

Webinaire ▾



Octobre 2023

Naviguer la gestion de changement ITSM avec succès



Agenda



Intro

Comprendre la
gestion de
changement

Les fondements de la
gestion de
changement ITSM

Processus de
gestion de
changement
ITSM

Outils et ressources
pour la gestion de
changement

Conclusion &
questions

À noter

- Participants : votre audio et vidéo sont désactivés par défaut
- Enregistrement : vous recevrez l'enregistrement et le document de présentation par courriel dans la prochaine semaine
- Ressources: vous trouverez le PDF d'aujourd'hui dans l'onglet Fichiers, puis par courriel
- Sondages : quelques sondages seront disponibles lors de la présentation. Ceux-ci sont à fin d'engagement seulement.
- Questions : Vous pouvez poser vos questions via l'onglet Q&A de l'interface Teams tout au long du webinaire.
- Donnez votre avis : un court sondage sera disponible à la fin du webinaire. Merci de prendre quelques minutes pour nous aider à mieux vous servir

Qui sommes-nous



Maude Tanguay

Gestionnaire, Marketing de produit
C2 ITSM

- 15+ années d'expérience en marketing de produit et UX
- Focus sur l'humain derrière le design, la relation et le message
- Celle qui a trop de chats



Melila Touil

Analyste d'affaire
C2 ITSM

- Certifiée en gestion de changement organisationnel
- Passionnée du service et de l'expérience utilisateur
- Créative aux multi talents



Martine St-Hilaire

Gestionnaire, Services Professionnels
C2 ITSM

- 20+ années en tant qu'analyste d'affaires et service à la clientèle
- Pro de la résolution problème, axé sur la compréhension mutuelle
- Cheffe Géo non-officielle

Sondage

Comment gérez-vous les changements majeurs dans votre organisation?

1. Les dirigeants prennent les décisions et l'établissement s'adapte
2. Du mieux qu'on peut!
3. Le changement? Non, merci!
4. Avec les bonne pratiques ITIL

“

Tout changement est difficile au début, compliqué au milieu et magnifique à la fin

”

Robin Sharma
Écrivain et conférencier

Comprendre la gestion de changement

The diagram features a central white rounded rectangle containing the text 'Comprendre la gestion de changement'. A white line extends from the top of this box, goes left, then up, then right, and then down to a white horizontal rectangle. Another white line extends from the top of the central box, goes left, then up, then right, and then down to a white diamond. A third white line extends from the top of the central box, goes left, then up, then right, and then down to a white stack of three rounded rectangles. A fourth white line extends from the top of the central box, goes left, then up, then right, and then down to a white square. All shapes are empty and connected by white lines on an orange background.

Le rôle de la gestion du changement en ITSM



- La gestion d'un changement ITSM assure une transition en douceur des demandes de changement, minimise les interruptions de service et garantit l'acceptation par les utilisateurs.
- Objectifs : Réduire les résistances au changement, optimiser les processus, et maintenir la stabilité des services.



La différence entre demande de changement et la gestion de changement organisationnelle



	Demande de changement	Gestion d'un changement
Description	Une demande de changement ITSM est spécifique au domaine de la gestion des services informatiques. Elle se réfère à une proposition formelle de modification ou de mise à jour d'un composant, d'une configuration, ou d'un processus lié aux systèmes informatiques ou aux services IT.	La gestion d'un changement organisationnelle est un domaine plus large qui englobe la gestion du changement dans l'ensemble de l'organisation, y compris les aspects culturels, structurels, et humains. Elle ne se limite pas uniquement aux systèmes informatiques, mais s'applique à tous les aspects de l'entreprise.
Objectif	La principale raison d'une demande de changement ITSM est d'améliorer la prestation des services informatiques, d'optimiser les opérations informatiques, ou de résoudre des problèmes liés aux systèmes informatiques. Elle vise généralement à assurer que les services informatiques répondent aux besoins des utilisateurs et des clients de manière efficace et efficiente.	L'objectif de la gestion d'un changement organisationnelle est de planifier, de diriger, et de contrôler les changements dans une organisation afin de minimiser la résistance au changement, de favoriser l'adoption réussie des nouvelles pratiques, et d'atteindre les objectifs stratégiques de l'entreprise.
Processus	La gestion des demandes de changement ITSM suit généralement un processus défini qui comprend des étapes telles que la soumission de la demande, l'évaluation de l'impact, l'approbation, la planification, la mise en œuvre, et l'évaluation post-implémentation. Ce processus est conçu pour minimiser les risques et les interruptions de service.	La gestion d'un changement organisationnelle implique des processus tels que l'identification des besoins de changement, la planification et la conception du changement, la communication et l'engagement des parties prenantes, la formation et le développement des compétences, le suivi et l'évaluation de l'impact du changement sur l'organisation.

Exemples concrets



▪ Exemples de **demande** de changement:

- Mise à jour du système d'exploitation sur les serveurs.
- Besoin d'un nouveau logiciel de gestion de projet, par exemple
- Expansion de la capacité de stockage du centre de données.
- Mise en place d'une sauvegarde automatisée

▪ Exemples de **gestion** d'un changement

- Reconception de la structure organisationnelle
- Adoption d'une nouvelle méthode de gestion de service
- Fusion avec une autre entreprise
- Implémentation d'un nouveau système informatique
- Mise en place d'une nouvelle politique RH
- Refonte d'un catalogue de service

Nous traitons aujourd'hui de la gestion du changement et des étapes nécessaires pour mettre un changement organisationnel en place.



