

# DÉMARRAGE D'UN PROJET ou ÉTUDE PRÉALABLE



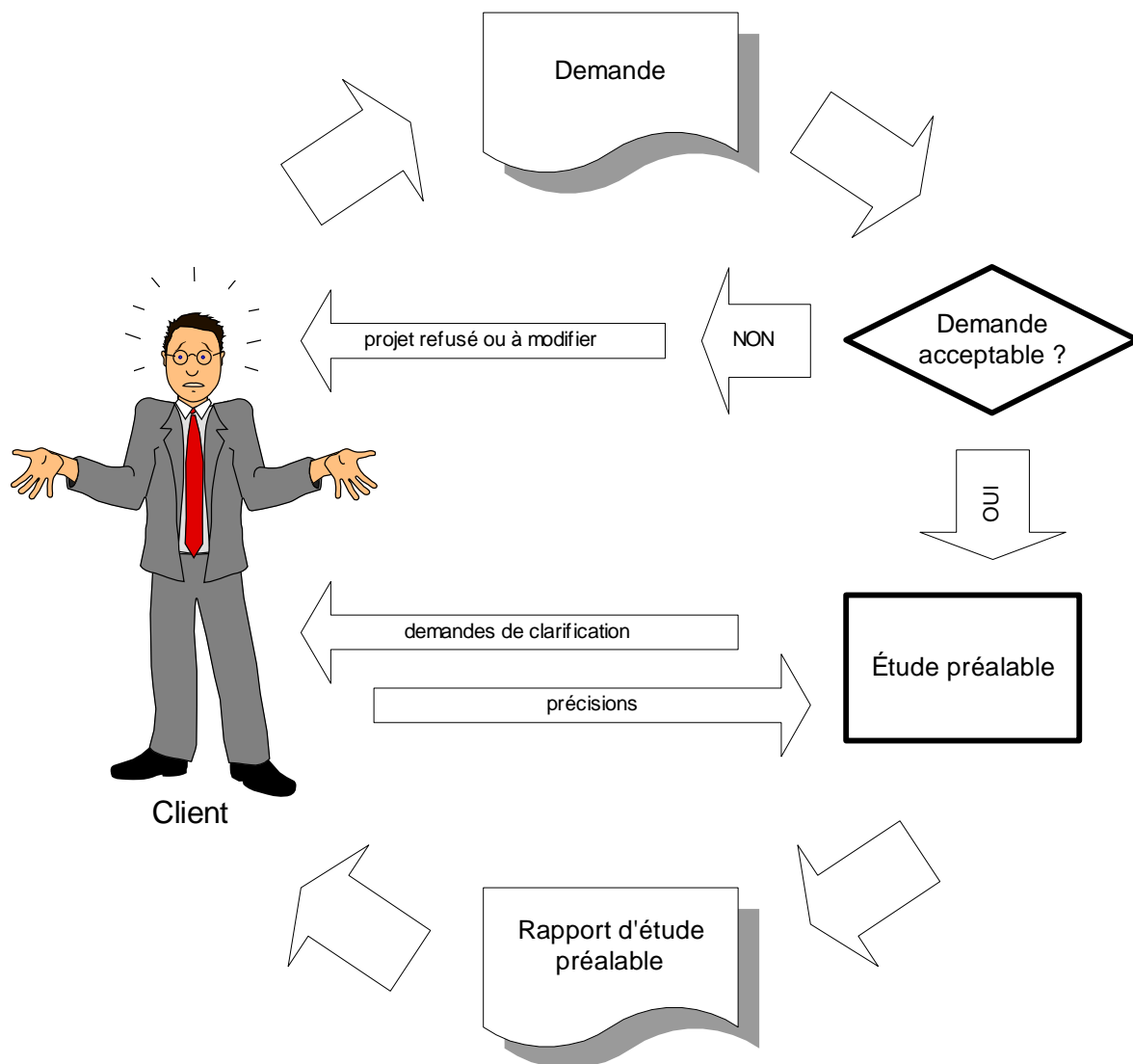
Hiver 2017

Réal Gendron

# Table des matières

Aperçu de l'étape d'étude préalable .....	1
But de l'étape d'étude préalable.....	2
Activités de l'étape d'étude préalable.....	2
Bien livrable.....	2
Raisons à l'origine d'un projet de développement de système .....	2
Demande .....	3
Vérification de la pertinence de la demande.....	5
Planification de l'étude préalable.....	6
Clarification de la demande.....	6
Évaluation sommaire de la faisabilité du projet .....	10
Rédaction et présentation du rapport d'étude préalable .....	12
Activités .....	14
Mots croisés .....	15
Solutionnaire .....	16

