

DIT-PROJECT

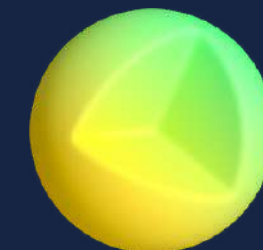
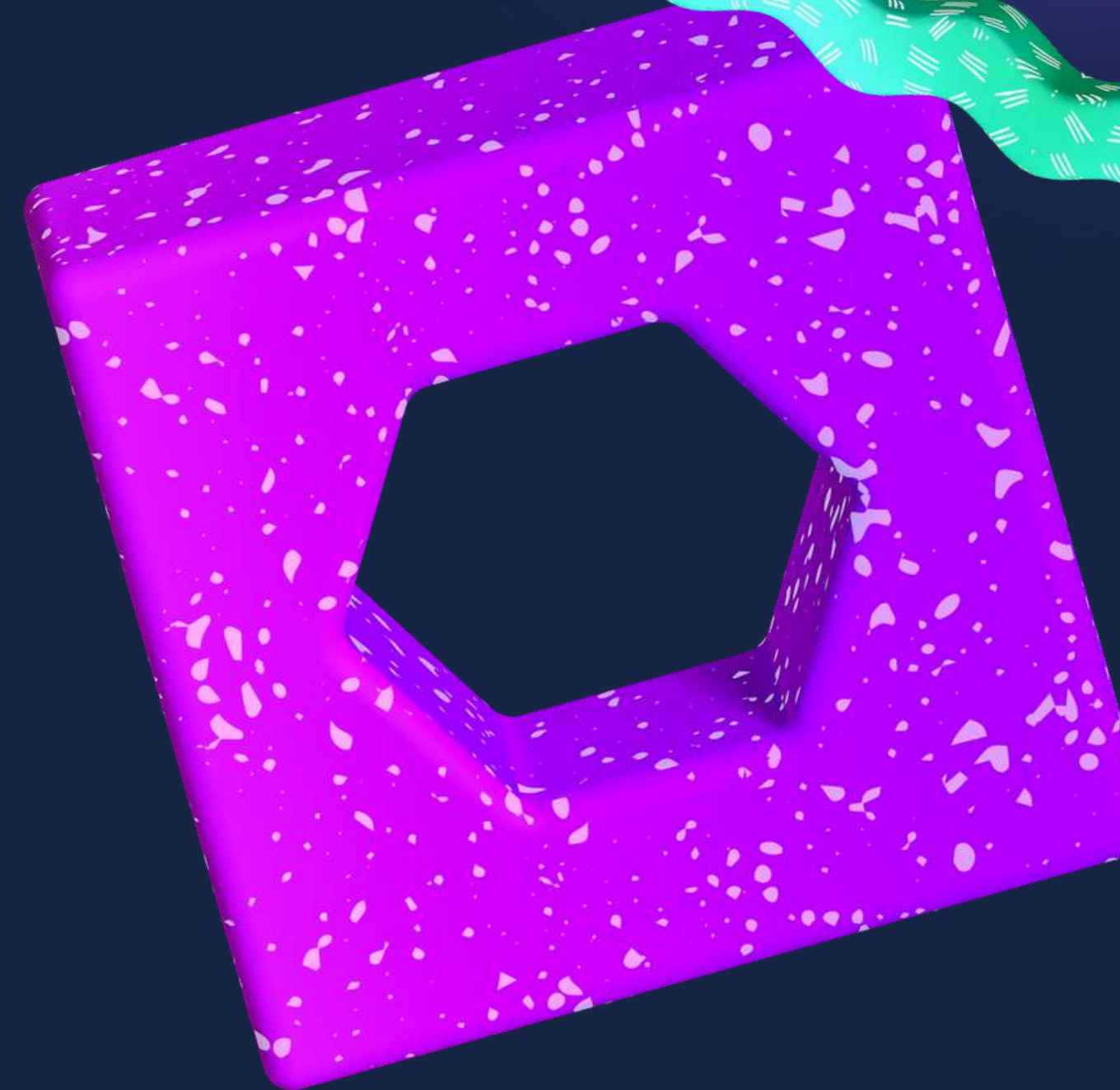
CHANGE MANAGEMENT