Les fondements de la gestion de changement



ITIL et la gestion de changement

La gestion de changement



Information Technology Infrastructure Library

Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information

- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) est un ensemble de meilleures pratiques pour la gestion des services IT.
- Liaison avec la gestion de changement : ITIL définit des processus et des rôles clés pour gérer efficacement les changements dans l'environnement IT.



Rôles et Responsabilités

La gestion de changement

Parties prenantes: Tout individu ou groupe de personnes intéressé ou concerné par le changement, un acteur essentiel dans la gestion du changement qui peut influencer et rediriger le changement.

Chef de projet: Leader du changement, il a un rôle clé dans la gestion du changement, coordonne les activités de l'équipe et veille à ce que le projet soit bien planifié, géré et exécuté avec succès dans toutes les étapes du changement.

Gestionnaires: Doivent être impliqués activement, les gestionnaires gèrent la communication et apportent le soutien à leur équipe tout au long du changement.

Agent de changement: personnels qui apportent la facilité pour le déroulement du changement, jouent un rôle important dans la création de la sécurité psychologique au sein de son équipe.



Processus de gestion de changement

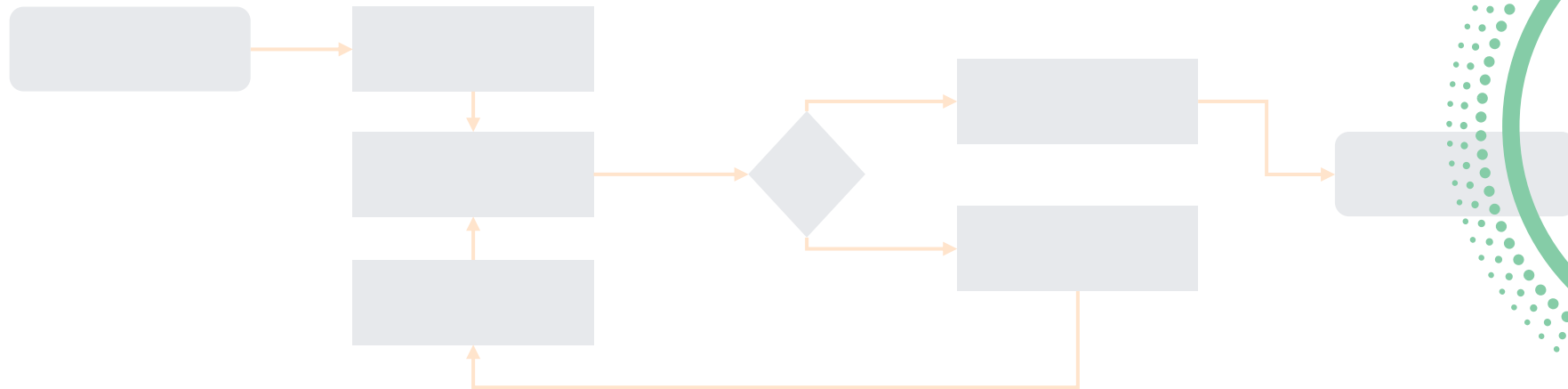
```
graph TD; A[Processus de gestion de changement] --- B{ }; A --- C[ ]; A --- D[ ]; B --- E[ ]; C --- F[ ]; D --- G[ ]
```

Processus de gestion de changement ITSM

Processus de gestion de changement

- Étape 1 : Acceptation de la demande de changement.
- Étape 2 : **Évaluation de l'impact et des risques.**
- Étape 3 : **Approbation du changement.**
- Étape 4 : **Planification et mise en œuvre du changement.**
- Étape 5 : Évaluation post-implémentation.

Le focus
d'aujourd'hui



Sondage

Selon vous, quel est le pourcentage moyen de réussite d'un changement?

1. 5-15%
2. 30%
3. 50%
4. 95%

Sondage

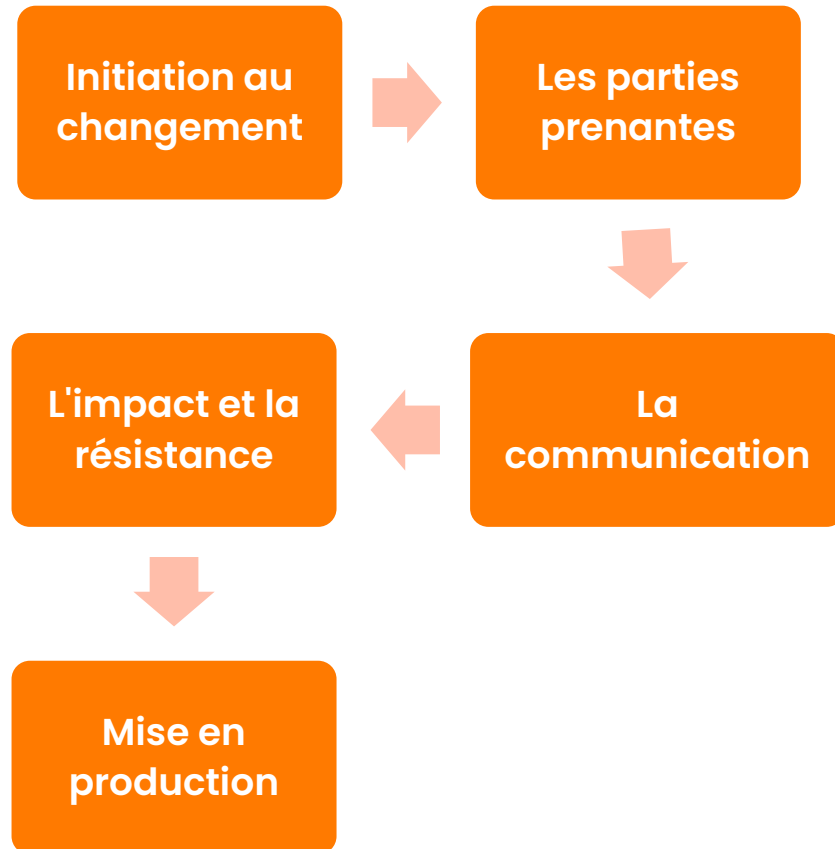
Selon vous, quel est le pourcentage de réussite moyen d'un changement?

