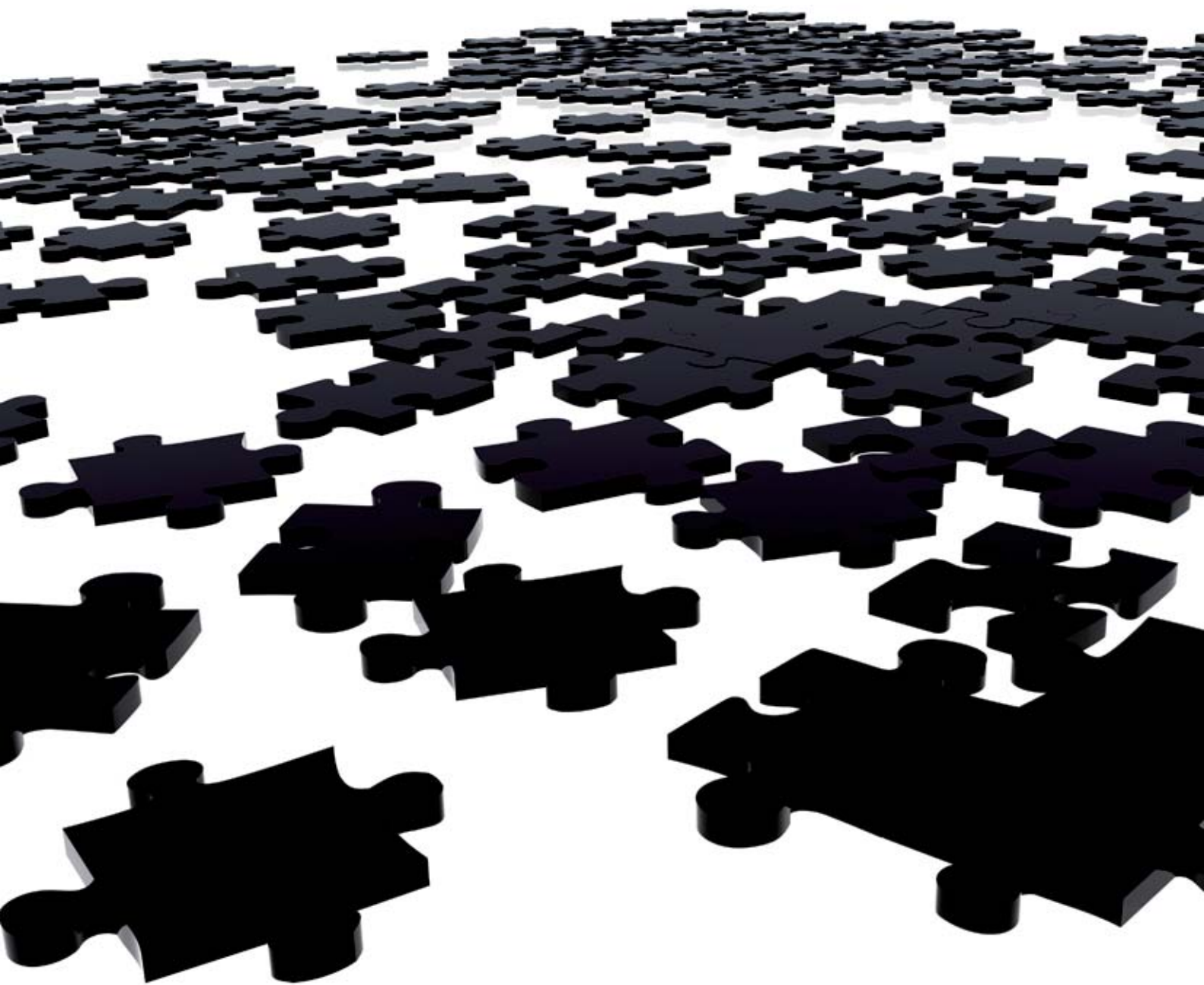


Bull formation

Une entité dédiée à la formation informatique
et l'Accompagnement du Changement



Accompagnement du changement

Placer les utilisateurs au cœur de l'innovation

www.bull.com

 **BULL**

Architect of an Open World®

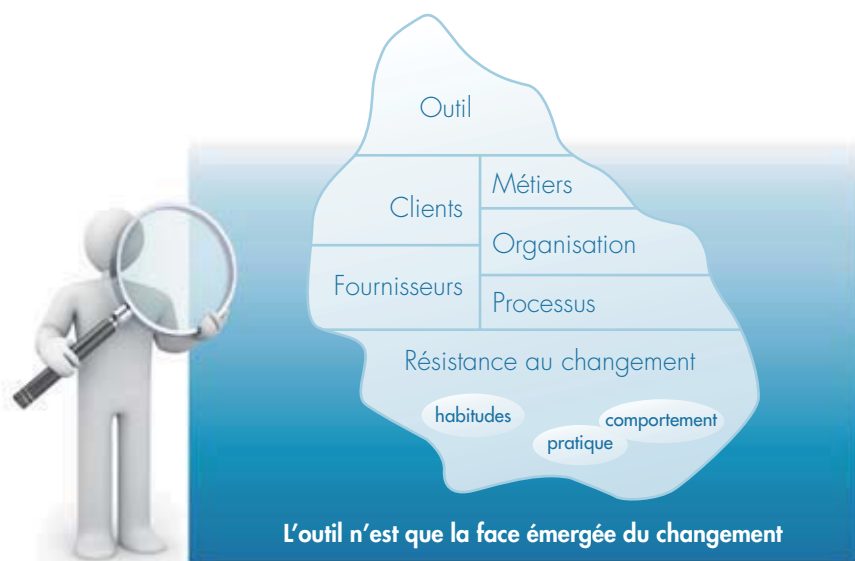
La conduite du changement

1 Garantir le succès d'un projet de transformation

Pour rester performante, l'entreprise doit être capable de s'adapter rapidement et efficacement. La capacité d'opérer des mutations, technologiques ou non, au sein des entreprises est devenue un facteur clé de compétitivité. La Conduite du Changement est un élément fondamental de la réussite d'un projet de transformation et pour assurer un retour sur investissement.

Les projets informatiques sont par nature au coeur de l'innovation de l'entreprise et provoquent lors de leur mise en oeuvre une rupture des processus métier et une modification des pratiques des utilisateurs. Les changements technologiques ressemblent aujourd'hui à la partie visible d'un iceberg dont le socle fédère des périmètres et des frontières qui

dépassent le seul terrain technique : processus, organisation, clients, attentes, résistances. Dans ce contexte, conduire le changement, accompagner le « savoir devenir » des utilisateurs et/ou des informaticiens devient un véritable sous projet au service de la réussite du projet global de l'évolution du système d'information.



