

Les échecs de mise en place de NTIC, en particulier de bases de données documentaires et/ou de modules de Workflow, relèvent pour l'essentiel d'erreurs de conduite du changement. Il est opportun de faire appel à un conseil spécialisé.



erreur 1 : donner la priorité aux applications sur l'organisation.

Souvent des initiatives ponctuelles mais sans vision globale mènent à l'introduction de logiciels dit "de GED" - l'appellation n'est pas normée- dont les bases sont difficilement utilisables par d'autres applications.



Installer des applications pouvant utiliser une base documentaire commune.



erreur 2 : Vouloir une implantation générale et rapide.

Compte tenu des contextes d'environnement humain, nous préconisons une démarche par étapes en commençant par un groupe pilote (voir fiche). Notre apport est l'aide à la définition du plan de progrès et à l'accompagnement de sa mise en œuvre.



ERREURS A EVITER DANS LA MISE EN ŒUVRE DE NTIC



erreur 3 : Vouloir tirer profit immédiatement des gains d'efficacité.

➔ Dans un premier temps, l'apport doit être de **confort** et de **qualité de l'information** étayant des décisions plus que de productivité.
Dans un deuxième temps seulement, les procédures pourront être optimisées.



erreur 4 : Considérer qu'une base documentaire n'est qu'une "armoire électronique".

Il peut aussi, joint à des techniques de "Gestion des Connaissances" (Knowledge Management), représenter un puissant outil organisationnel.

➔ Dès l'origine du projet, prévoir l'intégration future Base de données documentaire/WorkFlow.



erreur 5 : Vouloir utiliser systématiquement les NTIC.

Prenons l'exemple de mise en place de Workflow :

Il y a lieu de déterminer, par une analyse de valeur ajoutée, ce qui relève :

- Du Workflow « de production »,
- Du workflow coopératif (Lotus note etc.) (voir : typologie du workflow sur notre site)
- De l'initiative personnelle

➔ Il ne faut surtout pas vouloir tout gérer par procédure, au risque de d'étouffer l'initiative personnelle et de déresponsabiliser. (Cette remarque s'adresse d'ailleurs également aux mise en place de process de qualité "totale" ISO 900X)



erreur 6 : Sous estimer les contraintes techniques.

L'art des vendeurs de solutions logicielles est de créer une ambiance "magique" lors des présentations. En fait,

- Il existe toujours plusieurs approches techniques,
- L'enjeu est toujours important à moyen terme,
- Une telle évolution organisationnelle ne se produira qu'une fois.

Ces conditions imposent une démarche de **conduite de projet** stricte.

➔ Se faire assister d'un conseil réellement spécialisé en organisation et GED d'un niveau suffisant.