2nd delivery

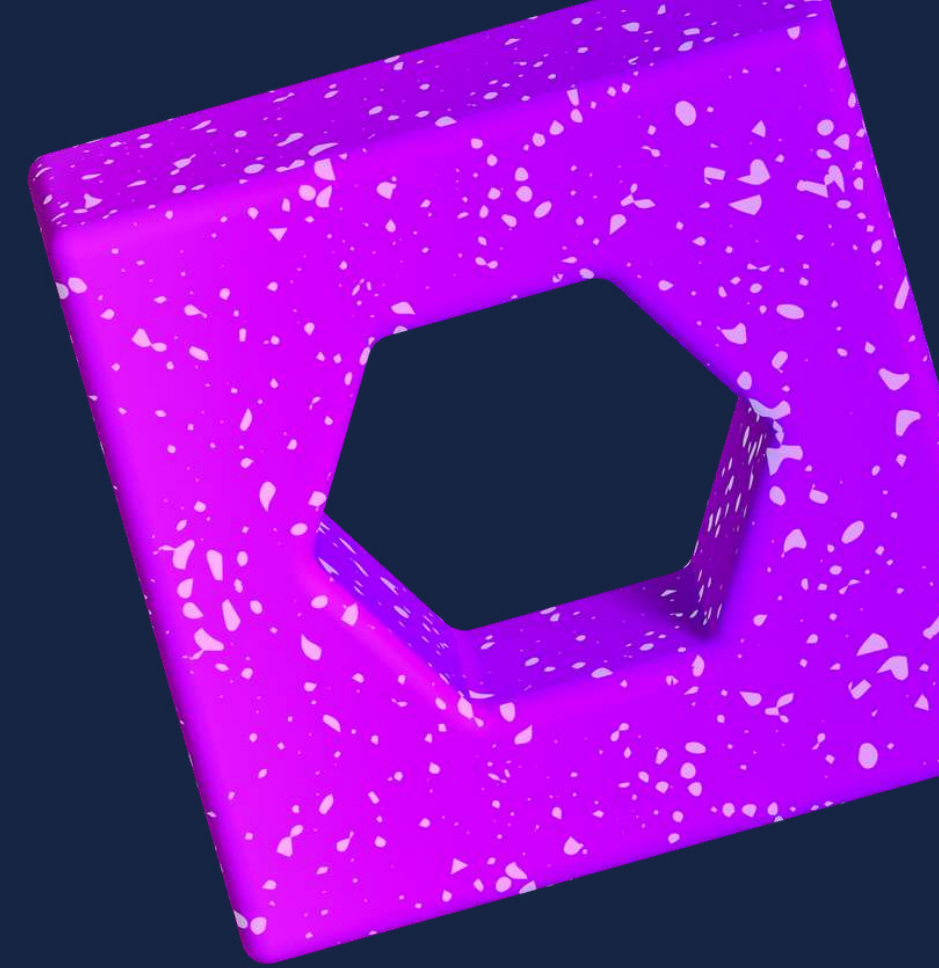
KNOWLEDGE



EPITECH | 2023



CONTEXT



Que faire pour faciliter l'adoption du changement ?



EPITECH | 2023

1. Initier des ateliers participatifs

L'un des meilleurs moyens d'acceptation du changement est d'être impliqué dans l'élaboration du changement. Se sentir écouter, savoir qu'on est acteur du changement.



