



GREEN Conseil

Le Change Management

Les 3 Offres de GREEN Conseil



Humain dans l'approche, Ingénieux dans la solution

01 Le Change Management par GREEN Conseil

02 Notre approche, ingénieuse et Centrée Humain

03 Nos 3 offres, à chaque étape du projet

- Offre n°1 : Diagnostic du Changement
- Offre n°2 : Etudes, Stratégie, plans d'action & Déploiement du « Kit de Change »
- Offre n°3 : Formation par nos experts

04 Et concrètement ? Use case

Executive summary

de l'offre Change Management

Depuis **2004**, GREEN Conseil **accompagne** les organisations dans leurs transformations pour répondre à leurs **enjeux digitaux**, sociétaux et concurrentiels. La vocation de GREEN Conseil est de proposer une **expertise métier & sectorielle** couplée à des **savoir-faire projets** reconnus, afin d'apporter une véritable valeur-ajoutée à ses clients. Depuis plus de **20** ans nous accompagnons les projets de transformations de nos clients : aujourd'hui plus que jamais, le Change Management apparaît comme essentiel pour sécuriser le bon aboutissement et le ROI des projets, et comme incontournable pour favoriser l'engagement des collaborateurs concernés !

Nos valeurs

Un management humain et engagé : écoute, proximité et collectif guident nos accompagnements. **Des relations durables et authentiques** : transparence, confiance et reconnaissance sont au cœur de nos partenariats. **Un accompagnement expert** : nos spécialistes proposent des solutions ciblées et percutantes. **Innovation & curiosité** : veille active et apprentissage constant nourrissent nos approches. **Créativité & performance** : des idées différenciantes pour répondre efficacement à vos enjeux.

Notre approche ingénieuse

Notre approche du Change Management place **l'Humain au cœur** de la transformation. Fondée sur les méthodologies classiques que nous maîtrisons, elle va plus loin en intégrant des apports issus des **neurosciences et des sciences cognitives et comportementales**, pour mieux comprendre les **comportements**. Notre accompagnement s'articule autour de quatre temps forts :



Lancement de
la mission



Etude Stratégique
& Comportementale



Déploiement du dispositif
de change management



Bilan de
l'accompagnement

Nos atouts

Une approche innovante, nourrie par **l'UX Design** et les **sciences cognitives et comportementales**, pour concevoir des dispositifs de changement concrets, engageants et adaptés aux réalités humaines du terrain.

Nos experts

Aguerris et objectifs, reconnus sur le marché du Change Management mais aussi chercheurs en Expérience Collaborateur, sciences cognitives et comportementales, nos Experts sont là pour vous **accompagner** au mieux dans votre **transformation** et l'atteinte de vos **objectifs**.



Christophe
COMBET



Fabio
ROCCO



Oriane
LESIOURD



Adeline
FEDRIZZI

On observe un phénomène de saturation des Humains face au changement qui impose un accompagnement ciblé et adapté à leurs besoins.

×3

Augmentation du nombre de **projets issus d'un changement** en 20 ans

+183%

Accélération du rythme des changements affectant les entreprises au cours des 4 dernières années

Nous faisons face à une accélération & une massification des changements

Connaissez-vous la « Change Fatigue ? »

60% 

des salariés affirment que les changements n'ont **pas le temps d'aboutir** et de se stabiliser...

70% 

des salariés affirment qu'il y a **trop de changements**.

Selon le Chaire ESSEC Changement et l'indice Accenture Pulse of Change : 2024



Il est temps de passer au *Change Management, autrement !*



GREEN Conseil



01 Le Change Management

Par GREEN Conseil

L'Humain sait qu'il doit changer, mais pas toujours comment ni réellement pourquoi...
il faut lui montrer la voie !

Dans un monde en perpétuelle transformation, placer l'Humain au cœur du dispositif d'accompagnement au changement est plus que jamais essentiel.

Pour y répondre de façon efficace, notre approche du Change Management repose sur un savant mélange des méthodologies classiques fondamentales éprouvées, et des méthodes issues des dernières avancées en matière de sociologie, de psychologie, de sciences cognitives et comportementales.

Grâce à cette lecture plus fine de l'Humain, nous **concevons des dispositifs d'accompagnement sur-mesure**, plus justes, plus engageants, et véritablement porteurs de sens.

L'objectif ? Créer une **Expérience Collaborateur adaptée**, et un accompagnement ancré dans la réalité du terrain, pour réussir une transformation durable et engagée.

Accompagner le changement, c'est s'intéresser à l'Humain... en vrai !



02

Notre approche

Ingénieuse et Centrée Humain





Phases & Actions

Perception

L'Humain...