## Aperçu de l'étape d'étude préalable



Après avoir pris conscience de problèmes ou de besoins, le client formule une demande de développement de système. La direction du Service des systèmes d'information/informatique (lorsqu'un tel service existe dans l'organisation) ou une firme spécialisée reçoit la demande et en effectue une étude sommaire. Parfois, la demande est jugée inacceptable et est alors rejetée ou retournée au client pour modification. Même si la demande est acceptable, un projet de développement de système ne démarrera pas automatiquement. Parce que ce type de projet requiert des investissements non seulement en argent mais aussi en temps et en ressources humaines, la décision à son sujet doit être précédée d'une analyse (appelée ici étude préalable) qui permet d'en déterminer la faisabilité. Au besoin, des précisions sont demandées au client. Finalement, un rapport d'étude préalable est produit et ensuite remis au client qui aura la responsabilité de prendre la décision de poursuivre ou non le projet.

## But de l'étape d'étude préalable



Déterminer si la demande est recevable et dans l'affirmative, analyser la situation pour préciser s'il faut poursuivre le projet.

## Activités de l'étape d'étude préalable

1. Vérifier la pertinence de la demande
2. Si la demande est recevable
  - 2.1 Planifier l'étude préalable
  - 2.2 Clarifier la demande
  - 2.3 Évaluer sommairement la faisabilité
  - 2.4 Rédiger et présenter le rapport d'étude préalable

Cette étape est souvent fusionnée avec l'étape suivante (étude préliminaire).

## Bien livrable

Le **rapport d'étude préalable** (voir la description plus loin) constitue le seul bien livrable de cette étape. La demande et tout ce qui a été obtenu en appliquant des techniques de cueillette de données sont présentés en annexe de ce rapport.

## Raisons à l'origine d'un projet de développement de système

### ❶ Résoudre un problème lié à la vitesse de traitement

- ❖ Les ordinateurs peuvent effectuer des tâches fastidieuses plus rapidement que les êtres humains (par exemple, des caisses enregistreuses dans un magasin d'alimentation, etc.).
- ❖ Les systèmes informatiques peuvent fournir des informations plus rapidement que les systèmes manuels.

**② Améliorer la productivité et la qualité du travail des personnes**

- ❖ Les systèmes informatiques peuvent améliorer l'exactitude (validation), la cohérence et l'efficacité par des procédures de contrôle (par exemple, contrôle de factures pour éviter les oublis, les erreurs).
- ❖ Les systèmes informatiques produisent souvent des informations plus actuelles et complètes que les systèmes manuels.
- ❖ Les systèmes informatiques peuvent contribuer à une meilleure coordination de tâches interdépendantes de l'organisation afin de respecter les délais et les budgets.

**③ Réduire les coûts**

- ❖ Certains systèmes permettent de réaliser le même travail à moindre coût, impliquant moins d'interventions manuelles ; ceci ne se traduit pas toujours par une réduction de personnel mais plutôt par une modification de la nature du travail (par exemple, pour la paie d'une centaine d'employés, système informatique qui remplace un système manuel).

**④ Assurer une plus grande sécurité**

- ❖ L'accès à des données confidentielles et la fraude sont contrôlés par divers mécanismes (par exemple, mot de passe, codage, formulaires pré numérotés, etc.).

**⑤ Poursuivre les objectifs de l'organisation**

- ❖ Certains systèmes sont développés pour assister l'organisation dans la réalisation de ses objectifs (par exemple, dans certains cas, il peut s'agir d'exploiter une occasion d'affaires).


**⑥ Répondre à une directive**

- ❖ La direction ou des intervenants externes à l'organisation peuvent exiger que certaines tâches soient effectuées et que certaines données soient produites (par exemple, informations comptables pour le ministère du Revenu, etc.).


## **Demande**

Adressée à la direction du Service des systèmes d'information/informatique (lorsqu'un tel service existe dans l'organisation) ou à une firme spécialisée (dans le cas contraire), la demande peut être **plus ou moins formelle** selon les circonstances. Dans certaines

organisations, les départements utilisateurs doivent présenter leur demande selon des normes préalablement établies et indiquer clairement le problème tel qu'ils le perçoivent, ses causes probables, les solutions qu'ils entrevoient et les bénéfices escomptés. Ailleurs, une note de service rédigée par les gestionnaires concernés sera jugée suffisante, alors que dans d'autres cas une conversation tiendra lieu de demande.

-  La forme d'une demande peut varier énormément d'un projet à l'autre : verbale (conversation), note de service ou autre document écrit. Toutes les informations fournies dans la demande proviennent du client.

Souvent, l'informaticien assiste le client dans la formulation de sa demande ; parfois, il rédige la demande à la place du client.