EPITECH | 2023



DISCUTER

Bien que les actions à mener ont déjà été établis, il est important d'écouter ceux à qui le changement s'applique

Cibles



Employés



Citoyens



Entreprises

Organisation des ateliers

1. Les participants

- Les employés de la mairie
- Les chefs quartiers
- Les représentants de chaque service au sein de chacune des entreprises
- Quelques citoyens invités

2. Rôle des participants

- Soumettre des idées pour faciliter le changement
- Informer les autres n'ayant pas pu suivre et nous faire des retours lors des prochaines séances (pour les représentants)

L'atelier sera diffusé en direct via divers canaux :

- Radio
- Télévision
- Zoom
- youtube
- Facebook
- Instagram



Les animateurs des ateliers

Ceux qui doivent animés ces séances

Il est important que les animateurs de ces séances soient habituellement proches des différentes cibles. Cela favorisera un climat de confiance



Le manager

Proche des employés



Des influenceurs

Aimer par la grande société



Responsables des RH

Présent dans toutes les entreprises





Scénario possible

Ce scénario est valable pour tous les acteurs



1. Présentation de l'objectif de l'atelier

Expliquer pourquoi il est nécessaire de changer et quel est l'objectif final.




2. Identification des freins au changement

Demander aux participants de partager les obstacles qu'ils ont rencontrés dans le passé lors de tentatives de changement similaires et les blocages de ce projet



3. Brainstorming



Demander aux participants de proposer des idées pour surmonter les freins identifiés et atteindre l'objectif final



Exemple

Formule de politesse : Bonjour/Bonsoir, comment vous portez vous?

Présenter l'équipe : Ici présent, les influenceurs, les responsables RH et moi même le Manager

Introduire le sujet : Si nous sommes ici réunis, c'est pour un sujet qui nous concerne tous. Je vais vous passer quelques bandes d'images :



Exemple (suite)

Énoncé le constat : Nous pouvons tous remarquer l'état de désagrément de notre ville

Leur laissé la rétorque.

Exposer l'ensemble des problèmes (Prendre la partie du problème qui les touchent personnellement)

: Certains parmi vous travaillent plus qu'il n'en faut, d'autres ne voient pas leurs efforts récompensés, n'est-ce pas ?

Leur laissé la rétorque.

Enoncé la raison : Ceci est dû au fait que nous n'ayons pas de retours sur les tâches que vous effectuées au quotidien.

Énoncé que vous avez pensez à eux : Vous vous doutez que nous avons réfléchi à ce problème. C'est à cet effet que les mesures s'y après vous sont proposées :

à quel'

Enoncé les solutions

- L'application Time Manager sera étendue pour permettre la planification/le suivi RH des équipes de travail
- Les camions seront équipés de traceurs GPS, afin de pouvoir cartographier en direct leur présence sur le plan de la ville ainsi, les responsables pourront envoyer l'équipe adéquate en cas d'urgence.
- Tous les employés (personnel de bureau et travailleurs sur le terrain) seront équipés d'un dispositif électronique (tablette) afin qu'ils puissent signaler instantanément leur travail/besoins/demandes à la centrale. Cela devrait permettre de réagir plus rapides que de retourner aux entrepôts de SWAG chaque fois qu'ils ont besoin de quelque chose.
- Des drones seront utilisés pour faire de la surveillance dans les différents quartiers, afin de vérifier l'état de la collecte des ordures et de la propreté.
- Les poubelles appartenant aux citoyens seront modifiées : elles seront plus petites, mais équipées de capteurs qui enverront un signal à SWAG lorsqu'elles seront pleines. Cela devrait permettre à SWAG d'offrir un service plus personnalisé aux citoyens.
- Une application sera mise en place pour que le public puisse signaler les incidents et demander des services d'assainissement.
- Un rapport mensuel de la performance sera organisé afin de contrôler les différentes équipes et de pouvoir rattraper rapidement le personnel peu performant.

Exemple (fin)

La phrase de transition : Vous êtes autant que nous acteurs de ce changement, nous aimerions donc avoir un partage avec vous afin que vos avis, vos plaintes et vos solutions soient entendus.

La programmation : Faites par le nombre de séances et faites-leur comprendre qu'ils devront faire des retours aux autres et donner des feedback lors des prochaines séances.

