

Webinaire ▾

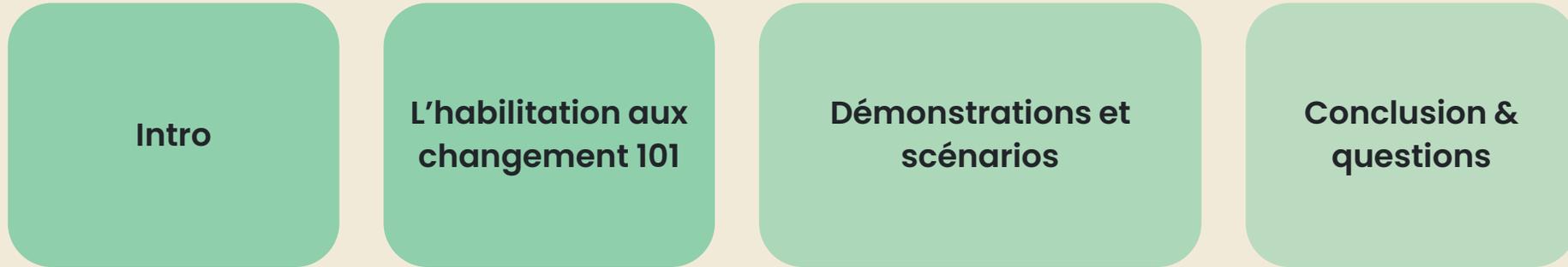


Février 2024

# Une stratégie d'habilitation au changement sans tracas

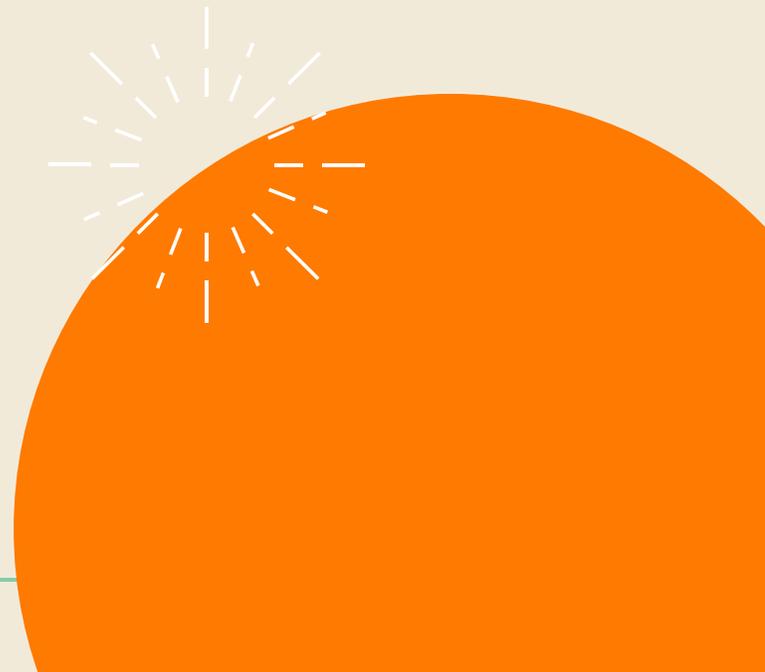


# Agenda



## 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
- Engagement :
  - 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
- PowerPoint Wiz



## 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

Vos demandes de changements sont-elle modelisées dans C2 ITSM et automatisée?