-  La demande devrait comprendre :

◆ **Informations administratives de la demande ;**

- ◆ Date de la demande (référence temporelle dans le projet)
- ◆ Identification de l'organisation (coordonnées, secteur d'activités, etc.)
- ◆ Identification du requérant (nom, titre ou fonction, coordonnées)  
[Demandeur, celui qui fait la demande]
- ◆ Identification du signataire (nom, titre ou fonction, coordonnées)  
[Officier de l'entreprise, autorité qui approuve les décisions, l'utilisation des ressources]
- ◆ Identification du répondant (nom, titre ou fonction, coordonnées)  
[Représentant des utilisateurs, détaille les besoins, critique le système livré]

◆ **Systèmes impliqués ;**

- ◆ Indication des relations du système à l'étude avec d'autres systèmes
- ◆ Autant les systèmes automatisés que ceux manuels

◆ **Description de la situation**

- ◆ Activités en termes de volumes et de fréquences actuellement
- ◆ Problèmes (quelques détails et exemples significatifs) tels que perçus par le client
- ◆ Causes probables des problèmes selon le client

◆ **Buts visés ;**

- ◆ Objectifs, raisons d'être du système actuel et/ou du nouveau système
- ◆ Solution qu'envisage le client et comment elle va régler le problème
- ◆ Bénéfices escomptés, résultats attendus aussi bien quantitatifs que qualitatifs dont l'organisation bénéficiera par l'atteinte des objectifs

**◆ Contraintes ;**

- ◆ Estimation sommaire des coûts ou budget global que le client compte consacrer au projet
- ◆ Échéancier général ou délai maximum où le client prévoit recevoir le système
- ◆ Exigences matérielles ou logicielles
- ◆ Autres (non congédiement d'employés, etc.)

**◆ Justification de la demande.**

- ◆ Priorité du projet : niveau d'urgence et ordre de priorité par rapport à d'autres projets
- ◆ Conséquences si on ne donne pas suite à la demande

## Vérification de la pertinence de la demande

Pour ne pas travailler inutilement, il est primordial d'effectuer une présélection des demandes. Ainsi, une demande peut être différée ou rejetée pour l'une des raisons suivantes :

- ◆ La demande n'est pas adressée au bon destinataire ;
- ◆ Le demandeur n'a pas autorité pour faire la demande (la demande n'est pas en rapport avec ses responsabilités) ;
- ◆ La demande n'est pas claire et complète ;
- ◆ La demande n'est pas justifiée ;
- ◆ La mise en situation ne révèle pas les faits qui ont amenés à souhaiter l'assistance d'un système ;
- ◆ Les buts visés sont mal définis ;
- ◆ Les buts visés sont nombreux et sans priorité évidente ;
- ◆ Au lieu de définir des objectifs (buts), le client propose des solutions ;
- ◆ Les buts sont appelés à disparaître à plus ou moins brève échéance ;
- ◆ Le projet est redondant ou entre en conflit avec un autre projet ;

- ◆ Le projet contrevient à des règles ou des politiques (éthique, lois, conventions collectives, droits acquis, etc.).

## Planification de l'étude préalable

Chaque étape d'un projet de développement de système doit être planifiée avec soin ; le degré de formalisation de cette planification variera selon l'ampleur du projet et selon l'étape. Essentiellement, la planification de l'évaluation de la demande consiste à se familiariser avec le système à analyser, à déterminer l'information qu'il faudra recueillir au cours de cette étape ainsi que les sources et les méthodes de cueillette d'information qui seront utilisées. Le nombre et la diversité des sources d'information varieront selon la taille et la complexité du système à l'étude. Ainsi, l'évaluation d'une demande de développement du système de facturation d'une petite entreprise exigera la consultation d'un nombre inférieur de sources d'information que celle d'un système de gestion de personnel d'une grande entreprise où les employés sont regroupés en plusieurs syndicats.

Dans un projet d'envergure importante, où plusieurs personnes sont engagées dans l'évaluation de la demande, il s'agira aussi de définir les tâches de chaque participant et de décider des moyens de coordination de ces tâches.

## Clarification de la demande

La clarification de la demande a pour objectif de s'assurer que l'analyste a une compréhension de la demande qui correspond à celle des requérants, d'identifier de façon adéquate le système faisant l'objet de la demande, de saisir les éléments essentiels de l'environnement de ce système et de définir le cadre de l'étude.

Les demandes de développement de systèmes sont parfois énoncées de façon très générale, ce qui peut porter à confusion. Ainsi, un gestionnaire peut demander qu'on « refasse le système de gestion des commandes ». Par là, il entend plutôt le système de saisie des commandes, lequel est inefficace. Pour sa part, l'analyste peut interpréter cet énoncé comme le signe qu'il faut refaire le système en incluant la saisie des commandes, leur transmission au département de production, le suivi de la production, la préparation des documents de livraison, la facturation et les comptes clients. Qui des deux a raison? C'est l'étape d'évaluation de la demande, et en particulier l'activité de clarification, qui permettra de le déterminer. L'analyste doit d'abord préciser ce que l'utilisateur veut. Il lui



faudra ensuite déterminer s'il faut évaluer cette demande telle quelle ou s'il est opportun de la modifier en augmentant, ou en diminuant, l'envergure du système.

