

INFRABEL OPTÉ POUR UNE GESTION DE PROJET RÉFLÉCHIE



INFRABEL OPTÉ POUR UNE GESTION DE PROJET RÉFLÉCHIE

Infrabel est le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire belge et est, en cette qualité, responsable de l'entretien, de la modernisation, de l'extension et de la gestion du réseau ferroviaire. L'équipe Asset Management d'Infrabel s'est mise à la recherche d'une approche de projet et de gestion de portefeuille et de son application correspondante afin d'accroître l'efficacité de ses projets. Ils ont choisi Microsoft Project Server et cherchaient initialement un partenaire qui pouvait prendre en charge la configuration de l'outil. « Ce qui a commencé comme une prestation de services pour accroître la maturité dans le domaine de la gestion de projet s'est transformé en accord de coopération qui a abordé tous les aspects ; de la configuration au travail sur mesure et au coaching des utilisateurs internes », explique Mathias Vanden Auweele, chef de projet dans l'équipe Asset Management et force motrice initiale derrière Smile 2.0.

METTRE LE BON ACCENT

« En 2017, la direction m'a demandé de trouver une manière de réussir nos projets à temps et dans les limites du budget », explique Mathias. Ce défi s'inscrivait dans le projet Smile 2.0 d'Infrabel, une initiative visant à aborder la gestion des objectifs stratégiques de manière encore plus structurelle et pragmatique. « À l'époque, nous avons priorisé quelques projets stratégiques et nous avons étroitement réfléchi au reporting périodique. Ces projets se sont bien déroulés et nous avons constaté que d'autres projets devaient également être traités de la même manière. C'est ainsi que la question « Comment pouvons-nous accorder la bonne attention à davantage de projets ? » m'est venue. Je suis rapidement arrivé à la 'gestion de projet'. Il s'agissait de déterminer les résultats souhaités et de rechercher une application adéquate », explique Mathias.

Au sein d'Infrabel, d'autres équipes qui travaillaient déjà avec les applications Microsoft Project. Elles avaient aussi bien de bonnes que de mauvaises expériences et ne pouvaient donc pas proposer de réponse prête à l'emploi. Finalement, une offre de marché public a été lancée, dont Realdolmen est sorti premier. « Realdolmen s'est démarqué par le contenu de sa proposition et son approche. Tous les aspects que nous estimions nécessaires étaient présents. En ce qui concerne le travail sur mesure et le développement de l'application, la connaissance s'est reflétée par les réponses fortes à mes questions, ce qui a créé la confiance nécessaire », explique Mathias.

DE LA CONFIGURATION AU SPARRING PARTNER

« Nous avons commencé avec Realdolmen début 2018. La portée, la période et le budget prévus étaient restreints : seule la configuration de base était prévue. J'ai donné les exigences fonctionnelles et Realdolmen a défini les développements technologiques nécessaires à cet effet. Nous sommes heureux que Realdolmen ait pu et voulu changer rapidement de cap. Dans la pratique, il s'agit de surfer sur la vague qui se manifeste à ce moment-là », explique Mathias. À l'époque, on avait déjà commencé à motiver et former les utilisateurs. Nous avons donné des formations à un groupe limité de personnes et nous



« LE FAIT QUE REALDOLMEN PUISSE PROPOSER UN PACKAGE COMPLET COMPRENANT À LA FOIS UN SUPPORT TECHNIQUE, FONCTIONNEL ET EN MATIÈRE DE PROCESSUS, TOUT CELA DE MANIÈRE TRÈS ACCESSIBLE ET HUMAINE, EST L'UN DES FACTEURS DE RÉUSSITE. »