1. 5-15%
- 2. 30%**
3. 50%
4. 95%



Processus de mise en place d'un changement

Processus de gestion de changement



Suivre ou se faire accompagner lors d'un changement institutionnel, c'est:

- Comprendre et gérer le changement globalement.
- Avoir un plan pour abandonner les anciennes pratiques, pour mieux adopter et apprendre les nouvelles méthodes.
- Augmenter les forces motrices et diminuer les impacts négatifs du changement en prévenant les points de tensions d'avance

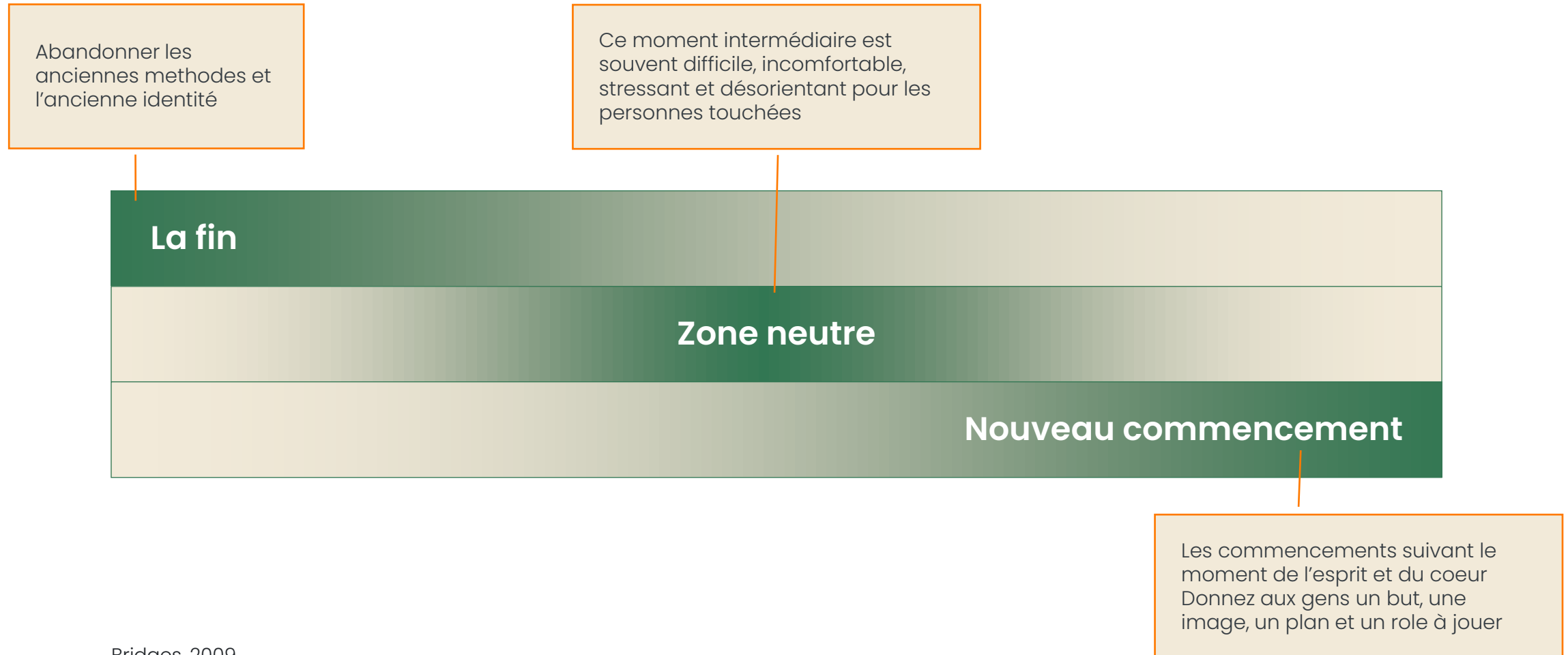


