



Conduite du changement

Première approche de la méthodologie PROSCI ADKAR™ ?



Présentation de l'intervenant



Laurent Collet
**FONDATEUR &
CONSULTANT
SENIOR**

- ✓ Business Analyst et Change Manager
- ✓ stratégie digitale, urbanisation, TMA, appels d'offres public

- ✓ Compétences spécifiques
- ✓ Gestion documentaire, Office 365

laurent.collet@habaki.ch

<https://www.habaki.ch>

076 305 20 88



Programme de votre soirée

Comprendre les premières étapes de la gestion du changement à travers un cas d'étude fil-rouge.



LES RÔLES

Quelle gouvernance adopter pour un projet de changement



LES ÉTAPES IMPORTANTES

Comment appréhender les étapes du changement.



L'ANALYSE D'IMPACT

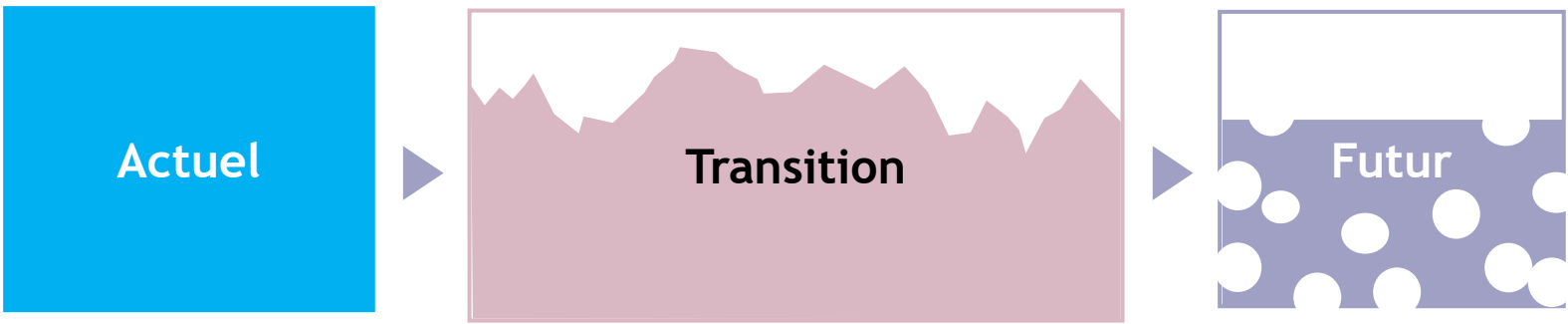
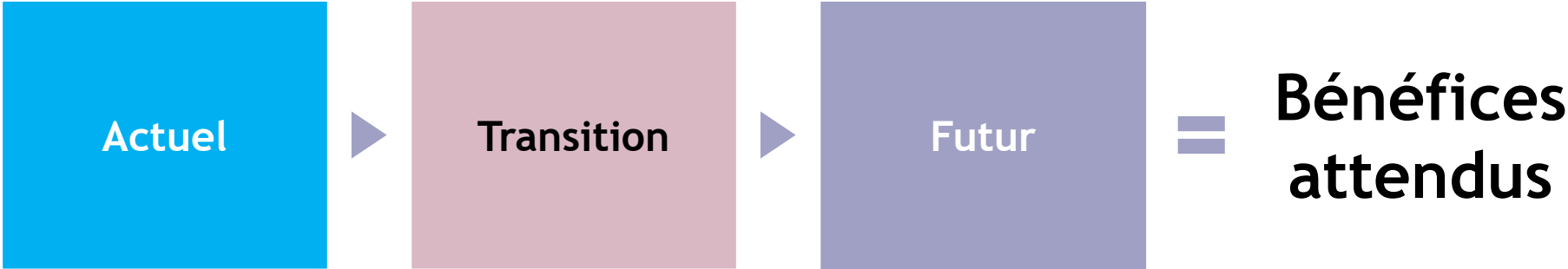
Quelles sont les personnes touchées, comment.

