Conduire le changement dans un projet SI

14 heures
MG859

Objectifs pédagogiques

- Savoir construire un plan et un projet de changement en réduisant les risques
- Connaître les règles fondamentales pour bien communiquer, former et accompagner
- Être en mesure d'initialiser et de maintenir une dynamique de réussite d'un projet de changement
- Connaître les outils clés de succès à maîtriser pour augmenter la probabilité de réussite

Public(s)

Responsable de conduite du changement, manager d'activité en transformation, directeur et chef de projet, consultant en organisation et SI mais également membre de la maîtrise d'ouvrage (MOA)

Pré-requis

Aucun

Modalités pédagogiques

- Des aspects théoriques largement complétés de retours d'expériences de la part du consultant.
- Une formation très participative : les échanges animés lors des différents ateliers mènent à la création d'une boite à outils pour la conduite du changement.
- Une formation élaborée conjointement par un DSI et un expert en conduite du changement.

Moyens et supports pédagogiques

Support(s) de formation par apprenant

Modalités d'évaluation et de suivi

Évaluation en cours et fin de formation
Cette formation ne fait pas l'objet d'un contrôle des acquis via une certification

Formateur

Programme

1ÈRE PARTIE : COMPRENDRE, ANTICIPER, ÉVITER LES PIÈGES DU CHANGEMENT

COMPRENDRE LES CAUSES ET LA NATURE DES RÉSISTANCES AUX CHANGEMENTS

- Typologie des besoins de changement
- Problématique des entreprises et des collaborateurs
- Les causes profondes des résistances : quelles conséquences ?
- Le processus de réaction aux changements dans le temps : les cinq phases et leur problématique

MAÎTRISER LES SEPT AXES CRITIQUES DU CHANGEMENT DANS L'ENTREPRISE

- Les trois chemins possibles du changement et comparatif
- Comment anticiper ou lever les résistances pour réussir un projet de gestion du changement ?
- Quels sont les sept axes critiques à maîtriser pour réussir un changement : le sens et sa diffusion, les acteurs, la gestion d'impact et de risques, le mode de gouvernance du changement et la communication, le déploiement d'un système d'information, l'organisation et la prise en compte de la maturité de l'entreprise

2ÈME PARTIE : PHASE DE CONSTRUCTION D'UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

LE PROCESSUS GLOBAL DU CHANGEMENT

- La démarche générale de la conduite du changement
- Élaborer la stratégie globale de déploiement et de conduite du changement associée, en prenant en compte tous les paramètres : le business, les hommes, l'organisation, les processus, le système d'information

L'ANALYSE DES CHANGEMENTS

- Analyser l'impact des changements. Comment mener rapidement un diagnostic objectif ? Les pièges à éviter
- Élaborer la cartographie socio-dynamique
- Évaluer les risques du changement sur le business, les hommes, les structures, les processus. Analyse des pertes de productivité. Les actions à entreprendre pour les minimiser. Évaluer les risques de rejet. Quelles conséquences ? Comment s'y prendre pour minimiser l'ensemble des risques ?
- Quelles actions raisonnables mettre en oeuvre ? Les conditions du succès

ATELIER N°1 : ÉLABORER UNE ANALYSE D'IMPACT À PARTIR D'UNE ÉTUDE DE CAS RÉELLE

LA CONSTRUCTION D'UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT AUX CHANGEMENTS

- Définir et adapter les actions de changement et d'accompagnement au changement
- Identifier les étapes, les planifier et budgéter les actions retenues : comment définir un bon timing des actions de changement ?
- Formaliser les objectifs et les indicateurs du changement. Piloter et suivre les gains métier et financiers attendus des nouvelles activités : suivi et reporting des indicateurs à l'aide d'un tableau de bord

- Organiser le projet de gestion du changement. Les différentes organisations possibles à mettre en oeuvre : avantages et inconvénients respectifs
- Élaborer le plan général d'accompagnement au changement, définir les actions techniques à engager au bon moment et les alternatives.

LES COMPÉTENCES ATTENDUES DU MANAGER DU CHANGEMENT

- Les qualités attendues.
- Son rôle et ses moyens. Quelles sont les tâches à réaliser ? Comment définir ses objectifs à atteindre ?

3ÈME PARTIE : PHASE DE RÉALISATION D'UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT

DÉFINITION ET MISE EN OEUVRE DU PLAN DE COMMUNICATION

- Les enjeux de la communication. Pourquoi, quand et comment communiquer ? La communication interne (CE, DP, syndicats, personnel). La communication externe (clients, partenaires, actionnaires). Les supports et les canaux de communication
- Construire un plan de communication ? Exemples
- Les principes de base de la communication sur les projets de changement. Les meilleures pratiques : les règles de l'écrit et de l'oral. Le timing. La périodicité. Le contenu. Les messages clés selon la situation
- Comment suivre l'exécution des actions de communication et évaluer leur efficacité sur le terrain ?
- Les outils et les médias de la communication
- Les enquêtes de satisfaction : intérêts et limites. Quelle fréquence ?

ATELIER N°2 : ÉLABORER UN PLAN DE COMMUNICATION À PARTIR D'UNE ÉTUDE DE CAS RÉELLE

DÉFINITION ET MISE EN OEUVRE DU PLAN DE FORMATION

- Construire un plan de formation. Où sont les vraies difficultés ? Les enjeux
- Les principes de base. Comment, par quels moyens et par qui ?
- Le modèle d'évaluation de l'efficacité des formations
- Les outils de la formation

ATELIER N°3 : ÉLABORER UN PLAN DE FORMATION À PARTIR D'UNE ÉTUDE DE CAS RÉELLE

DÉFINITION ET MISE EN OEUVRE DU PLAN DE SUPPORT ET D'ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS

- Construire un plan d'accompagnement
- Les principes de base. Comment, par quels moyens et par qui ?
- Les outils d'accompagnement (coaching/ monitorat individuel et collectif, support hotline aux utilisateurs)
- Les pièges à éviter

DÉFINITION ET MISE EN OEUVRE DU PLAN DE RÉORGANISATION

- Construire un plan d'organisation des processus
- Les principes de base : comment, quand, par quels moyens et par qui ?
- Les outils de la réorganisation
- Les pièges à éviter

LES INDICATEURS DE PILOTAGE DE LA CONDUITE DU CHANGEMENT

- Mesurer l'acceptabilité du changement dans l'entreprise
- Liste des indicateurs de pilotage
- Les principes de base : quel tableau de bord mettre en oeuvre ?