### **Anecdote**

#### **DIFFICULTÉ DE COMMUNIQUER AVEC LES UTILISATEURS**

Un expert-conseil en systèmes d'information était engagé pour le développement d'un système de gestion des stocks, système dont la complexité et la taille étaient importantes. Il désirait s'assurer que, tout au long du projet, ses collègues et lui-même n'auraient oublié aucun détail et que toutes les spécifications données par les utilisateurs auraient été bien comprises. « Vérifier plutôt deux fois qu'une » était l'un des principes qu'il s'efforçait de suivre.

Sur l'ordinateur à utiliser pour réaliser et opérer le système, certains caractères spéciaux étaient réservés au contrôle des travaux. Ces caractères étaient du type #, @ et &. Aucun programme d'application ou aucun fichier ne devait contenir ce type de caractères, sous peine de causer des erreurs. L'expert-conseil demanda à plusieurs reprises au principal utilisateur si les données à entrer dans les fichiers ne contiendraient pas de caractères spéciaux. Chaque fois, l'utilisateur lui assurait qu'il n'y avait aucun caractère spécial dans quelque code que ce soit du fichier des stocks.

On procéda à la programmation, puis on chargea un commis de faire la saisie des données de tests, permettant de vérifier les programmes. Les données de tests furent fournies par l'utilisateur principal. Il y eut des problèmes dès l'exécution du premier programme. On fit imprimer les listes d'erreurs, la liste des données traitées. Et là, surprise, les codes étaient truffés de #, @ et &, les codes produits étant du type #315&A5. L'expert-conseil s'empressa donc de se rendre chez son utilisateur pour lui donner la preuve qu'il n'avait pas bien répondu à sa question, causant ainsi un retard important au projet. L'utilisateur se montra très étonné. À la vue de la liste des données et des caractères de type #, @ et &, il dit à l'expert-conseil : « Ce ne sont pas des caractères spéciaux ! Nous les employons depuis toujours et de façon très courante. »

**Morale :** *Même des expressions courantes, dont la définition semble limpide, peuvent avoir des significations différentes selon la personne qui les emploie. L'analyste en systèmes, même lorsqu'il a une bonne connaissance de l'organisation, n'est pas à l'abri des quiproquos.*

La clarification de la demande s'effectue principalement par le biais de rencontres, avec les requérants d'abord, puis avec les principaux gestionnaires dont les départements sont affectés par le système à l'étude ou qui ont une influence sur lui. En plus de viser à bien

cerner ce en quoi consiste la demande et à identifier le système dont il est question, ces rencontres serviront à établir une première ébauche du cadre du système à l'étude. Le cadre d'un système est défini par les sources et les destinations d'information, de même que par les départements, les fonctions et les individus engagés dans les activités de traitement des données. Cette définition du cadre aura une influence déterminante sur l'ampleur du projet à venir.




Déterminer le cadre du système n'est pas une tâche facile. Si l'analyste le définit de façon trop restreinte, le risque est grand pour que des éléments essentiels soient laissés pour compte. Le système résultant du projet pourrait ne correspondre en rien aux besoins réels de l'organisation. Il pourrait avoir des impacts sur, ou être affecté par des individus, des départements ou des systèmes dont on n'aura pas tenu compte au cours du développement. Ce serait le cas, par exemple, de l'étude d'un système de facturation qui ne prendrait pas en considération les activités de saisie des commandes et d'expédition, ainsi que des politiques de crédit d'une entreprise. Par contre, une définition trop large du cadre aura aussi des conséquences négatives. Bien qu'elle permette à l'analyste de s'assurer qu'il a pris en compte tous les éléments importants de l'environnement du système, ceux qui l'influencent et ceux qui sont influencés par lui, une telle définition aurait pour effet d'augmenter, de façon importante, le temps et le coût du futur projet.

L'analyste devra profiter de ces rencontres, de même que de la consultation de divers documents disponibles dans l'organisation, pour recueillir de l'information sur le système et son environnement pertinent. Cette information, relative aux aspects techniques aussi bien qu'organisationnels et financiers, lui sera nécessaire au moment de procéder à l'évaluation de la faisabilité du projet.

Les rencontres permettront aussi de saisir la vision qu'ont les différents intervenants du problème à l'origine de la demande. Cet exercice devra être accompli non seulement auprès des requérants, mais aussi auprès des autres départements qui font partie du cadre du système. L'analyste est souvent confronté à des opinions et à des perceptions fort différentes au sujet des problèmes et de leurs causes. De plus, certaines personnes ont tendance à être sur la défensive, l'analyste étant parfois perçu comme mandataire pour porter un jugement sur la façon dont elles accomplissent leur tâche. Cette attitude aura parfois comme résultat de biaiser leur perception des problèmes et de leurs causes. Il appartient à l'analyste d'extraire le plus d'éléments objectifs possible.

