# **Rapport :**

## **Préparation et planification :**

### **1. Introduction**

Cruciale pour établir les fondations d'une transition réussie vers le nouveau système de gestion des déchets 2.0. L’objectif est de préparer le terrain, de réduire les résistances et de garantir que toutes les parties prenantes soient prêtes pour la mise en œuvre des changements.

### **2. Analyse des parties prenantes**

#### a. Identification des parties prenantes :

* + **Services municipaux** : responsables de la gestion et de la coordination des services de collecte des déchets.
  + **Employés des services de collecte** : conducteurs de camions, agents de collecte, responsables d’itinéraires.
  + **Citoyens** : utilisateurs finaux de l’application de signalement, des incidents.
  + **Équipes techniques** : responsables de l’installation et de la maintenance des nouveaux équipements (capteurs, GPS).

#### b. Évaluation des préoccupations :

* + **Services municipaux** : préoccupation concernant l’adoption rapide de nouvelles technologies.
  + **Employés** : crainte de changements dans leur routine de travail.
  + **Citoyens** : besoin d'une communication claire sur l'utilisation de l'application.

### **3. Stratégie de communication**

1. Objectifs : Informer, rassurer, et préparer les parties prenantes à la transition.

#### Actions :

* + **Campagne d’information interne** : organiser des réunions et des sessions d’information avec les équipes municipales pour expliquer l’objectif et les bénéfices du projet.
  + **Communication externe** : utiliser des supports tels que des journaux, brochures, des affiches, et des messages sur les réseaux sociaux pour informer le public sur les nouvelles fonctionnalités de l’application.
  + **Création d’un groupe d’ambassadeurs** : former un petit groupe de leaders parmi les employés qui pourront relayer l’information et jouer le rôle de points de contact pour les questions et préoccupations.

### **4. Modèle de gestion du changement**

#### a. Choix du modèle : ADKAR

* + **Conscience (Awareness)** : informer toutes les parties prenantes sur la nécessité du changement et les bénéfices attendus (meilleure gestion des déchets, optimisation des itinéraires des camions).
  + **Désir (Desire)** : motiver les parties prenantes à participer activement au changement en montrant les avantages pour chacun (exemple : un emploi du temps mieux planifié pour les travailleurs de nuit).
  + **Connaissance (Knowledge)** : fournir des formations spécifiques pour l’utilisation de l’application de signalement et des capteurs intelligents.
  + **Capacité (Ability)** : vérifier que les parties prenantes disposent des compétences nécessaires pour utiliser les nouvelles technologies.
  + **Renforcement (Reinforcement)** : garantir que des systèmes de suivi soient en place pour ancrer l’utilisation des nouveaux outils dans le temps.

### **5. Formation et plan de déploiement**

#### a. Programme de formation :

* + **Pour les employés des services de collecte** : sessions de formation pratique sur l’utilisation des GPS et des nouveaux outils de planification des tournées.
  + **Pour les citoyens** : tutoriels en ligne et démonstrations en direct sur l’utilisation de l’application de signalement.

#### Calendrier :

* + **Semaine 1-2** : formation initiale des employés.
  + **Semaine 3-4** : campagnes de communication auprès du public et lancement des démonstrations.

1. Outils de formation :

Vidéos explicatives, guides imprimés, séances de questions-réponses.

### **6. Plan de collecte de feedback**

#### a. Systèmes de feedback :

* + **Enquêtes en ligne** pour les employés et le public afin de recueillir des opinions sur la clarté des formations et la compréhension des nouveaux processus.
  + **Réunions hebdomadaires** avec les responsables des services municipaux pour ajuster la stratégie si nécessaire.

### **7. Gestion des risques**

#### a. Principaux risques identifiés :

* + **Faible participation des employés** : atténuer en impliquant des ambassadeurs dès le début.
  + **Manque de compréhension des citoyens** : répondre par des campagnes de sensibilisation répétées et accessibles.

#### b. Plans de contingence :

* + Prévoir des formations supplémentaires pour répondre aux questions fréquentes.
  + Mobiliser une équipe technique pour résoudre rapidement tout problème lié aux capteurs ou à l’application.