Prosci[®]
PEOPLE. CHANGE. RESULTS.





Introduction





Une double approche Technique et Humaine

Focus:

Volet technique du passage de l'état actuel à l'état futur



- Concevoir

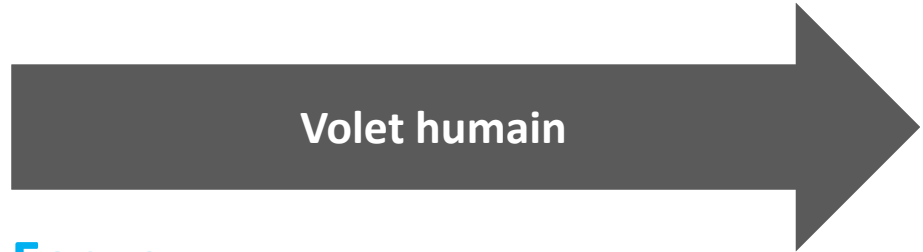
- Développer

- Livrer



+

=



- Accepter

- Adopter

- Utiliser

Focus:

Volet humain du passage de l'état actuel à l'état futur



Contexte pour les exercices

- Une chaîne de magasin veut mettre en œuvre des caisses automatiques
 - Objectif
 - Supprimer 20% des effectifs d'hôtes de caisses
 - Diminuer le temps de passage en caisse
- Votre groupe doit mettre en œuvre l'accompagnement au changement
- Magasin pilote
 - 55 employés
 - 1 directrice
 - 4 personnes à l'administration (achat, comptabilité...)
 - 30 hôtes de caisses
 - 20 employés dans les rayons (manager, conseiller...)



1^{er} atelier

- Objectif :
 - Mettre en place l'équipe de projet

- Attendus :
 - Définir les rôles clés

- Déroulé :
 - Présentation (très) succincte des membres du groupe
 - Définition de votre équipe projet
 - Préparer la présentation d'une minute

- Temps imparti : 15'



1^{er} Atelier : Débrief

- Présentation des groupes en 1 minute
- Quelles difficultés avez-vous rencontrer ?