Pour la suite, l'analyste devra synthétiser l'information à la lumière des problèmes identifiés et des causes les plus probables, préparer une ébauche sommaire de solution dans le but de procéder à l'évaluation de la faisabilité du projet.

*L'interview, l'observation, la consultation de documents et la diffusion de questionnaires sont les outils de cueillette d'information privilégiés de l'analyste. Ils lui seront utiles tout au long du développement d'un système, mais surtout lors de l'évaluation de la demande et de l'analyse détaillée.*

-  Il est bon avant la rencontre de se renseigner sur l'organisation (son rapport annuel, le secteur d'activité, etc.).
-  Au début ou au cours de la rencontre, il est conseillé d'expliquer au client comment vous allez procéder (approche, confidentialité, fiabilité, etc.), au besoin de présenter des références et de porter une attention particulière à la tenue, au vocabulaire, etc.
-  Autres considérations :
  - ◆ Évitez de limiter le système actuel à ce qui est imprimé ou affiché par l'ordinateur ; suivez à la trace les divers documents et observez les activités liées à leur traitement car ces activités font partie du système à l'étude.
  - ◆ Démêlez les symptômes des problèmes réels ; méfiez-vous de ce que le client dit. Souvent le client parle de solutions en termes de matériel et de logiciels au lieu d'aborder les problèmes et les objectifs.
  - ◆ Confirmez et priorisez les buts, les bénéfices et les contraintes ; faites préciser toute contradiction entre ces divers éléments.
  - ❖ Les **buts administratifs** visent une amélioration des activités de l'organisation (par exemple, réduire les coûts de 40%, améliorer le service à la clientèle, etc.) alors que les **buts opérationnels** expriment une exigence de la solution physique à réaliser (par exemple, la portion directe du système doit être disponible 95% du temps, le temps de réponse doit être d'au plus 3 secondes 95% du temps et jamais supérieur à 5 secondes, etc.)
  - ❖ Les **bénéfices** sont les avantages que l'organisation recevra quand les buts seront atteints. Par exemple, en plus d'améliorer le temps de traitement, un système pourrait réduire les erreurs et par conséquent les coûts d'exploitation s'y rattachant.
  - ❖ Les **contraintes administratives** se rapportent aux activités de l'organisation (par exemple, le projet doit être complété en 6 mois, le budget du projet ne doit pas excéder 100 000 \$, etc.) alors que les **contraintes opérationnelles** expriment une exigence de la solution physique à réaliser (par exemple, le logiciel utilisé doit être Access, le langage de programmation doit être Java, le système doit fonctionner sur un micro-ordinateur ayant un processeur de 2,6 GHz, etc.)

- ◆ Demandez les autorisations pour accéder aux informations de l'organisation
  - ❖ Quelle latitude nous laisse le client ?
  - ❖ Peut-on rencontrer des personnes ?
  - ❖ Aura-t-on des réponses à nos questions ?
  - ❖ Peut-on circuler librement ?
  - ❖ A-t-on accès aux documents ?
- ◆ Examinez le parc informatique en place (équipements, logiciels, etc.)

## Évaluation sommaire de la faisabilité du projet

De façon générale, l'évaluation de la faisabilité d'un projet de développement consiste à se demander s'il existe des éléments qui empêcheraient les solutions envisagées par l'analyste d'être réalisées et implantées avec succès. Bien que tout au long du développement du système on réévalue la faisabilité, l'activité présente est critique.

L'évaluation de la **faisabilité organisationnelle** exige que l'on s'interroge au sujet de la concordance entre les implications du projet et de la solution envisagée et l'environnement organisationnel. Y aura-t-il respect des politiques de gestion du personnel de l'entreprise ? Quel sera l'impact sur le climat de travail et sur les relations avec la clientèle ? Quel sera l'impact sur les systèmes d'information connexes et sur la gestion de l'activité supportée par le système ? Y a-t-il des projets d'expansion, de diversification, de repli, qui rendraient caduque l'utilité du futur système ? La haute direction est-elle favorable au projet ? Est-elle prête à l'appuyer ? Les utilisateurs immédiats sont-ils décidés à contribuer au développement ? Pourront-ils disposer du temps nécessaire pour participer au projet, ne serait-ce que pour répondre aux questions lors d'entrevues ? Ont-ils contribué à la décision ? Risquent-ils d'opposer une résistance au changement à venir ? Ont-ils la formation requise pour fonctionner dans un nouvel environnement ? Sinon, leur accordera-t-on le temps nécessaire pour obtenir cette formation ?