1. Oui
2. Non
3. Le projet est en cours
4. Je n'y ai jamais pensé

“

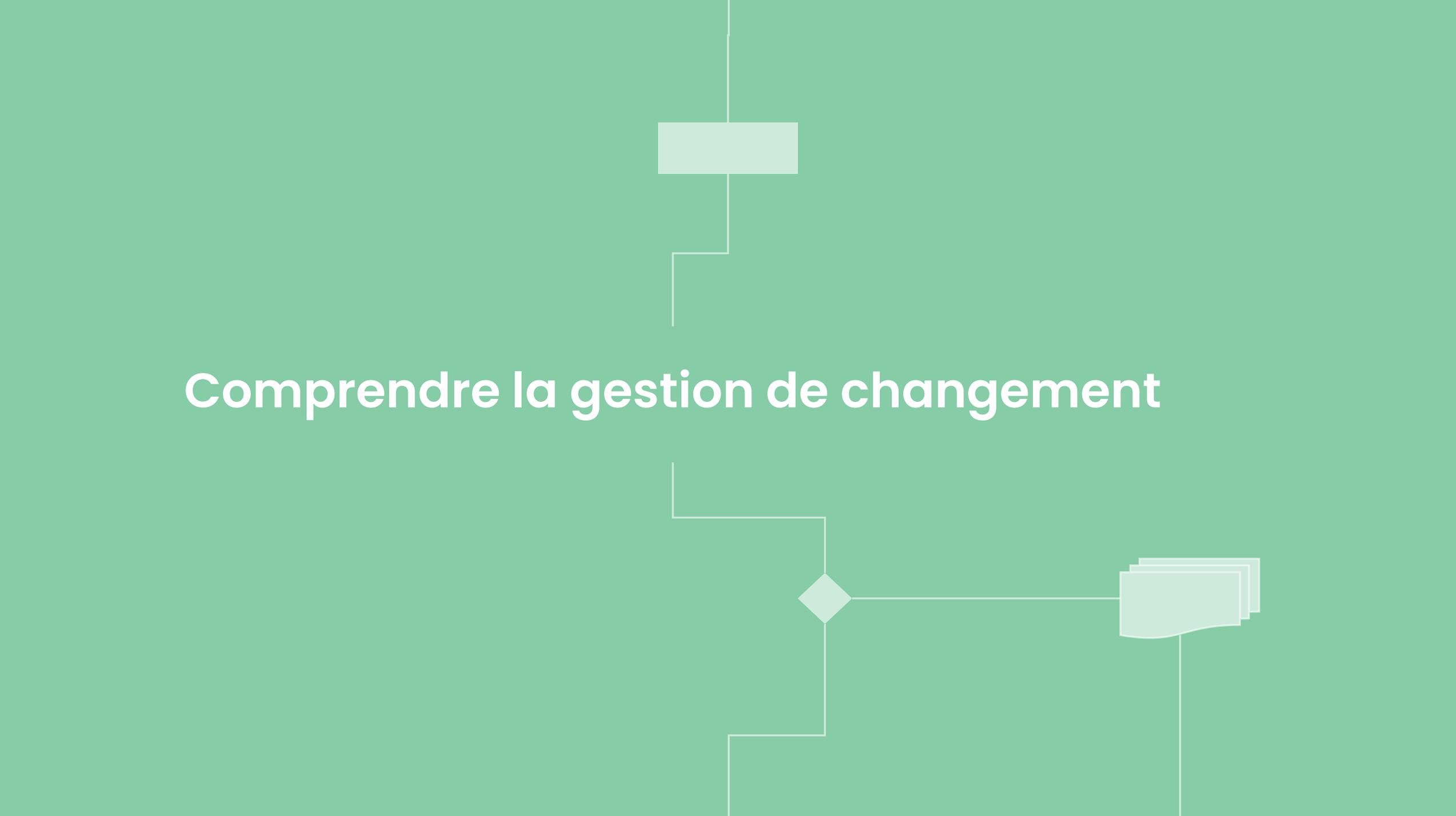
Mieux vaut prendre le  
changement par la main  
avant qu'il ne nous prenne  
par la gorge

”



