



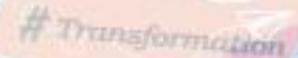
***Le Changement, une évidence?***



# Amélioration



# Innovation



# Transformation

## Le changement?

### ➤ Rupture

- entre existant devenu (ou sur le point de devenir) obsolète,
- Et un futur, synonyme d'**amélioration**,

### ➤ Rapport de force

- Entre un **futur** promis, dans toute son **incertitude**,
- Et l'**existant**, connu, source de **sécurité**,

### ➤ Ensemble de la démarche,

- de la **détection** (Quoi?) et l'**analyse** (Q, O, Q, C, C, P) du dysfonctionnement
- au choix et mise en place d'une solution (optimale?)

## Tellement d'évidences?

- Démarche fondée sur l'écoute,
- Le client au centre de l'organisation
- L'humain au centre du management
- Innovation, personnalisation, Amélioration continue,
- Réactivité, vitesse, agilité,
  
- Le changement
  - La vie, c'est le changement, le changement, c'est la vie,
  - Ne pas changer, c'est mourir,
  - Urgence, mouvement perpétuel.....,
  - Organisation apprenante ....
  
- « Les entreprises ont tendance à suivre des modes, même si elles ne leurs sont pas adaptées » Mintzberg
- Bon sens
- La valeur du doute....;

➤ Le changement, une évidence?

➤ Une décision stratégique,

➤ Une démarche organisée,

➤ Une démarche continue

- Pourquoi Changer?
    - Urgence, Vision, menace, Opportunité
    - Force et faiblesse,
  
  - Quand Changer?
    - Au bon moment
      - Anticipation,
      - Conditions acceptables,
- « le meilleur moment pour planter un arbre, c'est il y a 20 ans,  
Le deuxième meilleur moment, c'est maintenant. »

## ➤ Le changement, c'est une décision (raison d'être du dirigeant)

- rupture du processus logique,
- Une part d'irrationnel,
- Une prise de risque,
  - Facteurs d'échec
    - Implication, clarté, communication, Formation,
    - Inertie des structures → Pb de tempo, phases,
    - Diagnostic, Pilotage non rigoureux .....
  - Gestion des risques → Qualité ▶

## ➤ Le changement, c'est La décision stratégique,

### ➤ Le dirigeant se concentre sur :

- Ce qui est nouveau,
- Ce qui ne fonctionne pas, ce qui pose pb,
- Bref, le changement!

### ➤ Courage,

- Vrai de toute décision,
- A fortiori de celle-ci, qui engage l'existence de l'entreprise (oblig de résultat)
- Taux d'échec très important (opération à haut risque)

→ Bonne préparation!

*Un chgt, cela se réfléchit, cela se planifie et cela se conduit*

## ➤ Comment changer?

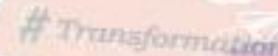
- Diagnostic,
- Agir sur les leviers (Implication, Communication, Formation, Organisation ...),
- Accompagner le changement
- Piloter le changement



