



L'accompagnement au changement, un élément clé dans la réussite de votre projet ERP

La mise en place ou la refonte d'un ERP font partie des mutations importantes que peut connaître l'entreprise. Parce qu'il touche au cœur même du fonctionnement de l'entreprise tout en étant porteur d'enjeux, de développement et de réussite, la mise en place d'un projet ERP doit se faire en parallèle d'une démarche d'accompagnement des collaborateurs. Gérer le changement est tout aussi important que le changement en lui-même et va grandement conditionner la réussite du projet. Il est donc essentiel de bien penser l'accompagnement au changement dès la phase de réflexion, pendant le projet et après le projet.

Le changement doit être anticipé, préparé, accompagné et partagé

Impliquer toutes les parties prenantes

- l'implication des utilisateurs doit se faire dès la phase de réflexion, en avant projet, avec l'objectif de confronter la vision du top management avec celle du terrain
- l'implication de tous permet de partager les bénéfices liés à la réussite du projet et participe ainsi à la cohésion
- la désignation de *key users* parmi les utilisateurs doit permettre de valider le fonctionnel en phase de test

Communiquer de manière régulière

- la communication sur le projet doit se faire régulièrement en amont, pendant et après le projet
- communiquer sur un projet ERP, c'est avant tout adopter un discours pédagogique, compréhensible par le grand nombre
- le projet implémenté devra être aussi proche que possible de ce qui aura été communiqué

Mettre en place des indicateurs

- la définition et la mise en place d'indicateurs doit permettre aux équipes projet d'avoir une vision claire de l'adhésion des collaborateurs
- de l'implication des équipes et de l'adhésion au projet dépend la réussite de celui-ci

Processus métier, accompagnement et formation

- la mise en place d'un plan de formation est essentielle pour former les utilisateurs à l'outil tout en les sensibilisant sur les possibles évolutions des processus métier
- définir des processus homogènes, pensés par les parties prenantes du projet

Les étapes clés d'un accompagnement au changement réussi

- 1 **l'intégration des utilisateurs** dès la phase de réflexion
- 2 la mise en place d'**une communication régulière**
- 3 la mise en place d'un **plan de formation**
- 4 la mise en place d'une **assistance aux utilisateurs**



Bonnes pratiques clients

Chrétien Matériaux Construction a décidé de lancer un jeu concours pour donner un nom à leur ERP. Une manière à la fois simple et ludique d'entretenir une dynamique de communication dans le cadre de la conduite du changement.