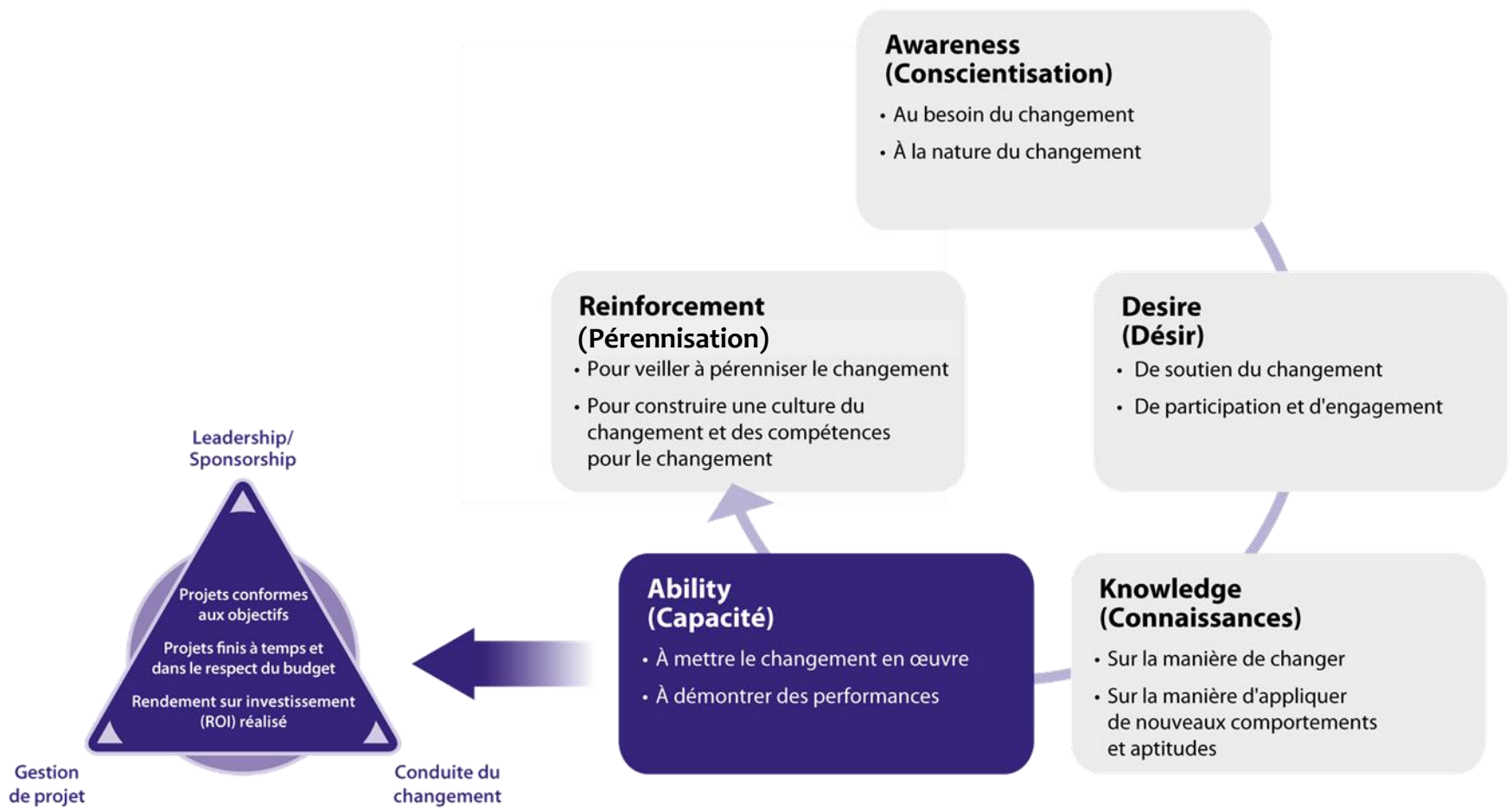


Les rôles de la conduite du changement





Le modèle Prosci® ADKAR®





2^{ème} atelier

- Objectif :
 - Définir les grandes étapes d'accompagnement
- Attendus :
 - Liste des activités principales qui devront être menées par l'équipe
- Déroulé :
 - Identifier les activités principales
 - Prioriser les activités
 - Préparer la présentation d'une minute
- Temps imparti : 20'



2^{ème} Atelier : Débrief

- Présentation des groupes
- Quelles difficultés avez-vous rencontrer ?



Les étapes importantes

Élément ADKAR	Définition:	Ce que vous entendez:	Sans:
Awareness	Sensibilisation à la nécessité d'un changement	“Je comprends pourquoi...”	Les employés qui posent les mêmes questions indéfiniment Rétention de ressources et d'information
Desire	Volonté de participer et de soutenir le changement	“J'ai décidé...”	Baisse de productivité Augmentation du chiffre d'affaires Retards dans la mise en œuvre
Knowledge	Connaissance sur la manière de changer	“Je sais comment...”	Utilisation moindre et incorrecte des nouveaux systèmes Réduction structurelle de productivité
Ability	Capacité à mettre en œuvre les compétences et comportements requis	“Je suis capable de...”	Les employés qui se demandent s'ils peuvent continuer à engranger des succès Un plus grand impact sur les clients et autres partenaires commerciaux
Reinforcement	Pérennisation pour maintenir le changement	“Je continuerai à...”	Les employés qui retournent aux anciennes méthodes L'utilisation atteinte est inférieure aux attentes L'organisation crée une historique de changements mal gérés