Initiation au changement

Théorie de changement selon Bridges



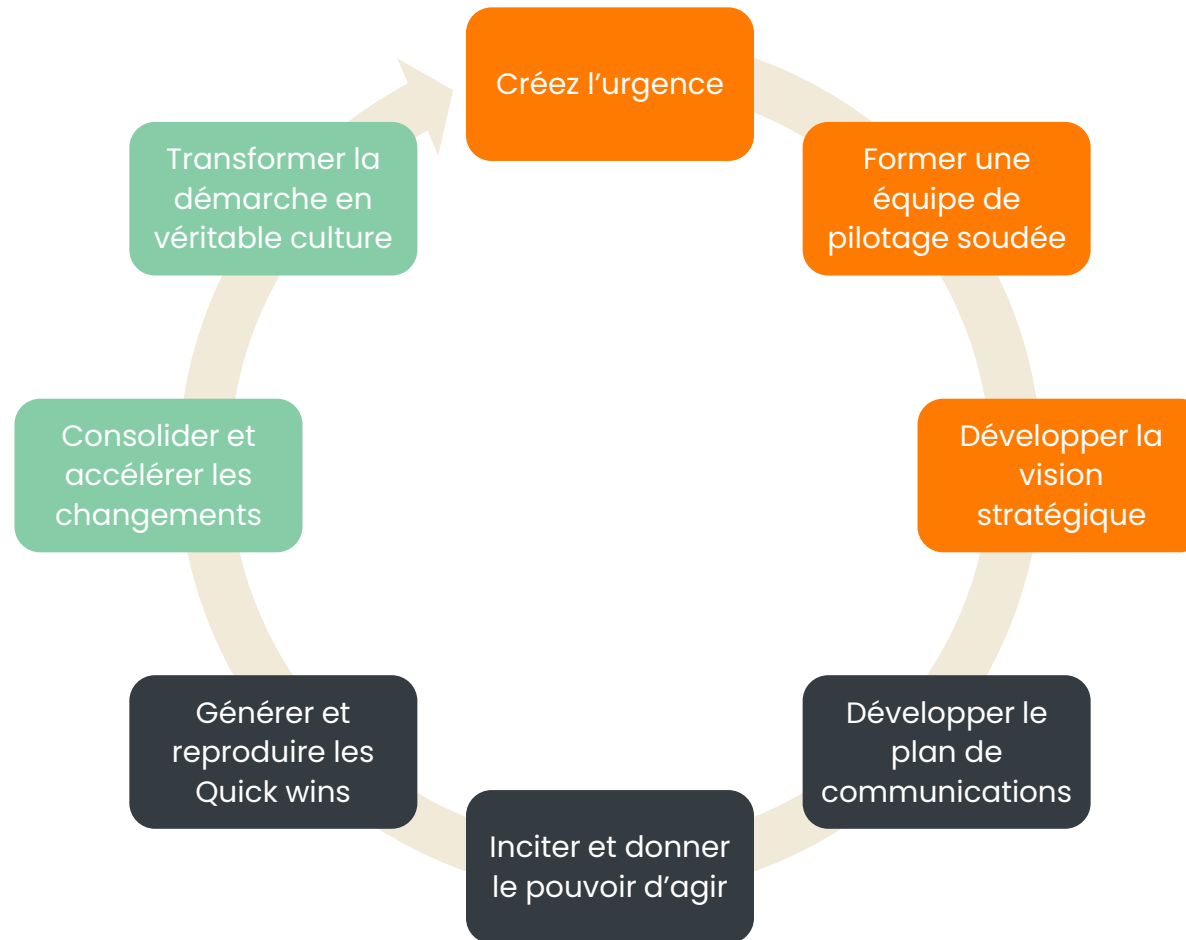
Initiation du changement



Bridges, 2009

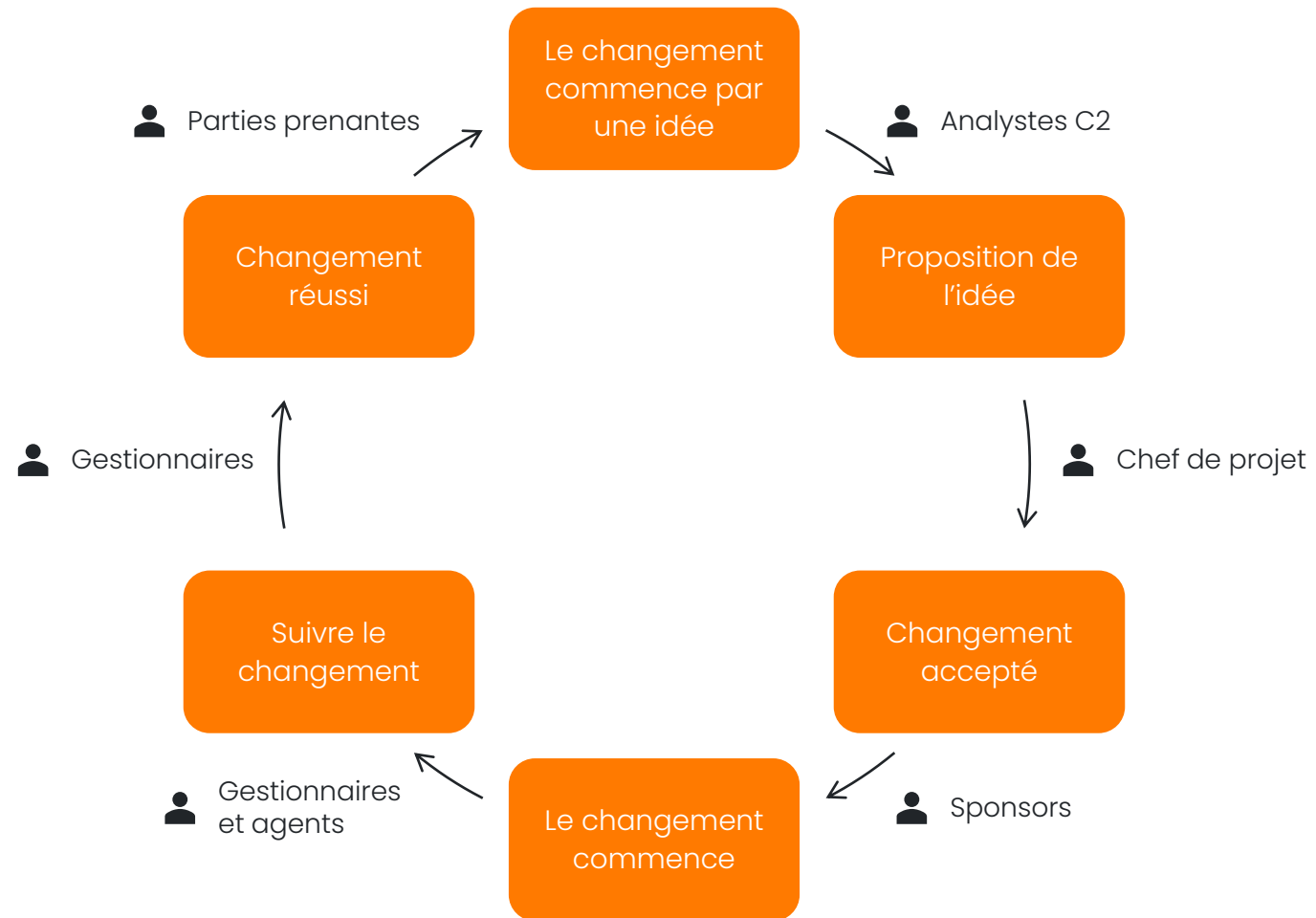
Théorie de changement selon Kotter

Initiation du changement



Cycle de vie d'un changement

Initiation du changement





Les parties prenantes

Analyser les parties prenantes



Les parties prenantes

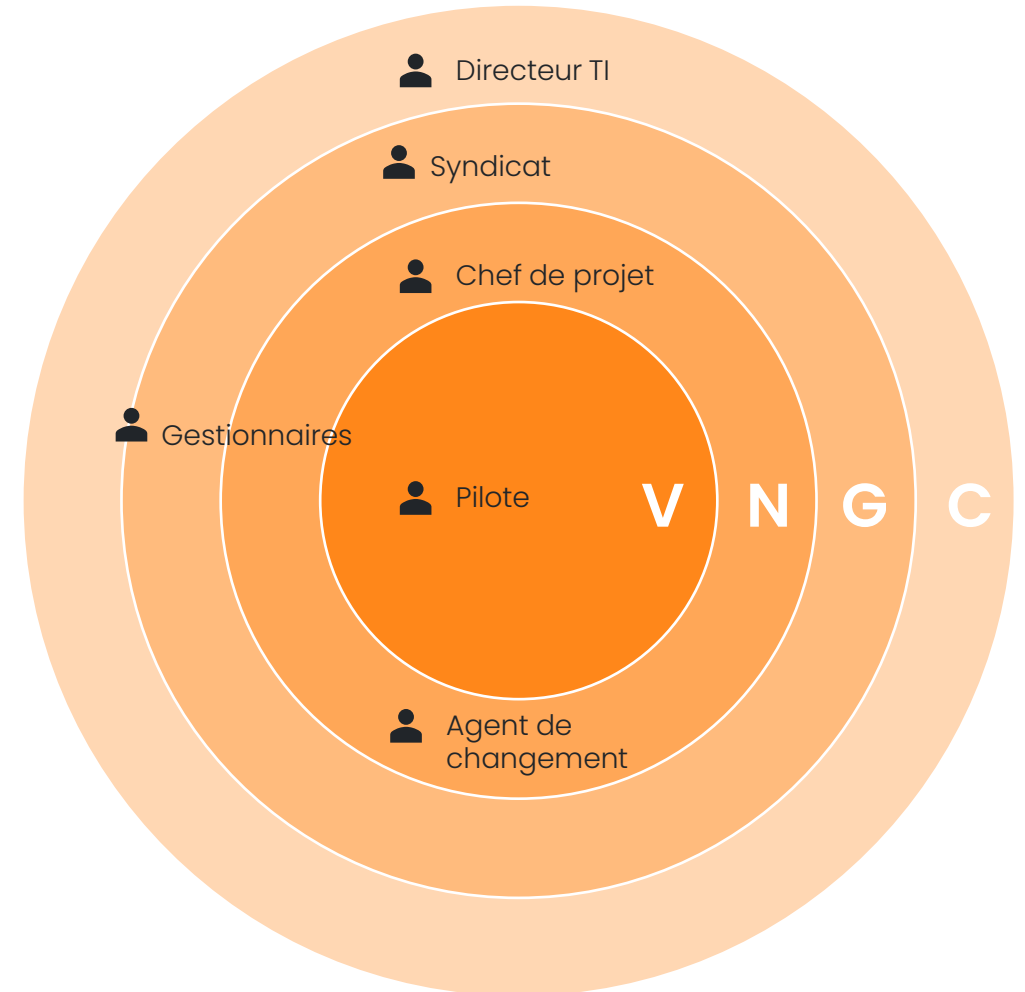
Pratiques	Objectifs
Apprendre à connaître les parties prenantes.	Afin des mieux les cibler et les prioriser dans le radar.
Analyser le type d'apprentissage des différentes parties prenantes.	Afin de les segmenter et personnaliser les prochaines étapes du changement selon chaque segment.
Apprendre à observer, engager et tirer le meilleur de chacune des parties prenantes.	Afin d'augmenter les forces motrices et promouvoir le changement.
Gérer les différents conflits qui peuvent surgir des différentes façons de voir les choses.	Afin de diminuer les forces retenues.

