



A côté du bogue de l'an 2000

Fabien Cleuet (CISA) (fcleuet@diathese.fr)

Administrateur AFAI

DIATHESE © 11/1999

Pour tous ceux qui vivent sur le terrain la préparation de ce changement d'année exceptionnel, le bogue risque de ne pas tenir ses promesses. Tous les médias ont beau nous tenir en haleine à ce sujet en agitant une angoisse digne de la peste du moyen âge, j'ai le sentiment que le cataclysme attendu sera moins retentissant que le vacarme qui le précède.

Le premier non-bogue fut assurément le 9/09/99. Pour ce jour d'une banalité affligeante, le plan médiatique était articulé en 3 points essentiels :

1. Communiquer massivement en occupant de l'espace comme une lessive au rayon du super marché. Pour cela radio, télé, net et journaux se copiant les uns les autres ont mixé puis étalé une mayonnaise dont personne ne peut déterminer l'origine.
2. Appliquer la méthode Coué, car ce bon vieux truc marche à merveille. On parle du bogue depuis si longtemps que pour le 9/09/99 on espère fermement toucher un acompte sur dividende.
3. En effet, le plus dangereux (et le plus difficile) était d'expliquer et de justifier la zone de risque liée au 9/09/99. C'est là que la presse, écrite notamment, fût à son firmament. Une pincée de mots creux, un rien de prévision catastrophique et surtout ne pas entrer dans le détail des risques ou dévoiler une explication technique. De toute façon cette purée tiède nous étant servie depuis longtemps, ça doit finir par nous monter jusqu'au cerveau.

Je demande à tous les lecteurs de cet article de me signaler tous les sinistres réellement liés à cette date et je promets une analyse de tout cela dans un prochain bulletin de l'AFAI. (fcleuet@diathese.fr).

Autres "pétards mouillés" estampillés Y2K sont les expressions changement de siècle voire de millénaire. Hélas, il n'en est rien, car la dizaine regroupant les nombres de 1 à 10, le prochain siècle commencera le 01/01/2001.

Pour autant on ne peut nier le côté assurément nouveau de cet événement. C'est en effet la première fois qu'une collectivité professionnelle mésestime unanimement un phénomène parfaitement identifiable et prévisible. L'aspect exceptionnel du problème se mesure au nombre de zéro de l'addition globale à l'échelle planétaire.

À quelques jours du jour J, on discerne bien une situation assez dichotomique à l'échelon des pays comme des entreprises. Ainsi, les premières puissances économiques montrent un bon niveau de préparation alors que les pays en développement accusent un retard certain (Cf. étude www.global2k.com).

Du côté des entreprises, on trouve les mêmes extrêmes. Chez les grands comptes, le sujet a été planifié de longue date, les moyens mobilisés, les tests réalisés et il ne devrait pas y avoir trop de casse. Pour autant, les DSI sont conscients d'un risque résiduel qui perdurera pendant au moins un an.

Dans les PME, la situation est beaucoup plus diverse. Celles qui n'ont pas une culture système d'information et une propension à la planification prennent des risques inconséquents et il y aura des difficultés.

J'ai choisi de vous présenter trois cas de figure et les conclusions qui en découlent. On constatera que si les événements sont causés par la " chose Y2K " les difficultés constatées sont d'un classique archi connu. Ici encore, la " chose " me laisse sur ma faim.

CAS 1. L'UPGRADE AN 2000

Une entreprise du spectacle utilise un progiciel pour sa gestion abonnement, billetterie, plan de salle etc. L'étude ayant abouti au choix de ce produit fixait parmi les contraintes d'architecture technique la nécessité d'une base SQL. Cet objectif sensé a été rapidement perdu de vue et l'on a acheté un progiciel auprès d'un fournisseur qui deux rachats plus tard et un procès à la clé se retrouve à supporter un logiciel basé sur une gestion de fichier digne des années 80 " frisson garanti ". Tout fonctionnait à peu près bien jusqu'à l'arrivée d'une version intermédiaire et préparatoire au passage an 2000.

