



Le journal des Restaurants Hôtels Cafés : actualité, emploi, fonds de commerce

Journal	Emploi	Blogs des experts	Juridique et social	Equipements et hygiène	Annuaire
Archives	Fonds de commerce	Derniers messages	Gestion et marketing	Produits et boissons	Salons - Agenda
S'abonner	Petites annonces	Inscription à la newsletter	Formation - écoles	Recettes	Sondages

Rechercher OK



Consultez le **programme 2008**
des stages de promotion professionnelle et sociale
financés par le Fafih sur www.fafih.com



Le Mensuel
du 13 septembre
2007

INFORMATIQUE



La phase la plus délicate d'un projet informatique consiste à définir ses besoins. Face à l'offre pléthorique du marché, les hôteliers comme les restaurateurs sont souvent désemparés. Thierry Longeau nous livre ici sa réflexion pour mieux appréhender cette démarche...

Par Thierry Longeau, directeur d'Alcantis, cabinet d'expertise en système d'informations pour l'hôtellerie et la restauration



Les clés pour bien comprendre ses besoins



Parmi le nombre de fournisseurs, de solutions, de technologies présentes à ce jour sur le marché, il devient indispensable d'évaluer puis de formaliser la liste de ses besoins avant de se lancer dans la recherche d'un système de gestion. Si l'on n'accepte pas cette étape on risque de choisir une solution qui ne sera pas ni en adéquation ni en cohérence avec ses attentes. Une réflexion sur les objectifs stratégiques de l'entreprise constitue un préalable à la définition du système d'informatique le mieux adapté. Cette réflexion doit être menée par le chef d'entreprise et ses collaborateurs.

Rappel : les rôles d'un système informatique dans l'entreprise



Il doit

- *Gérer et organiser les informations
- *Assister les utilisateurs dans l'exécution de leurs travaux
- *Automatiser des tâches et des traitements
- *Accélérer la communication interne ou externe
- *Produire des informations de pilotage et d'aide à la décision ...

Un projet Informatique n'a pas pour objectif de mettre en place une nouvelle technologie, de nouvelles pratiques ou de changer les méthodes de travail. Il a pour but d'accroître la valeur créée et l'exploitant ne mesurera le retour sur investissement qu'en ces termes.

Pour évaluer et comprendre ses besoins, il faut



• Constater

Partez de l'existant, analysez la situation actuelle de votre entreprise et son environnement. Faites l'état des lieux, identifiez vos forces et vos faiblesses, les opportunités pouvant se présenter (agrandissement, rachat, rénovation...) et les risques auxquels vous pouvez être confrontés (annulations d'événements majeurs ayant des conséquences directes sur votre activités, nouvelles réglementations...).



• Définissez votre stratégie

Inscrivez votre démarche dans une véritable stratégie, que ce soit dans le cadre de l'ouverture d'un nouvel établissement, d'une volonté de croissance ou simplement de maintien des marges, de développement, d'acquisition de nouveaux marchés...

Lorsque vous aurez formalisé et répondu à ces 2 points, fixez le périmètre et les objectifs de votre système d'information. D'une manière générale, il s'agit de décrire vos attentes et surtout de répondre à la question "A quoi ça sert ?" Attention : ces objectifs doivent être mesurables.

8 questions pour définir ses besoins

1 - Que doit m'apporter mon système d'information ?

L'amélioration de ma productivité, une réduction des coûts, une amélioration de mon organisation, une augmentation de mes clients, une augmentation de mes recettes, une production de résultats (rapports et tableau de bords), une vision chiffrée de mon activité...

2 - Quel périmètre ou quels domaines doit couvrir mon système d'information ?

La réservation, les plannings, la facturation, les encaissements, les stocks, les achats, la production, la gestion clients, la gestion des prospects, la comptabilité, la paye, le renouvellement de matériels, la communication...

3 - Quels processus dois-je informatiser ?

Après la description synthétique de vos activités, la notion de processus est un moyen de formaliser le fonctionnement de son entreprise dans le but de : décrire, partager et analyser son fonctionnement, répartir les rôles et responsabilités, identifier les points de coordination, de synchronisation et de contrôle entre activités et processus, définir les moyens de pilotage (rapports, tableaux de bord, indicateurs...)

4 - Quelles fonctionnalités doivent être prises en compte par mon système d'information ?

Lister et classer par ordre d'importance hiérarchique les fonctionnalités souhaitées. (Indispensables, nécessaires, souhaitables, confortables, inutiles)

5 - Quels utilisateurs/collaborateurs/partenaires seront touchés par l'utilisation de mon système d'information ?

Etablir les postes et les liens qui devront être établis par le système informatique au niveau des hommes.

6 - Ai-je les ressources disponibles et les compétences nécessaires pour mettre en place et faire vivre mon système d'information ?

Paramétrage, saisie, exploitation, mise à jour des données, maintenance. Garder à l'esprit que la recherche, le choix et la mise en place d'un système informatique nécessite des ressources et du temps. Ces ressources et ce temps vous seront fournis - et facturés - par votre fournisseur lors de votre installation. Mais ensuite il faudra également trouver du temps et des ressources pour le mettre en place dans votre organisation pour assurer l'exploitation de votre système.

7 - Ai-je des contraintes ?

Il y en a toujours :

- Techniques (Environnement, réglementation, architecture...) ?
- Opérationnelles (Horaires d'ouverture, niveau de qualité attendu, clients ...) ?
- Humaines (Disponibilité des personnels, capacités intellectuelles, motivation, résistance au changement...) ?
- Délais (Impératifs de date dans le cadre d'une ouverture, début de saison...) ?
- Budget (La notion de budget est capitale et doit être prise en compte rapidement) ?

8 - Quel Budget mettre en oeuvre ?

Enfin, vous pouvez mettre vos objectifs en adéquation avec une réalité budgétaire. Car pourquoi investir quelques milliers d'euros si vous ne pouvez garantir un retour sur investissement ? Soyez pragmatique et réaliste. La loi des 80/20 s'applique toujours très bien : mieux vaut couvrir correctement 80% de ses besoins avec une solution simple et efficace plutôt qu'essayer de couvrir 100 % de ses besoins par une solution coûteuse et complexe.

Pour chacun des périmètres et objectifs de votre projet, cherchez à établir combien cela peut coûter et combien cela peut vous rapporter. N'oubliez pas les coûts indirects internes ou externes (contrat de maintenance, matériel, support téléphonique, mises à jour, vos ressources et vos compétences).

C'est cette dernière étape qui va vous aider à décider ce que sera votre système d'information. Cherchez des produits matériels et logiciels standard (une sorte de prêt à porter) sur le marché plutôt que des solutions développées uniquement pour vous. Allez ensuite visiter des confrères, échangez et recueillez leurs impressions - positives et négatives- sur les produits qu'ils exploitent et sur les services offerts par les fournisseurs (hot line, financements...).

Ce bilan une fois établi devrait vous permettre d'aborder les offres proposées sur le marché et trouver la solution qui présentera le meilleur rapport-qualité-prix.

Vos questions et vos remarques sur le [Forum - Info](#)

[Rechercher un article](#)

L'Hôtellerie Restauration n° 3046 Magazine 13 septembre 2007 Copyright © - REPRODUCTION INTERDITE

