

# G.O.A.L (GOTHAM OPERATIONS FOR ADVANCED LOGISTICS)

Gotham City

## The Ripper Clean

20 Novembre 2024

### Aperçu

Nous avons décidé de mettre en œuvre un vaste plan de changement pour renouveler et réorganiser le système de collecte des déchets de la ville.

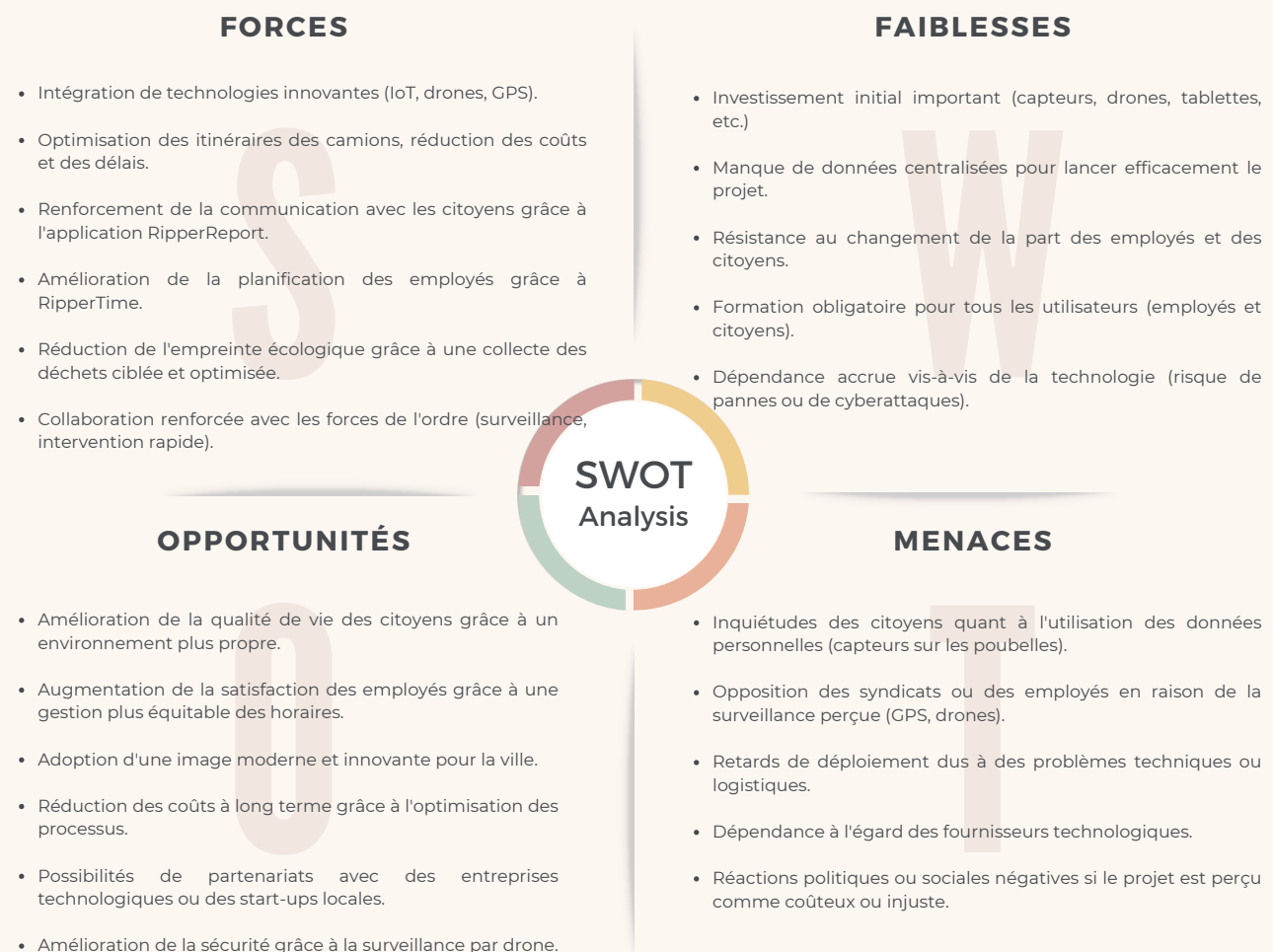
### Objectifs

- **RipperTime**: Mne application de gestion du temps
- **RipperGPS**: Traceurs GPS sur les camions poubelles
- **RipperTablet**: Une tablette pour les employés
- **RipperDrones**: Drones pour la surveillance
- **RipperCaptors**: Capteurs sur toutes les poubelles
- **RipperReport**: Une application pour signaler les incidents et demander des services de nettoyage
- **RipperWork**: Un rapport mensuel sur la performance

# Besoins

Pour capturer au mieux les besoins et transformer ce changement en un objectif, nous avons développé l'analyse SWOT suivante.

