

Mission Report : Jack the Ripeur

Garbage Management System 2.0

Lucas FIXARI
Pierre ROCHETTE
William WOZIWODA
Massoud SHAMS
Ahmed BASABAIEN

1. Introduction	3
2. Contexte du Changement	3
3. Objectifs de la Gestion du Changement	3
4. Stratégie et Phases de Gestion du Changement	4
Modèle de Gestion du Changement : ADKAR (Awareness, Desire, Knowledge, Ability, Reinforcement)	4
5. Calendrier de Mise en Œuvre	6
6. Budget Prévisionnel	7
7. Risques et Stratégies d'Atténuation	7
8. Suivi et Critères de Réussite	7
9. Conclusion	8

1. Introduction

Projet : Accompagnement du changement dans le cadre de la modernisation de la gestion des déchets de Strasbourg

Client : Ville de Strasbourg et Eurométropole

Objectifs :

- Préparer les parties prenantes à la mise en œuvre des changements technologiques
- Assurer le soutien et l'accompagnement des parties prenantes lors de la phase d'implémentation
- Gérer les résistances au changement après la mise en place des nouvelles technologies et processus

2. Contexte du Changement

La ville de Strasbourg a décidé de moderniser son système de gestion des déchets avec l'installation de nouveaux outils :

- Application de signallement pour les citoyens
- Capteurs dans les poubelles pour optimiser les tournées de collecte
- Système GPS pour les camions de collecte
- Application de gestion des équipes

3. Objectifs de la Gestion du Changement

- **Préparation au changement** : S'assurer que les parties prenantes comprennent et acceptent les nouvelles pratiques.
- **Accompagnement pendant la mise en œuvre** : Assister les équipes et les utilisateurs dans la transition pour minimiser les obstacles.
- **Soutien post-implémentation** : Assurer une adoption durable des changements en gérant les résistances et en intégrant des processus de feedback.

4. Stratégie et Phases de Gestion du Changement

Modèle de Gestion du Changement : ADKAR (Awareness, Desire, Knowledge, Ability, Reinforcement)

MODÈLE ADKAR

A	D	K	A	R
Awareness	Desire	Knowledge	Ability	Reinforcement
Description Créer la conscience du besoin de changement auprès des parties prenantes.	Description Susciter le désir de participer et de soutenir le changement.	Description Fournir les connaissances nécessaires pour que les parties prenantes sachent comment réaliser le changement.	Description Permettre aux parties prenantes d'appliquer leurs connaissances dans le cadre du changement.	Description Renforcer et ancrer les changements pour assurer une adoption durable dans la culture organisationnelle.
Objectif Faire comprendre les raisons du changement et ses bénéfices pour réduire les réticences initiales.	Objectif Obtenir l'adhésion des parties prenantes et leur implication dans le processus de changement.	Objectif Assurer que les utilisateurs disposent des compétences requises pour utiliser les nouveaux outils.	Objectif Assister les utilisateurs dans la mise en œuvre pratique des nouvelles compétences et comportements.	Objectif Intégrer les nouveaux comportements et processus de manière durable dans les pratiques quotidiennes.
Action Ateliers de sensibilisation, diffusion d'informations, explication des objectifs et avantages du projet.	Action Messages ciblés sur les bénéfices, témoignages de collaborateurs engagés, reconnaissance des personnes favorables au changement.	Action Sessions de formation pratique, documentation et guides d'utilisation, ateliers pour favoriser l'apprentissage des nouvelles procédures.	Action Création d'une ligne de support temporaire, accompagnement sur site, assistance technique pour faciliter l'utilisation des nouveaux outils en temps réel.	Action Enquêtes de satisfaction, reconnaissance des réussites, ajustements continus, célébration des premiers succès, suivi régulier pour éviter le retour aux anciennes pratiques.
Indicateur de Succès Retour d'expérience montrant une compréhension claire des objectifs et de la vision du projet.	Indicateur de Succès Retour positif démontrant une volonté d'engagement dans le projet.	Indicateur de Succès Réduction des erreurs d'utilisation et retours montrant une bonne compréhension des nouvelles procédures.	Indicateur de Succès Diminution des demandes d'assistance et retours indiquant la confiance dans l'utilisation des nouveaux outils.	Indicateur de Succès Augmentation de l'adhésion, retour positif, adoption stable des nouvelles méthodes de travail.
Phase 1 Avant l'implémentation		Phase 2 Pendant l'implémentation		Phase 3 Après l'implémentation

Chaque étape du modèle est adaptée aux trois moments clés de notre mission.

- **Phase 1 : Avant l'Implémentation (Awareness & Desire)**

- **Objectifs :**

- Sensibiliser les parties prenantes sur le pourquoi et le comment des changements.
 - Identifier les alliés du changement parmi les équipes et leaders d'opinion.

- **Actions :**

- Ateliers de sensibilisation pour expliquer la vision du projet et ses avantages pour Strasbourg.
 - Diffusion de supports de communication pour familiariser les employés et les citoyens avec les nouvelles initiatives.

- **Indicateurs de succès :**

- Feedback des employés montrant une compréhension claire des objectifs.
 - Première évaluation des résistances potentielles.

- **Phase 2 : Pendant l'Implémentation (Knowledge & Ability)**

- **Objectifs :**

- Assurer que les utilisateurs savent utiliser les nouveaux outils.
 - Offrir un support continu pour surmonter les obstacles immédiats.