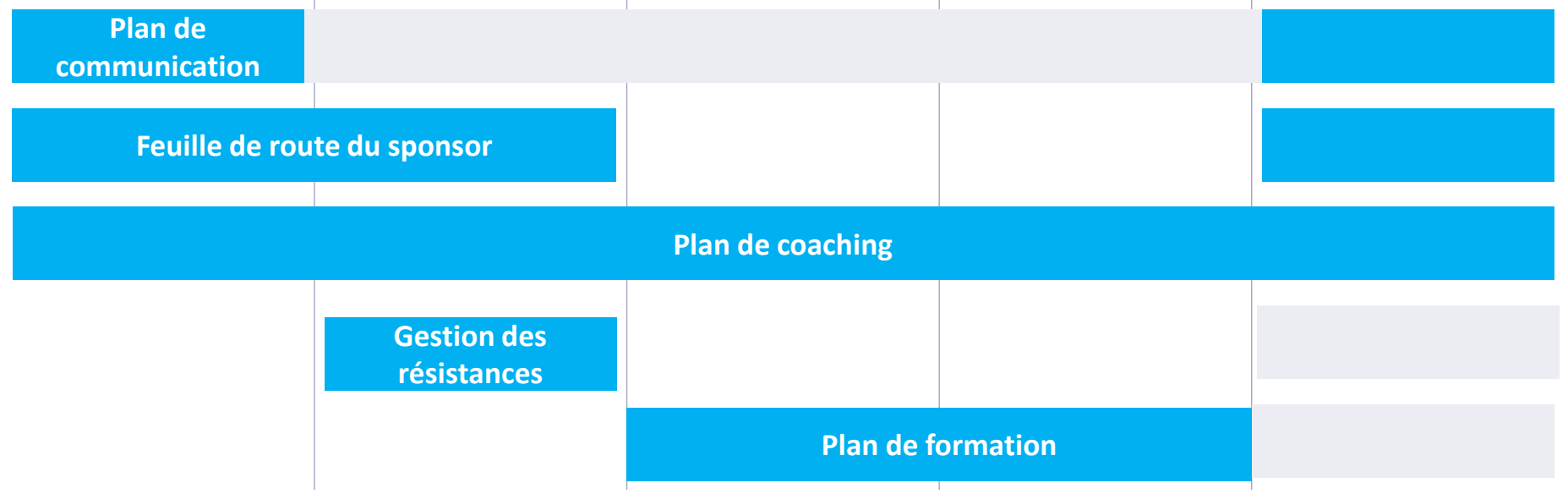


Les activités de l'équipe

Individuel:



Organisationnel:



Temps





3^{ème} atelier

- Objectif :
 - Comprendre les impacts sur les personnes
- Attendus :
 - Identifier pour chacune des populations quels sont les modes de fonctionnement avant et après.
- Déroulé :
 - Identifier les personnes impactées par le changement
 - Identifier les types d'impacts
 - Préparer la présentation d'une minute
- Temps imparti : 20'



