

## **Mission Report : Jack the Ripeur**

---

# **Garbage Management System 2.0**

Lucas FIXARI  
Pierre ROCHETTE  
William WOZIWODA  
Massoud SHAMS  
Ahmed BASABAIEN

# Plan d'Action pour la Réussite du Plan de Changement

<b>Objectif du Plan d'Action</b>	<b>3</b>
<b>Phases et Étapes du Plan d'Action avec Supports de Communication</b>	<b>3</b>
Phase 1 : Préparation au Changement	3
Phase 2 : Formation et Support Pratique	4
Phase 3 : Mise en Œuvre et Suivi Initial	5
Phase 4 : Évaluation et Renforcement du Changement	6

# Objectif du Plan d'Action

**Assurer une transition fluide** vers le nouveau système de gestion des déchets à Strasbourg en suivant des étapes structurées, avec des supports de communication adaptés à chaque phase pour sensibiliser, engager, et accompagner les parties prenantes.

## Phases et Étapes du Plan d'Action avec Supports de Communication

### Phase 1 : Préparation au Changement

**Objectif** : Sensibiliser, informer et impliquer les parties prenantes avant la mise en œuvre des nouvelles pratiques.

#### 1. Évaluation des Parties Prenantes

- **Actions** : Identifier toutes les parties prenantes (agents de collecte, citoyens, responsables municipaux) et évaluer leur influence et leur réceptivité au changement.
- **Supports** : Fiches descriptives des parties prenantes, rapports internes.
- **Coût** : 2 000 € (réunions, documentation)
- **Durée** : 1 semaine (21-27 octobre 2024)

#### 2. Campagne de Sensibilisation

- **Actions** : Lancer une campagne de sensibilisation sur les canaux de communication pour informer les citoyens.
- **Supports** :
  - **Affiches et Dépliants** : Distribution dans les lieux publics (mairies, centres communautaires, arrêts de tram).
  - **Articles dans les Journaux Locaux** : Strasbourg Magazine, Dernières Nouvelles d'Alsace (DNA) pour une visibilité accrue.
  - **Médias Sociaux** : Posts réguliers sur les comptes officiels de la ville de Strasbourg et l'Eurométropole.
  - **Mailing** : Newsletter envoyée aux abonnés de la ville de Strasbourg.
- **Pourquoi** : Informer les citoyens et employés en amont pour réduire les résistances.
- **Coût** : 3 000 € (impression et diffusion)
- **Durée** : 2 semaines (28 octobre - 10 novembre 2024)

### 3. Identification et Formation des Ambassadeurs du Changement

- **Actions** : Repérer et former des leaders d'opinion (agents de terrain, responsables d'équipe) pour représenter le projet.
- **Supports** :
  - **Sessions de Formation en Présentiel** : Dans les locaux de l'Eurométropole.
  - **Guide d'Information** : Fiche explicative à distribuer aux ambassadeurs.
- **Pourquoi** : Encourager les ambassadeurs à transmettre le message de manière positive et proactive.
- **Coût** : 1 500 € (séances de formation, documentation)
- **Durée** : 1 semaine (11-17 novembre 2024)

## Phase 2 : Formation et Support Pratique

**Objectif** : Assurer que toutes les parties prenantes disposent des compétences nécessaires pour utiliser les nouvelles technologies et processus.

### 1. Développement des Supports de Formation

- **Actions** : Créer des guides, vidéos, et fiches pratiques pour aider les utilisateurs à maîtriser les nouveaux outils.
- **Supports** :
  - **Manuels et Guides Utilisateurs** : Imprimés et distribués dans les points de collecte.
  - **Vidéo Tutorielle** : Diffusée en ligne sur le site de la ville et les réseaux sociaux.
- **Pourquoi** : Aider les utilisateurs à se familiariser avec les nouvelles technologies de manière autonome.
- **Coût** : 3 000 € (conception de supports)
- **Durée** : 1 semaine (18-24 novembre 2024)

### 2. Sessions de Formation Pratique

- **Actions** : Organiser des sessions de formation sur site pour les agents de terrain.
- **Supports** :
  - **Ateliers en Présentiel** : Formation dans des centres communautaires ou locaux municipaux.
  - **E-Learning** : Plateforme en ligne avec accès aux ressources de formation pour consultation à tout moment.
- **Pourquoi** : Assurer une adoption rapide et une maîtrise des outils.
- **Coût** : 7 000 € (frais de formateurs, location de salles)
- **Durée** : 2 semaines (25 novembre - 8 décembre 2024)