Les actions de conduite du changement amont ont pour finalité d'utiliser au mieux le potentiel de chaque collaborateur, de lui donner l'occasion de s'investir dans la construction de son propre futur au sein de l'organisation.

2 Prendre en compte l'impact sur les processus métier

En étroite coordination avec la dimension technique des projets, la conduite du changement prend en compte les dimensions organisationnelles et humaines du projet. En cela, elle favorise la bonne intégration des nouveaux processus, la bonne appropriation du projet par les différents acteurs et facilite l'atteinte de ses différents objectifs.

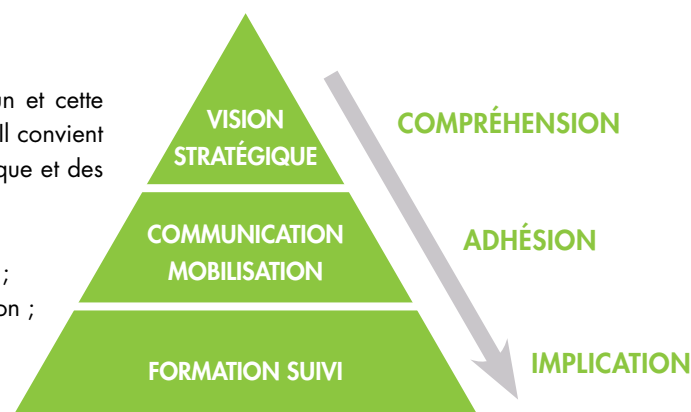
Les actions de conduite du changement amont auront pour finalité d'utiliser au mieux le potentiel de chaque collaborateur, de lui donner l'occasion

de s'investir dans la construction de son propre futur comme dans celui de l'organisation. Par ailleurs, outre sa dimension humaine, le changement se caractérise par une forte dimension organisationnelle. La conduite du changement va permettre d'intégrer le plus rapidement possible les innovations organisationnelles : définir l'organisation cible et les processus de travail puis organiser la transition entre organisation actuelle et organisation à construire.

