



# Planter une culture de gestion du changement à la VPASRR

Rencontre du CEGO le 9 juin 2015



## Déroulement

1. Prise de conscience organisationnelle
2. Préparation de l'organisation
3. Approche cohérente et outils communs
4. Consolidation de la culture de gestion du changement
5. Approche systémique pour développer les stratégies de gestion du changement
6. Conclusion



### 1- Prise de conscience organisationnelle



1- Prise de conscience organisationnelle

Problématique

- La SAAQ repense sa prestation de services afin d'améliorer l'accessibilité et la qualité de ses services auprès de la clientèle. Elle a également entrepris la modernisation de ses systèmes. Sans une approche de gestion du changement cohérente, bien coordonnée et partagée par les gestionnaires, le risque de non-adhésion à ces changements de la part du personnel était élevé.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



1- Prise de conscience organisationnelle

Situation désirée

Embûches fréquentes	Situation désirée
La gestion du changement est sous la responsabilité des équipes de projets, et l'organisation en changement réagit à leurs demandes lors de la mise en œuvre des solutions.	L'organisation en changement s'approprie le leadership des changements qui surviennent à l'interne. Elle est proactive et bien préparée à recevoir les solutions de changement.
La gestion du changement traite de l'effet global des répercussions humaines des changements et considère les besoins de l'organisation en plus des besoins des livrables des projets.	La gestion du changement est prévue dès le début d'un projet et est déployée tout au long du changement.
La gestion du changement se fait autour des livrables des projets, ce qui peut créer un effet silo.	La gestion du changement traite de l'effet global des répercussions humaines des changements et considère les besoins de l'organisation en plus des besoins des livrables des projets.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



1- Prise de conscience organisationnelle

Devenir une organisation en mode gestion du changement



Une organisation en mode gestion du changement signifie que l'organisation concernée accepte la responsabilité de gérer les répercussions humaines du changement auprès de son personnel.

Réf : Cadre de référence en gestion du changement de la SAAQ

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## 2- Préparation de l'organisation



---

---

---

---

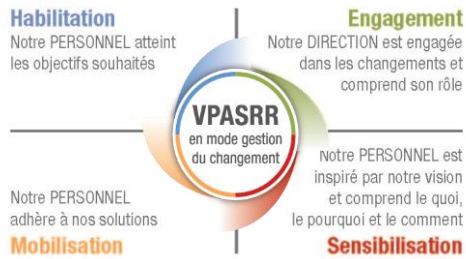
---

---

---

---

### 2- Préparation de l'organisation Vision de la culture désirée



Société de l'assurance  
automobile  
Québec

---

---

---

---

---

---

---

---

### 2- Préparation de l'organisation Prémisse utilisée

- Notre approche repose sur la prémisse suivante :

L'engagement et la mobilisation des personnes envers un changement reposent sur le degré de confiance qu'elles éprouvent envers ce changement.

- Cette confiance\* repose notamment sur :
  - la crédibilité de ce changement aux yeux du personnel
  - le respect qu'on porte aux personnes durant le changement
  - la justice et l'équité des décisions prises dans le cadre du changement



\* Réf. Modèle d'engagement des employés «Great Place to Work»

Société de l'assurance  
automobile  
Québec

---

---

---

---

---

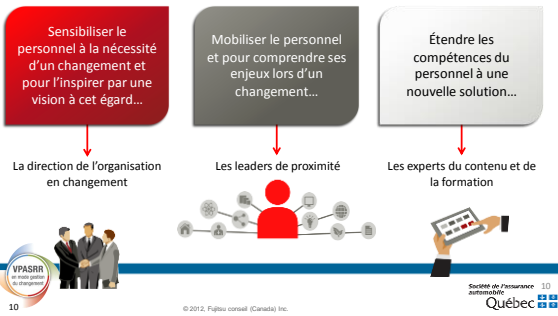
---

---

---

2- Préparation de l'organisation  
Principes de base

- Les meilleures personnes pour...




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 3- Approche cohérente et outils communs



3- Approche cohérente et outils communs  
Approche cohérente

Se doter d'une **approche** de gestion du changement cohérente, partagée par tous les gestionnaires, qui nous permettra de traiter les **répercussions humaines** du changement avec constance et attention




---

---

---

---

---

---

---

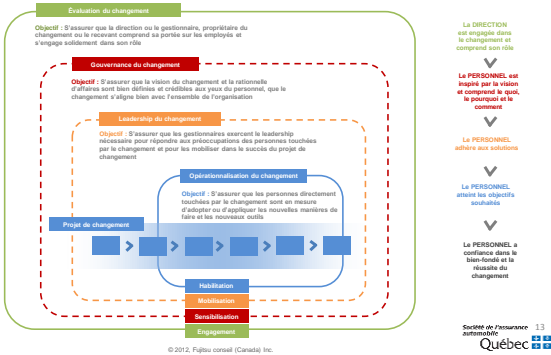
---

---

---

3- Approche cohérente et outils communs

Cadre de référence




---

---

---

---

---

---

---

---

---

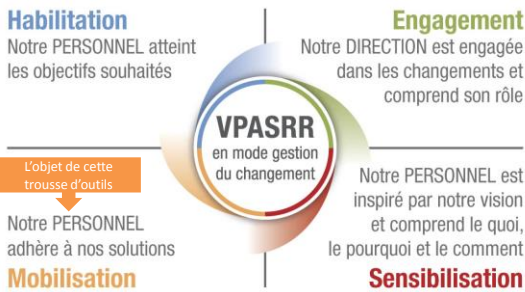
---

---

---

3- Approche cohérente et outils communs

Formation des gestionnaires




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3- Approche cohérente et outils communs

