



Étude de cas 5

HILLBOL

Presentated by Maxence, Valentin, Lou, Fabien, Gaetan

Plan

01 Introduction

02 Cartographie des parties prenantes

03 Analyse des résistances

04 Stratégie d'accompagnement au changement

05 Plan d'actions

06 Indicateurs de performance

07 Conclusion



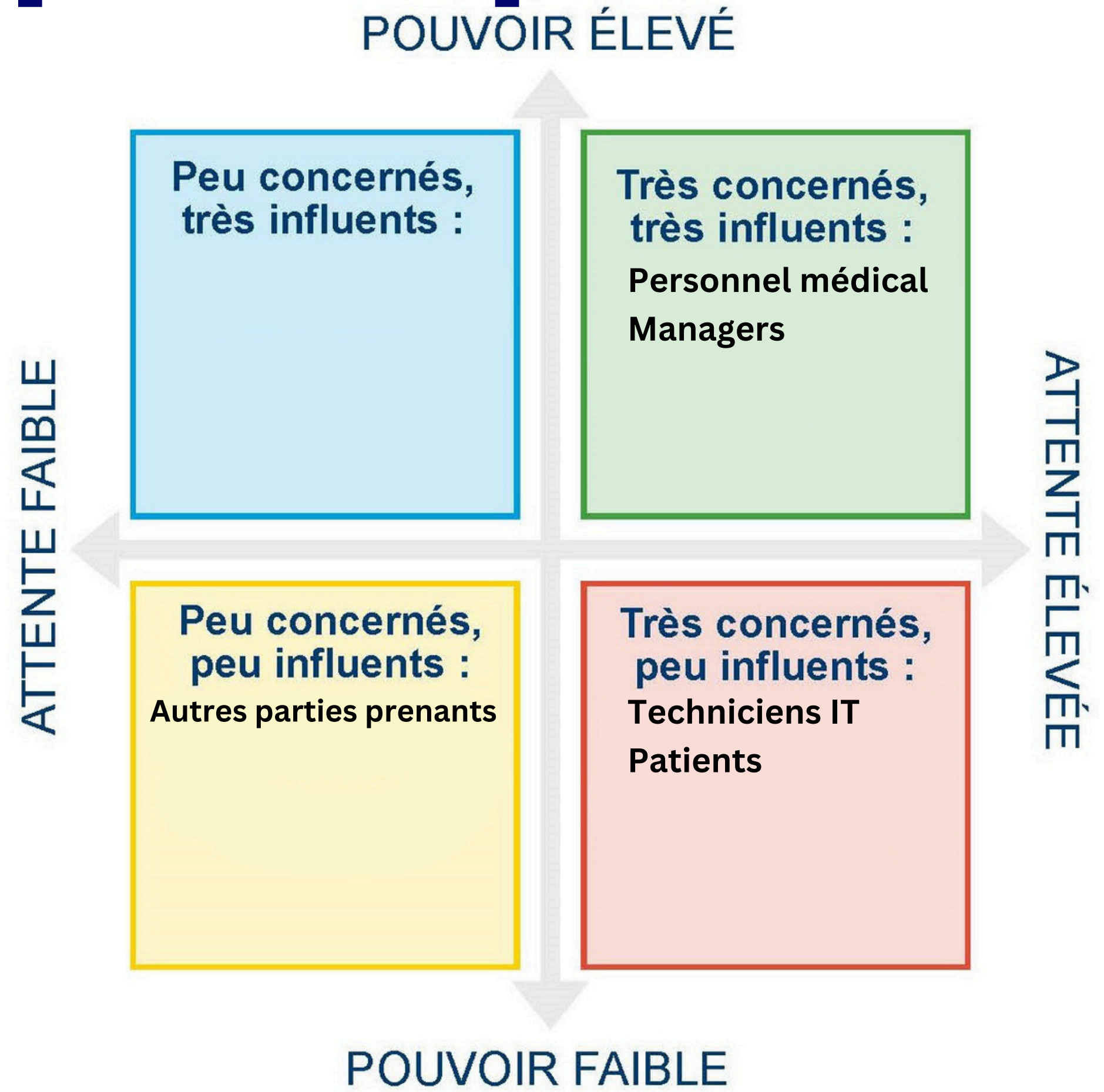
Introduction

- L'entreprise de santé HILLBOL va digitaliser son système de gestion des dossiers patients.
- Une étude de cas est donc réalisée afin d'analyser le contexte, évaluer les enjeux et explorer les différentes solutions