3 Mettre en place une stratégie de conduite du changement

Le changement exige une évolution de la part de chacun et cette évolution peut être source de déséquilibre et d'inquiétude. Il convient de le gérer en s'appuyant sur une approche méthodologique et des outils qui permettent de :

- vaincre les résistances et lever les appréhensions ;
- mobiliser, susciter l'adhésion, créer la participation ;
- informer, former et adapter les compétences.



4 L'offre de Bull Formation

Les projets utilisateurs : un choix stratégique.

Depuis plus de 10 ans, BULL Formation a opéré un virage stratégique pour développer, en complément de son offre de formation pour les informaticiens, une offre de services permettant d'accompagner les utilisateurs dans les projets d'évolution technologique des systèmes d'information.

Prendre en compte l'activité des utilisateurs.

L'accompagnement des utilisateurs doit porter sur les tâches qu'ils auront à réaliser dans le cadre de leur activité professionnelle. Il doit prendre en compte l'évolution de l'organisation et des procédures concernées. L'approche de Bull Formation consiste, à partir du métier des utilisateurs, des actes de gestion courant, à développer les compétences sur les fonctionnalités de l'outil. Le changement des procédures de travail agit sur la façon dont l'utilisateur exerce son métier. C'est à partir d'actes de gestions simples qu'il faut introduire les fonctionnalités des outils... et les changements qu'elles induisent.

Les utilisateurs au coeur du changement.

Les exigences liées au déploiement de systèmes de gestion bouleversent les habitudes dans les entreprises et conduisent ces dernières à repenser leur organisation et les principales règles de gestion de leurs activités. Le déploiement de ces

démarches, et des applications qui les soutendent, rend nécessaire la réingénierie des processus de travail. L'organisation doit faire preuve de souplesse et s'adapter au changement. Ce dernier doit être valorisé. C'est la dynamique de succès qui assurera l'atteinte des objectifs du projet.

Les utilisateurs acteurs du changement.

Les utilisateurs de ces nouvelles applications, principaux acteurs du changement, doivent être accompagnés pour s'approprier à la fois les changements et les outils. Plus que jamais c'est la façon dont les hommes et les femmes de l'entreprise exploitent et font usage des outils qui fait la différence.

Bull Formation propose des services d'accompagnement :

- Pour favoriser la compréhension du projet par les équipes et leur adhésion aux objectifs de ce dernier.
- Pour assurer le développement des usages pertinents, gages d'appropriation des outils et des bonnes pratiques.
- Pour mettre en place un environnement d'apprentissage qui perdure au-delà de la phase de déploiement et de ses investissements en formation.

La méthodologie de Bull Formation

Une démarche projet en quatre phases pour accompagner l'utilisateur

PRÉPARER

Pour identifier le périmètre précis du besoin, concevoir le dispositif d'accompagnement y répondant et mobiliser l'ensemble des ressources nécessaires à la mise en place du projet d'accompagnement, véritable projet à côté du projet technique.

