d'OS, SGBD, serveurs d'application...

PLUS → Balayer le champ afin d'anticiper au maximum sur les éventuelles incompatibilités ou divergences techniques.

4. Exigences

⇒ Définir les besoins, préciser les contraintes et s'assurer de la bonne compréhension du fournisseur,
 ⇒ Rédiger le cahier des charges sur les différents plans : fonctionnel, technique, organisationnel (notamment responsabilités).

PLUS → Demander au fournisseur de confirmer que son produit puisse, moyennant quelques adaptations dont il précisera le niveau de complexité, être conforme au cahier des charges,

Avant-projet ⇒ Opportunité, faisabilité, cahier des charges, appel d'offres, choix d'un fournisseur

- ⇒ Évaluer précisément l'adéquation du produit aux besoins,
- ⇒ Maquettage, appel à des expertises...

PLUS → Utiliser les moyens nécessaires pour vérifier théoriquement et pratiquement cette adéquation.

- ⇒ Énoncer la politique retenue en matière de choix entre le standard ou la réalisation spécifique. S'y référer pour évaluer les options sur chaque fonction élémentaire.

PLUS → Se fixer une ligne de conduite, la communiquer à l'ensemble des acteurs et la respecter tout au long du projet.

- ⇒ Expliciter les standards respectés (ITIL, CMM...) et les certifications obtenues par l'éditeur et préciser le périmètre de leur validité.

PLUS → L'éditeur doit renseigner le client sur ses objectifs qualité et lui donner confiance en son développement.

5. Accompagnement

- ⇒ Préciser la politique de référencement des intégrateurs menée par l'éditeur,
- ⇒ Disposer d'une liste et des caractéristiques des intégrateurs référencés :

effectifs, certifications accordées, durées et niveaux de formation...

PLUS → L'éditeur doit donner tous les éléments concernant son mode de sélection des intégrateurs pour aider le client à bien choisir son intégrateur.

- ⇒ Explorer les références clients fournies par l'éditeur,
- ⇒ Visites, participation au club des utilisateurs, examen du modèle d'organisation...

PLUS → Rechercher les points de vue les plus indépendants possibles sur le fournisseur et son produit.

6. Présélection

- ⇒ Préciser la politique de référencement des intégrateurs menée par l'éditeur,
- ⇒ Disposer d'une liste et des caractéristiques des intégrateurs référencés : effectifs, certifications accordées, durées et niveaux de formation...

PLUS → Objectiver l'ensemble des risques et des critères d'évaluation et éviter d'opérer le choix sur une appréciation subjective, superficielle ou partielle, Adopter la transparence afin que le choix ne soit pas une affaire technique mais un choix d'entreprise.

Initialisation de la mission → Mobilisation des moyens, contractualisation, lancement

1. Préparation

⇒ S'enquérir de toutes les check-lists détaillées disponibles (Cigref et Syntec informatique) et vérifier la prise en compte tous les éléments.

PLUS → Avant de contractualiser, il convient de se poser toutes les questions. Pour ce faire, il faut donc balayer cette check-list et les autres disponibles.

2. Périmètre

⇒ Définir de manière précise les périmètres géographique, technique, fonctionnel ainsi que celui des responsabilités.

PLUS → Éviter les omissions qui seront des facteurs d'incompréhension et des sources de conflit dans la suite du projet.

⇒ S'accorder sur le lotissement et la méthode de déploiement,

⇒ Découpage et phasage du projet.

PLUS → Il est essentiel que tous les intervenants aient une compréhension commune de ce qui est attendu, et de la manière de l'aborder et le traiter.

3. Règles du jeu

⇒ Disposer d'un tarif lisible et structuré. Procéder conjointement à l'exercice d'application du tarif au périmètre envisagé,

⇒ Préciser les règles de comptage et de conversion des licences,

⇒ Utilisateurs nommés, concurrents, CPU, mips...

PLUS → Si différents modèles de comptage existent, sélectionner le modèle le plus approprié et étudier, le cas échéant, la manière dont on passe d'un modèle à l'autre.

⇒ Prendre en compte la montée en charge : volume de licences, échéancier d'acquisition et de paiement...

PLUS → Acquérir les licences au moment où elles seront utilisées.

⇒ Identifier les besoins et les modalités de transfert de licences.

PLUS → Anticiper les « coûts de frottement », notamment pour les cas de restructuration et de fusion-acquisition.

⇒ Valoriser les procédures existantes de gestion des licences, préciser et adapter les règles d'audit en conséquence.

PLUS → Prendre en compte les bonnes pratiques du client pour alléger les mesures d'audit prévues contractuellement.

⇒ Exposer les attentes et les engagements respectifs en matière de stabilité des acteurs.

Initialisation ⇒ Mobilisation des moyens, de la mission contractualisation, lancement

PLUS → Assurer la stabilité de l'équipe projet.