Winston Churchill  
*homme d'État et écrivain britannique*





# Comprendre la gestion de changement

# Le rôle de la gestion du changement en ITSM



## L'habilitation aux changement 101

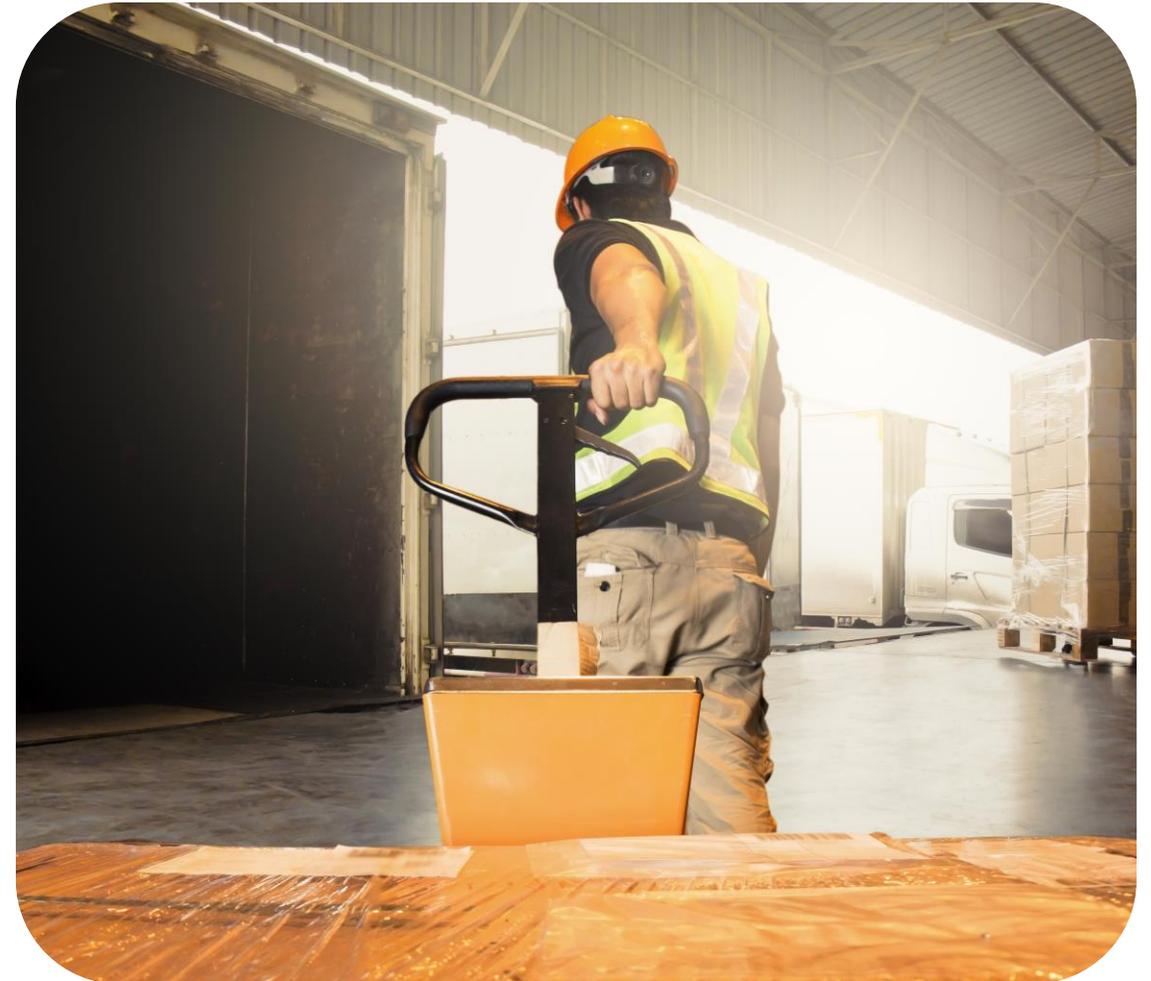
En termes de processus ITIL V4, l'habilitation au changement fait référence au **processus de gestion des changements**.

### La gestion d'un changement ITSM assure:

- Une transition en douceur des demandes de changement.
- Minimise les interruptions de service.
- Garantit l'acceptation par les utilisateurs.

### Objectifs :

- Réduire les résistances au changement.
- Optimiser les processus.
- Planifier les changements sans impact.
- Maintenir la stabilité des services.



# Type de changements

## L'habilitation aux changement 101



### Changements Standards

- Conséquences maîtrisées
- Faible envergure ou récurrents
- Traitement immédiat sans autorisation supplémentaire

Exemple : Demande d'extension de stockage dans le cloud de l'entreprise.

