

## Les méfaits de l'informatiquement correct dans les projets de 'business performance'

Quand les entreprises vont-elles enfin bénéficier de l'apport technologique dont on nous rebat les oreilles en termes de convivialité, performances, précision, efficacité, etc. ?

Quand va-t-on, notamment, arrêter de plaquer au domaine de l'information les approches héritées de l'informatique de production et... des cartes perforées : trou / pas trou ?

Tout le monde parle de rapidité de mise en oeuvre et de résultats mesurables comme un objectif clé, mais tout le monde en même temps continue à appliquer, sans états d'âme, au systèmes dits décisionnels une méthode classique : analyse des besoins, recensement des données, formalisation des spécifications, développement et industrialisation du projet, mise à disposition de la « solution » définitive.

Selon les cas – et les acteurs - la « Solution » sera qualifiée de globale, packagée ou métier, mais elle est surtout informatico-informaticienne, tant son schéma est gravé dans les moeurs du microcosme des grands éditeurs, des SSII et de certaines directions informatiques.

Les utilisateurs, uniques destinataires, y trouvent-ils leur compte ? - On peut en douter quand on lit sous la plume d'observateurs sérieux et avertis que 15% seulement des projets de datawarehouse réussissent contre plus de 40% d'échecs avérés !

Quel gaspillage de temps et d'argent ! – Quel industriel oserait faire état sans complexe de pareils résultats ?

Comment s'étonner que des voix de plus en plus nombreuses parlent de « décalage entre l'espérance et les résultats », de « frustration », voire d' « enfer du décor » ?

Vu le scepticisme croissant des entreprises et le malaise pérenne des utilisateurs face aux informaticiens, certains de ces derniers auraient donc tout intérêt à se souvenir qu'ils sont au service de l'organisation et non le contraire.

Rien n'y fait ! La Pensée Unique doit s'imposer. 40% d'échecs ? - C'est bien sûr de la faute des entreprises qui ne suivent pas la Méthodologie, ne font pas de Schéma Directeur ! « Une saignée vous dis-je » aurait dit Molière ! ... Mais les 15% de projets qui réussissent sont-ils ceux ayant été précédé d'un schéma directeur ?

## Les méfaits de l'informatiquement correct dans les projets de 'business performance'

Ne parlons pas de mauvaise foi, mais demandons-nous si le recul et l'expérience ne devraient pas conduire à aborder les choses autrement et remettre en cause les modèles de référence face à la réalité constatée et à la sanction financière.

Tout le monde sait bien que les besoins, en constante mouvance et évolution, interdisent aux utilisateurs experts toute formalisation préalable définitive des spécifications de systèmes de pilotage, des Intra ou Extranets destinés à distribuer des résultats ou plus généralement de l'information exploitable.

Quand un augure de la profession nous explique doctement qu'en la matière, il vaut mieux réaliser une application en moins de six mois pour ne pas risquer de se retrouver dans un 'projet tunnel', qui n'en finit pas, les besoins ayant évolué entre temps. Il ne constate pas autre chose, mais sans en tirer les conséquences sur l'inadéquation de la méthode...

Plutôt que de se hâter de spécifier et livrer un système qui a toutes les chances de s'avérer dépassé ou frustrant, n'est-ce pas plutôt la méthode qui consiste à graver dans le marbre une analyse détaillée, dont on sait par avance qu'elle sera obsolète à la livraison du système, qui devrait être rejetée... ?

Tous les témoignages récemment recueillis auprès des grands clients d'HARRY Software comme BNP PARIBAS ou HACHETTE montrent au contraire que seule une démarche fondée sur l'expérimentation pratique et une amélioration collaborative de la solution et des outils dans leur contexte d'utilisation assurent des résultats convaincants.

L'approche « heuristique », que les scientifiques connaissent bien, et qui consiste à se donner le plus rapidement une solution de départ pour ensuite l'améliorer, devrait ainsi logiquement être la norme dans les projets de nature informationnelle.

Car réussir un projet informationnel, c'est avant tout apporter - de manière sélective - l'information nécessaire et utilisable à ceux qui en ont le besoin et à ce moment précis et non réaliser un projet élégant en termes informatiques mais dont le fondement fonctionnel s'est dérobé sous les pieds des architectes ! L'innovation et la créativité ne sont pas réservées au hardware, mais elles nécessitent autre chose que des certitudes admises, convenues, reconnues, pour tout dire confortables !