## SWOT ANALYSIS

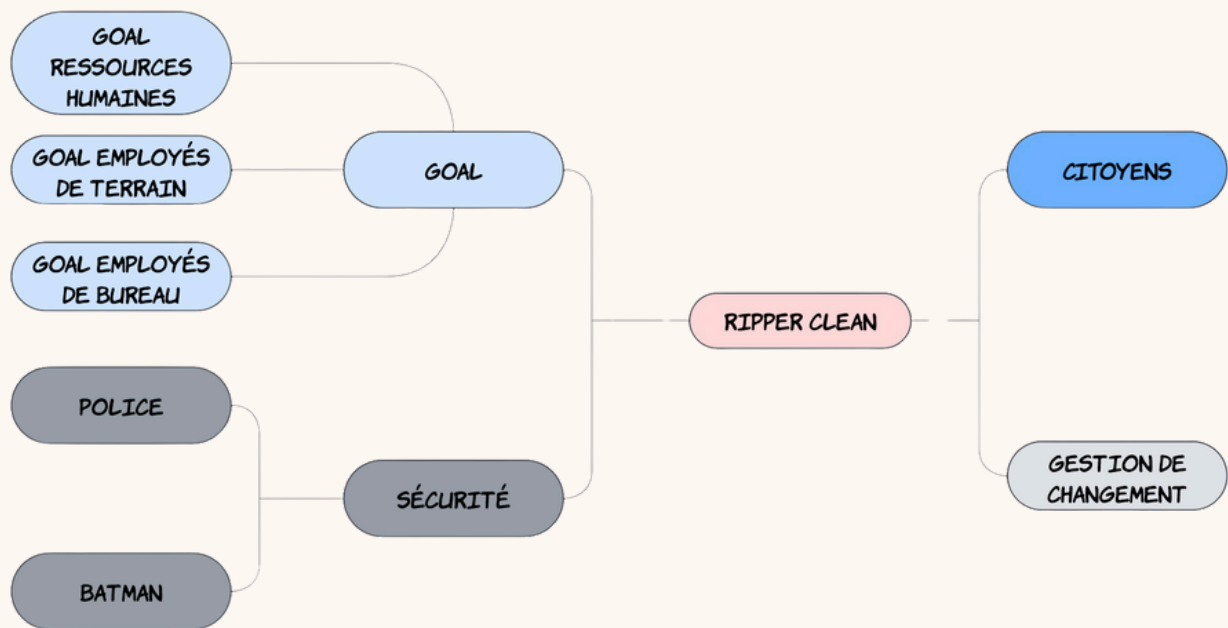


À partir de cette analyse, nous déduisons les changements nécessaires suivants :

Gotham doit être mieux organisée et plus propre. Les processus doivent être plus clairs et conformes aux normes. La relation avec la police (et avec Batman) doit être apaisée.

# Identification

Pour identifier toutes les parties prenantes du projet, une carte des parties prenantes a été utilisée. Cette carte permet de rassembler toutes les entités impliquées dans le changement et de visualiser leurs relations.

