## **Plan d'Accompagnement au Changement pour l'Application de Gestion d'Inventaire du Mydil**

L'introduction de l'Application de Gestion d'Inventaire du Mydil est une **transformation digitale** majeure. Elle exige un accompagnement rigoureux pour garantir l'adoption des nouvelles pratiques par les étudiants et les administrateurs. Ce plan s'articule autour du modèle **ADKAR** pour planifier les actions et anticipe les réactions basées sur la courbe du changement de **Kübler-Ross**.

### **1. Parties Prenantes et Enjeux**

Le succès de l'application repose sur l'adhésion de deux groupes principaux : les **Étudiants EPSI**, qui doivent passer d'un système informel à une réservation structurée via le SSO, et les **Administrateurs du Mydil**, qui doivent maîtriser les nouvelles interfaces de gestion de l'inventaire, de validation des prêts et de suivi de la maintenance.

Le risque principal est la **résistance au changement**, notamment la **colère** et la **négociation** (les phases intermédiaires de la courbe de Kübler-Ross), si l'outil est perçu comme ajoutant de la complexité plutôt que de la simplicité. Le plan d'action vise à court-circuiter ces phases.

### **2. Stratégie d'Accompagnement basée sur ADKAR**

Le modèle **ADKAR** (Awareness, Desire, Knowledge, Ability, Reinforcement) est utilisé comme feuille de route pour s'assurer qu'aucun aspect du changement individuel n'est négligé.

#### **A. Phase de Préparation (Awareness & Desire)**

L'objectif est de créer un **Désir** d'utiliser le nouvel outil en expliquant la **Conscience** du problème actuel.

* **Awareness (Conscience) :** Avant le lancement, une campagne de communication intitulée **« Stop au Chaos »** sera lancée. Elle ne présentera pas l'outil, mais les frustrations du statu quo (matériel introuvable, perte de temps à vérifier la disponibilité manuellement). Pour les Administrateurs, une réunion d’équipe mettra en lumière le risque d'obsolescence et de perte d'investissement lié à l'absence de suivi de maintenance. Cette approche permet de gérer le **Choc/Déni** en validant les frustrations existantes.
* **Desire (Désir) :** L'accent sera mis sur le gain personnel. Pour les étudiants, des **« early wins »** seront communiqués par un groupe pilote : "Réservez en 3 clics, passez plus de temps à fabriquer !". Pour les Administrateurs, l'application sera présentée comme un outil de **valorisation** de leur expertise (gestion proactive de la maintenance plutôt que réactive). L'identification d'**Ambassadeurs du Mydil** parmi les administrateurs est essentielle pour transformer la **Colère/Négociation** en adhésion.

#### **B. Phase de Lancement (Knowledge & Ability)**

L'objectif est de s'assurer que les utilisateurs sont non seulement formés, mais aussi capables d'utiliser l'outil dans leurs tâches quotidiennes.

* **Knowledge (Connaissance) :**
  + **Étudiants :** Des tutoriels vidéo courts **« 2 minutes pour réserver »** et des guides pas-à-pas sur l'utilisation du SSO seront diffusés via l'intranet. L'interface étant simple et intuitive, une formation de masse n'est pas nécessaire.
  + **Administrateurs :** Une **formation pratique intensive** (4 heures) sera organisée, centrée sur la maîtrise des flux critiques : gestion des demandes en attente, Check-out/in via QR Code, et planification de la maintenance. C'est le moment où la **Dépression** (pic de la résistance) peut survenir ; il faut insister sur la pratique encadrée pour rassurer.
* **Ability (Capacité) :** Une **phase pilote (une semaine)** sera mise en place : l'équipe Ambassadrice et les Administrateurs gèreront *tous* les prêts exclusivement via l'application. Un **guichet d'aide** éphémère sera mis en place au Mydil pour assister les étudiants lors de leurs premières réservations, transformant l'**Expérimentation** en succès rapide.

#### **C. Phase de Post-Lancement (Reinforcement)**

L'objectif est d'assurer la pérennité du changement et d'ancrer l'application comme la **nouvelle norme**.

* **Reinforcement (Renforcement) :**
  + **Support :** Une ligne d'aide dédiée (ex: Chat Teams/Slack) est ouverte pour un support rapide N1/N2 pendant le premier mois, gérée conjointement par les Ambassadeurs et l'équipe informatique.
  + **Feedback et Ajustement :** Un recueil de feedback structuré sera mené 3 semaines après le lancement, ciblant les goulots d'étranglement (ex: complexité du module de maintenance ou problème SSO). Les ajustements rapides du logiciel renforcent la confiance et l'**Acceptation**.
  + **Célébration :** La réussite sera célébrée après 2 mois en communiquant des **KPI clairs** (ex: "500 réservations faites en ligne, zéro perte d'inventaire signalée"). Cette reconnaissance publique ancre l'**Intégration** totale de l'outil dans les pratiques du Mydil.

### **3. Indicateurs de Succès (KPI)**

Le succès de l'accompagnement sera mesuré par :

* **Taux d'Adoption Administrateur :** 100% de la validation des prêts/retours gérée par l'application après 1 mois.
* **Taux de Réservation Étudiant :** Plus de 90% des demandes de matériel initiées via l'application après 2 mois.
* **Taux de Satisfaction Utilisateur :** Note moyenne des utilisateurs sur la simplicité d'utilisation de l'interface (objectif >4/5).

En agissant sur les leviers du changement individuel (ADKAR) et en anticipant les émotions de la courbe de Kübler-Ross, l'EPSI assure une transition fluide et maximise l'investissement réalisé dans cette nouvelle application de gestion d'inventaire.