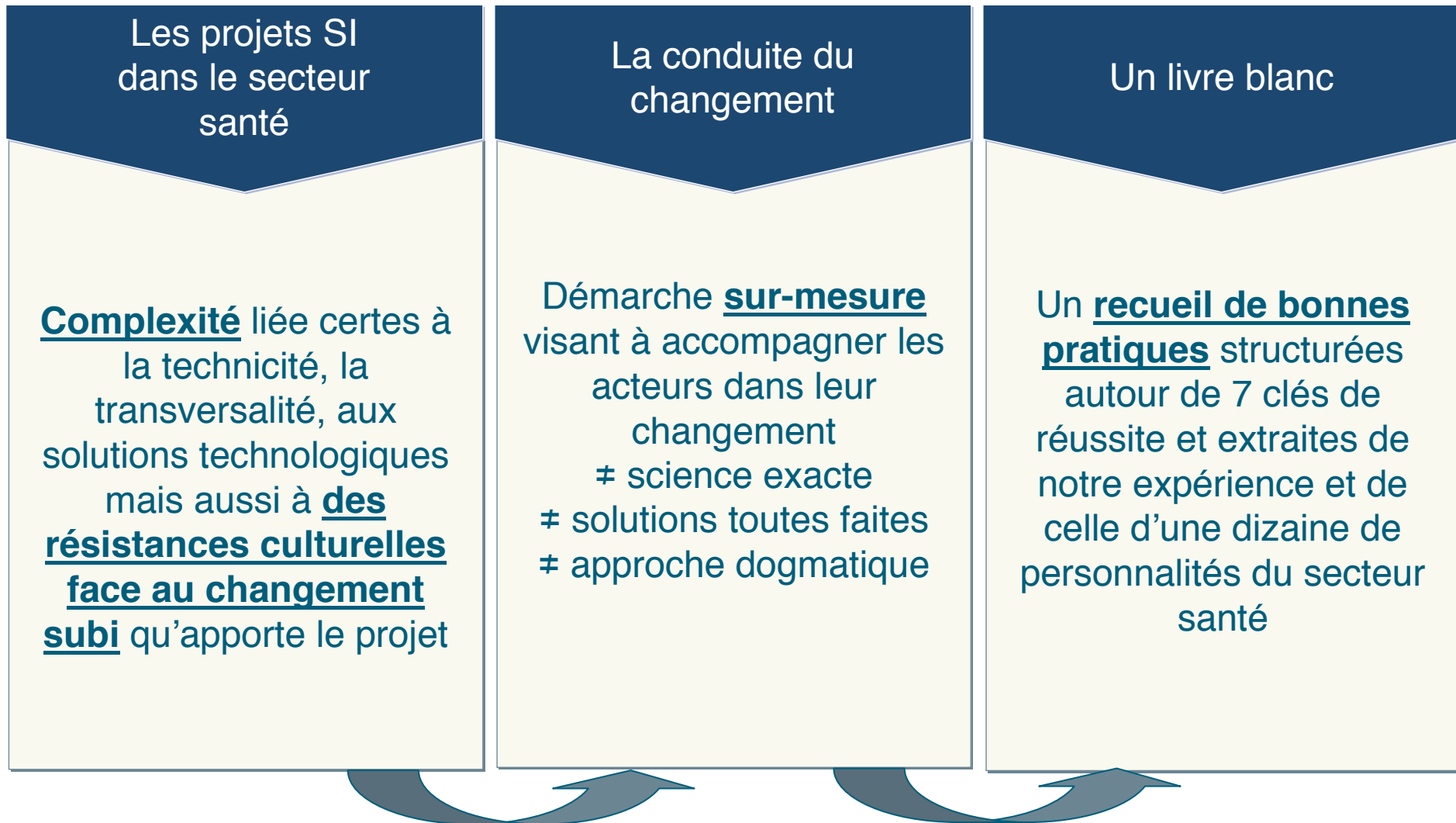


Colombus Consulting

7 clés pour réussir la conduite du changement des projets Système d'Information dans le secteur santé

Le monde n'a pas fini de changer.

Pourquoi un livre blanc sur la conduite du changement ?



➔ Faire de la conduite du changement un chantier à part entière du projet, avec la méthodologie et les ressources associées

Une
organisation
dédiée

Le chantier conduite du changement est un chantier **transversal** qui s'étend **de la phase de cadrage** du projet **jusqu'à l'ancrage** en mode pérenne.

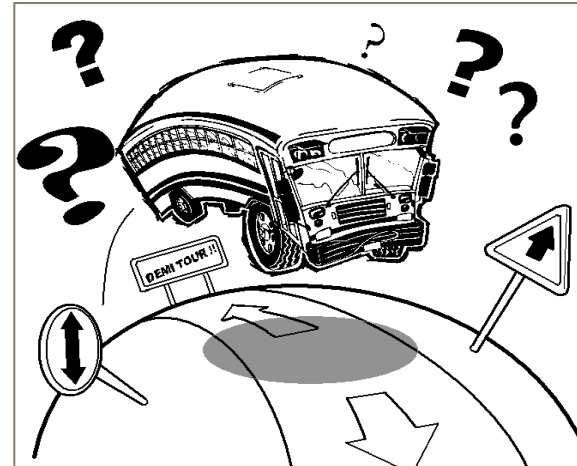
Une équipe
projet formée

L'équipe et le chef de projet doivent être formés aux **outils et méthodes de la conduite du changement.**

Un budget
bien
dimensionné

Le budget « conduite du changement » est **estimé en moyenne entre 20% et 30%** du budget d'un projet SI.

