

5.1 Description de la classe "Conduite du changement"

5.1.1 Définition

La conduite du changement vise à définir et mener les actions de communication, de formation et d'organisation qui prépareront les services utilisateurs à l'arrivée et à l'utilisation d'une application informatique. Ces actions sont menées tout au long du cycle de développement et de mise en œuvre d'un projet.

La maîtrise d'ouvrage peut recourir à une assistance pour réaliser toute une opération de conduite de changement.

5.1.2 Description des tâches

Les tâches sont présentées dans un tableau récapitulatif ci-après. Celles qui ne peuvent pas faire l'objet d'une assistance à la maîtrise d'ouvrage sont grisées.

Tâche	Type de livrable	Prix (forfait ou unité d' Œuvre) <small>11</small>
<p>Tâches transverses (commune à tous les travaux de la classe Conduite du changement)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparation et animation de réunions de travail ▪ Mise en œuvre de méthodes et d'outils d'aide à la réalisation des travaux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compte-rendu des réunions 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tâches en rappel de la « classe » A : <ul style="list-style-type: none"> ○ Rôle décisionnel : choix, recette des travaux, périmètre métier de la maîtrise d'ouvrage, organisation des services ○ Conduite des procédures de consultation (rappel « classe » A) et choix d'un titulaire 		
<p>Réalisation et exécution d'un plan de communication auprès des acteurs concernés par le projet</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition du plan de communication et organisation de la publicité interne ▪ Initialisation et actualisation des informations portées sur le site intranet / internet ▪ Animation de réunions et/ou séminaires d'information et de présentation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de communication ▪ Plaquette de présentation ▪ Lettre d'information, revue interne ▪ Publication sur site intranet / internet ▪ Document support de réunions et/ou de séminaires d'information et de présentation ▪ Moyens logistiques (salle de réunion ou de séminaire, matériels, repas et hébergement) 	

¹¹ A préciser dans le marché pour chaque prestation

Tâche	Type de livrable	Prix (forfait ou unité d' Œuvre) 11
<p>Formation des services utilisateurs : <i>formation des utilisateurs, des administrateurs fonctionnels, des formateurs, de l'encadrement</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition du programme de formation ▪ Réalisation des supports de cours ▪ Initialisation et administration de la base école ▪ Animation des sessions de formation ▪ Définition et actualisation des scénarios de formation destinés aux stagiaires / utilisateurs, dans le cadre de sessions de formation ou en auto-formation (cas du didacticiel) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programme de formation ▪ Sessions de formation ▪ Support utilisé par les formateurs ▪ Support de cours destinés aux stagiaires ▪ Base école initialisée ▪ Scénarios (cas d'école) ▪ Feuilles de présence ▪ Fiches d'évaluation des stages ▪ Moyens logistiques (salle de formation, matériels, repas et hébergement) 	

Remarque : Les études d'impact organisationnel sur les services sont prises en compte en classe "Etudes" (Classe B). La communication et la formation relatives aux évolutions organisationnelles (processus de gestion, réorganisation des responsabilités ou autres) sont traitées comme celles portant sur les fonctionnalités du projet. La vérification du fonctionnement de l'organisation recourt à des prestations de la classe "Pilotage, qualité, audit" (volet audit de la classe A).

¹¹ A préciser dans le marché pour chaque prestation