

Comment évaluer les apports de la numérisation?

Les investissements financiers consentis pour numériser le métier des organisations sont souvent importants alors que les apports de cette numérisation galopante sont difficilement chiffrables. Des approches mêlant indicateurs financiers, quantitatifs et intangibles apportent des solutions.

Les apports procurés par l'informatisation des activités au cœur du métier des entreprises sont triples. Premièrement, les logiciels mis en œuvre contribuent au fonctionnement des organisations. Deuxièmement, les systèmes d'information peuvent apporter des avantages stratégiques. Enfin, l'informatisation permet d'augmenter la productivité. Toutefois, cela est difficilement mesurable! Il semble alors légitime de s'interroger sur la façon d'évaluer les apports de la numérisation des entreprises.

L'informatique, un centre de coûts!

Aujourd'hui encore, certains managers considèrent les départements des systèmes d'information comme des centres de coûts et non comme des centres de profits. En effet, les investissements financiers consentis pour numériser le métier des organisations sont souvent considérables alors que les apports de cette numérisation galopante sont difficilement chiffrables. Bien entendu, les responsables informatiques doivent justifier les coûts des investissements au moment de l'octroi des crédits. Il est toutefois plus délicat de calculer les retours sur investissements d'autant plus qu'ils ne sont pas uniquement financiers mais aussi intangibles. Afin de démontrer l'importance des départements informatiques, leurs responsables doivent actionner des méthodes rigoureuses et valides scientifiquement pour évaluer les apports de la numérisation des entreprises.

Deux approches pour évaluer les apports de la numérisation

Dans un article de 2014, Sylvie Michel et François Cocula présentent les principales approches d'évaluation des systèmes d'information. L'une des possibilités pour évaluer les apports de la numérisation des entreprises est l'analyse économique. Très présente en entreprise et souvent basée sur des calculs de gain de productivité, l'analyse économique évalue les bénéfices tangibles et principalement financiers. Très pragmatique, l'analyse économique omet toutefois les bénéfices intangibles si importants dans la numérisation des entreprises. Une deuxième approche mise au point par DeLone et McLean permet d'évaluer l'efficacité d'un logiciel. Pour cela, ils proposent

de mesurer la perception des utilisateurs sur la qualité du logiciel, la qualité des données, la qualité du service associé, l'utilisation effective du logiciel et leur satisfaction globale à l'aide d'un questionnaire.

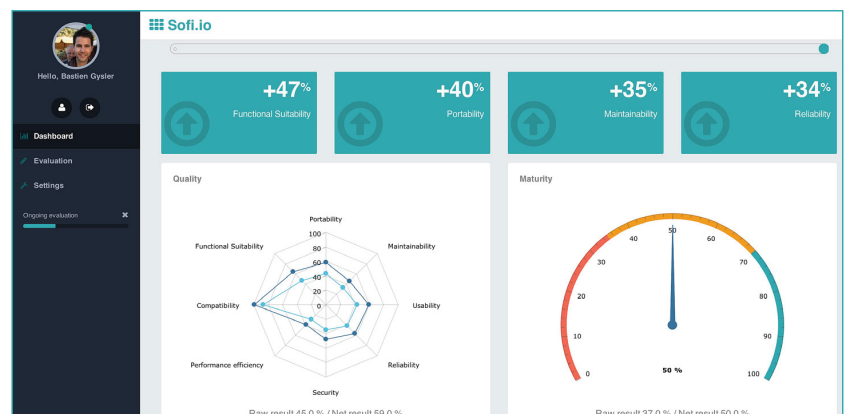
Vers des méthodes d'évaluation plus globales

Bien que je sois convaincu par l'approche perceptuelle proposée par DeLone et McLean, je propose de privilégier des approches plus globales qui mettent en lumière tant des indicateurs financiers que des indicateurs quantitatifs tels que les taux d'utilisation des logiciels ou encore ceux plus intangibles comme les apports à la stratégie de l'entreprise, la présence des logiciels dans la chaîne de la valeur, l'importance de la numérisation dans le business model de l'organisation, la satisfaction des utilisateurs, etc. Dans cet esprit d'indicateurs de l'intangible, la haute école de gestion Arc offre aux praticiens Sofi (<https://sofi.io/>), un service gratuit d'évaluation de la qualité perçue des logiciels basé sur des modèles scientifiques valides. Sofi est encore appelé à évoluer afin de compléter les mesures financières, quantitatives et intangibles. C'est bel et bien en véhiculant une vision globale des apports financiers, quantitatifs et intangibles de la numérisation des activités au cœur des entreprises que les départements des systèmes d'information se façonneront une image de partenaire créateur de valeur dans leurs entreprises.



L'auteur

Dr Cédric Baudet, Professeur, Haute école de gestion Arc (HES-SO), Neuchâtel.



Le service gratuit Sofi (<https://sofi.io/>) permet d'évaluer la qualité perçue des logiciels.