# **Plan de projet : Gestion du changement pour le système de gestion des déchets 2.0**

1. **Préparation et planification**
   * **Analyse des parties prenantes** : Identification des services municipaux, des employés des services de collecte, des citoyens et des équipes techniques. Compréhension des préoccupations de chaque groupe.
   * **Stratégie de communication** : Mise en place de campagnes d'information internes et externes, création d’un groupe d’ambassadeurs parmi les employés.
   * **Modèle de gestion du changement** : Adoption du modèle **ADKAR** pour structurer la gestion du changement (conscience, désir, connaissance, capacité, renforcement).
2. **Mise en œuvre du changement**
   * **Formation** : Sessions de formation pour les employés sur les outils technologiques et tutoriels pour les citoyens sur l’application de signalement.
   * **Soutien et assistance** : Assistance technique et mise en place d'une ligne d’assistance pour répondre aux questions pendant la transition.
   * **Feedback en temps réel** : Collecte de retours des utilisateurs pour ajuster les processus.
3. **Suivi post-implémentation**
   * **Renforcement des acquis** : Rappels et supports de formation continus pour garantir une adoption durable.
   * **Mesure des performances** : Suivi des indicateurs clés (KPI) tels que l’optimisation des trajets et la satisfaction des citoyens.
   * **Gestion de la résistance** : Identification et résolution des sources de résistance grâce à des discussions et des adaptations ciblées.
4. **Gestion des risques**
   * **Principaux risques** : Faible participation ou compréhension des nouvelles technologies.
   * **Plans de contingence** : Formations supplémentaires et soutien technique renforcé.