Segmenter et prioriser les parties prenantes



Les parties prenantes

- **V** : Vital à engager
- **N** : Nécessaire à engager
- **G** : Bon à engager (Good)
- **C** : Informer par Courtoisie

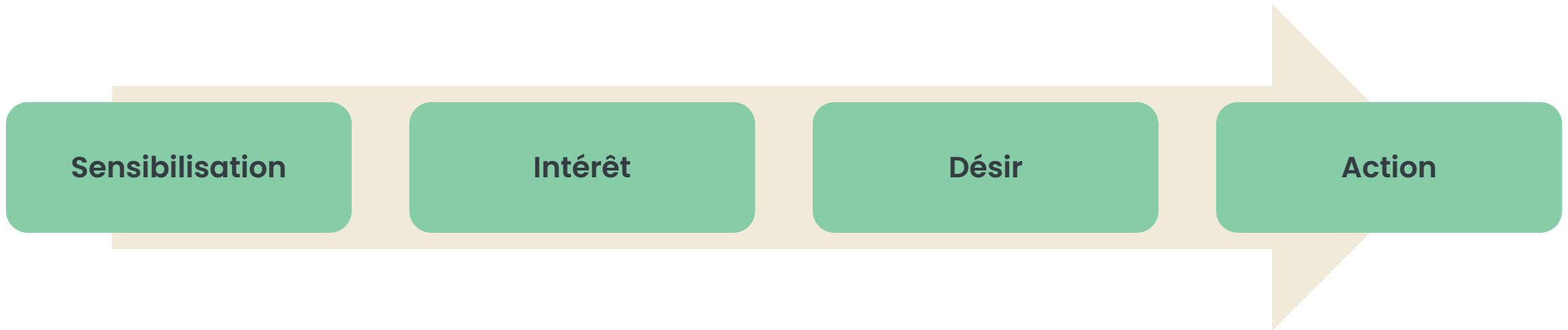




La communication dans la gestion de changement

Le rôle de la communication

La communication dans la gestion de changement



Étapes d'un plan de communication

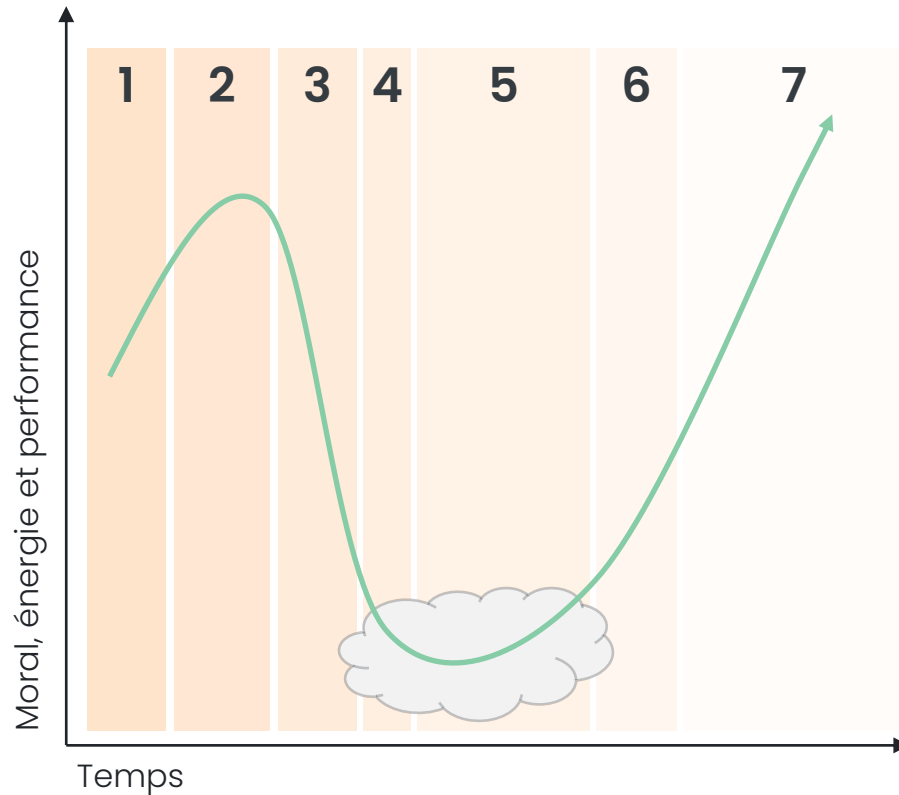
- À qui communiquer
- Quoi communiquer
- Comment communiquer
- Quand communiquer
- Plan de formation
- Documents de références
- Calendrier
- Support et amélioration continue