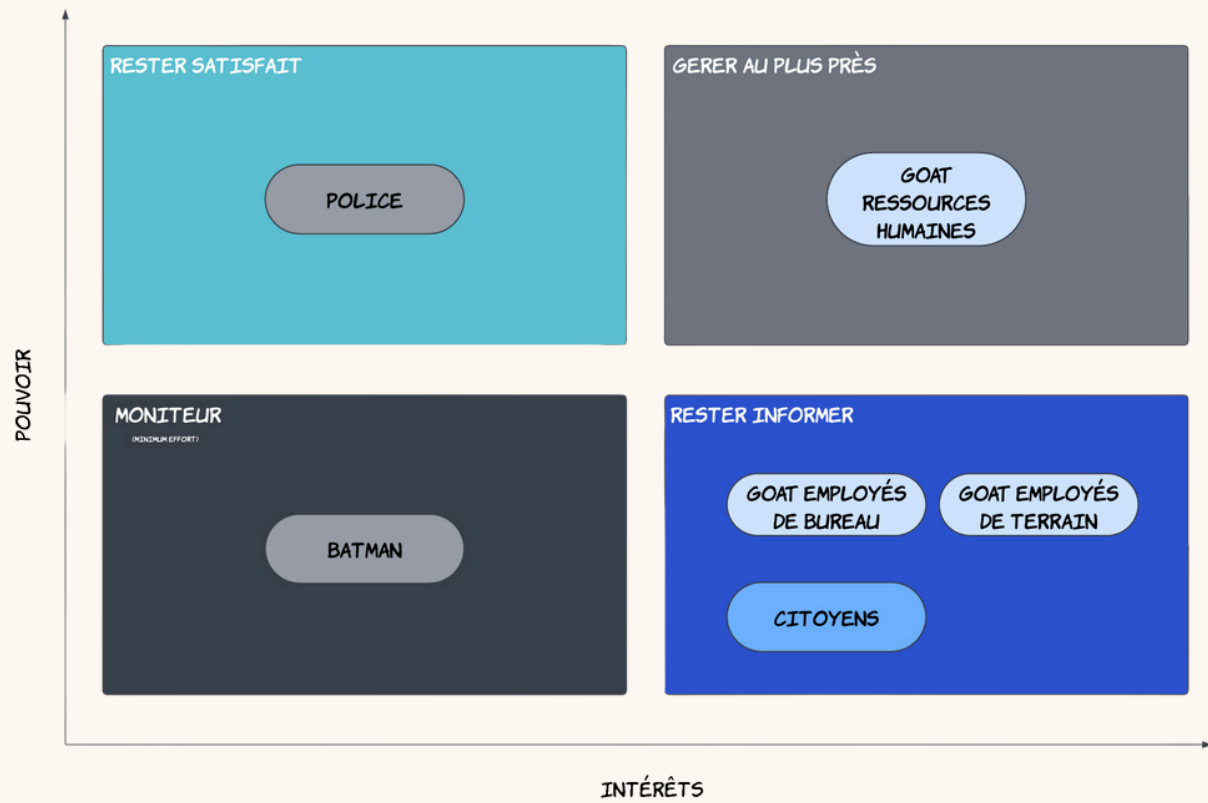


La prochaine étape est de diviser les parties prenantes en deux catégories : internes et externes.

Ici, l'équipe SWAG et l'équipe de gestion du changement font partie des parties prenantes internes, tandis que l'équipe de sécurité et les citoyens font partie des parties prenantes externes.

Bien que tout le monde soit impliqué dans le changement, tous ne seront pas affectés de la même manière ni ne participeront avec le même niveau d'implication.

Cela nous permet de prioriser :



# Plan stratégique de changement

Phase	Description	Objectifs
1	Préparation au changement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Définir la stratégie de gestion du changement</li><li>• Préparer les équipes de gestion du changement</li><li>• Développer un modèle de parrainage</li></ul>
2	Gestion du changement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer des plans de gestion du changement</li><li>• Mettre en oeuvre les actions et les plans</li></ul>
3	Renforcement du changement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Collecter et analyser les retours</li><li>• Diagnostiquer les écarts et gérer la résistance</li><li>• Mettre en oeuvre des actions correctives</li><li>• Célébrer les réussites</li></ul>

Selon le processus de gestion du changement organisationnel de **Prosci**, nous allons mettre en place trois phases pour accompagner le changement.

*Lors de la phase 1*, nous avons défini que le changement affectera tout le monde à Gotham City à différents niveaux. Nous devons constituer plusieurs équipes : IT, communication et formation. Les premières personnes impactées seront les employés. Ils sont la clé pour que le changement soit un succès.

*Lors de la phase 2*, la communication sera cruciale. Nous devons présenter notre stratégie et les changements à chaque groupe. Nous prévoyons de former les employés à l'utilisation des nouveaux outils et processus. Nous encouragerons également les citoyens à utiliser nos applications. Enfin, nous travaillerons étroitement avec la police pour leur expliquer nos actions. Nous devons être résilients et positifs pour lutter contre la résistance et l'aversion.