La **faisabilité technique** est évaluée en comparant la technologie qui existe, dans l'organisation ou peut être acquise, aux exigences des utilisateurs et du système envisagé. Si, par exemple, la situation étudiée amène l'analyste à envisager comme seule solution un système de reconnaissance de la parole pouvant interpréter une dizaine de langues différentes, il devrait décréter, pour le moment du moins, que le projet n'est pas viable techniquement. Une technologie peut être disponible sur le marché mais le projet demeure infaisable du point de vue technique. Tel serait le cas d'une technologie

relativement sophistiquée incompatible avec la technologie déjà existante dans l'organisation. Il faut aussi s'interroger sur la capacité de la technologie envisagée à répondre aux exigences du système, à évoluer avec les besoins des utilisateurs et de l'organisation.

Afin d'évaluer la **faisabilité temporelle** d'un projet, l'analyste doit s'interroger sur la capacité de l'organisation, que ce soit celle des utilisateurs, des analystes, des programmeurs, des techniciens ou autres, à compléter le projet dans les délais requis par la nature de la demande.

- ◆ Évaluez l'ampleur du projet c'est-à-dire déterminez un ordre de grandeur pour l'échéancier tout en tenant compte de la complexité du système, etc.
- ◆ Identifiez les facteurs de risque (consensus des utilisateurs, clarté et définition des buts, calendrier accéléré, implication des ressources humaines, disponibilité des ressources, savoir-faire des développeurs, etc.)
- ◆ S'il y a lieu, établissez une démarche de développement (adaptation d'une méthode) en précisant les grandes étapes du projet, les biens livrables, un échéancier général ; planifiez de façon détaillée, l'étape suivante (étude de faisabilité).

L'évaluation de la **faisabilité financière** consiste à déterminer si les bénéfices tangibles (monétaires) attendus seront supérieurs aux coûts. Un projet de système d'information est considéré ici de la même façon que n'importe quel autre projet d'investissement. L'analyste devra procéder à une estimation des coûts non seulement pour exploiter le système projeté, mais aussi pour le développer et le mettre en place, et il devra prévoir aussi les frais à engager pour l'acquisition d'équipement. Les utilisateurs seront une source importante d'information au plan de l'identification des bénéfices tangibles.

L'évaluation de la faisabilité exige de la part de l'analyste une bonne compréhension du problème et de son contexte, une grande capacité à concevoir rapidement des éléments de solutions et à évaluer les coûts de ces solutions. Si l'évaluation de la faisabilité est négative sur l'un des aspects, le projet ne devrait pas être entrepris, sans au moins une reprise de l'analyse avec plus de profondeur dans le but d'identifier des éléments nouveaux. Il s'agit alors d'une analyse supplémentaire.

Une juste évaluation de la demande est essentielle au succès d'un projet. Une erreur commise au cours de cette étape aura vraisemblablement des répercussions sur l'ensemble du projet, entraînant parfois des frais importants pour l'organisation. Imaginons, par exemple, le cas d'une organisation dotée d'un syndicat puissant, qui entreprendrait un projet d'informatisation d'une portion importante des tâches de ses employés syndiqués sans, au préalable, évaluer les réactions possibles du syndicat. Bien que le succès d'un tel projet ne soit pas impossible, il est fort peu probable!

L'évaluation de la demande consiste à cerner le problème, à estimer l'ampleur du projet et des changements probables, à juger de l'impact de ces changements, à évaluer la faisabilité du projet et à faire une recommandation aux responsables de la prise de décision. Cette étape doit s'accomplir dans un temps relativement limité, afin de ne pas entraîner trop de retards et de frais. Certains experts estiment que l'évaluation de la demande, dans le cas de systèmes d'envergure, pourra nécessiter entre cinq et dix pour cent du temps total consacré au projet. C'est une tâche complexe, puisqu'elle exige que l'analyste qui en est chargé perçoive le problème rapidement et avec acuité, en identifie les causes les plus probables, envisage des éléments de solution, détermine un ordre de grandeur au sujet des coûts et des délais requis pour arriver à une solution, évalue l'importance des changements à prévoir et en estime l'impact. En un mot l'analyste doit en peu de temps réaliser, bien que de façon superficielle, toutes les étapes d'un cycle normal de développement de système. Il n'est donc pas surprenant que ce soit aux analystes chevronnés que l'on confie en général une telle responsabilité.

## Rédaction et présentation du rapport d'étude préalable

- ◆ Le rapport d'étude préalable a pour rôle de présenter toute l'information nécessaire à la prise de décision du client. Il vous permet s'il y a lieu, d'offrir vos services pour poursuivre le projet mais en ne vous engageant que pour l'étape suivante qui est l'étude de faisabilité.
- ◆ Avant de présenter le rapport au client, il convient d'effectuer une revue afin de s'assurer de la cohérence et de faire le point.
- ◆ Attention, ce rapport est destiné aux autorités de l'organisation ; il faut en soigner la présentation, le ton et le vocabulaire du discours.