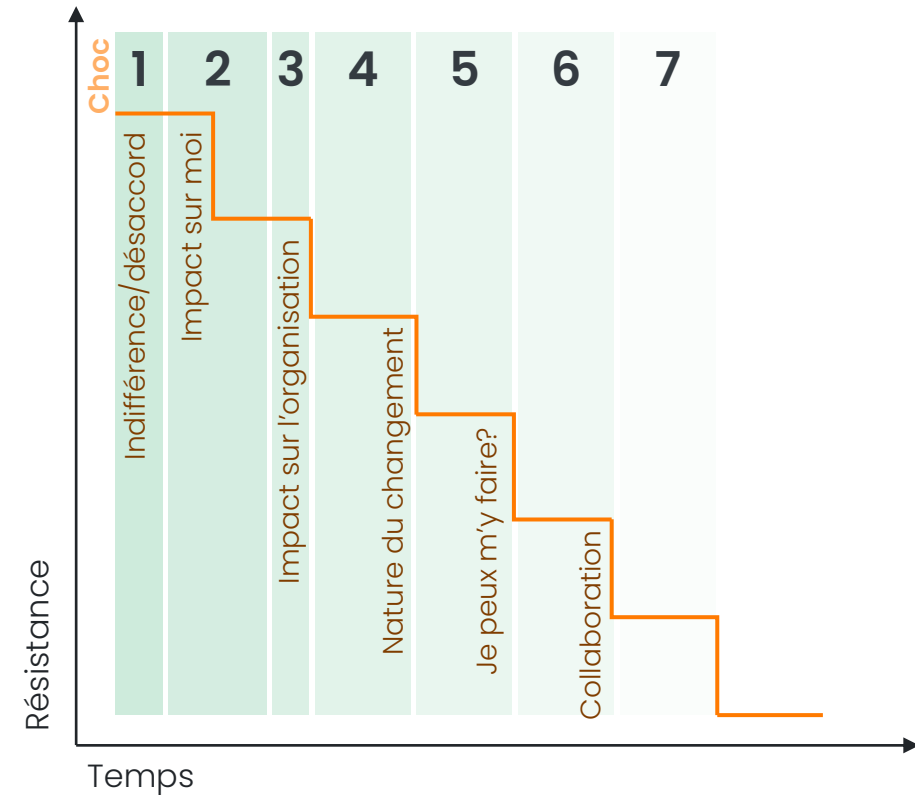
L'impact et la résistance

Impacts et résistance au changement

L'impact et la résistance



- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| 1. Choc | 5. Dépression et confusion |
| 2. Dénî | 6. Acceptation |
| 3. Colère ou blâme | 7. Résolution de problème |
| 4. Négotiation et auto-blâme | |