# Amélioration



# Innovation

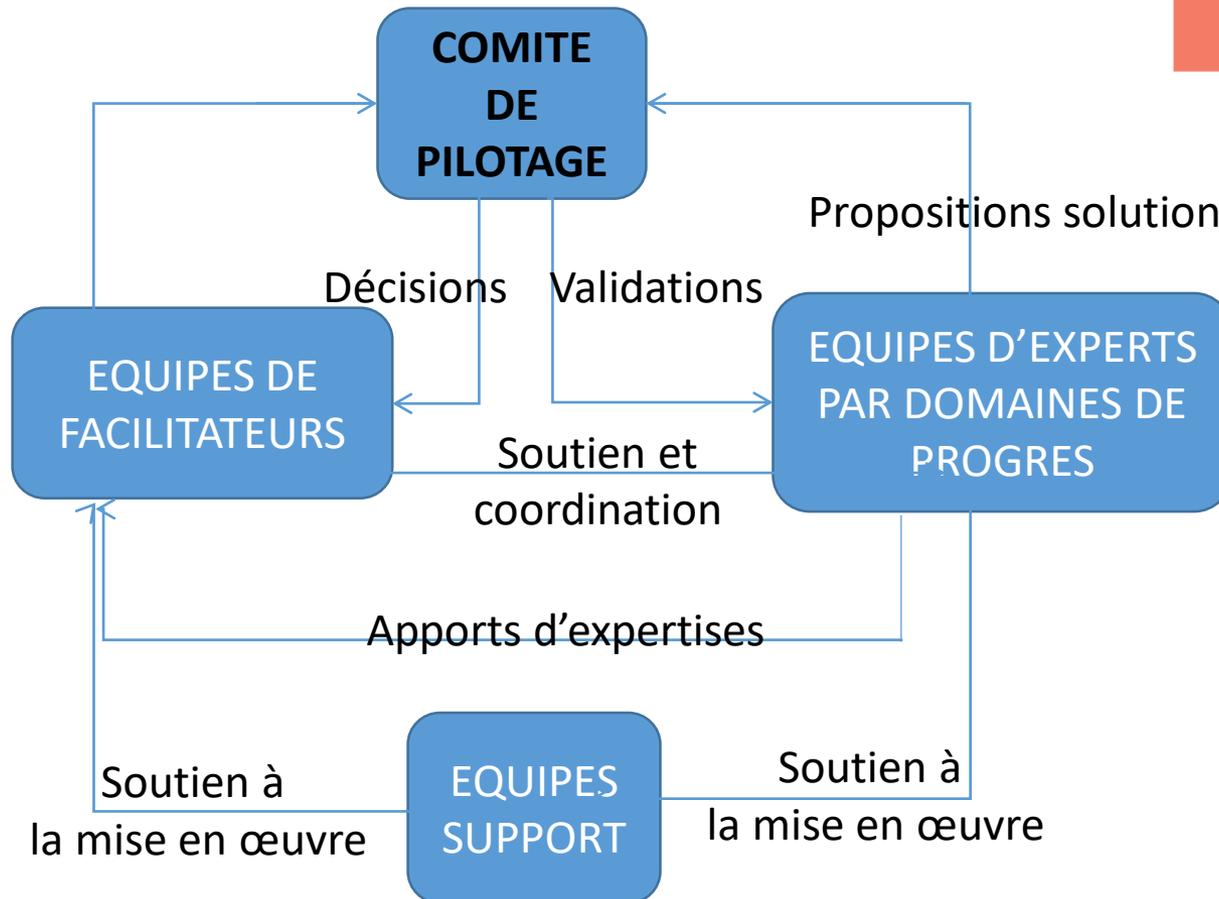


# Transformation

Une décision stratégique

Une démarche organisée

Une opération continue



Une décision stratégique

Une démarche organisée

Une opération continue

- Suivi dans la durée (Pilotage)
- Capitaliser : Retour d'expérience (RETEX) à chaud et à froid
  - Réussite (Qualité, Coûts, délais)
  - Raisons (Facteurs de réussite, freins, pistes d'amélioration...)
  - Traçabilité,
  - Formalisation,
  - Changements à opérer pour mettre le changement au centre de l'organisation
    - Management
    - Organisation
    - Attitudes, comportements,
  - Remerciements,
  - Communication....
- Etre en mode changement
  - Coordonner deux processus connexes
  - Aligner les individus, le groupe et l'entreprise