Le rapport d'évaluation de la demande (étude préalable) permettra aux décideurs de déterminer si l'effort d'analyse doit être poursuivi ou arrêté. Pour supporter cette décision, le rapport devra offrir une image claire et complète de la situation et recommander une action. Bien souvent le rapport sera accompagné d'une présentation au cours de laquelle les décideurs pourront demander des éclaircissements. À la suite de cette présentation, une décision sera prise au sujet de la poursuite ou de l'abandon du projet. Une table des matières pour ce rapport est proposée ci-après.

## **Étude préalable**

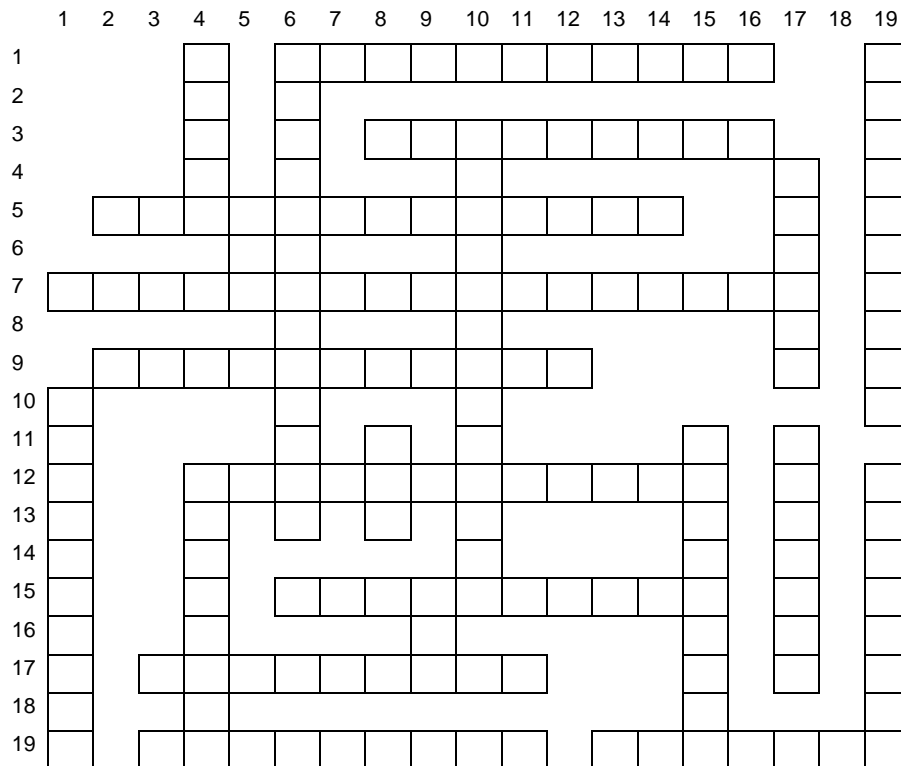
1. Rappel de la demande
  - Requéran
  - Système à l'étude
  - Problème(s) identifié(s) par le requérant
2. Méthode utilisée pour procéder à l'évaluation de la demande
  - Outils de cueillette d'information
  - Personnes rencontrées
3. Description du contexte
  - Identification des services, fonctions, postes ayant un impact sur, ou étant affectés par le système
  - Identification des gestionnaires responsables de ces services, fonctions, postes
  - Rappel de la mission des services impliqués et des objectifs de leurs gestionnaires
  - Profil organisationnel : politiques, personnel, applications
  - Profil technologique : équipements
  - Contexte financier (chiffre d'affaires, taux de croissance, profitabilité)
4. Le système à l'étude
  - Identification
  - Description
  - Objectifs
5. Problèmes
  - Problèmes perçus par les gestionnaires concernés
  - Problèmes perçus par l'analyste
6. Évaluation de la faisabilité
  - Organisationnelle
  - Technique
  - Temporelle
  - Financière
7. Recommandations
8. Proposition de projet
  - Description des tâches à accomplir
  - Proposition d'échéancier
  - Proposition de budget