ACCOMPAGNER

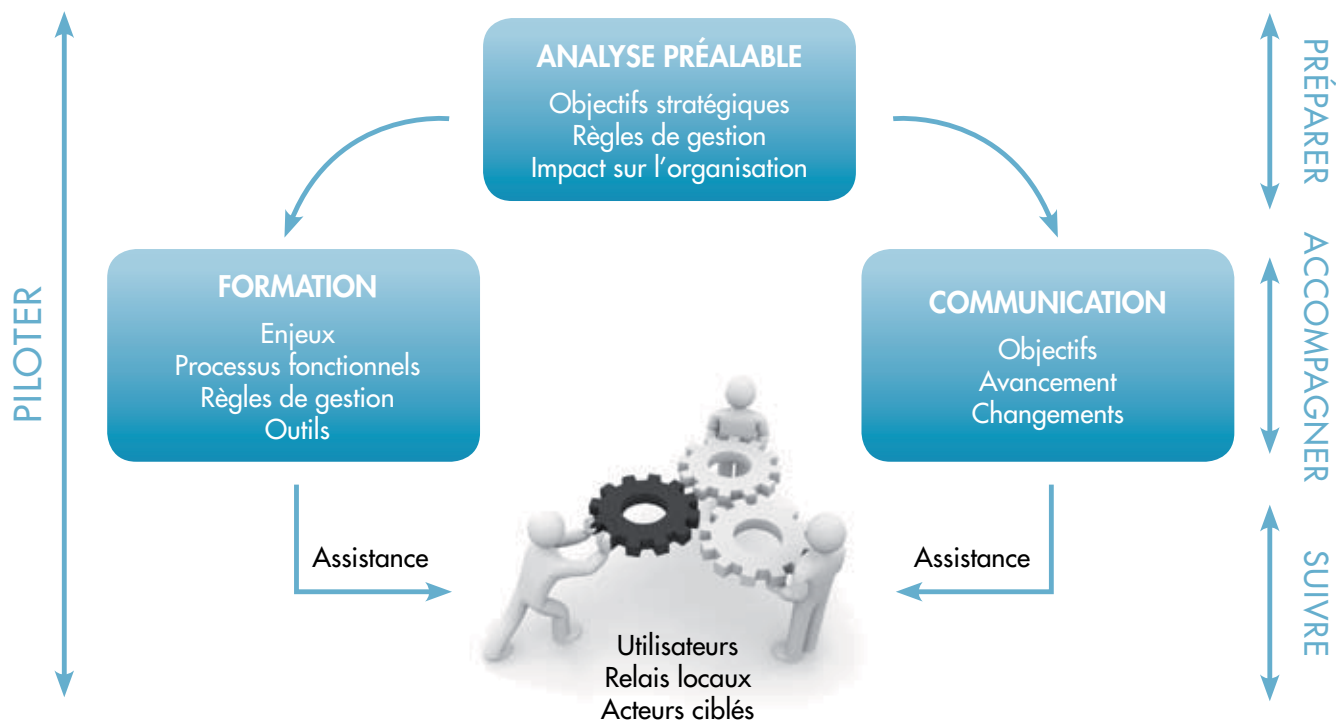
Pour déployer, au bon moment et sur la bonne cible, les actions d'information et de communication, les dispositifs de formation et de transfert de compétences, les mémentos, documentations, et aides en ligne.

PILOTER

Parce que l'accompagnement doit être conduit comme un véritable projet, pour assurer une bonne coordination et une cohérence d'ensemble des actions, un retour d'information précis et régulier vers les commanditaires et une animation des principaux processus (formation, logistique, administratif, ...).

SUIVRE

Bull formation prévoit également un suivi précis des compétences acquises par des évaluations « à chaud » et surtout « à froid » ainsi que des audits des personnes ayant suivi des formations.



Notre approche : Accompagner le changement, une nécessité !

