**Étude de Cas 5 : Conduite du Changement dans un Projet SI**

**Contexte :**  
Une entreprise de santé HILLBOL, décide de digitaliser son système de gestion des dossiers patients. Jusqu'à présent, les dossiers sont majoritairement gérés en format papier, ce qui entraîne des pertes de temps et des risques d’erreurs dans la gestion des données. Le nouveau système vise à centraliser toutes les informations médicales des patients, améliorer la planification des interventions et optimiser la communication entre les différents services. Cependant, le personnel médical exprime une forte résistance au changement, craignant une augmentation de la charge de travail et des difficultés d’adaptation au nouvel outil.

**Objectifs de l’étude de cas**

1. **Identifier les leviers et freins au changement :**  
   Cartographier les parties prenantes et leurs niveaux d'adhésion au projet.
2. **Concevoir un plan d’accompagnement au changement :**  
   Mettre en place des actions ciblées pour réduire la résistance et faciliter l’adoption du nouveau système.
3. **Proposer des indicateurs pour mesurer l’impact des actions de conduite du changement :**  
   Évaluer l’efficacité des initiatives et ajuster les actions en conséquence.

**Scénario détaillé**

L’entreprise souhaite aborder les aspects suivants dans la conduite du changement :

1. **Résistances au changement :**
   * Le personnel médical craint une diminution de la qualité des soins en raison de la complexité perçue du nouveau système.
   * Certains managers sont sceptiques quant à la pertinence de l’investissement dans un tel outil.
2. **Manque de formation :**
   * Une grande partie des employés n’a jamais utilisé de systèmes numériques avancés.
   * Les responsables de services ne disposent pas des compétences nécessaires pour gérer cette transition.
3. **Pressions organisationnelles :**
   * Le projet doit être déployé dans un délai de 6 mois pour répondre à une obligation réglementaire.
   * Les opérations courantes de l’hôpital doivent se poursuivre sans perturbation majeure pendant le déploiement.
4. **Contraintes budgétaires :**
   * Budget alloué : 100 000 € pour les actions de conduite du changement (formation, communication, accompagnement).

**Instructions aux groupes**

Chaque groupe doit :

1. **Cartographier les parties prenantes :**
   * Identifier les différents groupes impactés (ex. médecins, infirmiers, administrateurs).
   * Classer les parties prenantes selon leur marque d’intérêts.
2. **Analyser les résistances au changement :**
   * Identifier les causes principales de résistance (peur de l’inconnu, manque de compétences, surcharge de travail).
   * Proposer des actions spécifiques pour répondre à chaque type de résistance.
3. **Définir une stratégie d’accompagnement :**
   * Élaborer un plan de communication adapté aux différents publics (messages clés, canaux de diffusion, fréquence).
   * Concevoir un programme de formation pour garantir une montée en compétences des utilisateurs.
   * Proposer des outils de support post-déploiement (hotline, tutoriels, sessions de coaching).
4. **Élaborer un plan d’actions structuré :**
   * Établir un calendrier des actions avec des jalons spécifiques
   * Définir les rôles et responsabilités dans le pilotage de la conduite du changement
5. **Proposer des indicateurs pour suivre l’adoption du changement**

**Livrables attendus**

1. **Cartographie des parties prenantes :**
   * Matrice des parties prenantes selon leur influence et leur niveau d'adhésion.
   * Tableau récapitulatif des ambassadeurs, opposants, neutres, et leur rôle dans le projet.
2. **Analyse des résistances :**
   * Liste des résistances identifiées avec leurs causes principales.
   * Proposition d’actions spécifiques pour réduire ces résistances.
3. **Stratégie d’accompagnement au changement :**
   * Plan de communication détaillé (messages clés, outils, fréquence).
   * Programme de formation structuré avec des objectifs précis pour chaque groupe d’utilisateurs.
4. **Plan d’actions :**
   * Calendrier des initiatives avec jalons et responsables associés.
   * Répartition du budget sur les différentes actions prévues.
5. **Indicateurs de performance :**
   * Liste des KPI sélectionnés pour mesurer l’impact des actions de conduite du changement.
   * Méthodologie de collecte des données pour ces indicateurs.

**Critères d’évaluation**

* **Pertinence de l’analyse des parties prenantes :**  
  Les parties prenantes identifiées couvrent-elles tous les groupes impactés ? Les ambassadeurs et opposants sont-ils bien caractérisés ?
* **Qualité des actions proposées :**  
  Les actions de communication et de formation sont-elles adaptées et réalisables dans les contraintes du projet ?
* **Structure du plan d’actions :**  
  Le calendrier est-il clair et réaliste ? Les rôles et responsabilités sont-ils bien définis ?
* **Suivi de l’adoption :**  
  Les KPI proposés permettent-ils d’évaluer efficacement le niveau d’adhésion et les performances du projet ?
* **Vision stratégique :**  
  Les solutions proposées garantissent-elles une adoption durable et une transition réussie ?