**Critères d’évaluation d’un système digitalisé (d’après Van Grembergen, 2001) (tableau 15.23)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Critères** |  | **Indicateurs clés** |
| *Efficacité* | * L’application digitalisée transmet des informations pertinentes
* L’application digitalisée diffuse les informations en temps voulu, de manière précise et utilisable
* L’application digitalisée permet d’atteindre les objectifs fixés
 | * Temps d’exécution, temps d’attente et temps de latence
* Qualité de l’information transmise (taux d’erreurs)
 |
| *Efficience* | * L’application digitalisée utilise les ressources de manière optimale (ressources technologiques mais également les ressources humaines)
 | * Temps de travail humain nécessaire
* Coûts matériels et technologiques
 |
| *Confidentialité* | * L’application digitalisée protège les informations sensibles et confidentielles
 | * Respect des protocoles de sécurité (certifications)
 |
| *Intégrité* | * L’application digitalisée transmet des informations exactes, exhaustives et conformes aux attentes de l’organisation
 | * Qualité de l’information transmise (taux d’erreurs)
 |
| *Disponibilité* | * L’application digitalisée met à disposition les informations nécessaires lorsque les processus opérationnels les requièrent
* L’application digitalisée sauvegarde et archive les informations de manière opportune
 | * Accessibilité des données (nombre de connexions autorisées, nombre de requêtes nécessaires)
 |
| *Conformité* | * L’application digitalisée traite les informations de manière conforme aux lois et règlements auxquels l’organisation adhère
 | * Respect des lois et règlements (certifications)
 |
| *Fiabilité* | * L’application digitalisée offre des garanties suffisantes quant à sa fiabilité et la stabilité de son utilisation dans le cadre des activités de GRH
 | * Fiabilité de l’initiative (nombre de pannes, indisponibilités)
 |