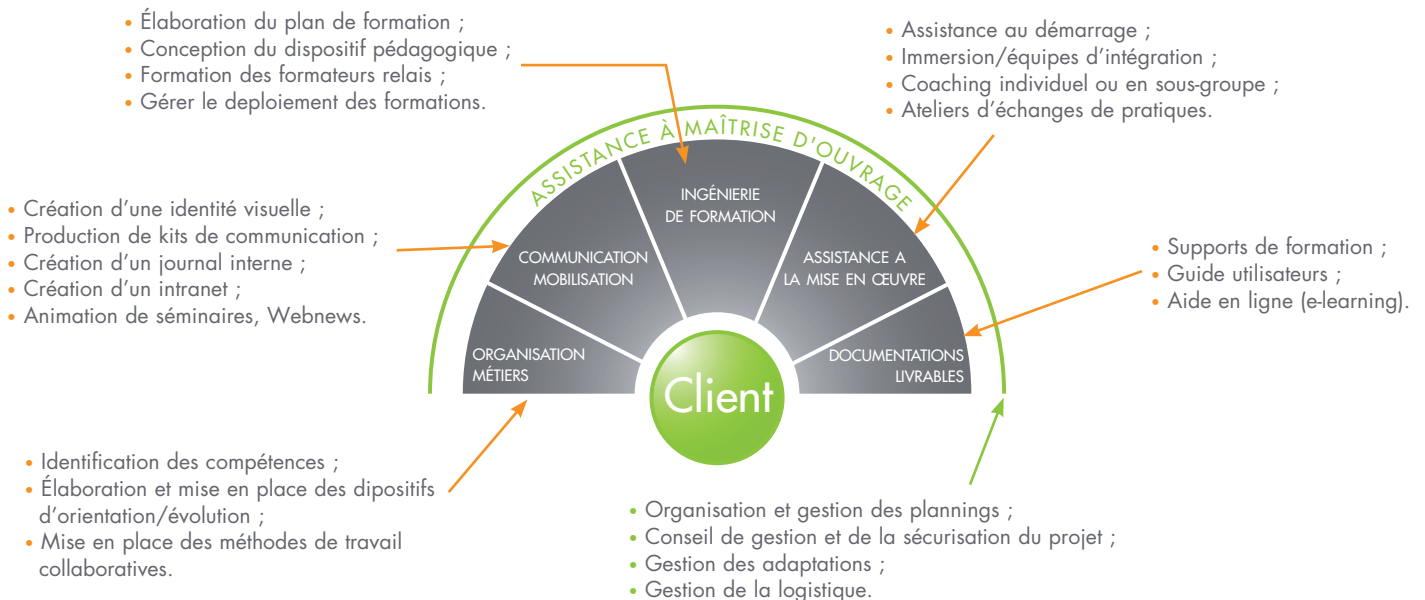
Notre méthodologie : Méthode « Comet® » éprouvée depuis de longues années

Nos références : L'expérience des déploiements, la confiance de nos clients

Une offre complète à forte valeur ajoutée,
des réponses « sur mesure »

UNE APPROCHE INDUSTRIELLE

Bull a su capitaliser sur son expérience et son rôle dans l'évolution des technologies, pour développer un réel savoir-faire en matière d'accompagnement du changement. Cette méthodologie au plus proche des besoins opérationnels de nos clients vise à permettre la maîtrise des solutions technologiques tout en prenant en compte la dimension humaine dans leur mise en oeuvre.



La prise en compte
de la dimension humaine du projet

Notre objectif est de faciliter l'adoption, l'appropriation et la maîtrise des nouvelles solutions par l'utilisateur final, quelque soit son métier. Pour cela nous accompagnons l'innovation et le changement chez nos clients en faisant du projet humain une composante essentielle du projet global et d'en garantir son succès.



Les prestations de Bull Formation

1 Assistance à Maîtrise d'Ouvrage

La stratégie de conduite du changement, menée par le client, est à l'origine de l'ensemble des actions d'accompagnement des utilisateurs, de l'équipe projet et des informaticiens.

En s'appuyant sur notre expertise dans le management de projet, les consultants de Bull Formation accompagnent et conseillent les responsables MOA dans toutes ses phases, depuis la définition du plan jusqu'à sa capitalisation. Dans la phase amont du projet, nous vous proposons une étude préalable pour vous aider à positionner l'Accompagnement du changement par rapport au projet « technique », analyser le contexte, définir les cibles impactées et définir le plan d'actions.

2 Organisation et métiers

Dans le cadre de la mise en place d'une nouvelle organisation, nous vous proposons un dispositif d'orientation/évolution :

- Identification des compétences requises liées à la nouvelle organisation, analyse des métiers et des compétences et création de référentiels métiers ;
- Dispositifs d'orientation/évolution : réalisation d'entretiens d'orientation, définition de plans d'évolution, formalisation de parcours de formation individuels ;
- Méthodes de travail collaboratives : « teambuilding », ateliers d'échanges de pratiques.



3 Communication et mobilisation

Cette prestation a pour objectif d'obtenir l'adhésion et la mobilisation du personnel sachant que chacun peut accepter le changement s'il est convaincu de la nécessité de le faire et du bénéfice apporté. Les outils associés que nous mettons en place couvrent les domaines suivants :

- Élaboration des messages clefs, création d'une identité visuelle, production de Kits de communication, création d'un journal interne...
- Animation de séminaires, de réunions, diffusion de Webnews ou de flash in
- Animation d'ateliers de mise en oeuvre...
- Bilans intermédiaires, boîte à idées...