Les remerciers : Merci de votre écoute



Scénario possible

Ce scénario est valable pour tous les acteurs



1. Présentation de l'objectif de l'atelier

Expliquer pourquoi il est nécessaire de changer et quel est l'objectif final.




2. Identification des freins au changement

Demander aux participants de partager les obstacles qu'ils ont rencontrés dans le passé lors de tentatives de changement similaires et les blocages de ce projet



3. Brainstorming



Demander aux participants de proposer des idées pour surmonter les freins identifiés et atteindre l'objectif final



Exemple

Nous écouterons leurs expériences et nous leur demanderons de noter les freins qu'ils identifient à ce changement.





Scénario possible

Ce scénario est valable pour tous les acteurs



1. Présentation de l'objectif de l'atelier

Expliquer pourquoi il est nécessaire de changer et quel est l'objectif final.



2. Identification des freins au changement

Demander aux participants de partager les obstacles qu'ils ont rencontrés dans le passé lors de tentatives de changement similaires et les blocages de ce projet



3. Brainstorming

Demander aux participants de proposer des idées pour surmonter les freins identifiés et atteindre l'objectif final



Exemple

Ils se mettront ensuite par groupe mixte (employés, représentant d'entreprise, etc.) afin de partager leurs craintes et réfléchir ensemble à des solutions.





Scénario possible

Ce scénario est valable pour tous les acteurs



4.Sélection des idées

Aider les participants à prioriser les idées en fonction de leur pertinence et de leur faisabilité



5.Planification

Demander aux participants de développer un plan d'action pour mettre en œuvre les idées sélectionnées



6.Mise en œuvre



Demander aux participants de s'engager à mettre en œuvre les actions planifiées et de se réunir régulièrement pour évaluer les progrès.



Exemple

Une phase de plénière sera ensuite
faite où on sélectionnera les meilleurs
idées dans un document officiel





Scénario possible

Ce scénario est valable pour tous les acteurs



4.Sélection des idées

Aider les participants à prioriser les idées en fonction de leur pertinence et de leur faisabilité



5.Planification

Demander aux participants de développer un plan d'action pour mettre en œuvre les idées sélectionnées



6.Mise en œuvre



Demander aux participants de s'engager à mettre en œuvre les actions planifiées et de se réunir régulièrement pour évaluer les progrès.







Scénario possible

Ce scénario est valable pour tous les acteurs



4.Sélection des idées

Aider les participants à prioriser les idées en fonction de leur pertinence et de leur faisabilité



5.Planification

Demander aux participants de développer un plan d'action pour mettre en œuvre les idées sélectionnées



6.Mise en œuvre



Demander aux participants de s'engager à mettre en œuvre les actions planifiées et de se réunir régulièrement pour évaluer les progrès.







Scénario possible

Ce scénario est valable pour tous les acteurs



7.Suivi et évaluation

Définir ensemble un plan de suivi des progrès et évaluer les résultats pour s'assurer que l'objectif final est atteint.



EPITECH | 2023





Les problèmes résolus par l'approche

- Perte d'intérêt individuel
- Méconnaissance de l'objectif
- Peur de ne pas être à la hauteur
- Difficulté de changer



Timeline

Plannification

3 séances

2 semaines



EPITECH | 2023



2. Programmes de formations efficaces

Il est bien d'initier le débat et de retenir des solutions mais la mise en application du changement nécessite des séances de formation. Nous sommes presque sûre que pendant l'atelier le volet formation a été mentionné par les participants.

- A cette étape nous avons une version bêta de chacune des applications.