### Changements Normaux

- Planifiés selon plusieurs facteurs
- Nécessitent une autorisation
- Impactent les opérations ou l'infrastructure

Exemple : Acquisition d'une nouvelle infrastructure cloud pour de nouvelles opérations

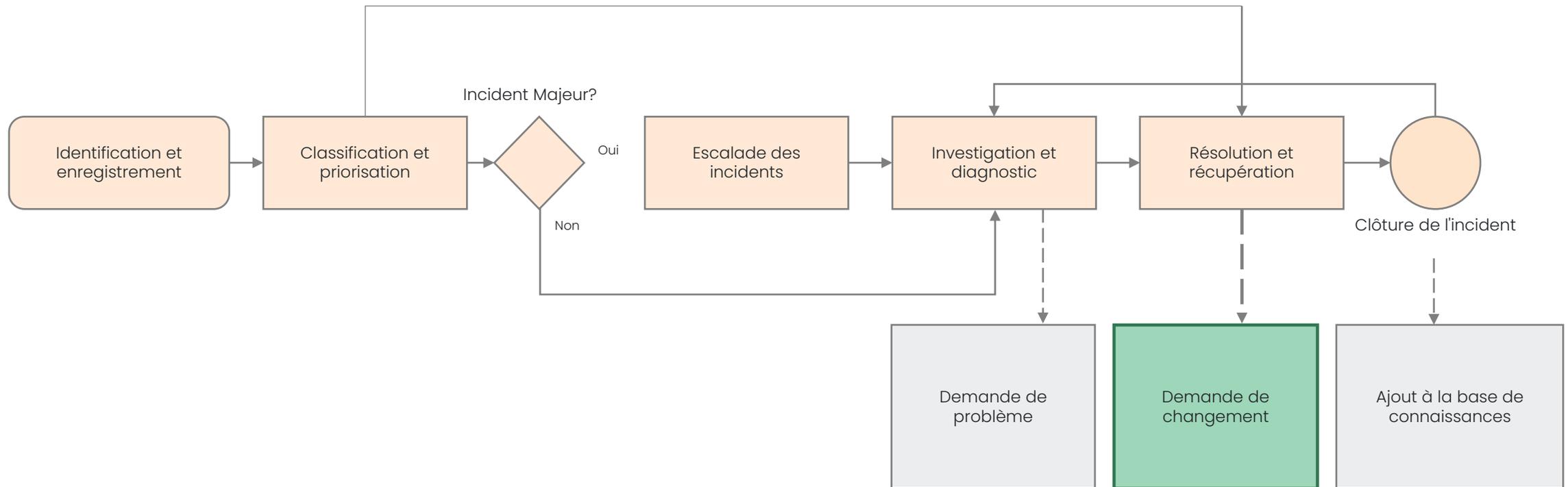
### Changements Urgents

- Traitement immédiat nécessaire
- Autorisation spéciale requise
- Situations critiques ne pouvant attendre

Exemple : Application de correctifs de sécurité suite à une faille.