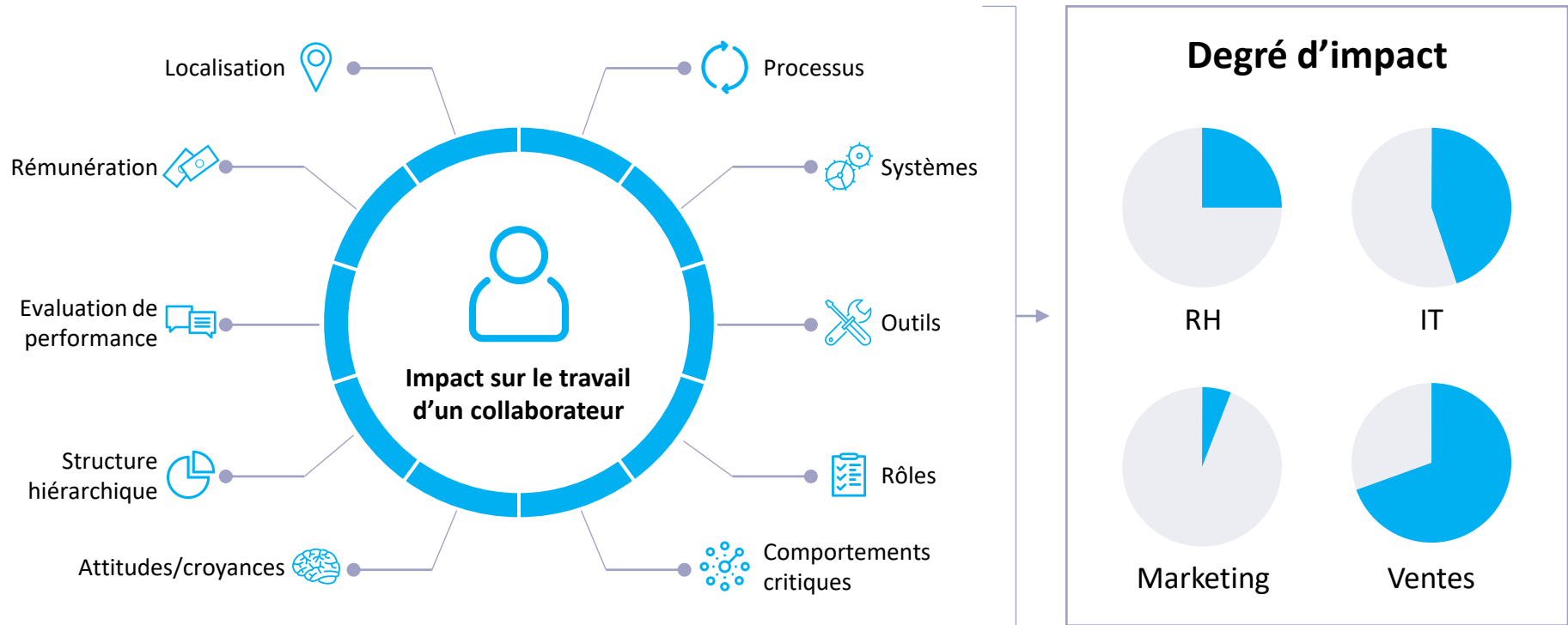
2^{ème} Atelier : Débrief

- Présentation des groupes
- Quelles difficultés avez-vous rencontrer ?



Identification des impacts

Les aspects du travail d'une personne qui sont touchés par le changement déterminent le degré d'impact pour chaque groupe





Fiche d'impact



Lucie, Femme, 39 ans

Hôtesse de caisse depuis 7 ans, elle travaille à temps partiel (60%)

MES OBJECTIFS



- Respecter mon quota de client
- Faire attention à la justesse de ma caisse

MES DIFFICULTÉS




- Métier difficile et peu valorisé
- Heures fractionnées
- Les clients difficiles