Cibles globales



Employés



Citoyens



Entreprises



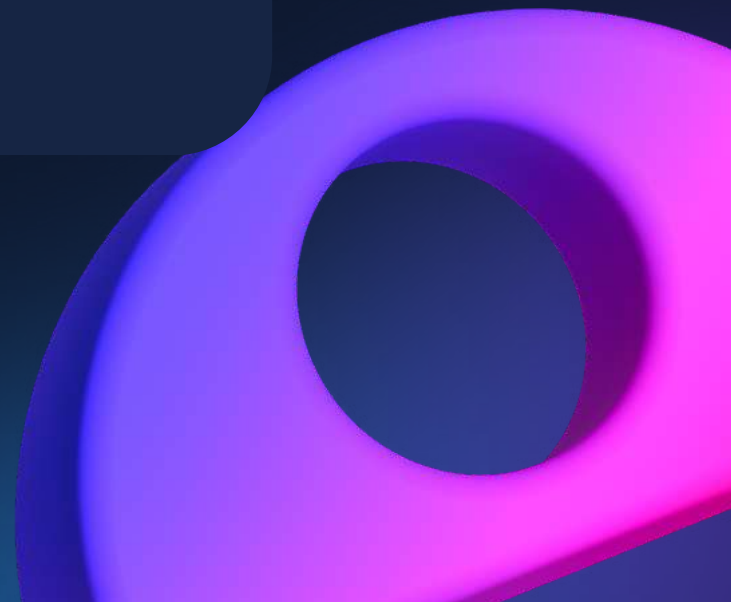
Les porte-paroles

→ Ils seront des éléments motivateurs et un signe d'implication des hauts dirigeants.



Les animateurs des formations

Ceux qui doivent animés ces scéances



Liste des formations

- Formation de prise en main de Time Manager
 - Employé
 - Manager
- Formation sur le nouveau process de gestion des cas d'urgences
 - Employés
 - Citoyens
 - Entreprises
- Formation sur l'utilisation des dispositifs électroniques (ordinateurs)
 - Employés
 - Entreprises
- Formation d'une cellule sur l'utilisation des drones

Déroulement des formations

- Nous organiserons les formations par déclinaison des cibles en tenant compte du facteur âge.
- Pour chaque déclinaison de cible, les formations seront distinctes



1. CIBLE



Employés

I- Aucune connaissance
de l'outil informatique

Lieu

Enceinte de la mairie



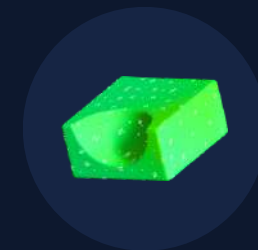
Ambiance

Formelle



Acquisition des bases

- Utilisation d'un ordinateur
- Reconnaissance de drone
et de capteur



2.

CIBLE



Employés

Il-A ce stade, ils ont tous connaissance de l'outil informatique

Usage de la plateforme, des applications et des outils



- Introduction aux divers usages
- Utilisation des outils de base
 - tableaux de bord, calendriers
 - etc.
- Utilisation avancée
 - signalement et communication
- Utilisation des données
 - comment renseigner des données
 - comment consulter des données
- Support et assistance
 - manuels d'utilisation
 - les FAQ
 - les forums
 - les webinaires
 - etc.

3.

CIBLE



Citoyens

I- Les enfants scolarisés

Lieu

- Les écoles
- Les émissions télévisés

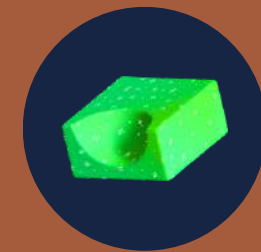


Ambiance

Gaie



Acquisition des bases et usage des applications et des outils



Même contenu que les employés sauf qu'ils ne s'intéresseront pas au time manager

4.

CIBLE

Citoyens

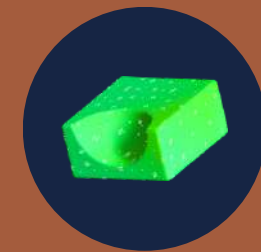
II- Les enfants non scolarisés

Lieu

- Les places publiques
- Les lieux de rassemblements
- Émissions Télévisés

**Ambiance**

Gaie

**Acquisition des bases et usage des applications et des outils**

Même contenu que les employés sauf qu'ils ne s'intéresseront pas au time manager

5.