4 Ingénierie de formation

La formation est un élément incontournable et fondamental pour maîtriser les technologies mais également pour s'approprier les nouvelles façons de travailler. Elle touche directement les utilisateurs sa bonne conception est un facteur clé du succès du projet. Pour accompagner votre projet :

- Nous avons créé « **COMET Formation** », un cadre méthodologique permettant de concevoir les services de formation adaptés à votre contexte et de mobiliser les ressources nécessaires à sa mise en place.
- Nous construisons votre solution de formation sur mesure à partir de notre gamme complète de dispositifs de formation (conférence, formation présentielle, ateliers, e-learning).
- Nous déployons des formations à grande échelle. Dans ce cadre, nous vous apportons nos compétences dans le pilotage de ces grands projets et la gestion administrative et logistique des formations.



5 Assistance à la mise en œuvre

Cette offre regroupe toutes les prestations d'accompagnement des acteurs impliqués dans le projet en situation opérationnelle. Son objectif est de développer l'efficacité, d'assurer une autonomie et de prendre en main un « savoir-devenir ». Les moyens mis en œuvre sont :

- L'accompagnement au démarrage ;
- L'immersion dans les équipes d'intégration ;
- Le coaching individuel ou en sous groupe ;
- Les ateliers d'échanges de pratiques.



6 Documentation, livrables

Parce que la documentation doit être mise à jour, archivée, stockée, dupliquée, accessible, nous maîtrisons les techniques qui permettent d'aider chaque acteur ou utilisateur impliqué par le changement à s'approprier de façon rapide les modifications induites. Cette documentation d'aide peut être de nature électronique « en ligne » ou sous forme papier. Cette prestation est une garantie pour les futurs utilisateurs d'une pérennité de leur investissement. Elle constitue un capital important du projet global.



« Communication et Mobilisation »

OBJECTIF ET MÉTHODE DÉTAILLÉE

> Définir et gérer l'image du projet auprès des différents acteurs concernés en générant, des attentes positives des acteurs quant aux nouvelles versions :

- Donner aux acteurs une vision partagée des évolutions en cours et des objectifs ;
- Développer leur motivation à utiliser le nouvel applicatif dans le cadre des processus définis.

> Chaque acteur doit comprendre les objectifs du projet et identifier ses apports au niveau fonctionnel. La réussite de la communication repose principalement sur les éléments suivants :

- Une approche transversale et décentralisée ;
- La clarté et la cohérence des messages ;
- L'adaptation des messages aux préoccupations des différentes cibles ;
- La crédibilité des informations et leur régularité ;
- La mise en place d'une structure de pilotage.

> La stratégie de communication est structurée autour des axes suivants pour conjuguer :

- La communication générique, identique pour l'ensemble des acteurs concernés ;
- La communication de proximité spécifique aux

différents métiers impactés et aux principaux domaines concernés. Elle mettra en évidence les avantages apportés par le nouvel applicatif aux niveaux des métiers et des organisations concernées.

> La communication est constituée des actions suivantes :

- Plan de communication ;
- Kit de communication ;
- Réunions d'informations ;
- Conception et suivi du baromètre qualitatif et quantitatif.

> Le contenu du plan de communication doit préciser les modalités et les moyens associés en termes de supports et outils :

- Définir les axes principaux du discours de présentation du nouveau système d'information qui seront, ensuite, déclinés dans les principaux supports ;
- Anticiper les questions des différents acteurs et y apporter des réponses ;
- Fédérer l'ensemble des acteurs du projet autour d'un discours commun.

Les supports et « kit de communication »

Un logo a pour objectif de donner une identité visuelle au projet. Il est décliné dans l'ensemble des documents de communication, de formation et d'information. **Une plaquette de communication** pour mettre à la disposition des acteurs de communication le document institutionnel du projet et qui sera le document de référence du nouveau système d'information. **Un kit de communication** pour mettre à la disposition des différents acteurs de communication des visuels et les discours associés afin de présenter le nouveau système d'information (à mettre à jour en fonction de l'évolution du projet). **Une affiche**, support visuel qui permet aux acteurs projet d'avoir un rappel quotidien de l'existence et de l'importance du projet. **Un dépliant ou « triptyque »** projet.