Cette version de transition permet d'apprécier la variété et la richesse des dysfonctionnements de cette gestion de fichier maison. Ainsi, certaines fonctions ont dû être limitées à une utilisation mono-poste, car les accès multiples ravageaient allègrement les enregistrements. L'accès à d'autres modules a été purement supprimé, car dans tous les contextes d'utilisation chaque modification ou enrichissement de table " labourait " les données adjacentes.

Après une période de crise où les billets manuels ont refait une brève apparition, le fournisseur a pu installer une nouvelle version " full Y2K " qui présente aussi l'avantage de gérer un accès aux données digne de ce nom.

CAS 2 : LE DEVELOPPEMENT INTERNE AN 2000

Une société de négoce disposait de logiciels spécifiques vieillissants et ne passant pas l'an 2000. Début 1999, le patron se laisse convaincre par son informaticien maison qu'il vaut mieux développer en interne une version Y2K. Sa conviction est d'autant plus aisée qu'il a une réticence à acheter un progiciel et que par ailleurs " son informaticien sait faire des miracles " (traduisez satisfaire ses quatre volontés).

Six mois passent et la crise pointe le bout de son nez. Il est vrai que développer seul une comptabilité générale, une facturation, une gestion des achats et des stocks et, pour finir, une facturation et des statistiques de vente n'est pas chose aisée. Exténué par la tâche, l'informaticien traverse des cycles de déprime et à plusieurs reprises le contact avec les utilisateurs frise le pugilat.

Le DG se demande maintenant s'il n'est pas préférable de passer sur un progiciel d'autant que l'informaticien envisage de partir en province.

CAS 3 : LE PROGICIEL AN 2000

Une entreprise industrielle a un progiciel ne passant pas l'an 2000 mais le fournisseur (racheté depuis) ne développera pas de nouvelle version. Fin 1998, la direction envisage donc un remplacement de ce produit en appliquant trois principes fondateurs qui scellent la qualité d'un projet d'intégration :

1. les démonstrations doivent être brèves, car de toute façon ces produits font tous la même chose,
2. le produit le moins cher est sans doute le meilleur,
3. les opérationnels de l'entreprise sont déjà occupés à 120%, mais ils pourront facilement gérer en plus la reprise de données, la formation et (cerise) une exploitation en double. Pour ne pas disperser les esprits, il convient d'éviter le recours à un conseil externe qui par ailleurs ne connaît rien à l'entreprise.

Il est presque inutile de commenter la réussite de ce projet mais je ne résiste pas à cette tentation.

Mi-novembre, le produit a été mis en exploitation en cours d'exercice et il m'est demandé une rapide évaluation de la situation, peu brillante au demeurant.

Depuis 6 mois le chef comptable essaie de piloter un navire fou. Chaque utilisateur découvre les fonctionnalités réelles du produit. On facture et l'on encaisse difficilement au prix d'une manipulation acrobatique. Les utilisateurs ayant fait la reprise des données (partiellement manuelle) sans conseil sur la méthode, il est impossible d'obtenir une vision fiable des clients que l'on a donc bien du mal à relancer. Cette situation est suffisamment tendue pour que le service comptable se soit vidé de ses effectifs. Le chef comptable reste seul, à la limite de la crise, tel le capitaine du Titanic qui assume la situation. Il supporte cependant difficilement la valse des intérimaires ou nouveaux comptables qui ne restent que 2 ou 3 jours.

Expliquer au PDG la suite de ses erreurs ne fut pas aisé tant il était sûr de son fait et prêt à assigner le fournisseur.

