Futur System

COMMENT BIEN CHOISIR SON LOGICIEL DE GESTION DE CCAS?

BIEN COMPRENDRE POUR BIEN COMPARER

Afin de bien choisir votre logiciel, il est essentiel de bien comprendre ce que les différents fournisseurs vous proposent pour pouvoir les comparer.

Il n'y a que trois niveaux sur lesquels vous devez comparer :

I – L'adéquation des fonctionnalités du logiciel avec vos besoins

En effet, il ne suffit pas d'acheter un logiciel de gestion de CCAS pour être certain qu'il va répondre à vos besoins. Il faut s'assurer que le logiciel répond dans le détail à vos attentes et pour cela, le meilleur moyen est de demander une version d'évaluation complète du logiciel et, si ce n'est pas possible, une démonstration du logiciel.

Le logiciel doit répondre à vos besoins de la manière la plus simple possible. Un certain nombre de prestataires, sous prétexte de fournir un grand nombre de fonctionnalités, vendent des logiciels souvent lourds et peu conviviaux. Il est toujours possible d'avoir toutes les fonctionnalités nécessaires mais accessibles de manière simple. Cela s'appelle l'ergonomie. Rendre plus ergonomique un logiciel ne peut se faire qu'à l'aide des utilisateurs et de l'expression de leur besoin. L'ergonomie a un coût pour le prestataire mais c'est un gage de qualité.

II – La maintenance

La maintenance est un des paramètres les plus important. C'est ici que la plus grande différence entre les prestataires se fait sentir. En effet, « il y a maintenance et maintenance ».

Un logiciel sans problèmes n'existe pas. Mais dans beaucoup de cas, les soucis sur le logiciel proviennent d'une cause extérieure : coupure de courant, plantage Windows, problèmes d'imprimantes, etc. Quelle que soit la cause du problème, le résultat est que vous êtes bloqué ou gêné. Le service de maintenance doit donc trouver une solution à votre problème même si le logiciel n'est pas responsable directement et ce, afin de rétablir une situation de fonctionnement normal. Le prestataire doit s'engager contractuellement sur des délais.

Pour cela demander aux prestataires comparés, une copie de leur contrat de maintenance. Ce contrat est le gage de votre tranquillité et la base de la confiance en votre prestataire. Il doit être clair et précis afin de vous montrer les limites de la prestation et les obligations mutuelles. N'hésitez pas à demander des éclaircissements.

Lorsqu'un problème survient, il faut savoir comment il va être corrigé. La correction va t-elle être envoyée par disquette, par e-mail, par téléchargement sur un site dédié ou directement par télé-maintenance.

Dans les cas plus bloquants, quelle sera la procédure de réparation : envoi par courrier de la base de données, restauration d'une précédente sauvegarde ou, déplacement sur site, si la responsabilité du blocage provient d'un problème du logiciel. Ce dernier cas, n'arrive quasiment jamais car les procédures de correction à distance doivent être suffisamment efficaces pour corriger tous les problèmes.

Le prestataire devra vous fournir toutes les informations concernant la sauvegarde et la restauration de vos données pour que vous puissiez mettre en place un plan de sauvegarde efficace et sous votre contrôle.

Certains prestataires n'incluent pas, dans le contrat de maintenance, les mises à jour des nouvelles versions du logiciel. D'autres, vous feront payer des suppléments lorsque vos besoins évolueront.

Une bonne maintenance est une maintenance sans soucis avec un tarif tout compris : mises à jour gratuites, évolutions législatives gratuites, pas de modules supplémentaires (vous avez acheté un logiciel de gestion des CCAS et pas seulement un logiciel de gestion du R.M.I ou des Aides Ménagères)

Vérifiez que la réinstallation d'un poste (suite à un problème ou à un changement de système d'exploitation) ou l'ajout d'un nouveau poste ou utilisateur n'engendre aucuns frais supplémentaire si ce n'est l'augmentation du tarif de la maintenance.

L'évolution vers un nouveau système plus récent de même type et compatible (par exemple passage de Windows 95 à Windows 2000 ou XP) ou l'arrivée sur le marché d'une nouvelle version de la base de données ne doit jamais engendrer des frais supplémentaires. Aucun argument du type « votre base de données commence à saturer, il serait judicieux de changer pour une version plus puissante » ne tient. En effet, à moins que vous ayez à gérer des centaines de milliers de dossier d'aide, toutes les bases existantes sur le marché sont largement suffisantes. Si le logiciel commence à être très lent, ce n'est jamais à cause de la marque de la base de données mais seulement à cause d'une mauvaise conception, d'une mauvaise optimisation des requêtes effectuées ou d'une infrastructure de réseaux désuète ou surchargée.

Demandez donc à votre prestataire, s'il pense qu'un jour la base de données de son logiciel pourrait saturer sur votre site et quels frais cela occasionnera.

Dans la pratique, le prestataire ne devrait jamais avoir à se déplacer sur votre site pour quelque raison que ce soit si ce n'est à l'occasion d'une formation complémentaire.

III – Le tarif

En supposant que vous trouviez plusieurs logiciels qui correspondent à vos besoins avec une maintenance de la plus haute qualité, Vous devez maintenant passer à l'étude du tarif.

Le tarif, pour pouvoir être comparé, doit être appréhendé dans son ensemble : licence d'utilisation, maintenance, formation, frais d'installation, licence sur les bases de données, etc.

Il suffit donc de calculer (à qualité de service égale) le coût de votre achat sur trois ans.

- ➔ Prix de la licence d'utilisation
- ➔ Prix des différentes licences des bases de données si elles existent
- ➔ Prix de l'installation des logiciels
- ➔ Prix de la formation de vos utilisateurs
- ➔ Prix de la maintenance « tout compris »
- ➔ Prix des diverses prestations si elles existent (réinstallation du logiciel, ajout d'un nouvel utilisateur ou poste, formation complémentaire, déplacement sur site d'un technicien, etc.)

Vous pouvez maintenant comparer les offres.

Vous trouverez certainement des différences importantes, n'hésitez pas à demander des explications aux différents prestataires.

IV – Conclusion

Le plus important est donc de s'assurer que:

- ⇨ Le logiciel répond le mieux possible à vos besoins en demandant que vous puissiez tester vous-même le logiciel grâce à une version d'évaluation ou une démonstration.
- ⇨ Le contrat de maintenance inclus tous les services qui vous permettront de ne pas avoir de frais supplémentaires sauf dans des cas exceptionnels qui devront être énumérés.
- ⇨ Le contrat de maintenance inclus les mises à jour du logiciel sans frais.
- ⇨ Le contrat de maintenance défini clairement que toutes les évolutions tant sur le plan législatif que technique se font automatiquement et sans frais supplémentaires.
- ⇨ Le prestataire modifie selon vos besoins (dans la mesure de l'intérêt général des CCAS) le logiciel pour qu'il soit toujours plus simple et plus performant.
- ⇨ Le tarif est clair, sans surprises et en adéquation avec les services fournis.