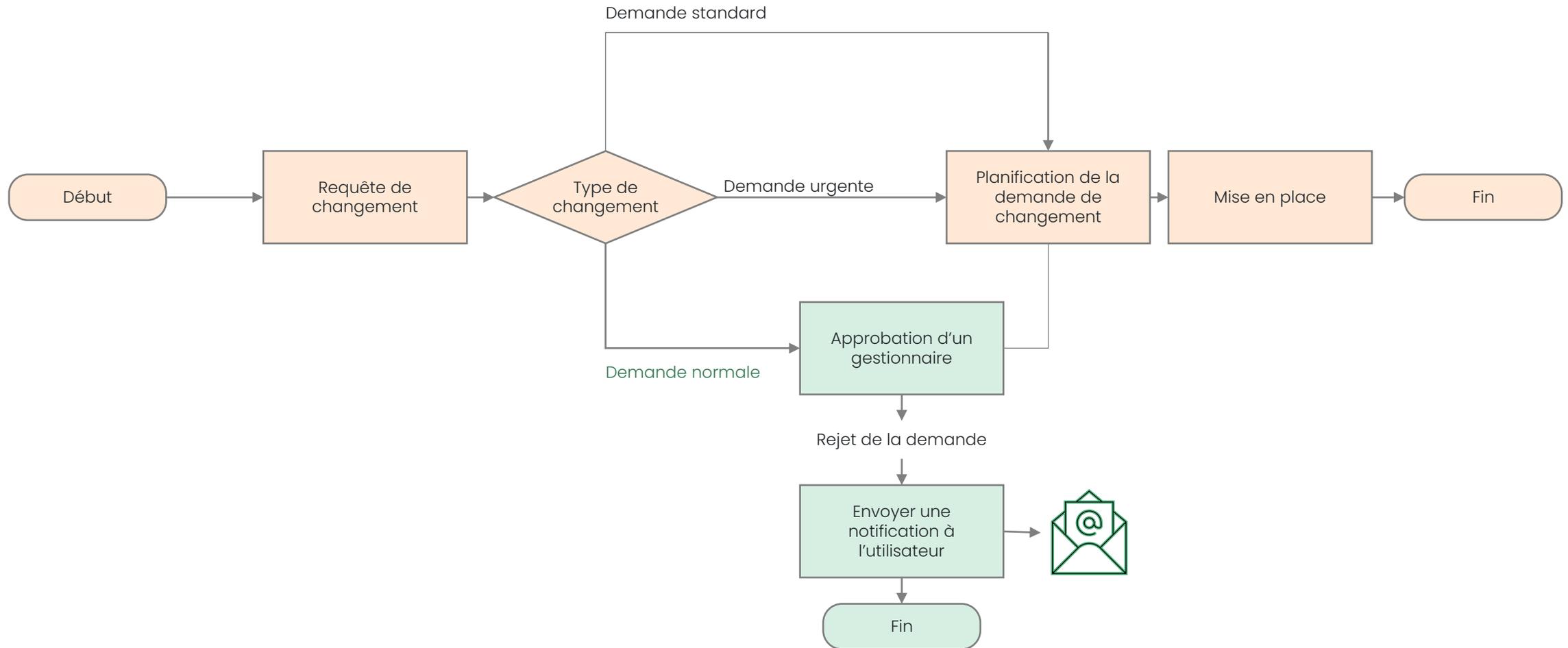
# Un incident majeur peut entraîner une demande de changement



