

Phase 3:

Mesurer l'impact du changement

- 1) Identifier ce qu'on espère atteindre
- 2) Mesurer ce qui arrive véritablement
- 3) Déterminer pour quelles raisons c'est atteint ou non

Il est nécessaire de mettre en place un process pour mesurer et étudier l'impact du changement.

Mais pour cela il va falloir en amont déterminer quels sont les facteurs à mesurer, qui sont les plus pertinents pour déterminer si oui ou non le changement est un succès.

- Performance organisationnelle
- Performance individuelle
- Performance du management du changement

Performance organisationnelle

- Retour sur investissement
- Indicateur de performance clé (KPI)
- Respect de la timeline
- Réalisation d'un audit sur la performance

E.G:

Heure passé sur l'App
Nombre d'appel aux nettoyeurs
Inspecteur de propreté
Data du drones
Data IOT (poubelle connectés)

Statistique => Découper les données par tranches d'âge / quartier / position géographique =>
Détecer les acteurs qui posent problème

GPS => détecer les problèmes

Performance individuelle

- Feedback des employées / citoyens (mise en place d'intercom)
- Satisfaction employée SWAG (ex: chooseycompany)
- Activité du centre d'assistance

Ticket de type Helpdesk (citoyens / employés du swag)

Chooseycompany => mettre en corrélation avec la courbe du changement

centre d'assistance => nombre d'appel => demander des infos / questionnaire pour mieux cibler les données

Intercom

Centralise les requêtes des utilisateurs (soit par email soit à travers le chat). Notre base de connaissances liée au produit (FAQ) est aussi générée par Intercom.

chooseycompany

Recueillir l'avis des salariés sur l'entreprise. Permet de mesurer la motivation et l'engagement des salariés. Permet de mettre en place des enquêtes ponctuelles sur des sujets ciblés.

Performance du management du changement

- Project KPI
- Respect du Budget
- Respect de la deadline

KPI Organisationel

Rapport Mensuel => Analyse de performance

- Tonnes de déchet ramassé
- Nombres de nouvelles installées opérationnelles
- Nombres de missions remplies par jours
- Le temps de réaction à une urgence
- Nombres de report/requêtes effectuées sur l'app (tablette)
- Taux de couverture des drones
- Report des incident par les citoyens et demande l'intervention des éboueurs

KPI Individuel

- Avis employé sur le site d'avis mis en place (chercher pricing)
- Report des incident par les citoyens et demande l'intention des éboueurs
- Nombres de report/requêtes effectuées sur l'app (tablette)
- Nombre d'appel sur le centre d'assistance

Gérer la résistance au changement

Grâce à toutes les mesures des indicateurs organisationnel et aux feedback qu'on aura pu récolter auprès les employés du SWAG et des citoyens de Gotham

ciblé nos effort avec les drones

A partir des mesures => Déterminer les causes fondamentales des résistances

=> Appliquer des solutions adéquates en réponse

Incertitude ?

Craintes ?

Manque de formation ?

En fonction des types de résistances relevé on va pouvoir savoir à quelle étape de la courbe on se situe.

Phase 1: Dénî / Colère

Informér

Phase 2: Marchandage

Accompagner, focus sur les éléments problématique

Phase 3:

Encourager , Valoriser

Phase 4:

Capitaliser sur les succès et encourager

S'appuyer sur le model <https://www.knowledgetrain.co.uk/change-management/change-management-models/kubler-ross-model>

Plan de la présentation

Introduction:

Rappel de l'objectif de la phase 3: Réduire les problèmes rencontré

Partie I: Mesurer l'impact du changement

1) Pourquoi mesurer ?

2) Qu'est ce qu'on doit mesurer ?

a) Indicateurs organisationnels

b) Feedback Citoyens de Gotham et employés du Swag

3) Les outils et pratiques mis en place pour collecter des indicateurs et feedbacks

a) Tableau indicateurs hebdomadaire

Définition et suivi d'indicateurs de performance hebdomadaire pour analyser la mise en place des changements et visualiser la progression ou les points de blocage.

b) Audit performance

Recours à un cabinet de consultant pour réaliser un audit des performances du SWAG, analyse du retour sur investissement.

c) Sondage citoyens Gotham

Réalisation d'un template de sondage, questionnaire à destination des citoyens de Gotham pour récolter leur avis vis à vis des changements mis en place. Permet de mesurer l'engagement des citoyens, les points de résistances.

d) Avis salarié

Mise en place d'une solution digitale (choosemycompany) pour recueillir l'avis des salariés sur l'entreprise. Permet de mesurer la motivation et l'engagement des salariés. Permet de mettre en place des enquêtes ponctuelles sur des sujets ciblés.

Partie II: Gérer et atténuer les résistances

1) Comment interpréter les mesures et les feedback ? Réussite ou résistance ?

- a) Analyser et interpréter les retours des employés du SWAG
- b) Analyser et interpréter les retours des citoyens de Gotham
- c) Analyser les indicateurs hebdomadaire et le rapport de performance mensuel

2) Quelles sont les causes fondamentales de ces résistances ?

- a) Approfondir les problèmes trouvés jusqu'à en trouver la cause fondamentale
- b) Relier chaque cause en fonction d'une étape du model de kubler-ross

Ici on va se baser sur le model kubler-ross (<https://www.knowledgetrain.co.uk/change-management/change-management-models/kubler-ross-model>)

- Choc ?
- Dénî ?
- Colère ?
- Marchandage ?
- Résignation ?
- Acceptation ?

3) Les outils et solutions mis en place pour atténuer ces résistances

Partie III: Célébrer les réussites

1) Comment définir et détecter les victoires à court terme ?

2) Quelles solutions mises en place pour célébrer ce succès ?