### 3. Mise en Place d'une Ligne de Support Temporaire

- **Actions** : Créer une ligne de support (téléphone et email) pour répondre aux questions des utilisateurs.
- **Supports** :

- **Hotline Téléphonique** : Numéro dédié disponible en continu pour les agents.
- **Email d'Assistance** : Contact disponible pour les utilisateurs souhaitant un suivi plus précis.
- **Pourquoi** : Répondre rapidement aux besoins et difficultés des utilisateurs.
- **Coût** : 5 000 € (frais de personnel et d'infrastructure)
- **Durée** : 3 mois (9 décembre 2024 - 8 mars 2025)

### Phase 3 : Mise en Œuvre et Suivi Initial

**Objectif** : Accompagner le déploiement du projet, surveiller les premières impressions et ajuster si nécessaire.

#### 1. Collecte et Analyse des Feedbacks

- **Actions** : Recueillir des feedbacks auprès des agents et des utilisateurs pour identifier les points de friction.
- **Supports** :
  - **Enquêtes en Ligne** : Formulaire envoyé par email aux agents et ambassadeurs.
  - **Questionnaires Papier** : Distribués dans les centres d'opérations.
- **Pourquoi** : Ajuster rapidement les processus pour une meilleure adoption.
- **Coût** : 1 000 € (mise en place et analyse)
- **Durée** : 1 semaine (15-21 janvier 2025)

#### 2. Ajustements Basés sur les Feedbacks

- **Actions** : Apporter des ajustements aux procédures et supports de formation.
- **Supports** :
  - **Documentation Mise à Jour** : Guides ajustés pour répondre aux retours spécifiques.
  - **Sessions de Remédiation** : Formation supplémentaire pour combler les lacunes identifiées.
- **Pourquoi** : Adapter le support en fonction des besoins réels des utilisateurs.
- **Coût** : 2 000 € (ajustements)
- **Durée** : 2 semaines (22 janvier - 5 février 2025)

#### 3. Suivi Régulier des Progrès

- **Actions** : Organiser des points réguliers avec les équipes de terrain et les ambassadeurs.
- **Supports** :
  - **Réunions Hebdomadaires** : Points d'étape avec les ambassadeurs du changement.
  - **Rapports d'Évaluation** : Compilation des résultats et points d'amélioration.
- **Pourquoi** : Anticiper les problèmes et maintenir l'engagement des utilisateurs.
- **Durée** : 2 mois (6 février - 5 avril 2025)

## Phase 4 : Évaluation et Renforcement du Changement

**Objectif** : Assurer la stabilité des nouvelles pratiques et intégrer les changements dans la culture de travail.

### 1. Enquêtes de Satisfaction et Évaluation des Résultats

- **Actions** : Effectuer des enquêtes pour mesurer la satisfaction.
- **Supports** :
  - **Questionnaire en Ligne** : Envoi par email aux agents et ambassadeurs.
  - **Interview de Groupes Ciblés** : Sessions d'entretiens pour explorer des retours détaillés.
- **Pourquoi** : S'assurer de la satisfaction des utilisateurs et détecter les ajustements finaux.
- **Coût** : 2 000 € (enquêtes, analyse)
- **Durée** : 2 semaines (6-20 avril 2025)

### 2. Ajustements Post-Implémentation

- **Actions** : Effectuer les derniers ajustements sur les processus ou formations.
- **Supports** :
  - **Mises à Jour Documentaires** : Guides et manuels mis à jour pour finaliser le projet.
  - **Sessions de Formation Complémentaire** : Pour les agents nécessitant un suivi plus approfondi.
- **Pourquoi** : Améliorer la performance finale des utilisateurs.
- **Coût** : 1 500 € (ajustements finaux)
- **Durée** : 1 mois (21 avril - 21 mai 2025)

### 3. Intégration des Changements dans les Pratiques Quotidiennes

- **Actions** : Encourager les équipes à intégrer les nouvelles pratiques et célébrer les réussites.
- **Supports** :
  - **Événement de Célébration** : Organisation d'un événement pour reconnaître les efforts.
  - **Affiches de Reconnaissance** : Affiches affichées dans les lieux de travail pour reconnaître les collaborateurs impliqués.
- **Pourquoi** : Renforcer l'adhésion et la durabilité du changement.
- **Coût** : 1 000 € (communication)
- **Durée** : 1 mois (22 mai - 21 juin 2025)