CIBLE

Citoyens

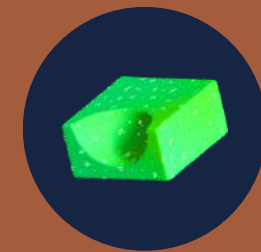
III- Les jeunes

Lieu

- Les places publiques
- Les lieux de rassemblements
- Émissions Télévisés
- Les réseaux sociaux

**Ambiance**

Gaie

**Acquisition des bases et usage des applications et des outils**

Même contenu que les employés sauf qu'ils ne s'intéresseront pas au time manager

6.

CIBLE



Citoyens

IV- Les vieux

Lieu

- Les places publiques
- Les lieux de rassemblements
- Émissions Télévisés et la radio

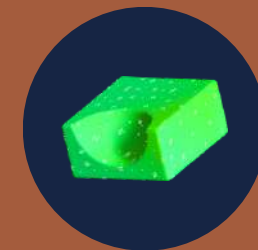


Ambiance

Gaie



Acquisition des bases et usage des applications et des outils



Même contenu que les employés sauf qu'ils ne s'intéresseront pas au time manager

7.

CIBLE

Entreprises

I- Le service informatique

Ils seront chargés de former le personnel de l'entreprise après avoir reçu la formation

Lieu

- Au sein des entreprises

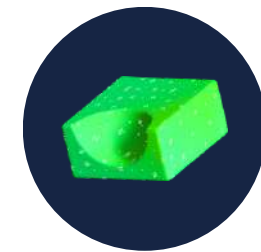


Ambiance

Formelle



Usage des applications et des outils



Même contenu que les employés sauf qu'ils ne s'intéresseront pas au time manager

8.

CIBLE

Entreprises

II- Les autres services

Former par le service informatique

Lieu

- Au sein des entreprises

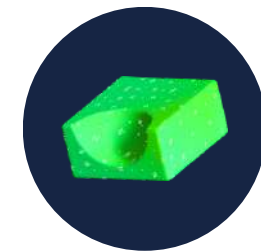


Ambiance

Formelle



Acquisition des bases et usage des applications et des outils



Même contenu que les employés sauf qu'ils ne s'intéresseront pas au time manager



EPITECH | 2023

Retenons

Bien que certains lieux de formation soient répétitifs, ils se dérouleront par tranche d'âge comme indiqué

Le choix des divers lieux de formation était crucial pour instaurer un environnement de confiance.

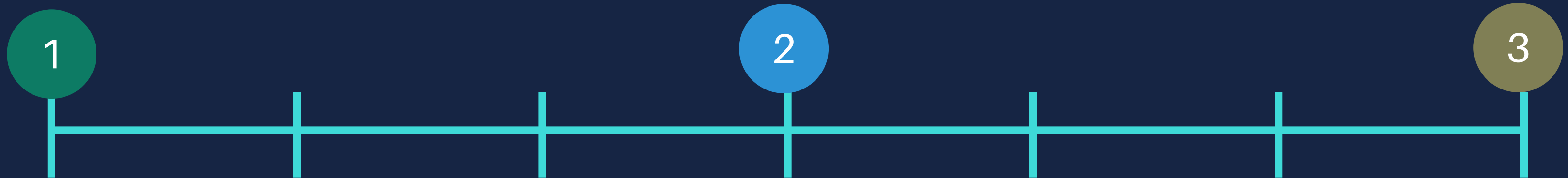
Les problèmes résolus par l'approche

- Manque de notions préalables liées à l'outil informatique
- Lieux de formation trop contraignants
- Formation déroutante pour certains
- Mauvais rythme de travail en fonction de l'âge

Timeline

Plannification

3 semaines



Formation en continue



EPITECH | 2023

The background features several abstract 3D geometric shapes. In the top left, there is a yellow cylinder and a small blue sphere with a wavy pattern. In the middle left, there is a set of four blue steps. In the bottom left, there is a large, light blue, bowl-like shape. In the bottom right, there is a small yellow sphere. The overall background is a dark blue gradient.

