

<http://ressources.anap.fr/numerique/publication/283-kit-conduite-du-changement>

Kit de productions

## Kit "Conduite du changement"

### Sommaire

1. Démarche de conduite du cha...
2. Phase "Mesurer"
  - 2.1. Prédiagnostic du changeme...
  - 2.2. Matrice SWOT - FFOM
3. Phase "Organiser"
  - 3.1. Grille OMOG
  - 3.2. Les 5 pourquoi
  - 3.3. Planning de GANTT
  - 3.4. Analyse des risques
  - 3.5. Fiche projet - Note de ca...
  - 3.6. Plan de conduite du chang...
  - 3.7. Plan de mobilisation
  - 3.8. Plan de formation
  - 3.9. Plan de communication
4. Phase "Vivre"
  - 4.1. Document d'annonce
  - 4.2. Réunion d'engagement
  - 4.3. Carte des partenaires
  - 4.4. Stratégie des alliés
  - 4.5. Feuille de route du chang...
5. Phase "Evaluer"
  - 5.1. Grille retour d'expérienc...
  - 5.2. Sondage d'appropriation

Ce document s'adresse à toute direction et/ou équipe en établissement de santé ou médico-social désireuse d'améliorer l'appropriation de nouvelles formes d'organisation comme de nouveaux outils de gestion de l'information. Les chefs de projet SI, les équipes RH, les membres de comités de direction et tous les collaborateurs susceptibles de porter des projets SI pourront s'appuyer sur ce document pour :

- Structurer leur approche et soutenir leur projet,
- Compléter et enrichir leurs connaissances en matière d'accompagnement et de conduite du changement (approches, outils, méthodes...),
- Créer et mettre en place les conditions nécessaires à l'engagement de leurs équipes et à l'atteinte de leurs objectifs.

Les projets SI concernent un grand nombre de collaborateurs au sein des structures sanitaires et médico-sociales. Ils sont déployés dans des délais restreints et nécessitent très souvent une **évolution des pratiques professionnelles** qui peuvent générer des craintes et des résistances de la part des salariés. Fréquemment négligé, le **risque humain** d'un projet de système d'information est à prendre en compte au même titre que les aspects techniques, fonctionnels et financiers : c'est le rôle de la **conduite du changement**.

## Qu'est-ce que la conduite du changement ?

De nombreuses études à l'échelle mondiale montrent que plus de 70% des projets de transformation (dont les projets SI) n'atteignent pas leurs cibles initiales principalement par :

- Défaut de compréhension de leur sens,
- Défaut de prise en compte des conditions d'adhésion des collaborateurs concernés,
- et surtout par manque de mobilisation de tous les acteurs pour les atteindre dans la durée.

Dans le cadre d'un projet, conduire le changement c'est prendre en compte et **répondre à la dimension humaine** des transformations, accompagner les équipes et les fédérer, au-delà des doutes et des dysfonctionnements, pour susciter l'envie et l'adhésion. Enfin, conduire le changement c'est renforcer la compréhension et l'appropriation des transformations par le plus grand nombre.

D'autres **boîtes à outils** peuvent vous aider sur ce sujet :



**Gestion de projet SI  
: en ES / en ESMS**

**Cahier des charges  
types**

**Achat SI et relation  
avec son éditeur**

**Démarche processus**

**Déploiement**

**Communication**

**Gestion des  
compétences**

### Ressources associées

#### APPORT EN CONNAISSANCE

Comprendre la matrice du changement

#### MODÈLE DE DOCUMENT

Elaborer le recueil de besoins en vue d'une formation

#### KIT DE PRODUCTIONS

Kit "Communication projet SI"

#### KIT DE PRODUCTIONS

Kit "Déploiement d'une solution SI"

#### MODÈLE DE DOCUMENT

Elaborer une lettre de mission

#### MÉTHODE, MODÈLE DE DOCUMENT

Elaborer une fiche signalétique de conduite du changement

#### MÉTHODE

Comprendre la cartographie des processus

#### MÉTHODE

Conduire une réunion

#### MÉTHODE

Formation des personnels

↳ Conduire un projet d'informatisation d'un des processus de prise en charge des patients

#### MÉTHODE, APPORT EN CONNAISSANCE

Comprendre la carte des alliés

**KIT DE PRODUCTIONS**

Kit "Gestion des compétences SI"

**MODÈLE DE DOCUMENT**

Elaborer une fiche d'évaluation d'une formation

**MÉTHODE, APPORT EN CONNAISSANCE**

Connaître les règles d'élaboration d'un plan de formation

**APPORT EN CONNAISSANCE**

Connaître les modalités d'élaboration d'une formation

**APPORT EN CONNAISSANCE**

Comprendre Ishikawa

**MÉTHODE**

Evaluer les actions de communication

**APPORT EN CONNAISSANCE**

Connaitre les techniques d'animation des entretiens

**KIT DE PRODUCTIONS**

Kit "Gestion de projet d'informatisation dans une structure médico-sociale"

**MODÈLE DE DOCUMENT**

Elaborer une fiche d'action

**MÉTHODE**

Etape 3: Planifier/gérer le portefeuille de projets

↳ Conduire un projet de SDSI

**MÉTHODE**

Evaluer la perception des messages

**AUTODIAGNOSTIC**

Diagnostiquer sa stratégie de communication

**MÉTHODE**

Etape 1 : Analyse de l'architecture métier existante

↳ Conduire un projet d'urbanisation des SI

**KIT DE PRODUCTIONS**

Kit "Gestion de projet SI dans une structure sanitaire"

**MÉTHODE**

Déploiement généralisé et retrait de l'ancien système

↳ Mener un projet d'informatisation

**POINT DUR**

Comment réussir le lancement du projet ?

**AUTODIAGNOSTIC**

Evaluer les risques d'un projet par la méthode des "100 points"

**PERSONNE RESSOURCE**

Etienne MAUGET

**PERSONNE RESSOURCE**

Gilles HERENGT

PERSONNE RESSOURCE  
Wilfrid BENARD

## Glossaire

SI  
RH  
risque

Date de parution : 01/01/2003