# **Plan d'Accompagnement au Changement : Gestion d'Inventaire du Mydil**

L'introduction de l'Application de Gestion d'Inventaire du Mydil représente une **transformation digitale majeure**, modifiant les habitudes de travail des administrateurs et les démarches de réservation des étudiants. Cet effort d'accompagnement vise à garantir une adoption totale et fluide, en utilisant le modèle de changement individuel **ADKAR** pour structurer les actions et la **courbe de Kübler-Ross** pour anticiper et gérer les réactions émotionnelles face à cette nouveauté.

## **1. Parties Prenantes, Enjeux et Risques Détaillés**

Le succès du déploiement repose sur la gestion proactive des préoccupations des utilisateurs clés. La simple présence de l'historique d'emprunt (qui renforce la responsabilisation) peut, par exemple, générer une résistance (Colère) chez l'étudiant habitué à l'informel.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Partie Prenante | Enjeu Principal | Risque Anticipé (K-R Phase) | Stratégie de Gestion du Risque |
| Étudiants EPSI | Gain de temps pour la réservation et connaissance instantanée de la disponibilité. | **Colère / Négociation** : Perte de l'informel, perception de l'outil comme une "surveillance" (historique d'emprunt). | Mettre l'accent sur la **simplicité du SSO** et le bénéfice personnel (ne plus se déplacer inutilement). |
| Administrateurs du Mydil | Professionnalisation du suivi (maintenance, retards) et fin des tâches manuelles répétitives. | **Déni / Dépression** : Peur de la complexité de l'interface CRUD et du nouveau flux de validation (surcharge de travail initiale). | Déléguer la co-construction aux Ambassadeurs et organiser une formation **très pratique** axée sur la validation Check-out/in par QR Code. |
| Service Informatique | Intégration du SSO (SAML/LDAP) et support technique. | **Choc** : Problèmes d'intégration du SSO, pics de tickets de support après le lancement. | Planifier des tests de charge et d'intégration SSO en amont (Phase de Préparation) et former le support N1/N2. |

## **2. Analyse du Changement via le Modèle 7-S de McKinsey**

Le modèle 7-S permet d'évaluer l'impact organisationnel global de l'application Mydil en examinant les sept leviers (trois **Durs** - *Hard* et quatre **Mous** - *Soft*) interdépendants.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Élément 7-S** | **Type** | **Description de l'Impact sur le Mydil** |
| **Strategy (Stratégie)** | Dur | Passage d'une stratégie de **gestion réactive** de l'inventaire à une stratégie de **gestion proactive** et d'optimisation des ressources. La traçabilité permet de mieux justifier les futurs investissements en équipement. |
| **Structure (Structure)** | Dur | Formalisation du rôle d'**Administrateur du Mydil** avec des responsabilités claires dans le processus de validation numérique. Introduction informelle du rôle d'**Ambassadeur** pour le support interne. |
| **Systems (Systèmes)** | Dur | **Le changement principal.** Mise en place du **Système d'Inventaire Mydil** qui remplace les systèmes manuels/papier. Dépendance totale du flux de prêt au **Système SSO/d'Annuaire EPSI**. |
| **Skills (Compétences)** | Mou | Les Administrateurs doivent acquérir de nouvelles compétences techniques : maîtrise de l'interface CRUD, utilisation du QR Code pour le *Check-out/in*, et capacité à planifier la maintenance. |
| **Staff (Personnel)** | Mou | L'équipe existante est redéployée avec de nouvelles priorités de temps : moins de temps passé sur la paperasse, plus de temps sur l'assistance directe aux projets des étudiants et sur la maintenance préventive. |
| **Style (Style)** | Mou | Le style de management du Mydil évolue d'une culture de prêt informelle et basée sur la confiance verbale vers un style **structuré, documenté et professionnel**, soutenu par des données. |
| **Shared Values (Valeurs Partagées)** | Mou | Renforcement de la valeur de la **Responsabilité** (par l'historique d'emprunt), de l'**Efficacité** (réservation rapide), et de la **Préservation des Ressources** (maintenance tracée). |