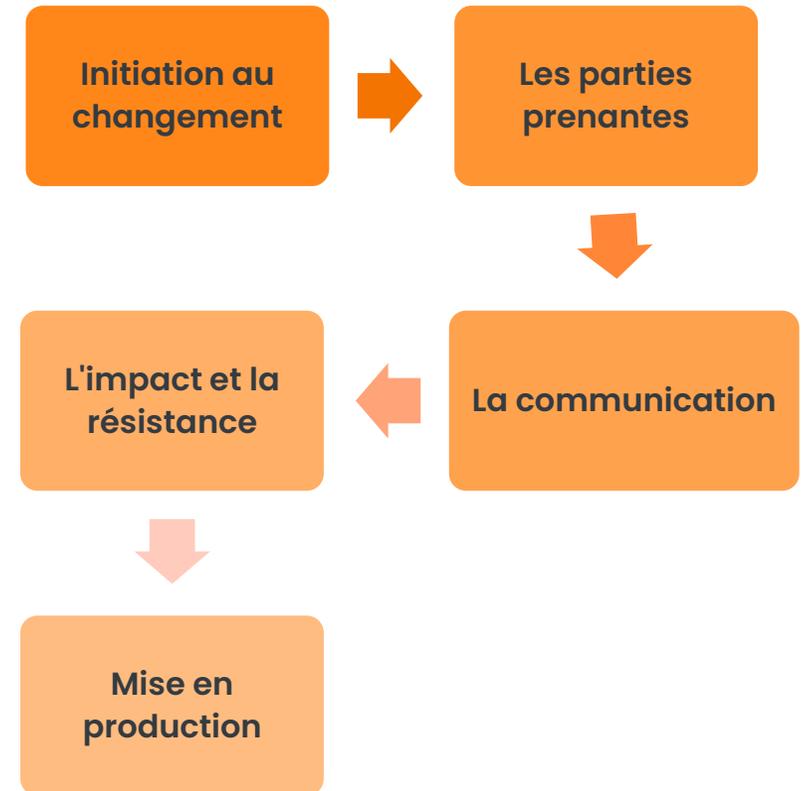
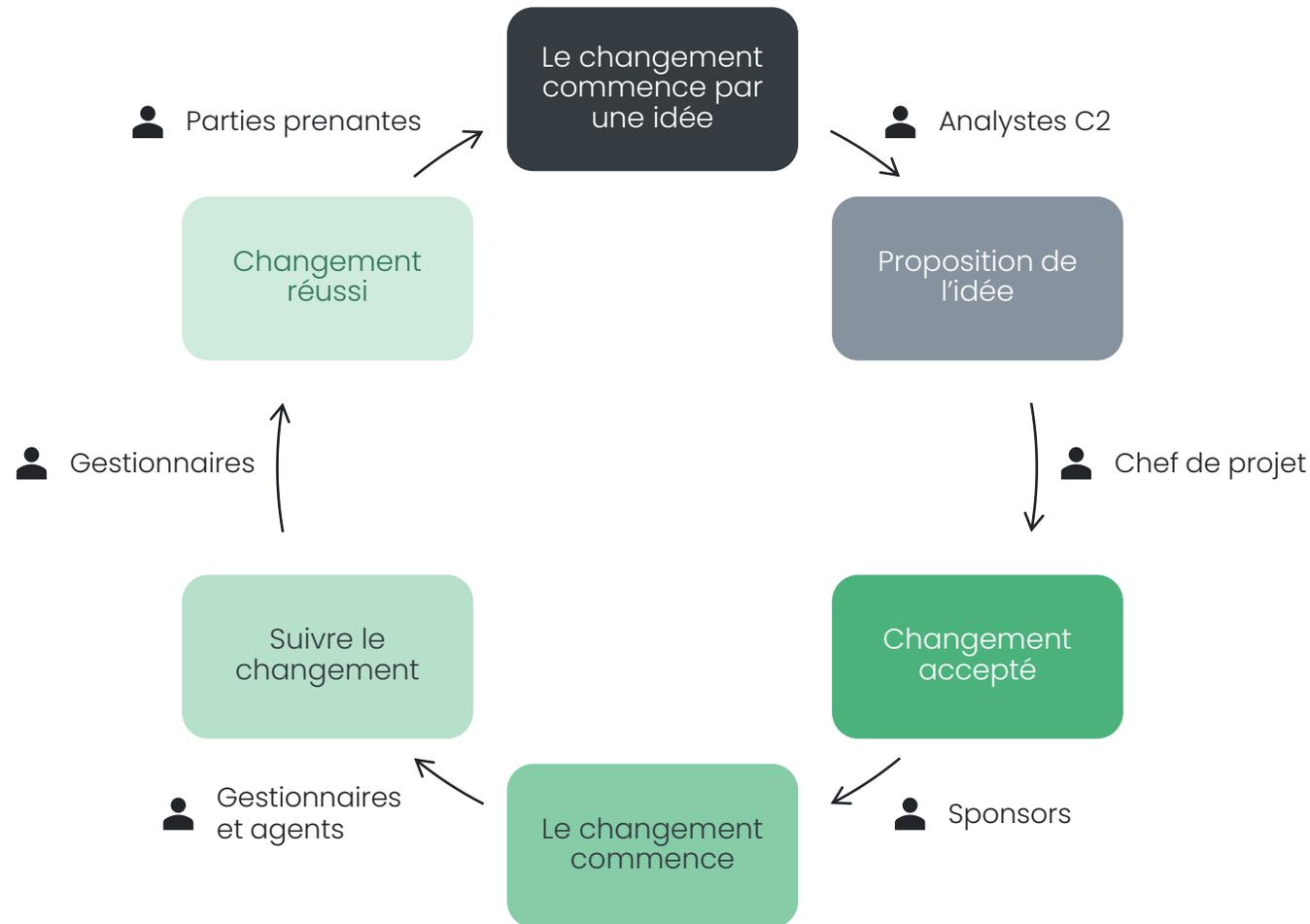
# Processus ITIL v4