## Activités

1. Pour l'étape d'étude préalable, indiquez :
  - A) son but
  - B) les activités à y effectuer
  - C) son bien livrable
2. À l'aide d'un schéma, expliquez le déroulement de l'étape d'étude préalable.
3. Donnez diverses raisons qui amènent au développement d'un système.
4. Qu'est-ce qu'une demande et que doit-elle renfermer ?
5. Pour ne pas travailler inutilement, que doit-on vérifier avant d'entreprendre une étude préalable ?
6. Au cours de quelle activité de l'étude préalable l'analyste recueille diverses informations en vue de comprendre la situation et d'intervenir adéquatement.
7. Que faut-il faire confirmer et prioriser par le client afin d'éviter des contradictions ?
8. Pour chaque énoncé, indiquez s'il s'agit d'un but, d'un bénéfice ou d'une contrainte.
  - A) L'organisation demande que le système soit en fonction avant le début de son année fiscale, soit le 31 mars.
  - B) Toute commande d'un client doit être traitée dans les 24 heures.
  - C) En éliminant la surcharge de travail, le nouveau système ramènera une bonne qualité de vie au travail.
  - D) La direction accorde 20 000 \$ pour la réalisation du projet.
  - E) L'organisation compte accroître ses profits de 5%.
  - F) Le nouveau système doit être développé en langage C.
9. Définissez les diverses faisabilités d'un projet de développement de système.
10. Décrivez le contenu du rapport d'étude préalable.



## Mots croisés



### Horizontalement

1. Limites imposées par le client dans un projet.
3. Dans un projet, représentant des utilisateurs qui précise les besoins et critique le système livré.
5. Partie d'une demande qui aborde la priorité du projet et les conséquences de ne pas lui donner suite.
7. Faisabilité qui s'intéresse à l'environnement de travail et aux relations avec la clientèle.
9. On l'évalue sommairement lors de l'étude préalable, en déterminant si le projet est réalisable.
12. Une des raisons qui peut être à l'origine d'un projet de développement de système.
15. Faisabilité qui détermine s'il est rentable de donner suite au projet.
17. Dans un projet, autres avantages que l'on peut retirer quand les buts sont atteints.
19. Faisabilité qui vérifie si la technologie peut concorder avec le système à développer. ■ Un des facteurs qui peut conduire à un projet de développement de système.

### Verticalement

1. Il approuve les termes d'un projet et en contrôle les ressources.
4. On peut développer un système afin de les réduire. ■ C'est ce que l'analyste doit régler en développant un système.
6. Activité de l'étude préalable où l'analyste recueille diverses informations afin de bien comprendre la situation.
8. Ce que le client compte atteindre par le développement un système.
10. Prévision de l'utilisation des ressources nécessaires à la réalisation de l'étude préalable.
15. Dans un projet, celui qui fait la demande.
17. Toutes les informations de la demande proviennent de lui. ■ Verbale ou écrite, elle est à l'origine d'un projet.
19. Faisabilité qui analyse les échéanciers. ■ Une des raisons qui peut être à l'origine d'un projet de développement de système.

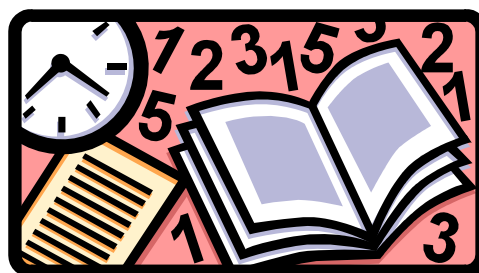
## Solutionnaire

### Activités

1. A) But = déterminer si la demande est recevable et dans l'affirmative, analyser la situation pour préciser s'il faut poursuivre le projet.  
 B) Activités = voir page 2  
 C) Bien livrable = rapport d'étude préalable
2. Voir page 1
3. Résoudre un problème lié à la vitesse de traitement, Améliorer la productivité et la qualité du travail des personnes, Réduire les coûts, Assurer une plus grande sécurité, Poursuivre les objectifs de l'organisation, Répondre à une directive.
4. Voir pages 3 à 5
5. La pertinence de la demande.
6. Clarification de la demande.
7. Les buts, les bénéfices et les contraintes.
8. A) Contrainte    B) But  
 C) Bénéfice       D) Contrainte  
 E) But               F) Contrainte
9. La **faisabilité organisationnelle** examine l'environnement de travail et les relations avec la clientèle et autres personnes externes. La **faisabilité technique** vérifie si la technologie que l'entreprise possède

ou peut acquérir, convient au système désiré. La **faisabilité temporelle** analyse les délais pour réaliser le projet. La **faisabilité financière** détermine la rentabilité du projet en comparant les bénéfices et les coûts.

10. Voir page 13



### Mots croisés

#### Horizontalement

1. CONTRAINTES
3. RÉPONDANT
5. JUSTIFICATION
7. ORGANISATIONNELLE
9. FAISABILITÉ
12. PRODUCTIVITÉ
15. FINANCIÈRE
17. BÉNÉFICES
19. TECHNIQUE ■ VITESSE

#### Verticalement

1. SIGNATAIRE
4. COÛTS ■ PROBLÈME
6. CLARIFICATION
8. BUT
10. PLANIFICATION
15. REQUÉRANT
17. CLIENT ■ DEMANDE
19. TEMPORELLE ■ SÉCURITÉ