*Lors de la phase 3*, nous écouterons les retours des employés pour améliorer nos processus et technologies. Nous continuerons la communication et récompenserons les réussites. L'engagement de chacun sera crucial pour la réussite de ce projet.

# Parrains du changement

Les employés impactés par le changement veulent entendre pourquoi ce changement est important de la part d'un leader au sommet de l'organisation. Pour cela, nous agissons en tant que parrains.

Dans d'autres entreprises, nous avons remarqué que le changement était mieux perçu lorsque les parrains suivaient le projet. De plus, nous devons justifier les changements auprès des employés.

Nous devons donc expliquer les arguments suivants pour lesquels le changement est nécessaire :

- Les changements visent à simplifier la vie des citoyens et des employés. Ils n'auront plus à se soucier des rendez-vous.
- Les employés pourront voir les temps de travail en temps réel pour équilibrer leurs congés.
- Les citoyens bénéficieront d'une meilleure sécurité grâce aux traceurs GPS, permettant une intervention plus rapide de la police.
- Les drones amélioreront la sécurité des citoyens en surveillant l'état de la ville en temps réel et permettront une intervention rapide en cas de problème.
- Les managers pourront optimiser les temps de travail des employés et aider les citoyens à économiser de l'argent.
- Les citoyens pourront signaler immédiatement un problème dans la ville via l'application.

En tant que parrains, nous devons nous concentrer sur les avantages pour les citoyens et les employés afin de faire accepter les changements.

Nous devons insister sur le fait que ces changements ne visent pas à surveiller les employés, mais à économiser de l'argent pour la ville en optimisant le temps de travail, à améliorer la sécurité de la ville et à améliorer la qualité du travail et des services.

# Rôle de la gestion

## 1 - Communication

La communication doit venir du sommet. Chaque étape du changement doit être expliquée pour que les employés comprennent et participent au changement.

Les employés doivent pouvoir répondre aux questions suivantes :

- Que signifie ce changement pour moi ?
- Qu'est-ce que j'y gagne ?
- Pourquoi devrais-je y adhérer ?
- Pourquoi faisons-nous cela ?

La communication doit venir du superviseur direct et se diffuser de haut en bas.

*Que signifie ce changement pour moi ?* Expliquez le changement du point de vue de l'employé.

*Qu'est-ce que j'y gagne ?* Expliquez les bénéfices pour l'employé.

*Pourquoi devrais-je y adhérer ?* Expliquez à l'employé son rôle clé dans le changement et comment son implication influencera le succès du projet.

*Pourquoi faisons-nous cela ?* Expliquez le principe de base du changement et comment il profitera à chaque acteur.

## 2 - Défenseur

Avant de mettre en œuvre le changement pour tous, la gestion (managers et superviseurs) doit incarner le changement.

L'implication et la perception des employés dépendent principalement de la manière dont la gestion soutient et défend le changement.

Des méthodes spécifiques et ciblées peuvent être appliquées pour améliorer l'engagement des managers.

### 3 - Coach

Le **modèle ADKAR de Prosci** décrit cinq étapes nécessaires à un changement réussi au niveau individuel :

- Conscience de la nécessité du changement
- Désir de participer et de soutenir le changement
- Connaissance sur comment changer
- Capacité à mettre en œuvre les compétences et comportements requis
- Renforcement pour maintenir le changement

Ces cinq étapes doivent être abordées pour mettre en œuvre un changement réussi.

### 4 - Liaison

L'équipe de gestion a un rôle significatif à jouer, similaire à un environnement Agile.

Elle peut transmettre des retours, des statistiques et des rapports sur l'avancement du changement de haut en bas et de bas en haut.

### 5 - Gestionnaire de résistance

L'équipe de gestion doit croire le plus dans le changement pour qu'il progresse avec succès.

Répondre à ces questions peut aider à préparer l'équipe de gestion :

- L'équipe de gestion est-elle consciente de ce qui est attendu d'elle ?
- L'équipe comprend-elle les actions spécifiques et comportements nécessaires pour soutenir l'effort de changement ?
- L'équipe de gestion du changement leur a-t-elle fourni les compétences et outils nécessaires pour réussir leur rôle dans le changement ?