

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

Kit de productions

Kit "Conduite du changement"

Le risque humain d'un projet de système d'information (SI) est à prendre en compte au même titre que les aspects techniques, fonctionnels et financiers : c'est le rôle de la conduite du changement.

Présentation de l'étude

Le changement est inhérent à la vie des organisations. Toutefois, les systèmes d'information accélèrent les besoins d'accompagnement du changement car ils concernent un grand nombre d'acteurs, sont déployés dans des délais restreints et nécessitent une évolution des pratiques professionnelles qui peuvent générer des craintes et des résistances de la part des salariés. Le risque humain d'un projet de système d'information (SI) est donc à prendre en compte au même titre que les aspects techniques, fonctionnels et financiers : c'est le rôle de la conduite du changement.

A qui s'adresse cette étude ?

Cette publication s'adresse à toute direction et/ou équipe en établissement de santé désireuse d'améliorer l'appropriation de nouvelles formes d'organisation comme de nouveaux outils de gestion de l'information.

Communication

- Conduire une réunion
- Diagnostiquer sa stratégie de communication
- Comprendre la carte des alliés
- Evaluer les actions de communication
- Evaluer la perception des messages

Déploiement

- Elaborer une fiche d'action
- Elaborer une fiche de remontées des incidents
- Elaborer un tableau de suivi des dysfonctionnements
- Elaborer un tableau de suivi du déploiement

Formation

- Elaborer une fiche d'évaluation d'une formation
- Connaître les règles d'élaboration d'un manuel utilisateur d'un outil informatique
- Connaître les règles d'élaboration d'un plan de formation
- Connaître les modalités d'élaboration d'une formation
- Elaborer le recueil de besoins en vue d'une formation

Pilotage

- Elaborer une lettre de mission
- Elaborer un plan de conduite du changement

Processus

- Comprendre la cartographie des processus
- Comprendre Ishikawa

Stratégie

- Elaborer une fiche signalétique de conduite du changement
- Comprendre la matrice du changement

- Evaluer les risques d'un projet à travers le questionnaire "100 points"
- Evaluer les risques d'un projet par la méthode des "100 points"
- Connaitre les techniques d'animation des entretiens

Ressources associées

MODÈLE DE DOCUMENT

Elaborer un plan de conduite du changement

APPORT EN CONNAISSANCE

Comprendre la matrice du changement

MODÈLE DE DOCUMENT

Elaborer le recueil de besoins en vue d'une formation

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

MODÈLE DE DOCUMENT

Elaborer une fiche d'évaluation d'une formation

MÉTHODE, APPORT EN CONNAISSANCE

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

APPORT EN CONNAISSANCE

Connaitre 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

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

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

APPORT EN CONNAISSANCE

Connaître les règles d'élaboration d'un manuel utilisateur d'un outil informatique

AUTODIAGNOSTIC

Diagnostiquer sa stratégie de communication

MÉTHODE

Etape 1 : Analyse de l'architecture métier existante

↳ Conduire un projet d'urbanisation des SI

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 à travers le questionnaire "100 points"

PERSONNE RESSOURCE

Elise MORICHON

PERSONNE RESSOURCE

Gilles HERENGT

PERSONNE RESSOURCE

Etienne MAUGET

Glossaire

SI

Pilotage

Processus

risque

Date de parution : 01/01/2003