Formation des gestionnaires



Le leadership du changement

---

---

---

---

---

---

---

---

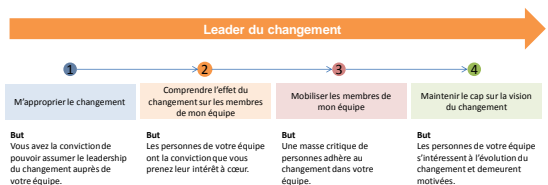
---

---

---

---

### Responsabilités du leader du changement



---

---

---

---

---

---

---

---

---

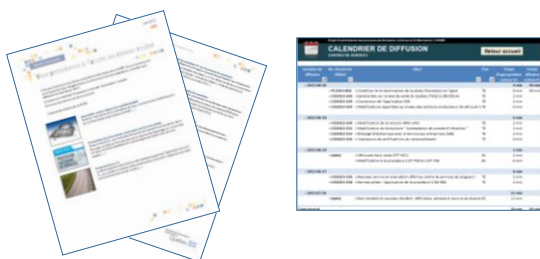
---



© 2013, Fujitsu Conseil (Canada) Inc. Licence d'utilisation accordée par Fujitsu à la SAAG.

Société de l'assurance  
automobile  
**Québec**

### Outils



Société de l'assurance  
automobile  
**Québec**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 4- Consolidation de la culture de gestion du changement



---

---

---

---

---

---

---

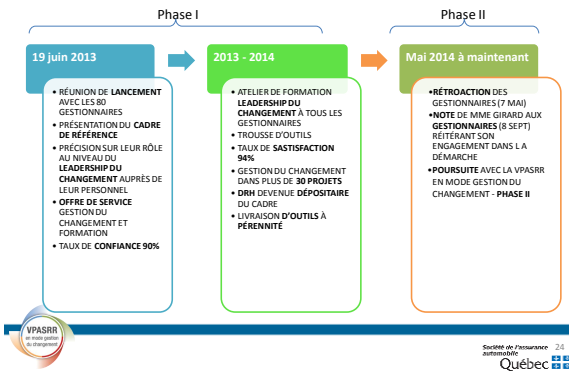
---

---

---

4- Consolidation de la culture de gestion du changement

Le chemin que NOUS avons parcouru ...



---

---

---

---

---

---

---

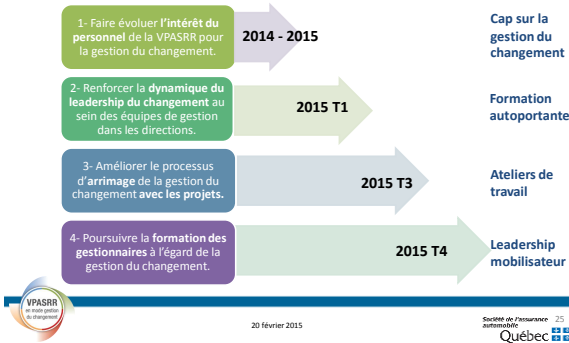
---

---

---

4- Consolidation de la culture de gestion du changement

Phase II – Calendrier



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

5- Approche systémique pour développer les stratégies de gestion du changement

VPASRR Société de l'assurance automobile Québec

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Caractéristiques

- Approche uniforme au travers des projets.
- Repères visuels départageant les niveaux de responsabilités.
- Rapide à produire.
- Tient sur une page.
- Concrétise la vision de la « VPASRR en mode gestion du changement ».
- Utilisée dans une cinquantaine de projet.



---

---

---

---

---

---

---

---

## 6- Conclusion



### En résumé

- Pour réussir à implanter une culture de gestion du changement à la VPASRR, nous avons :
  - fait une prise de conscience au niveau de notre organisation
  - préparé l'organisation en établissant la vision et les principes de base sur lesquels appuyer notre démarche
  - utilisé une approche cohérente et des outils communs
  - consolidé la culture de gestion du changement des étapes structurées



---

---

---

---

---

---

---

---



6- Conclusion

### Résultats obtenus

- Adoption de la vision « VPASRR en mode gestion du changement. »
- Création d'un cadre de référence novateur en gestion du changement qui a été adopté comme meilleure pratique à la SAAQ.
- Développement d'une culture de gestion du changement à la VPASRR
- Utilisation d'une approche systémique pour développer les stratégies de gestion du changement au travers des projets. ≈ 50 projets.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



6- Conclusion

### Culture de gestion du changement




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



6- Conclusion

### Questions

# MERCI!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