3. Suivi et évaluation des résultats après formation

Nos différentes cibles ont reçus la formation, il est maintenant d'ordre de s'assurer que l'objectif issu de la formation est atteint

Alors,
Nous avons formé :



A travers des contenus



De manière assez formelle



Dans une ambiance plus détendue



EPITECH | 2023

**Il est temps d'avoir des retours sur
la formation dispensée**

Formulaire d'évaluation du changement

...

* Obligatoire

1. Nom *

Entrez votre réponse

2. Prénom *

Entrez votre réponse

3. Département *

- ☐ Terrain
- ☐ Bureau

4. Sur une échelle de 1 à 5, à combien évaluez-vous votre prise en main de Time manager?
(Après utilisation) *

12345

5. Pensez vous que l'ancien système doit être revu? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

☐ Non

6. Sur quelle échelle pensez-vous que la mise à disposition d'un dispositif électronique faciliterait le signalement des travaux /besoins et demandes ? *

12345

7. Il y a t-il du ressentiment et de l'appréhension dans votre équipe concernant les changements? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

8. Avez-vous l'habitude manipuler des dispositifs électroniques (tablettes) ? *

- ☐ Oui
- ☐ Non

Envoyer

Ne communiquez jamais votre mot de passe. [Signaler un abus](#)

Ce contenu est créé par le propriétaire du formulaire. Les données que vous soumettez sont envoyées au propriétaire du formulaire. Microsoft n'est pas responsable des pratiques de confidentialité ou de sécurité de ses clients, y compris celles de ce propriétaire de formulaire. Ne donnez jamais votre mot de passe.

Avec Microsoft Forms |
Le propriétaire de ce formulaire n'a pas fourni de déclaration de confidentialité quant à la façon dont il utilisera vos données de réponse. Ne fournissez pas d'informations personnelles ou sensibles.
[| Conditions d'utilisation](#) | [Accessibilité](#)

Formulaire d'évaluation du changement

4Réponses

00:48Durée moyenne de remplissage

ActifÉtat

1. Nom (0 point)

4Réponses

Dernières réponses

"Sakouvogui"

"Aurora"

"Doe"

2. Prénom (0 point)

4Réponses

Dernières réponses

"Vincent"

"James"

"John"