⇒ **Communiquer, communiquer, communiquer, com...**



Ne pas oublier de communiquer

Il est nécessaire **de faire connaître le projet, son objectif, son déroulement, ses contributeurs et de maintenir informé tout au long du projet...**

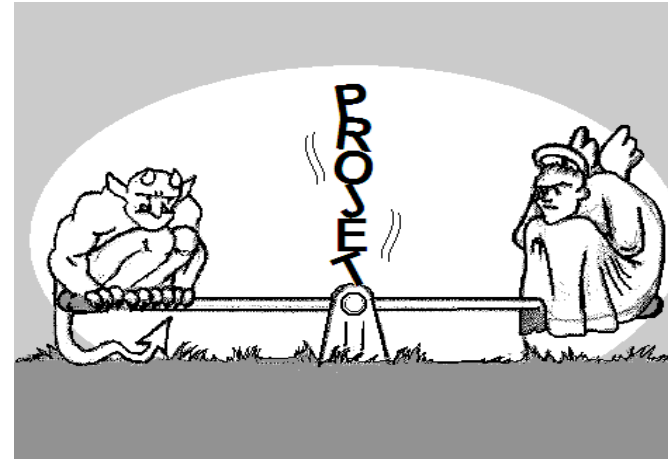
Instituer un véritable dialogue

La communication doit **être bilatérale**. En étant à l'écoute des perceptions et ressentis, les messages peuvent être affinés.

Adopter le professionnalisme des approches marketing

Les approches marketing des grands projets nationaux peuvent être pertinentes à plus petite échelle pour **introduire une dynamique de changement**.

➔ Intégrer les jeux d'acteurs



Formaliser la carte des partenaires

Il est essentiel de repérer dès le début du projet les personnes **favorables** au projet et les **opposants** pour appliquer la « **stratégie des alliés** ».

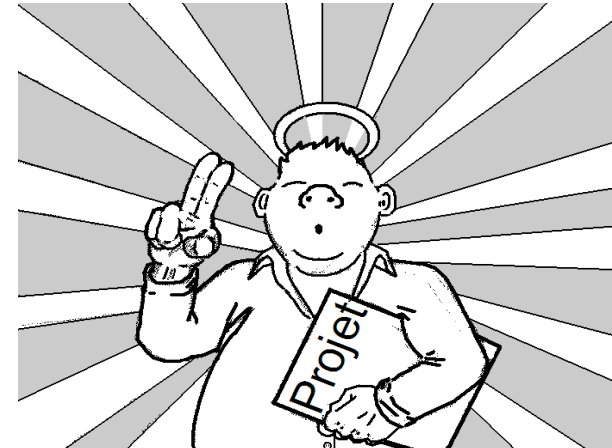
Identifier et impliquer le sponsor du projet

Porteur incarné et légitime du projet, le sponsor permet **d'arbitrer** le projet en restant le garant de l'atteinte des objectifs.

Renforcer la concertation sur les projets mutualisés

La mutualisation n'est pas naturelle et **amplifie les jeux d'acteurs.**

➔ Constituer, mobiliser et s'appuyer sur un réseau de porteurs du changement



L'équipe projet et le management en 1^{ère} ligne

L'équipe projet est le **premier représentant du projet**, son porte-parole. **Le management doit rester le relais naturel** du changement.

Le réseau d'ambassadeurs

Ce réseau, constitué de personnes **légitimes** est **alternatif à la voie hiérarchique**. Il vise à **convaincre** les autres utilisateurs de la pertinence du projet.

Les acteurs externes

Le regard extérieur permet de **montrer les choses que les acteurs ne voient pas spontanément d'eux-mêmes**.

➔ Avant de penser à mener la traditionnelle étude d'impacts, tenir compte de l'existant... et s'assurer de produire des bénéfices avec la cible !

Savoir d'où
on part...

Cela consiste à mener une **étude de l'existant** si possible avec un état des lieux objectif.

... où l'on va
...

Il s'agit de **définir la cible** à atteindre par le projet, si possible traduit en **indicateur de résultats**.

... et le
chemin à
parcourir

Réaliser une « **étude d'impacts** » permet de définir la hauteur de la marche à franchir pour les personnes impactées par le changement et d'identifier les actions à mener en conséquence.

➔ Imaginer un plan de changement adapté et passer à l'action



Concevoir des outils adaptés aux freins et leviers des cibles

Le changement n'est pas **accompagné** de la même façon pour les médecins hospitaliers, les médecins de ville, le grand public...

Ne pas se freiner dans l'identification des actions d'accompagnement

La conduite du changement ne se résume pas à la communication et la formation. **Il existe autant d'outils que de contextes.**

Rester souple et adaptable dans la mise en œuvre

Le meilleur plan de changement est celui qui continue d'évoluer dans le temps afin de **prendre en compte les aléas et opportunités projet.**

- ➔ **Continuer d'y croire...**
- ➔ **... en trouvant les appuis et leviers nécessaires**

**Le secteur de la santé s'évertue chaque jour à
prendre en compte le facteur humain !**

**C'est son orientation et son levier fondamental
pour réussir la conduite du changement.**

Merci de votre attention

Christophe Lacambre
Associé, directeur santé


Colombus Consulting

38 avenue Hoche

75008 Paris

Tél : 01 42 81 81 50 – Fax : 01 42 81 81 51

Mobile : 06 08 00 47 41

E-mail : lacambre@colombus.fr

Nos publications sont disponibles à l'adresse suivante, rubrique « actualité » :

www.colombus.fr