LES ENSEIGNEMENTS DE L'AN 2000

Les organisations qui ont travaillé sérieusement sur ce sujet ont assurément acquis des compétences et créent de la valeur autour du SI :

- la méthodologie de test des traitements an 2000 fera nécessairement progresser,
- la revue des applications internes a sans aucun doute permis une ré-appropriation du système d'information (documentation étude et exploitation, mise en place de nouvelles technologies),
- les vieilles applications ont été mises à la poubelle et les progiciels ont massivement été installés.

Ces points ont d'ailleurs été illustrés lors des différentes interventions du congrès AFAI du 17-18/11.

LE COTE “ PETARD MOUILLE ” DE L’AN 2000

Les trois situations brièvement évoquées ci-dessus sont effectivement “ causées ” par le passage à l’an 2000 et l’aménagement du système d’information qui en résulte. Ces situations typiquement PME montrent la diversité des aptitudes et des cultures pour organiser l’évolution du système d’information. La préparation des systèmes pour le passage de l’an 2000 a imposé un projet système d’information à chaque organisation bien qu’elles n’aient pas toutes la même aptitude pour gérer ce changement.

Pour autant, il révèle des vérités connues de longue date :

- Une architecture technique sérieuse tient plus facilement ses promesses qu’un bricolage.
- Le choix du partenaire technique engage l’entreprise et se révèle incontournable en période de crise, car lui seul tient les rênes du système.
- Les modalités de travail lors du choix d’un progiciel, mais aussi après l’implémentation conditionnent le professionnalisme des relations client / fournisseur.
- Le cahier des charges est une nécessité incontournable même si cet exercice est long et difficile.
- Choisir un progiciel (surtout intégré) est plus complexe que d’acheter un parapluie, car il impose une analyse croisée système cible \Leftrightarrow progiciel puis progiciel \Leftrightarrow système cible.
- Les ERP sont particulièrement difficiles à implanter (cf. les diverses interventions du dernier congrès AFAI).
- De surcroît, la culture PME pêche souvent par les aspects suivants :
 - le SI n’est pas perçu comme stratégique et n’est donc pas piloté,
 - la capacité à accompagner le changement y est assez faible,
 - la direction dans son ensemble a un mal fou pour consacrer le temps nécessaire au SI et notamment pour décrire le système cible attendu. Après la phase d’euphorie, le projet tourne rapidement à la désillusion,
 - les dirigeants ont une aversion pour les consultants et ont donc tendance à improviser.

L’arrivée du soir fatidique est aussi l’occasion d’observer les phénomènes suivants :

- Certains mainteneurs de parc informatique n’ont pas hésité à “ raquetter ” leurs clients en leur proposant un audit préalable et indispensable à la préparation de leur intervention. Comble de l’incompétence, dans bon nombre de cas ils ne connaissaient pas le parc informatique qu’ils maintenaient.
- Les éditeurs (Microsoft en tête) ont un mal fou à stabiliser une version Y2K de chaque produit et abondent en “ dernière version ”. Les clients sont alors contraints d’appliquer des versions sans apport fonctionnel mais uniquement pour bénéficier du support technique.
- Cette difficulté est sans doute à rapprocher de la tendance actuelle qui consiste à empiler bon nombre de couches logicielles et ainsi complexifier les tests d’intégration dès l’instant que l’on cherche à couvrir tous les contextes d’utilisation. Ceci n’empêche pas certains éditeurs d’imposer un régime “ slim fast ” aux procédures de test (Microsoft n’est pas le seul en cause mais il a le mérite d’en faire la publicité).

ALORS, BUG OR NOT BUG ?

En quelques mois, j'ai vu fleurir des projets sinistrés dans des proportions bien supérieures à la moyenne. Dans le contexte des PME, il s'agit des prémisses du fameux passage à l'an 2000. Ce ne sont pas toujours des bogues au sens usuel du terme, mais dans tous les cas le système d'information est plus ou moins opérant et c'est l'utilisateur qui doit colmater la brèche.

Fabien Cleuet (fcleuet@diathese.fr)

DIATHESE © 11/1999