- **Actions :**

- Sessions de formation dédiées pour les équipes de collecte et les opérateurs, orientées sur l'application et les capteurs.
 - Création d'une ligne de support temporaire pour répondre aux questions et ajustements immédiats.

- **Indicateurs de succès :**

- Suivi de l'assistance technique pour détecter les problèmes récurrents.
 - Retour d'expérience des utilisateurs sur les premières semaines d'utilisation.

- **Phase 3 : Après l'Implémentation (Reinforcement)**

- **Objectifs :**

- Renforcer l'adhésion des parties prenantes et gérer la résistance persistante.
 - Intégrer le changement dans la culture et les pratiques quotidiennes.

- **Actions :**

- Enquêtes de satisfaction pour mesurer l'acceptation des nouvelles méthodes.
 - Ajustements et formations supplémentaires en cas de résistances ou de difficultés d'utilisation.

- **Indicateurs de succès :**

- Réduction des demandes de support technique liées aux nouvelles technologies.
 - Taux d'adhésion élevé des employés et des utilisateurs.

5. Calendrier de Mise en Œuvre

Étapes	Date de début	Date de fin	Objectifs principaux
Sensibilisation des parties prenantes	21 octobre 2024	3 novembre 2024	Organiser des réunions pour informer les équipes des changements et leurs bénéfices.
Identification des leaders d'opinion	4 novembre 2024	10 novembre 2024	Repérer des ambassadeurs du changement au sein des équipes de terrain.
Développement de supports de communication	11 novembre 2024	20 novembre 2024	Créer des affiches, brochures, guides utilisateurs, etc., pour sensibiliser les utilisateurs.
Première revue (Pré-implémentation)	2 décembre 2024	2 décembre 2024	Évaluer la préparation et la compréhension des parties prenantes.
Formation des équipes	3 décembre 2024	17 décembre 2024	Former les équipes de terrain à l'utilisation des nouveaux outils et technologies.
Mise en place de la ligne de support	18 décembre 2024	5 janvier 2025	Offrir un support aux utilisateurs pendant la période critique d'implémentation.
Seconde revue (Pendant l'implémentation)			Monitoring des retours, soutien actif et ajustements selon les premières impressions des utilisateurs.
Suivi des retours utilisateurs	6 janvier 2025	15 janvier 2025	Collecter les feedbacks et ajuster les outils/processus selon les besoins exprimés.
Ajustements et support continu	16 janvier 2025	30 avril 2025	Ajuster les formations et supports en fonction des retours et maintenir l'assistance.
Troisième revue (Post-implémentation)			Évaluation de l'adhésion et suivi des résistances, ajustement des processus en cas de besoin.
Enquêtes de satisfaction	1 mai 2025	15 mai 2025	Évaluer l'adhésion des utilisateurs et ajuster les processus pour répondre aux attentes.
Intégration durable du changement	16 mai 2025	15 juin 2025	Renforcer l'usage des nouveaux outils et intégrer le changement dans la culture locale.

6. Budget Prévisionnel

Éléments	Coût estimé (€)
Evaluation des missions du projet	2 000
Ateliers et campagnes de sensibilisation	4 500
Développement de supports de formation	3 000
Sessions de formation	7 000
Ligne de support temporaire	5 000
Enquêtes de satisfaction et ajustements	7 500
Total	29 000

Justification des coûts pour la gestion du changement :

- **Ateliers de sensibilisation (5 000 €)** : Comprend l'organisation de réunions et d'ateliers avec des supports imprimés pour les différentes parties prenantes.
- **Développement de supports de formation (3 000 €)** : Création de guides utilisateurs, vidéos explicatives et documents de référence.
- **Sessions de formation (10 000 €)** : Budget alloué aux sessions de formation avec des experts en gestion des déchets et technologies associées.
- **Ligne de support temporaire (7 000 €)** : Coût estimé pour l'équipe d'assistance technique durant les phases critiques.
- **Enquêtes de satisfaction et ajustements (2 000 €)** : Inclut les frais de suivi de satisfaction et les améliorations nécessaires selon les retours.

7. Risques et Stratégies d'Atténuation

- **Résistance au changement** : Stratégie de communication et de sensibilisation ciblée, impliquant les leaders d'opinion locaux pour inspirer l'adhésion.
- **Manque d'engagement initial** : Les ateliers et campagnes de sensibilisation montrent les bénéfices pour surmonter l'indifférence initiale.
- **Problèmes techniques** : Mise en place d'une ligne de support temporaire pour traiter les problèmes en temps réel et éviter la frustration des utilisateurs.

8. Suivi et Critères de Réussite

- **Taux d'adhésion des parties prenantes** : Pourcentage des utilisateurs adoptant les nouveaux outils sans réticence majeure.

- **Satisfaction des citoyens et employés** : Enquêtes de satisfaction menées après chaque phase pour évaluer l'acceptation.
- **Diminution des requêtes d'assistance** : Une baisse progressive des demandes de support indique une meilleure prise en main des outils.

9. Conclusion

Ce plan de gestion du changement vise à faciliter l'adoption des nouvelles pratiques de gestion des déchets à Strasbourg en assurant une transition fluide et un soutien continu pour les employés et les citoyens. En tirant parti des leçons de Metropolis, notre approche met l'accent sur la communication, l'accompagnement et le renforcement pour garantir que les changements soient bien intégrés et durables.