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

Le succès de l'accompagnement au changement sera mesuré par des indicateurs quantifiables (KPI) permettant de valider l'atteinte de l'étape **Renforcement**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **KPI** | **Description Détaillée** | **Objectif Cible** | **Délai d'Atteinte** |
| **Taux d'Adoption (Admin)** | Pourcentage de prêts et retours (Check-out/in) enregistrés via l'application (versus méthodes manuelles résiduelles). | **100%** | 1 mois post-lancement |
| **Taux de Réservation (Étudiant)** | Pourcentage de matériel emprunté dont la demande initiale a été soumise via l'application (et non via une demande orale). | **> 90%** | 2 mois post-lancement |
| **Taux de Complétion de la Réservation** | Pourcentage de demandes soumises par les étudiants qui sont validées ou complétées sans erreur de leur part. (Mesure l'efficacité de la formation/UX). | **> 85%** | 1 mois post-lancement |
| **Note de Satisfaction** | Note moyenne (sur 5) attribuée par les utilisateurs (Admin et Étudiant) sur la facilité et l'utilité de l'outil. | **> 4/5** | 2 mois post-lancement |
| **Délai de Traitement des Demandes** | Temps moyen (en minutes) écoulé entre la soumission d'une demande par l'étudiant et sa validation par l'Administrateur. | **< 15 minutes** | 2 mois post-lancement |

En mettant en œuvre ce plan structuré, l'EPSI s'assure que l'investissement dans l'Application Mydil se traduit par une transition fluide et une maximisation rapide du retour sur investissement technologique.

## **4. Stratégie d'Accompagnement Structurée (Modèle ADKAR)**

La stratégie est divisée en trois phases distinctes (Préparation, Lancement et Post-Lancement), chacune alignée sur l'avancement psychologique des utilisateurs.

### **A. Phase de Préparation (Création de la Conscience et du Désir)**

Cette phase, essentielle, doit créer l'urgence du changement et le désir d'utiliser la solution.

#### **Awareness (Conscience) : Expliquer le "Pourquoi"**

L'objectif est d'installer la conviction que le statu quo est insoutenable.

* **Campagne de Choc et de Simplification « Stop au Chaos » :**
  + **Cible :** Étudiants et Administrateurs.
  + **Contenu :** Mettre en évidence les frustrations récurrentes (Exemple : "3h perdues la semaine dernière à chercher un casque VR introuvable" ou "L'imprimante 3D est tombée en panne sans que personne ne le sache").
  + **Canaux :** Affichage stratégique au Mydil, email de la Direction aux étudiants, réunion d’équipe pour les Administrateurs.
  + **Gestion K-R :** Cette démarche gère le **Choc/Déni** en validant les problèmes quotidiens et en positionnant l'application non pas comme une contrainte, mais comme une **libération opérationnelle**.

#### **Desire (Désir) : Inciter à l'Adoption**

Il faut démontrer le bénéfice direct et personnel de l'outil.

* **Le Concept des « Early Wins » :** Un petit groupe d'étudiants pilotes sera invité à tester l'UX/UI. Leurs témoignages seront utilisés en communication pour prouver la facilité. (Exemple de slogan : **« Réservez en moins de temps qu’il faut pour allumer l’imprimante ! »**).
* **Valorisation du Rôle des Administrateurs :** L'application est présentée comme un outil de **gestion proactive** (Planification de maintenance) qui les décharge du suivi réactif et des tâches à faible valeur ajoutée (papier, vérification manuelle).
* **Création de l'Équipe Ambassadrice du Mydil :** Deux Administrateurs volontaires seront formés en priorité. Ils deviendront les **champions internes**, capables de répondre aux premières interrogations et de transformer la phase de **Colère/Négociation** des collègues en acceptation constructive.

### **B. Phase de Lancement (Acquisition de la Connaissance et de la Capacité)**

Cette phase est centrée sur la formation ciblée et la pratique encadrée pour s'assurer que les utilisateurs savent et *peuvent* utiliser l'application.

#### **Knowledge (Connaissance) : Transmission du Savoir-Faire**

Le contenu de la formation est adapté au rôle.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Public** | **Format de Formation** | **Contenu Pédagogique Clé** | **Durée Estimée** |
| **Étudiants** | **Tutoriels et Guides Numériques** (Intranet). | **Processus SSO :** Connexion et synchronisation du profil. **Réservation en 3 clics :** Utilisation du panier et interprétation du calendrier de disponibilité. | 2 minutes (vidéo max) |
| **Administrateurs** | **Formation Intensive en Présentiel** (avec postes de travail). | **Maîtrise du Flux Complet :** CRUD, Gestion des retards, Validation des demandes, **Pratique du Check-out/in par QR Code**. | 4 heures (pratique 70%) |

* **Gestion K-R :** La formation intensive des administrateurs est le point de bascule où la **Dépression** peut survenir si la complexité est trop forte. L'accent sur la pratique et l'encadrement par l'équipe projet est essentiel pour renforcer la confiance.

