

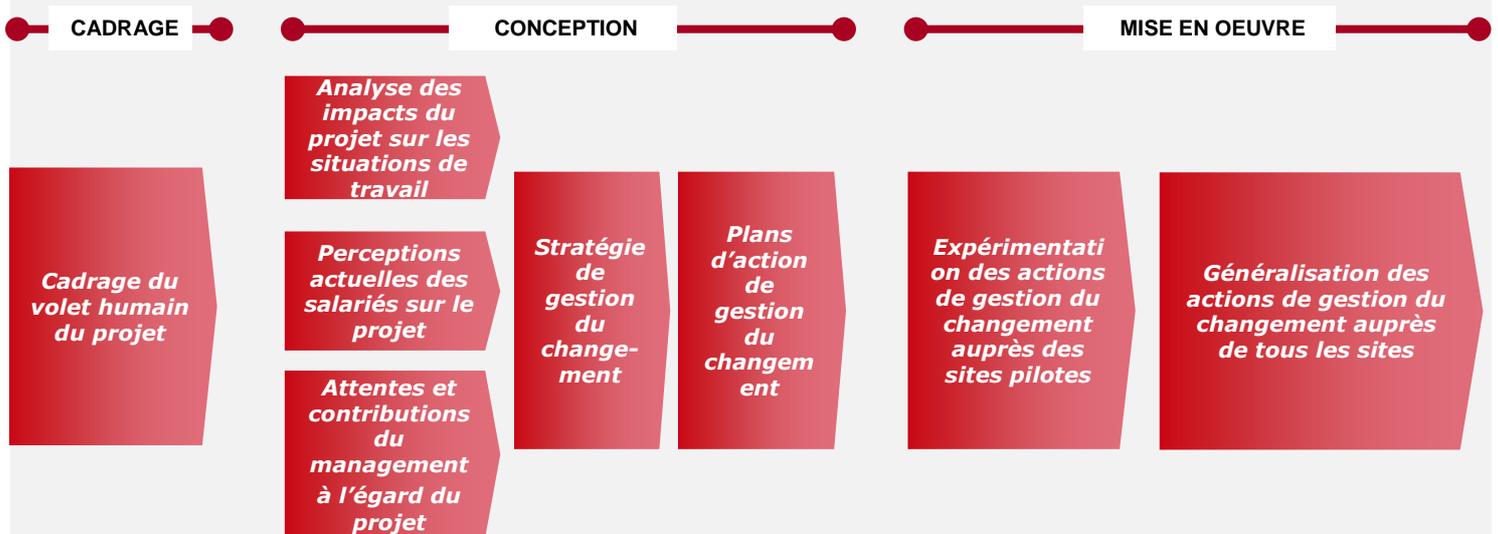
## Le rôle et les enjeux de la conduite du changement

L'accompagnement du changement vise à intégrer la dimension humaine de tout projet de changement complexe :

- en concevant et en mettant en œuvre les actions permettant de garantir la faisabilité humaine et sociale des évolutions attendues
- que ces évolutions soient organisationnelles, métiers ou technologiques

## La démarche d'Optimeus

Notre démarche est structurée autour d'étapes de conception et de mise en œuvre du plan d'accompagnement du changement associé au projet



## L'approche d'Optimeus

Un ensemble de méthodologies robustes et cohérentes avec différents outils optimisant notre démarche de mise en œuvre de conduite du changement (exemple pour la mise en œuvre d'un outil informatique)



## Exemple de plan de communication d'un projet CRM

L'objectif du plan de communication d'un projet CRM est de faciliter et d'accompagner le projet, ce qui implique :

- la construction de présentations et de supports d'explication de la stratégie de communication pour la réalisation du projet
- la préparation d'actions de communication spécifiques en fonction de la nature des cibles par type de centre, par type de population
- la construction de supports qui prennent en compte les types d'activités, les niveaux hiérarchiques (l'encadrement ayant un rôle de relais et de démultiplication vers l'ensemble du personnel concerné)

Le plan de communication d'un projet CRM recouvre trois types de dispositifs qui définissent le périmètre des actions possibles pour « maîtriser les risques et assurer l'appropriation » :

1

**Information descendante afin de transmettre l'information de manière officielle et formelle**

- Selon les cibles de population identifiées, en particulier les Conseillers Clients
- Selon les messages que l'on souhaite diffuser, de façon régulière et en cohérence avec les valeurs de simplicité et de transparence
- En utilisant les vecteurs appropriés (lettres d'information, réunions, journaux internes)
- Exemple : lettre d'information présentant le projet, les jalons clés et les modalités concrètes de déploiement

2

**Mesure de la réception de l'information**

- Évaluer la façon dont la communication a été reçue afin d'adapter les actions de communication, tant sur le fond (contenu des messages) que sur la forme (vecteurs)
- Exemple : questionnaire d'évaluation distribué aux participants lors d'un séminaire

3

**Écoute**

- Prise en compte des attentes, craintes, observations et propositions des acteurs quant au contenu technique du projet et à la communication
- Exemple : participation à des réunions avec les correspondants projets

## La valeur ajoutée d'Optimeus

**Une compétence forte, des expériences dans l'accompagnement à la conduite du changement autour de la mise en œuvre de projets organisationnels, métiers ou technologiques**

### Les références

Les consultants d'Optimeus ont participé à de nombreux projets de conduite de changement :

- Plan d'accompagnement du changement dans le cadre de la mise en place du CRM opérationnel et analytique pour un opérateur en électricité
- Conduite du changement et formation dans le cadre d'un projet de refonte du Système d'Information comptable pour un groupe mondial de l'hôtellerie

### Facteurs clés de succès

- Cerner les enjeux et risques humains, puis définir le périmètre humain du projet :
  - Evaluation des enjeux et des risques humains du projet
  - Périmètre des populations à accompagner
  - Organisation projet (intégration avec les projets connexes)
- Valider la compréhension des enjeux par les acteurs
- Garantir l'appropriation du processus et du SI par les utilisateurs
- Gérer la communication autour du projet

### De la conception du système de pilotage à la mise en œuvre :

De la conception détaillée du Projet jusqu'à l'accompagnement, Optimeus vous apporte ses compétences en gestion de projet, conduite du changement associé à un projet

## Contact

### Votre interlocuteur

Fabrice Laurence (Associé)

✉ [fabrice.laurence@optimeus.com](mailto:fabrice.laurence@optimeus.com)

Xavier Demachy (Associé)

✉ [xavier.demachy@optimeus.com](mailto:xavier.demachy@optimeus.com)



### Optimeus

8, rue Boudreau  
75009 Paris

Tel. : +33 (0)1 53 43 82 10

Fax : +33 (0)1 53 43 82 11

[www.optimeus.com](http://www.optimeus.com)