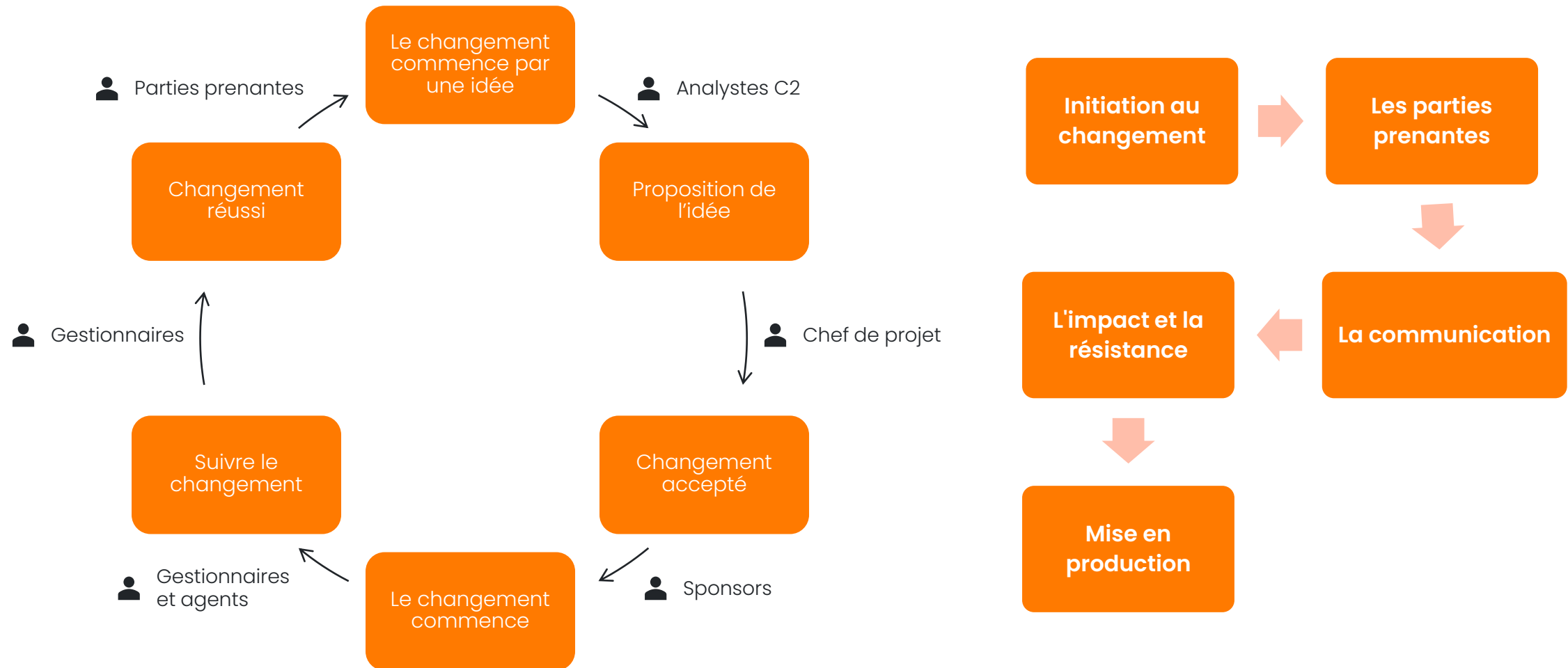


- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| 1. Sensibiliser | 6. Favoriser le travail d'équipe |
| 2. Écouter et rassurer | |
| 3. Expliquer l'intérêt | |
| 4. Informer et impliquer | |
| 5. Soutenir et motiver | |
| | ∞ Amélioration continue |

Retour sur le cycle de vie d'un changement



Initiation du changement





Conclusion

Merci de votre avis!



<https://forms.office.com/r/Y5h2EFtcwk>

Pourquoi adopter une solution ITSM?



Connectez vos processus

grâce à des flux de travail automatisés, à une gestion simple de vos demandes et à des rapports personnalisés.

Connectez votre organisation

à l'aide d'une CMDB adaptée, d'une gestion des actifs accessible de n'importe où et d'une intégration dans tous les services.

Connectez vos utilisateurs

avec un portail libre-service doté d'une catégorisation simple des demandes et d'une anonymisation complète des données personnelles.

Innovez avec un outil puissant, flexible et à l'écoute, centré sur vos services clients

# Billet	Client	Sommaire	État	Type de manda	Avancemen
00000962	Martine St-Hillaire	Client project (en)	En cours	Analyse et C...	Accompagner
Nom de la ressource: Martine St-Hillaire					
3 00000621	Martine St-Hillaire	Projet client	En cours	Formation	Analyse / Dé
2 00000823	Martine St-Hillaire	Projet client	En cours	Analyse et C...	Configuration
1 00000839	Martine St-Hillaire	Projet client	En cours	Nouvelle impl...	Configuration
Nom de la ressource: Nancy Laberge					
4 00001131	Nancy Laberge	Projet client - Implantatio...	En cours	Analyse et C...	Analyse / Dé
Nom de la ressource: Rima I lamza Reguig					
5 00000567	Martine St-Hillaire	Projet client	En cours	Formation	Accompagner
Nom de la ressource: Stephane Lauzriere					
00000594	Martine St-Hillaire	Projet client	En cours	Documentation	Analyse / Dé

Accompagnement en gestion de changement



- Analyse du changement
- Définir les objectifs
- Planifier les étapes du changement
- Identifier les parties prenantes
- Analyser les attentes et intérêts

- Identifier les rôles et responsabilités de l'équipe lors de la mise en production
- Définir la fréquence et les canaux de communications
- Prévenir la résistance au changement
- Optimiser l'adoption du changement
- Définir les groupes et calendriers de formations

Aide à la documentation

L'offre inclut également une aide à la documentation selon les préférences de votre équipe. Guide de ressources, capsules vidéos, fiche d'astuces, etc. peuvent être produites afin d'assurer que toutes votre organisation possède les éléments pour naviguer le changement avec succès.



29 novembre 2023 | 11h à midi



La gestion des incidents : pas de problème!

Rejoignez-nous pour ce webinaire:

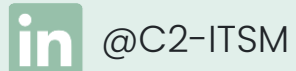
- Comprendre la gestion des incidents et la gestion des problèmes
- Maîtriser les concepts de gestion des problèmes et de gestion des changements
- Allier les demandes de service à la gestion des incidents
- Démonstrations et scénarios.



<https://hubs.ly/Q026zlwB0>

Merci de votre attention!

Questions?



@C2-ITSM



@C2ITSM



@C2-ITSM

1 800 889.3698

C2itsm.com
ventes@c2itsm.com

Besoin d'aide avec votre équipe TI?

Le blogue C2 ITSM, c'est des articles indispensables sur la gestion de services, la gestion du changement, l'ITSM, les service desk, l'automatisation d'affaire et bien plus

Visiter le blog



L'infolettre C2 ITSM

Restez connectés avec C2 ITSM afin de faire le point sur vos services TI. Chaque mois, retrouvez articles, astuces, nouvelles, nouveautés et bien plus. à même votre boîte courriel.



Besoin d'aide avec un projet?

Nos analystes d'affaires et notre équipe est là pour vous aider.

Contactez-nous



Livrez des services TI structurés à un prix abordable

Contrôlez vos processus
Récupérez votre temps et vos ressources
Personnalisez et dynamisez votre performance
Faites le bonheur de vos clients

Demander votre démo