Cartographie des parties prenantes

- **Personnel médical** : Influence importante sur qualité des soins, directement impactés par le changement
- **Managers** : Prennent des décisions stratégiques concernant l'investissement et la gestion du changement, rendant leurs soutient essentiels
- **Techniciens IT** : Rôle clé dans la mise en oeuvre technique et support
- **Patients** : Intérêt élevé pour des améliorations de services, mais leur influence est généralement limitée
- **Autres parties prenantes** : Représente les parties prenantes qui ne sont pas directement affectés par le changement, mais qui peuvent être informées de manière général



Cartographie des parties prenantes

Catégorie	Parties Prenantes	Rôle dans le Projet
Ambassadeurs	Personnel Médical (minorité)	Soutenir le changement, promouvoir les avantages du système numérique et encourager leurs collègues à s'adapter.
	Managers dont directeur d'établissement (majorité)	Défendre l'investissement et s'assurer que les ressources nécessaires sont allouées pour le projet.
Opposants	Personnel Médical (majorité)	Résister au changement par crainte d'une augmentation de la charge de travail et d'une diminution de la qualité des soins.
	Managers (minorité)	Exprimer des doutes sur la pertinence de l'investissement et du changement.
Neutres	Techniciens IT	Prendre une position d'observation, ne s'impliquant pas activement dans le soutien ou la résistance.
	Patients	Attentes passives concernant l'amélioration des services sans prendre de position forte.
	Autres parties prenantes	Faiblement impliqué dans le projet, ils ne se sentent pas réellement impliqués et ne prennent pas position.

Analyse des résistances et proposition d'actions

Personnel Médical:

1. **Crainte d'une augmentation de la charge de travail :** Ils craignent que le nouvel outil ajoute des tâches supplémentaires au lieu de les alléger.
2. **Baisse de la qualité des soins :** Crainte d'un système trop complexe et donc moins efficace
3. **Complexité du nouvel outil :** Le personnel peut avoir peur de ne pas être capable de s'adapter rapidement au nouveau système.

Proposition d'action :

1. Démonstration pratique, témoignages d'autres établissements, évaluation des processus actuels
2. Implication dans la conception, formation axée sur les soins, support continu
3. Formations personnalisées, manuels et ressources en ligne, mentorat par des ambassadeurs

Analyse des résistances et proposition d'actions

Managers:

Scepticisme sur la pertinence de l'investissement : Ils peuvent se demander si les bénéfices de la digitalisation justifient le coût de l'outil.

Proposition d'action :

Analyse Coût-Bénéfice détaillée, définir des indicateurs de performance

Analyse des résistances et proposition d'actions

Techniciens IT:

Préoccupation sur la mise en œuvre technique : Ils doivent s'assurer que le système sera opérationnel sans interruptions majeures.

Formation nécessaire pour le personnel médical : Ils doivent se préparer à former le personnel médical pour garantir une transition réussie.

Proposition d'action :

Planification et Gestion de Projet Rigoureuse, Tests et Validation, organiser des sessions de retour d'expérience avec ajustement des procédures en cours, créer des supports adaptés pour faciliter la communication entre le personnel médical et les techniciens IT.

Analyse des résistances et proposition d'actions

Patients:

Attentes de meilleurs services : Les patients peuvent avoir des attentes positives vis-à-vis de la digitalisation, espérant un accès plus rapide à leurs dossiers médicaux.