3. Département (0 point)

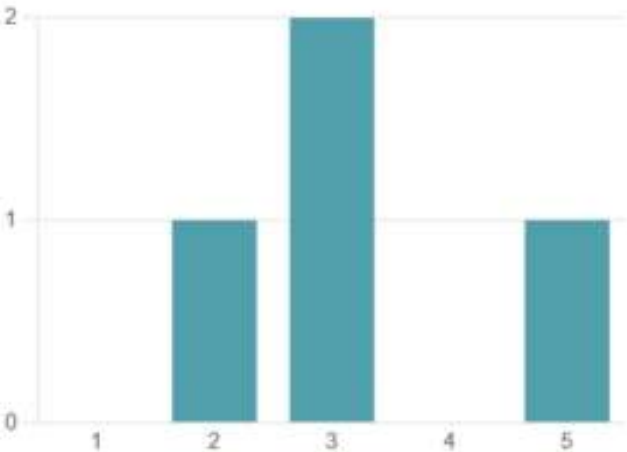
Terrain2

Bureau2



4. Sur une échelle de 1 à 5, à combien évaluez-vous votre prise en main de Time manager? (Après utilisation) (0 point)

3.25Évaluation moyenne



5. Pensez vous que l'ancien système doit être revu? (0 point)

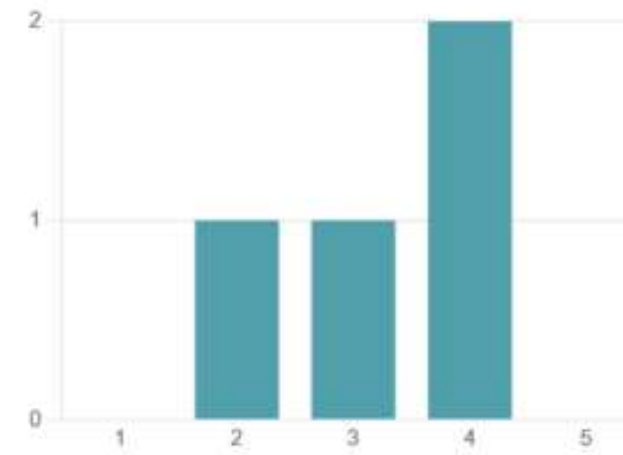
Oui2

Non2



6. Sur quelle échelle pensez-vous que la mise à disposition d'un dispositif électronique faciliterait le signalement des travaux /besoins et demandes ? (0 point)

3.25
Évaluation moyenne



7. Il y a t-il du ressentiment et de l'appréhension dans votre équipe concernant les changements? (0 point)

● Oui 4
● Non 0



8. Avez-vous l'habitude manipuler des dispositifs électroniques (tablettes) ? (0 point)

● Oui 2
● Non 2





**Si le changement ne
s'est pas déroulé
comme prévu?**

Ne paniquez pas, nous avons pensé à tout.

Réviser la stratégie en fonction des aléas

Réunions d'information collectives factuelles et régulières

Trouvez la magie et le plaisir de présenter.

Coaching individuel pour réussir à surmonter les peurs ou les freins que certains pourraient rencontrer

Coaching collectif

Formation Techniques

Timeline

Plannification

2 semaines



Suivi continue



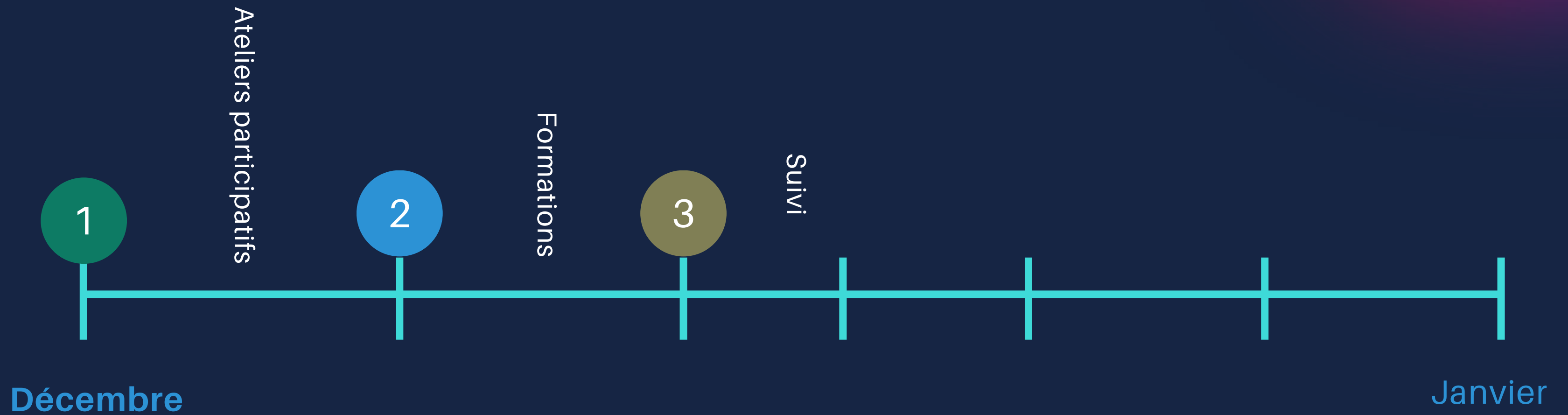
EPITECH | 2023



Effectuer de nouveaux sondages

Timeline globale

Plannification



EPITECH | 2023