## L'habilitation aux changement 101



# Combiner la demande de changement et la gestion de changement



# Les requis avant de débiter

## L'habilitation aux changement 101

- Engagement de la direction
- Analyse des besoins et des processus actuels
- Analyse d'impacts et de risques préliminaires
- Outils et technologies appropriés



# Les requis après approbation

## L'habilitation aux changement 101

- Bien planifier la mise en œuvre du changement selon le calendrier
- Processus de gestion du changement s'il y a lieu
  - Formation
  - Impact & resistance
  - Communications
  - Etc.
- Analyse de la mise en production
  - Y a-t-il d'autre changement en parallèle?
- Processus de retour en arrière



# Sondage

Comment définissez-vous les besoins de changement au sein de votre organisation ?

1. En complétant une demande de changement
2. Un processus défini à l'interne
3. Nous n'avons pas de processus défini



# Démonstration





**Conclusion**

# N'oubliez pas les ressources C2 ITSM



## L'habilitation aux changement 101

### Naviguer la gestion de changement ITSM avec succès

Apprenez à :

- Comprendre la gestion d'un changement organisationnel
- Appliquer les bonnes fondations pour une bonne gestion du changement
- Mettre en place les bons processus de dans la mise en place d'un changement



Naviguer la gestion de changement ITSM avec succès

Télécharger la présentation

[Voir la page de visionnement](#)

### Accompagnement en gestion de changement

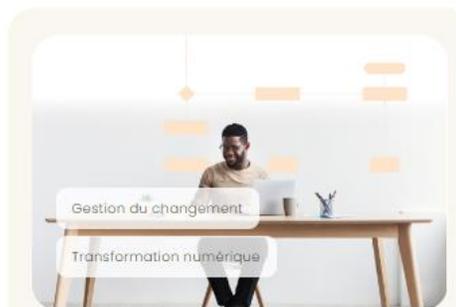


- Analyse du changement
- Définir les objectifs
- Planifier les étapes du changement
- Identifier les parties prenantes
- Analyser les attentes et intérêts

- 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.



### 5 étapes pour mieux contrôler votre gestion du changement

Un des aspects inévitables de la gestion des services TI (ITSM) est le changement. Les demandes de...

[Lire l'article](#) →



### Prévenir les risques de non-conformité grâce à la gestion du changement

Les entreprises, agences gouvernementales et autres organisations modernes investissant dans leurs...

[Lire l'article](#) →

# Merci de votre avis!



<https://forms.office.com/r/ef51Y18uws>

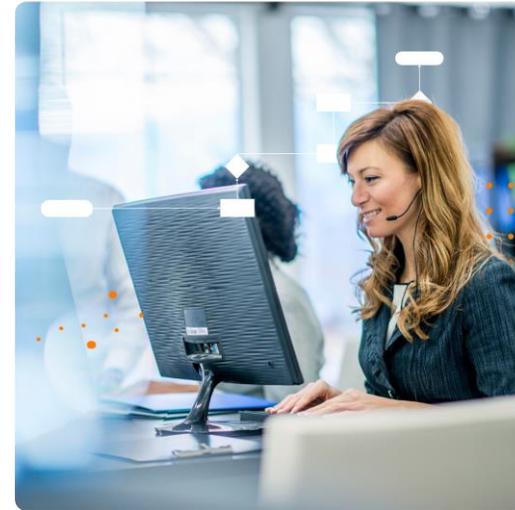


**mars 2024 | 11h à midi**

**Au-delà des attentes :**

## **redéfinir la gestion des priorités avec les accords de niveau de service**

- Explorer les principes fondamentaux des SLA dans l'ITIL
- Découvrir des meilleures pratiques pour transformer la gestion des priorités
- Acquérir des connaissances et des outils pour optimiser vos services
- Prendre part à des démos d'experts C2 pour éclaircir vos doutes et améliorer votre gestion des priorités



[mkt.c2-itsm.com/fr/2024-03-webinaire](https://mkt.c2-itsm.com/fr/2024-03-webinaire)

# 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