Préoccupations sur la confidentialité des données : Ils peuvent craindre que leurs informations personnelles soient moins protégées dans un système numérique.

Proposition d'action :

Transparence sur la politique de confidentialité des données patients, planification d'audit et contrôles

Analyse des résistances et proposition d'actions

Autres parties prenantes:

Pas d'implication direct : Les autres parties prenantes ne seront pas directement des utilisateurs du nouveau logiciel. Il n'ont donc pas de fortes résistances.

Préoccupations sur le manque d'informations : Ils vont travailler directement ou indirectement avec des collègues qui vont utiliser le logiciel. Ils espèrent donc être suffisamment informés sur la solution.

Proposition d'action :

Supports explicatifs destinés aux employés indirectement impliqués par le projet

Plan de communication

Etape 1

- Campagne d'e-mailing pour informer du changement de logiciel via le service de messagerie de l'établissement
- Mail pour communiquer les dates de réunion pour présenter le référent formation du logiciel

Etape 2

- Campagne d'emailing pour faire une enquête sur les usages des outils informatiques parmi le personnel (à l'aise, mal à l'aise avec les outils tech)

Etape 3

- En fonction des résultats, communiquer par email les différents groupes de formation

Etape 4

- Communication des dates de formations

Etape 5

- Création de formation en e-learning
- Création de guide d'utilisateur
- Création de fiches pratiques



Programme de formation

socle commun pour les services administratifs, managers et le personnel de santé

Vue d'ensemble des fonctionnalités communes:

- Présentation de l'interface
- Règles de sécurité (RGPD) et bonnes pratiques

Collaboration et communication dans le logiciel:

- Fonctionnalités de messagerie interne.
- Suivi des tâches partagées (entre administratifs et soignants).
- Gestion des alertes et notifications.

Évaluation pratique :

- Mise en situation pour chaque groupe.

Recueil des feedbacks des participants.



Programme de formation

à destination des services administratifs et managers

- Planning et rendez-vous :
 - Gestion des agendas des soignants.
 - Programmation et suivi des rendez-vous patients.
 - Envoi de rappels automatiques (SMS, e-mails)
- Facturation et gestion des paiements :
 - Création de devis et factures.
 - Suivi des paiements et relances.

Recueil des feedbacks des participants.



Programme de formation à destination du personnel de santé

Gestion des dossiers patients:

- Création d'un dossier patient.
- Consultation et mise à jour des informations :
- Informations administratives (adresses, mutuelles, etc.).
- Données médicales de base (antécédents, allergies).

Suivi médical :

- Saisie des observations et notes médicales.
- Ajout des prescriptions médicales.
- Consultation des historiques patients.

Gestion des soins :

- Planification des soins.
- Suivi en temps réel (soins réalisés, tâches en attente)

Recueil des feedbacks des participants.