MATHIAS VANDEN AUWEELE

INFRABEL

Right on Track

avons travaillé selon un scénario Proof of Concept. Pendant ces moments, l'équipe a senti qu'il fallait un interlocuteur central. L'objectif était d'impliquer toujours plus de projets et de gestionnaires de projet. C'est notamment pour ces raisons qu'il a été décidé en 2019 de poursuivre et même d'étendre la collaboration. Infrabel voulait continuer à moduler l'application de projet, former davantage de personnes et mettre en place un interlocuteur central afin que tout cela puisse être réalisé de manière pragmatique. Outre l'outil, l'accent est désormais beaucoup plus mis sur « comment aborder un projet avec cet outil ». « Il y a régulièrement une personne de Realdolmen sur place pour aborder les utilisateurs de manière proactive et pour discuter de leur manière de travailler avec l'outil », ajoute Mathias.

MISER ENSEMBLE SUR LA QUALITÉ DES DONNÉES

Aujourd' hui, il est temps que l'outil porte ses fruits. « Nous voulons que les rapports de l'application fassent office de single source of truth pour les décisions stratégiques. Cela implique toutefois que toutes les données doivent figurer dans le système et refléter la réalité. Prochaine étape : organiser des groupes de pilotage où leur approche peut servir de point de repère pour le reste. Ce n'est que lorsque les données sont correctes, validées et que les projets sont catégorisés de manière étayée en termes

« ACTUELLEMENT, NOUS SOMMES PLUS LOIN QUE JAMAIS DANS LE DÉPLOIEMENT DE LA GESTION DE PROJET AU SEIN DE NOTRE ÉQUIPE. NOUS ESPÉRONS ATTEINDRE UN NIVEAU DE MATURITÉ PLUS ÉLEVÉ, IL S'AGIT D'UN 'WORK IN PROGRESS', NOUS Y TRAVAILLONS DÉJÀ ET OBTENONS DES RÉSULTATS INTERMÉDIAIRES. LAST BUT NOT LEAST, NOUS SOMMES PARVENUS À CRÉER UN CADRE DANS LEQUEL LES GENS SE SENTENT PLUS RESPONSABLES. »

MATHIAS VANDEN AUWEELE

d'importance que la direction se concentrera sur les rapports et pourra transmettre l'état d'esprit à d'autres projets et équipes », explique Mathias. À l'avenir, nous miserons ensemble sur le coaching pour mettre en ordre tous les pipelines de projets, mais la qualité des données dans l'outil va augmenter.

Finalement, l'objectif est que Realdolmen, à terme, transmette en grande partie son rôle de spécialiste à l'équipe afin qu'Infrabel dispose de toute l'expertise nécessaire. Notre objectif est de les responsabiliser et finalement de ne plus faire office que de sparring partner, où Realdolmen peut transmettre des conseils et des idées issus de la théorie et qu'Infrabel puisse les évaluer dans la pratique.

UN MAXIMUM D'EXPERTISE AVEC UN MINIMUM DE MANAGEMENT

Ce projet a été réalisé par une équipe multidisciplinaire de Realdolmen. Cette approche implique que le client fait appel à une seule personne de contact qui définit le nécessaire sur le plan fonctionnel et qui prévoit une solution avec la personne disposant de l'expertise adéquate. De cette manière, le client peut faire appel à un maximum d'expertise sans devoir gérer toute une équipe. « Une telle approche demande de la confiance étant donné qu'un certain nombre de choses se déroulent à distance. Cette manière de travailler fonctionne bien ici. Nous ne devons pas trouver de la place pour toute une équipe et ne devons pas toujours réfléchir à qui nous allons poser la question », explique Mathias.

La force réside dans le mélange, la personne de contact peut lancer une question dans une équipe composée de différents profils et ainsi donner une réponse complète au client. En outre, la personne de contact est aussi directement le lien entre le business et IT. En n'engageant pas des personnes mais des compétences, vous pouvez travailler beaucoup plus efficacement.

ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

À propos d'Infrabel: www.infrabel.be

À propos de Realdolmen: www.realdolmen.com

info@realdolmen.com / T: +32 2 801 55 55