#### **Ability (Capacité) : Mise en Pratique Réelle**

La capacité est validée par l'exécution réelle des tâches sans assistance.

* **Phase Pilote Officielle (7 Jours) :**
  + **Protocole :** Pendant une semaine, **TOUS** les prêts du Mydil doivent être gérés exclusivement via l'application. Les Ambassadeurs sont les seuls autorisés à valider les prêts, mais les autres administrateurs sont forcés de les assister via l'outil.
  + **Contrainte :** Aucun prêt manuel (papier) n'est autorisé.
  + **Guichet d'Aide Mydil :** Mise en place d'un point d'assistance physique au FabLab pendant les heures de pointe pour aider les étudiants à soumettre leurs premières demandes de réservation via leur mobile. Ce soutien transforme l'**Expérimentation** en réussite immédiate pour l'utilisateur.

### **C. Phase de Post-Lancement (Pérennisation et Renforcement)**

L'objectif est d'assurer que le nouvel outil devienne la norme et de capitaliser sur les premiers succès.

#### **Reinforcement (Renforcement) : Consolidation du Changement**

Cette phase vise à maintenir l'élan et à corriger rapidement les frictions résiduelles.

* **Support N1/N2 Dédié :**
  + Mise en place d'un canal de support rapide (Chat Teams ou Slack) actif pendant le premier mois pour les **urgences fonctionnelles**.
  + Le support est assuré par les Ambassadeurs (Niveau 1) et le Service Informatique (Niveau 2, surtout pour le SSO et l'infrastructure).
* **Collecte de Feedback Structurée et Réglages (Post-Mortem 3 Semaines) :**
  + Une enquête sera envoyée aux Administrateurs après trois semaines pour identifier les goulots d'étranglement (Exemple : "Est-ce que le flux de maintenance est trop complexe ?").
  + Le recueil de feedback doit être suivi d'actions visibles et rapides (corrections ou ajustements mineurs du logiciel) pour renforcer la crédibilité et l'**Acceptation** du processus.
* **Célébration des Succès :** Après 2 mois, un événement de communication (email de la Direction, petit-déjeuner pour l'équipe) mettra en avant les chiffres clés. Cette reconnaissance publique ancre l'**Intégration** totale de l'outil et l'adoption définitive du changement.

## **5. Indicateurs de Succès (KPI) Détaillés**

Le succès de l'accompagnement au changement sera mesuré par des indicateurs quantifiables (KPI) permettant de valider l'atteinte de l'étape **Reinforcement**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **KPI** | **Description Détaillée** | **Objectif Cible** | **Délai d'Atteinte** |
| **Taux d'Adoption (Admin)** | Pourcentage de prêts et retours (Check-out/in) enregistrés via l'application (versus méthodes manuelles résiduelles). | **100%** | 1 mois post-lancement |
| **Taux de Réservation (Étudiant)** | Pourcentage de matériel emprunté dont la demande initiale a été soumise via l'application (et non via une demande orale). | **> 90%** | 2 mois post-lancement |
| **Taux de Complétion de la Réservation** | Pourcentage de demandes soumises par les étudiants qui sont validées ou complétées sans erreur de leur part. (Mesure l'efficacité de la formation/UX). | **> 85%** | 1 mois post-lancement |
| **Note de Satisfaction** | Note moyenne (sur 5) attribuée par les utilisateurs (Admin et Étudiant) sur la facilité et l'utilité de l'outil. | **> 4/5** | 2 mois post-lancement |
| **Délai de Traitement des Demandes** | Temps moyen (en minutes) écoulé entre la soumission d'une demande par l'étudiant et sa validation par l'Administrateur. | **< 15 minutes** | 2 mois post-lancement |

En mettant en œuvre ce plan structuré, l'EPSI s'assure que l'investissement dans l'Application Mydil se traduit par une transition fluide et une maximisation rapide du retour sur investissement technologique.