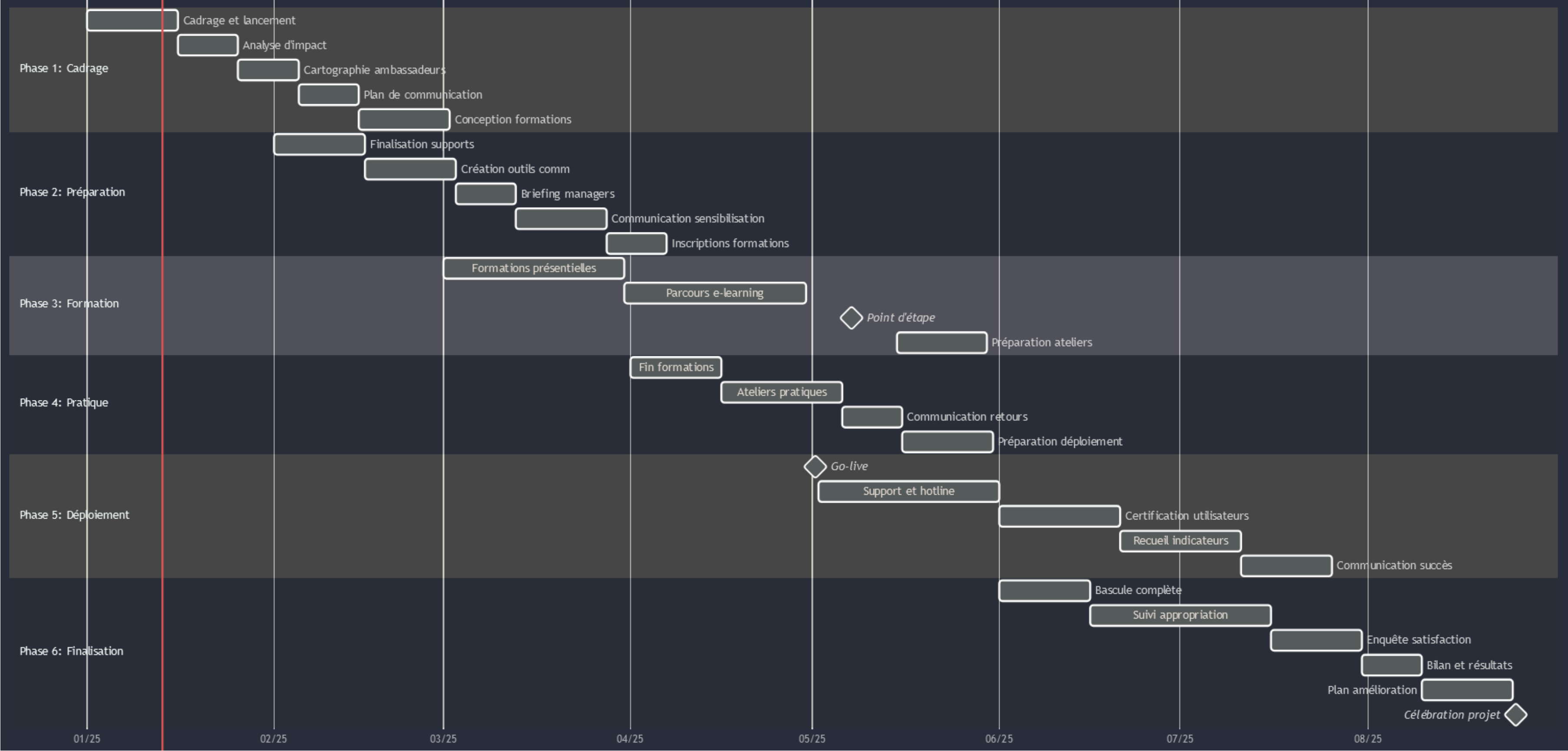


Plan d'actions

- ✚ Calendrier des actions sur 6 mois
- ✚ Budget alloué par poste



PLANNING D'ACTION



BUDGET

Poste budgétaire		Coût
Formation et certification		60000
	Conception des modules de formation spécifiques à chaque profil (médical, paramédical, administratif)	15000
	Création des supports pédagogiques (présentations, exercices, guides)	10000
	Animation des sessions de formation présentielle (20 sessions x 1000 €)	20000
	Abonnements à une plateforme d'e-learning pour la formation continue (500 licences x 20 €)	10000
	Coûts logistiques pour les formations présentielles (location de salles, déplacements)	3000
	Mise en place d'un parcours de certification des compétences (conception, passage, suivi)	2000
Communication et événementiel		25000
	Création des supports de communication (affiches, flyers, newsletter, vidéos, etc...)	8000
	Organisation de 10 ateliers pratiques et réunions d'information (location, collation)	5000
	Événement de lancement du projet (keynote, démonstrations, cocktail)	7000
	Événement de clôture et retour d'expérience (conférences, tables rondes, buffet)	5000
Support et documentation		15000
	Développement d'une FAQ interactive et d'un chatbot	5000
	Création de tutoriels vidéo et de guides utilisateurs	4000
	Mise en place d'une hotline dédiée pendant la phase de déploiement (2 ETP x 3 mois)	6000
Total budget conduite du changement		100000

Indicateurs de Performance (KPI)

Taux d'adoption du nouvel outil : Le pourcentage d'utilisateurs actifs par rapport aux employés formés est mesuré quotidiennement ou hebdomadairement pour évaluer l'adhésion globale, assurer une adoption généralisée, et garantir que les bénéfices escomptés soient atteints.

