



Présentation de :

**Etude sur les projets
du cycle de vie de l'information**



Le calcul du retour sur investissement
d'un projet de gestion du cycle de vie de l'information

Août 2015

Version 1

Référence : GF/FC/150189 - 1



1. Introduction

Ce document est destiné aux directeurs de projets et aux chefs de projets qui doivent justifier de la décision d'intégrer dans la gestion de l'entreprise des outils informatiques et d'apporter une nouvelle organisation humaine autour de solutions relatives au cycle de vie de l'information :

- Projets de gestion électronique de l'information, de gestion électronique du courrier, de gestion de la circulation de l'information et des documents (workflow)
- Projets de gestion et de capitalisation des connaissances
- Projets de veille et d'intelligence économique
- Projet de gestion électronique d'archives et de gestion d'archives électroniques (SAE)

Il a été rédigé pour accompagner les responsables de projets et il est le résultat de la conduite de nombreux projets informatiques et d'intervention comme consultants en qualité d'AMOA et d'AMOE sur des projets de gestion du cycle de vie de l'information menés par des directions ou des services utilisateurs.

2. Définition

2.1. Définition du ROI

Le ROI signifie en anglais return on investment. Ce sigle est traduit en français par RSI signifiant retour sur investissement

La définition donnée par les experts comptables est : Le retour sur investissement est un ratio qui permet de calculer le pourcentage de gain à attendre d'un investissement par rapport à la mise de départ

Pour un projet informatique le ROI correspond à comparer les investissements financiers faits dans le cadre d'un projet (tout les postes sont à intégrer : logiciels, personnels, matériels, etc.) en prenant en compte l'argent investi et l'argent gagné (ou perdu).

2.2. Formule pour le calcul du ROI

La formule généralement utilisée par les financiers et les informaticiens pour le calcul du ROI dans des projets de mise en œuvre de solution technique et organisationnelle est :

$$\text{ROI} = (\text{gain de l'investissement} - \text{montant de l'investissement}) / \text{montant de l'investissement}.$$

La période temps prise en compte dans cette formule est l'année (année calendaire).

3. Les postes du ROI

Le retour sur investissement, pour tous ces projets ayant un caractère commun celui de la gestion de l'information, représente un élément central quant à la présentation du projet à la direction générale lors de sa justification et de son lancement. Ces informations sur le gain financier ne peuvent être confirmées ou infirmées seulement un an après la mise en œuvre des solutions techniques et organisationnelles.

Le ROI est donc un paramètre difficile à chiffrer avant l'obtention de résultats tangibles et chiffrables, de nombreux postes comptables n'étant pas immédiatement quantifiables.



Il existe 3 postes distincts de retour sur investissement pour la mise en œuvre d'un système de capitalisation des connaissances dans une entreprise qu'elle soit commerciale, scientifique ou de production...

3.1. Les postes chiffrables immédiatement

Gains sur le temps de recherche d'une information avec prise en compte de l'identification de l'utilisateur.

Diminution des coûts de restitution du papier par la fourniture de listes de documents et constitution de CD-ROM pour transférer les documents aux Ministères et aux acteurs externes.

Réalisation automatique de résumés de rapports qui permettent des recherches rapides de premier niveau sur les sujets.

Diminution de la reprographie à tous les moments de la vie du rapport : constitution, envoi, archivage, utilisation dans d'autres rapports, bibliographie.

3.2. Les postes chiffrables après exploitation d'une année environ

Fiabilisation des informations (mise à disposition de la dernière version de tout document) et garantie de l'existence ou de la non-existence d'un rapport sur un thème particulier.

Pérennisation des informations sous réserve de mise en œuvre de procédures informatiques fiables de sauvegarde de la base.

Sécurisation des accès aux documents (non-diffusion de documents confidentiels et à diffusion restreinte) en utilisant des règles strictes créées par le service juridique et mises en œuvre dans le système.

3.3. Les postes non chiffrables

Ces postes concernent principalement les destinataires de la diffusion de l'information :

- L'image de marque de l'entreprise tant par rapport à ses partenaires que par rapport à ses commanditaires en France et dans le monde,
- La sécurisation de l'information détenue et produite,
- Les délais de réponse écourtés lors de questions posées par les instances nationales lors de catastrophes ou de nouveaux projets ou par les clients pour des prises de décisions environnementales.
- La présentation immédiate d'un dossier ou d'un rapport en ayant sa traçabilité à disposition pour l'utilisateur.
- La diffusion de l'information à un ensemble ciblé de personnes habilitées (internes et/ou externes à l'entreprise) : cadres, ensemble d'une direction ou d'un service, chercheurs, ingénieurs, comité de direction, équipe projet, etc.
- La garantie de la confidentialité des informations en accès et en reproduction (blocage des accès en lecture, blocage de l'impression).
- La traçabilité des événements sur un dossier, un document (mise à jour, lecture, copie)
- L'impact sur l'environnement organisationnel et l'environnement décisionnel



4. Conclusion

Le retour sur investissement est très variable en fonction des projets menés et de leur environnement.

1. Dans un centre de recherche, le calcul du retour sur investissement pour le projet de mise en place d'un système de capitalisation des connaissances avec un moteur de recherche sémantique qui fédérait un grand nombre de bases de données documentaires, n'a pas de réel valeur car il a permis aux chercheurs d'accéder à l'ensemble des bases de données de l'Institut, mais le RSI calculé était à valoriser sur la mise en place des bases de données documentaires dans les directions et les services.
2. Pour une filiale d'une banque française exerçant le métier d'affacturage, le retour sur investissement pour le projet de mise en place d'une solution de gestion électronique du courrier a été rapide.

Pour ouvrir le courrier, l'enregistrer, le distribuer il fallait 80 personnes qui travaillaient à partir de 7 heures du matin et avec des remises du courrier aux destinataires qui s'échelonnaient de 10h00 du matin à 16h00 pour les journées à gros volumes.

Après mise en place du système de GEC et la nouvelle organisation, le courrier est ouvert à partir de 5h00 du matin, il est numérisé, vérifié qualitativement puis distribué électroniquement avant 11h00 dans l'ensemble des services.

Après 5 mois de rodage du personnel et d'affinage du paramétrage de l'outil, cette nouvelle organisation du travail a permis un gain de temps dans l'acheminement du courrier, une nette augmentation de la fiabilité de la distribution (maintenant électronique) mais aussi de diminuer le nombre d'intervenants externes par rapport à la gestion manuelle du courrier de 40 personnes. Le gain sur l'investissement initial a été couvert en 4 mois.