Impact Modéré

Attitudes/croyances 

Rôles 

Impact Important

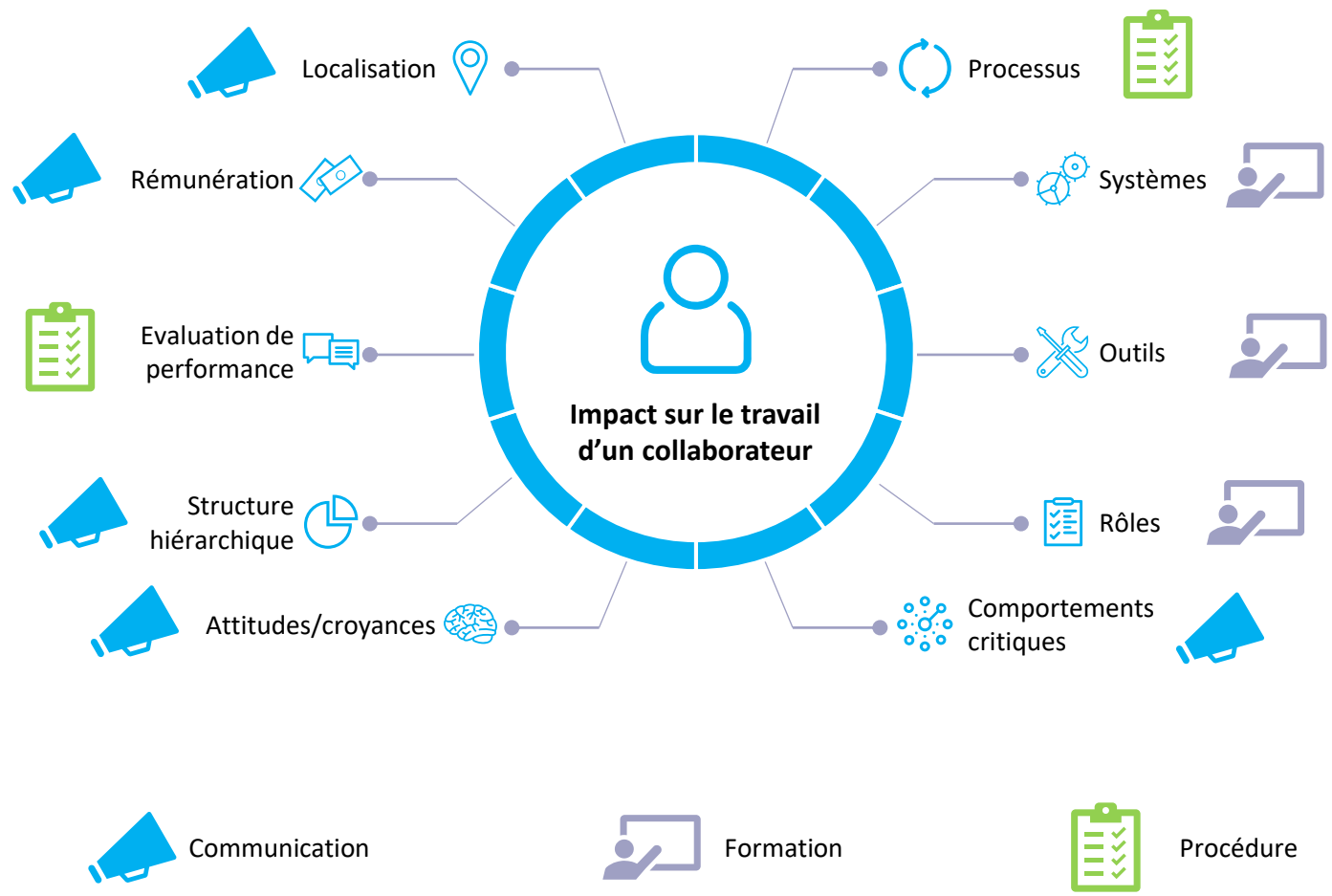
Systemes 

Evaluation de performance 

Outils 



Les leviers principaux de l'action





Les facteurs de réussite d'un projet



Photo by [Chris Curry](#) on [Unsplash](#)



1. Le sponsor est actif et visible



2. Il existe des ressources dédiées pour le Change Management



3. L'approche Change Management est structurée



4. Les employés sont impliqués et participent



5. La communication est ouverte et fréquente



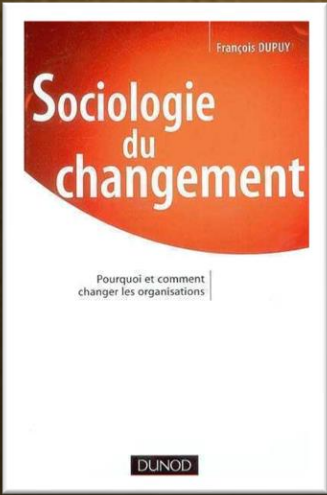
6. Intégration du change avec la gestion de projet



7. Mobilisation des Managers de proximité

baby

come



you

are

the

change