Taux de conversion des sceptiques : Identifier la proportion de réticents ayant adopté l'outil grâce à des interventions ciblées permet de réduire les résistances qui freinent le projet, en comparant les retours avant et après sur un échantillon critique.

Taux de résistance au changement : Le suivi périodique des réticences persistantes via des enquêtes et entretiens permet de comprendre leur évolution, en veillant à ce qu'elles n'entravent pas l'efficacité du projet.

Praticité du nouvel outil : L'évaluation de l'expérience utilisateur via des questionnaires et discussions met en lumière les lacunes et les fonctionnalités utiles, garantissant que l'outil reste intuitif et améliore la productivité.

Comparaison des délais d'exécution avant/après digitalisation : L'analyse des délais d'exécution des tâches clés démontre les gains en efficacité opérationnelle et budgétaire, justifiant les investissements dans le système digital.

Indicateurs de Performance (KPI)

Taux de complétion des formations : Le suivi des rapports de formation montre la proportion d'employés formés, assurant qu'ils disposent des compétences nécessaires pour maximiser l'efficacité du projet.

Taux de satisfaction des formations : Les enquêtes post-formation et feedbacks permettent d'ajuster les programmes pour répondre aux attentes, influençant positivement la perception de l'outil.

Taux de demandes d'assistance : L'analyse du volume de tickets ou d'appels au support identifie les principales difficultés rencontrées, assurant une résolution rapide et encourageant l'adoption.

Temps moyen de résolution des problèmes : Le suivi des délais de traitement dans le système de gestion des tickets mesure l'efficacité du support pour maintenir la confiance dans l'outil.

Feedback quotidien et analyse hebdomadaire : La centralisation des retours utilisateurs journaliers et leur synthèse hebdomadaire permet une réactivité accrue face aux tendances identifiées.

Indicateurs de Performance (KPI)

Analyse qualitative des retours via IA : L'analyse des feedbacks par NLP synthétise les tendances pour prioriser efficacement les améliorations, augmentant la rapidité et la précision des décisions.

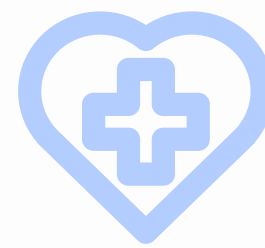
Indicateur d'amélioration continue : La collecte régulière de données via un formulaire intégré suit l'évolution de la satisfaction à moyen et long terme, assurant une veille sur les besoins.

ROI : L'analyse budgétaire du coût total des formations par utilisateur actif évalue la rentabilité globale du projet en termes de retour sur investissement.

Conclusion



Un diagnostic initial approfondi permettant de cartographier les parties prenantes, d'analyser les risques et résistances, et d'identifier les leviers d'adhésion. Cette étape est cruciale pour adapter le plan d'accompagnement aux réalités du terrain.



Un dispositif de formation et de communication ciblé, alliant présentiel et digital, pour faire monter en compétences l'ensemble des utilisateurs et faciliter leur appropriation de l'outil. L'enjeu est de rassurer sur les craintes, de démontrer les bénéfices concrets et de célébrer les premiers succès.



Un pilotage rigoureux du changement, s'appuyant sur des indicateurs précis pour mesurer l'adoption et l'utilisation réelle du nouveau système. Ce suivi permettra d'identifier les difficultés éventuelles, d'ajuster le dispositif et d'ancrer les nouveaux usages dans la durée.



2025



Bisous et bonne année