Former des relais de communication, en charge de la démultiplication de la communication, leur préciser leur fonction dans le dispositif de communication, enclencher l'appropriation et les inciter à animer des réunions de démultiplication de l'information.

Des news INTRANET pour utiliser le vecteur Internet simple d'accès et donner à l'ensemble des acteurs du projet une bonne visibilité du nouveau système d'information, à la fois en ce qui concerne son processus de construction, son déroulement, ses finalités et ses avantages.



La méthode « COMET Formation »

Pour la conception et l'animation des formations, BULL Formation utilise le cadre méthodologique « COMET Formation ». Ce cadre méthodologique propose :

- Une méthode de conduite de projet qui permet l'enchaînement des différentes étapes avec des points de passage formalisés.
- Des méthodes de conception et d'animation des formations, qui permettent :
 - L'analyse des métiers et des processus concernés ainsi que les compétences à développer.
 - La définition des objectifs pédagogiques.
 - La structuration de l'apprentissage par modules afin d'utiliser ces derniers dans différents contenus de formation selon les objectifs pédagogiques du métier.
 - La construction des apprentissages par la mise en pratique (pour garantir à l'apprenant la réalisation des objectifs clairement énoncés au départ).
 - La conception et la réalisation des supports pédagogiques.
 - L'animation des sessions contrôlées (pilotes) et des formations à déployer.

CHOISIR

Au lancement du projet, à partir d'une approche méthodologique rigoureuse, nous analysons : Les objectifs stratégiques et professionnels. Les nouvelles activités, processus et tâches des populations concernées.

CONCEVOIR

(Conception générale)
Nous définissons le plan de formation : Les objectifs pédagogiques, les contenus de la formation et les durées, le dispositif diversifié adapté (stage « présentiel », autoformation, atelier, échanges de pratiques, monitorat, coaching, transfert de compétences).

DEVELOPPER

(Conception détaillée)
Les contenus sont alors organisés, structurés et les outils du kit pédagogique réalisés : scénario pédagogique détaillé, visuels, exercices et cahier des charges des données à préparer avec le client sur la base école, simulations, support du stagiaire, memento, cahier d'exercices ... dispositif d'évaluation de connaissances et des acquis.

FORMER

(Animation)
Nous préparons et affectons les formateurs compétents pour réaliser les sessions de formation des utilisateurs. Tout au long du déroulement de la formation, le formateur, en dialogue permanent avec les stagiaires, suit leur évolution et s'assure de la bonne progression de chacun. A l'issue de chaque action de formation, le formateur réalise une évaluation afin de mesurer l'atteinte des objectifs et de préconiser des actions correctrices.

L'engagement qualité



BULL Formation est certifié ISO 9001 depuis 1993 renouvelé le 1^{er} janvier 2009 pour l'ingénierie de formation et la réalisation de prestations de formation. Avec ce certificat, délivré par l'AFAQ (Association Française pour l'Assurance Qualité), BULL Formation est le premier organisme de formation de sa dimension à être certifié ISO 9001 en France.

BULL Formation met en oeuvre, dans le cadre de sa politique qualité, une procédure systématique d'enquête de satisfaction de fin de formation qui mesure sur 6 critères :

- objectifs de la formation ;
- pédagogie et formateur ;
- travaux pratiques ;
- supports de stage ;
- environnement ;
- évaluation globale ;
- niveau de satisfaction client.



Ce système qualité garantit :

- une démarche rigoureuse d'analyse des besoins de formation ;
- une maîtrise de la conception et du développement des solutions pédagogiques ;
- un savoir-faire pour identifier, utiliser et maîtriser les compétences les mieux adaptées ;
- un processus de contrôle de conformité aux objectifs initiaux en fin de réalisation, avec l'analyse des écarts et traitement des non-conformités ;
- un processus de sélection et de qualification des intervenants garantissant l'adéquation de compétences aux besoins ;
- une formalisation des engagements commerciaux.

LE PROCESSUS QUALITÉ APPLIQUÉ AUX PROJETS.

Bull formation s'engage pour les prestations qu'elle propose. Ainsi, à tous les échelons d'un dispositif de formation dont nous avons la charge, nous proposons une méthodologie rigoureuse afin d'assurer le bon déroulement des opérations sur toute la chaîne de production du dit dispositif.