4. Aspects contractuels

⇒ Utiliser les contrats-types disponibles (travaux respectifs Cigref ou Syntec informatique) : contrat de licence, contrat de maintenance, propriété intellectuelle des développements...,

⇒ Vérifier l'application pratique sur l'ensemble du périmètre et en particulier sur l'international.

PLUS → Anticiper les difficultés inhérentes au déploiement dans certains pays ou contextes particuliers.

⇒ Préciser les engagements à communiquer les évolutions de la feuille de route.

PLUS → Maintenir la transparence sur l'évolution du produit.

⇒ Détailler le contenu de l'accord : objet, périmètre, phasage...

PLUS → Formaliser l'ensemble des éléments : en particulier, un bon préambule est souvent plus utile qu'une litanie de clauses complexes.

5. Organisation

⇒ Définir les responsabilités : client, éditeur, intégrateur et revendeur, infogérant.

6. Risque

⇒ Réviser et détailler l'analyse des risques,

⇒ Examiner la capacité budgétaire, la disponibilité des expertises, la maturité du projet, le pilotage, l'intelligence économique...

7. Décision

⇒ Organiser la communication interne et externe,

⇒ Impliquer les directions générales, opérationnelles et fonctionnelles.

PLUS → La communication doit être transparente afin que la décision soit un choix d'entreprise et non uniquement technique.

Déroulement de la mission

1. Intégration

Avertissement :

Cette check-list s'intéressant à la relation client et éditeur, il convient de prendre également en compte la check-list « Ingénierie et intégration des systèmes ».

- ⇒ Veiller à la disponibilité de l'expertise,
- ⇒ S'attacher au rôle de conseil de l'éditeur.

PLUS → Conserver l'apport de l'éditeur en complément de celui de l'intégrateur.

- ⇒ Organiser la formation,
- ⇒ Équipe informatique, MOA, utilisateurs clés, équipe post-projet...

PLUS → Anticiper afin que les utilisateurs soient formés en temps utile.

- ⇒ Organiser le support.

PLUS → S'assurer que le support sera opérationnel au moment du démarrage.

- ⇒ Réactualiser la feuille de route et évaluer les impacts de ces évolutions sur le projet,
- ⇒ Changements de version, compatibilité avec les logiciels tiers, arrêt des maintenances...

2. Déploiement

- ⇒ Mettre en œuvre la gestion des licences,
- ⇒ Outils et moyens de contrôle : cf. Guide des bonnes pratiques Oracle disponible sur le site du Cigref et du Syntec informatique.

PLUS → S'attacher à dépenser juste. Vérifier que le nombre de licences achetées correspond aux besoins.

- ⇒ Veiller à l'application du contrat sur l'ensemble du périmètre (en particulier à l'international),
- ⇒ Procéder au suivi formel et documenté de l'exécution du contrat et de l'application des clauses,
- ⇒ Veiller à une coordination effective de la part du prestataire (éditeur, intégrateur). Désigner un interlocuteur unique (côté client et côté prestataire),
- ⇒ Opérer un suivi conjoint des performances lors de la montée en charge,
- ⇒ Mettre en place un groupe de travail dédié, élaborer un plan d'action préventif...

PLUS → Avoir une vision commune et consolidée client et éditeur.

- ⇒ Effectuer un bilan qui capitalise l'expérience.

Déroulement de la mission

3. Maintenance

- ⇒ Disposer en amont d'une description précise des prestations de maintenance (contenu, modularité, durée...),
- ⇒ Supports premier, deuxième ou troisième niveau, fourniture des correctifs et mises à jour ...,
- ⇒ Préciser les engagements et les délais d'intervention correspondants,
- ⇒ S'accorder sur la durée de vie minimum d'une version et des services de maintenance associés,
- ⇒ Distinguer garantie et maintenance.

PLUS → Vérifier que chaque acteur a la même compréhension du contenu et des modalités des prestations.

- ⇒ Partager les éléments de reporting concernant le support,
- ⇒ Communication transparente du relevé des opérations du support,
- ⇒ Réactualiser la feuille de route et évaluer les impacts sur la configuration en production.

PLUS → Évaluer régulièrement la qualité du support et l'atteinte des objectifs. Repérer les difficultés.

Fin de mission et bilan

- ⇒ Expliciter la politique de l'éditeur en matière de migration (générale, produit par produit),
- ⇒ Préciser les conditions et les modalités de sortie,
- ⇒ Formaliser les règles d'évolution des tarifs de maintenance
- ⇒ Clarifier les règles d'utilisation à des fins de conservation et d'archivage.

PLUS → Préparer avec soin la phase du retrait de l'ancien produit.

- ⇒ Convenir des modalités d'assistance à la migration.

PLUS → Identifier avec précision les rôles et contributions de chacun lors de la migration.

- ⇒ Vérifier l'atteinte des objectifs, les résultats et les enseignements tirés.

CiGREF


Syntec informatique

Courriel : cigref@cigref.fr
<http://www.cigref.fr>

Courriel : contact@syntec-informatique.fr
<http://www.syntec-informatique.fr>