Définir la  
vision

Motiver

Structurer

Planifier

Concrétiser

Processus de Pilotage

***Coordination de deux processus connexes en interactions***

Faire  
Participer

Gérer les  
aspects  
émotionnels

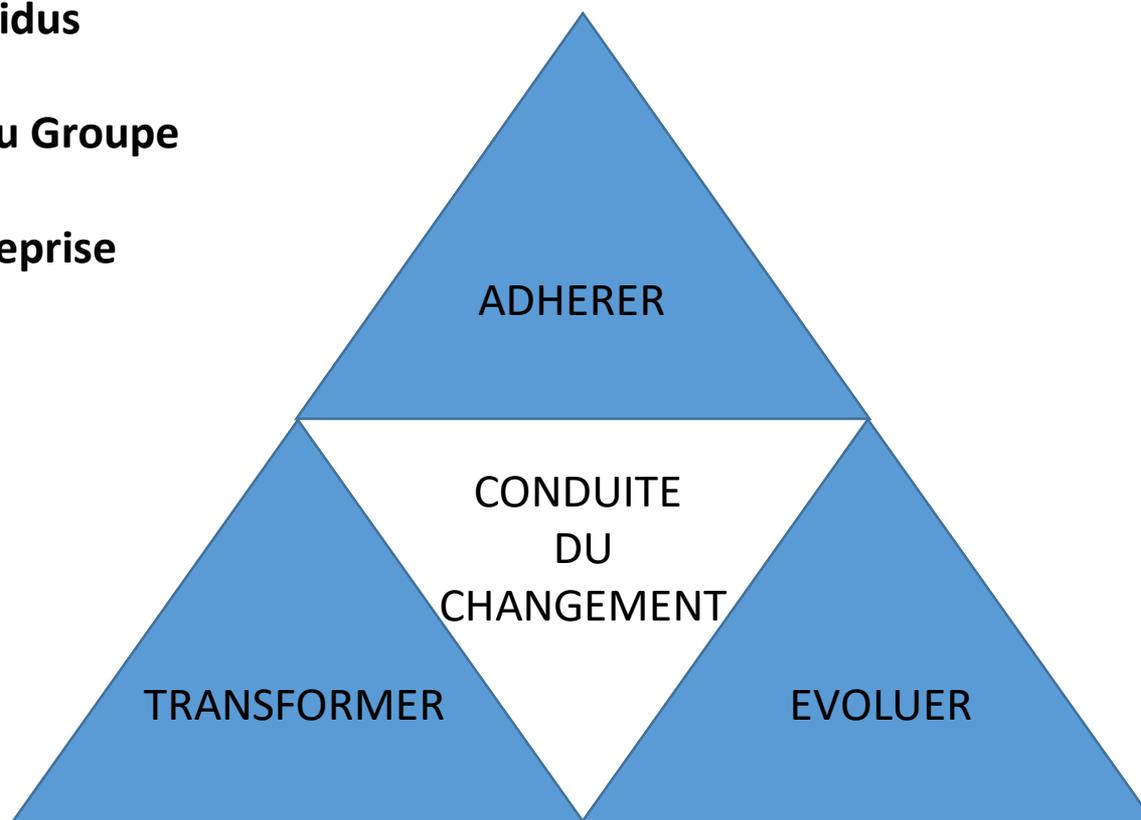
Gérer les  
jeux de  
pvrs

Former  
et  
coacher

Communiquer

Processus d'accompagnement

- L'adhésion des Individus
- La transformation du Groupe
- L'évolution de l'Entreprise



Une décision stratégique

Une démarche organisée

Une opération continue



***Le Changement, une évidence?***



- Même si tout le reste est évidemment très important
- Progrès = Rendre plus **performant**
  - Atteinte des objectifs
  - meilleurs résultats (financiers), en fonction des moyens alloués

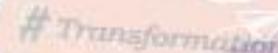
→ Efficacité, Efficience et pertinence!



# Amélioration



# Innovation



# Transformation

# La Qualité

Politique → Objectifs / Management et Production

Démarche → Améliorer la Qualité et la gestion de la Qualité

Esprit → Service du client, Meilleurs Produits, meilleurs services

**Implication → l'Affaire de TOUS!**

Management de la qualité, Système de Management de la Qualité!!

Engagement de la direction, formation des salariés.....

Amélioration, Innovation, transformation, Agilité ....

**La Qualité:**

**Faire bien**

**Faire exprès de bien faire**

**Faire exprès de bien faire malgré les aléas**

