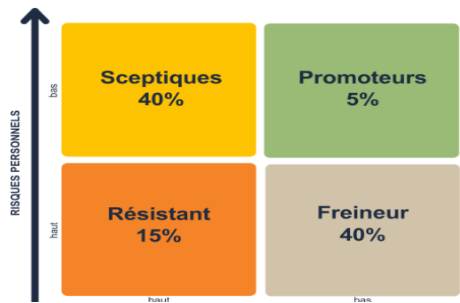


L'art d'aligner la technique (BA) et l'humain (Change)

Le Défi Projet : Passage d'un système legacy ("écran noir") à un Référentiel Unique de la Personne sous Oracle. L'enjeu majeur était de concevoir un outil respectant les contraintes cognitives du terrain et de gérer une population fortement polarisée (40% de sceptiques, 40% de freineurs, 15% de résistants pour seulement 5% de promoteurs).



Le Livrable Clé : La Matrice d'Étude d'Impacts (Cartographie Delta)

Construite **en amont des spécifications**, cette matrice permet à la direction de projet d'identifier instantanément les zones de rupture et de piloter le plan d'action d'accompagnement.

La Structure de la Matrice d'Impacts

Une matrice professionnelle se présente sous la forme d'un tableau analytique. Elle permet à un Directeur de projet de comprendre en un coup d'œil *qui* va souffrir du changement et *ce qu'il faut faire* pour sécuriser le déploiement.

Voici comment a été formalisé le livrable pour matérialiser les deux populations principalement les enthousiastes et les experts réticents.

ID / Processus	Population cible	Description du Changement (Delta)	Niveau de rupture	Risques & Résistances	Leviers d'Accompagnement (Plan d'action)
PRO-01 : Recherche et modification d'une fiche adhérent	Gestionnaires Seniors / Experts (Anciens du métier)	As-Is : Recherche par codes raccourcis clavier via l'ancien outil rapide mais obsolète. To-Be : Saisie via le nouveau référentiel unique Oracle (champs guidés, clics souris, contrôles de cohérence).	FORT	Peur de la perte d'expertise : Sentiment de régression de productivité ("on clique partout"). Résistance active au moment de la recette.	* Atelier de Co-construction : Impliquer ces experts dans la validation des règles de gestion cibles. * Cheat Sheets : Création d'un guide de correspondance "Anciens codes ➡ Nouveaux parcours". * Pédagogie : Valoriser leur rôle de "validateurs" du système plutôt que de simples exécutants.

PRO-01 : Recherche et modification d'une fiche adhérent	Gestionnaires Juniors / Nouveaux entrants	As-Is : Difficulté à appréhender l'ancien outil en mode "écran noir" par manque d'ergonomie. To-Be : Interface web moderne, intuitive et centralisée.	FAIBLE	Impatience / Sur-attente : Risque de frustration si la première version (V1) présente des lenteurs ou des micro-bugs de jeunesse.	* Réseau de Champions : En faire des "bêta-testeurs" de l'outil pour canaliser leur enthousiasme. * Communication : Transparence sur la roadmap du projet (gérer les attentes de la V1).
---	--	--	---------------	--	---

PRO-02 : Validation des habilitations et conformité	Managers d'Équipe / Superviseurs	As-Is : Contrôle visuel et validation manuelle des dossiers. To-Be : Système d'alertes automatiques et workflows de validation intégrés dans le SI.	MOYEN	Peur de la perte de contrôle : Sentiment que l'outil "décide" à leur place. Crainte de ne plus voir ce que font les équipes.	* Sponsorship / Com : Session dédiée sur le rôle du manager de demain (pilotage par indicateurs et non plus contrôle de pièces). * Formation dédiée : Focus sur le tableau de bord managérial (Change Analytics).
---	---	--	--------------	---	---

Conseil : Vision Data-driven Change

Pour réussir, il faut lier les indicateurs de Business Analysis aux matrices de résistance du Change Management.

En atelier, je privilégie la définition d'indicateurs d'adoption précis (taux de connexion au nouvel outil, baisse du taux d'erreur, score de satisfaction utilisateur). Le piège classique sur le terrain est de passer trop de temps à concevoir de superbes livrables théoriques et pas assez au contact direct des équipes pour gérer l'incertitude et l'aspect émotionnel du changement.

Eviter le piège classique sur le terrain : Passer trop de temps à concevoir de superbes livrables (plans de com, présentations) et pas assez de temps au contact direct des équipes pour gérer l'incertitude et l'aspect émotionnel du changement.