



Bruno César, DG de Cesar Consulting

Cabinet de conseil spécialisé dans la conduite de projets sensibles ou complexes.

« Bien s'accorder sur les nouvelles tâches de chacun.

Plus d'un projet informatique sur trois échoue pour des raisons qui n'ont rien à voir avec la technologie. A partir du moment où les gens doutent, les problèmes commencent. Pour les éviter, il faut délimiter clairement les contours du projet dès son démarrage, et expliquer aux utilisateurs ce qui va changer pour eux. »

« Prendre le pouls du terrain.

Il faut effectuer un quadrillage service par service pour bien cerner la façon dont les utilisateurs perçoivent le projet. Il est important d'identifier les freins éventuels. Et aussi de repérer les personnes qui ne comprennent pas la nature des futurs changements, n'y trouvent pas leur intérêt, ou ne semblent pas prêtes à s'impliquer. »

« Impliquer l'encadrement de premier niveau.

C'est lors de l'élaboration du cahier des charges qu'il faut marier les responsables techniques et les équipes opérationnelles directement touchées par le projet. Ensuite, je conseille de se focaliser sur l'encadrement de premier niveau – là où portera le changement – et de trouver les bons relais de communication au sein de chacun des départements. »