Lancement de la mission

- Cadrage du projet
- Prise en main du contexte, étude de l'existant
- Conception et présentation du protocole d'études sur-mesure à déployer
- Prise de contact avec les acteurs, identification des « Ambassadeurs / Référents », constitution des panels à observer & accompagner



Etudes stratégiques & comportementales

- Diagnostic de l'impact du changement, étude des parties prenantes, des contraintes & leviers d'actions, etc
- Etudes comportementales & Recherche Centrée Humains : sociologiques, anthropologiques et cognitives
- Analyse croisée des résultats, hiérarchisation des besoins d'accompagnement → proposition d'une stratégie sur-mesure



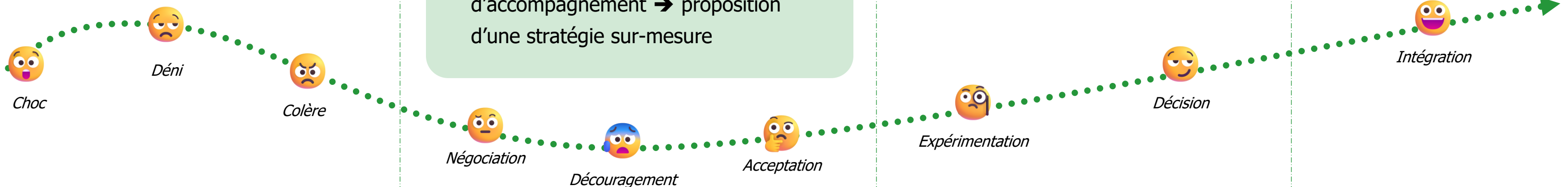
Déploiement du dispositif de Change Management

- Déploiement terrain des actions retenues
- Soutien à la formation/la prise en main des nouvelles pratiques, nouveaux usages, nouveaux outils
- Suivi de l'adhésion et de l'appropriation avec des KPIs dédiés



Bilan de l'accompagnement

- ReTeX de la mission
- Plan de pérennisation et de capitalisation
- Etude du ROI et recommandations



...est au cœur de notre approche ! Nous nous appuyons sur une étude approfondie de **l'expérience réelle** de chacune des parties prenantes pour **coconstruire** avec eux le **dispositif de changement** de demain. Les collaborateurs **considérés, écoutés et impliqués**, s'investissent concrètement et pleinement dans le changement !



**Zoom sur les phases et actions de notre
approche, une fois le lancement enclenché**





Etudes stratégiques & comportementales



a) Etudes Stratégiques
fondamentales



b) Etudes comportementales et
cognitives



Stratégie du Changement pragmatique
et « Centrée Humain », intégrée à
l'écosystème en transformation.

L'analyse croisée des résultats permet
de mettre en lumière le plan d'actions,
les leviers d'adhésion centrés sur
l'expérience collaborateur, et les
drivers de motivation des profils
analysés.

a) Les études Stratégiques Fondamentales



1. Pourquoi ?

Analyser l'écosystème, la transformation et le besoin d'accompagnement structurel

(SI / RH / Organisationnel / Métiers / Processus)



2. Comment ?

Analyser quantitativement et qualitativement

Cartographier les populations, les types de changements (culture / organisation / processus), les risques et opportunités à ce changement, les résistances et les irritants.

Cartographier l'impact sur le système psycho-social et culturel.



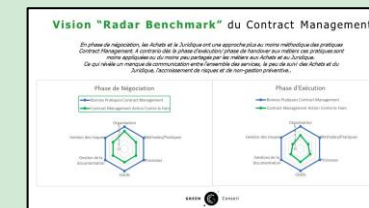
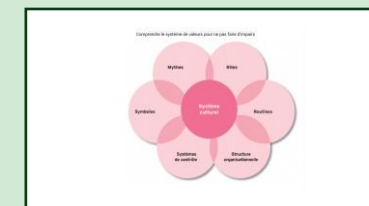
3. Que faisons-nous concrètement ?

Application de la méthodologie SWOT, incluant notamment une analyse de risques adaptée

Ateliers Collaboratifs de récolte des besoins en accompagnement au changement

Marguerite sociologique

Etude et analyse des informations récoltées, hiérarchisation, priorisation, recommandations



4. Les résultats !

Diagnostic & évaluation SWOT

Forces, Faiblesses, Menaces, Opportunités

→ bilan global

b) Les études Comportementales & Cognitives



1. Pourquoi ?

Mettre l'ensemble des parties prenantes (Métiers / Utilisateurs) au cœur du dispositif par l'utilisation de l'Expérience Collaborateur comme un outil de Change Management.

Utiliser ce temps de rencontre avec les collaborateurs pour les amener à évaluer en amont leur appétence pour le dispositif / plan d'action qui leur sera proposé.



3. Résultats

Datas brutes collectées transformées en statistiques, tendances, motivations, freins, leviers, pyramide des besoins. Scoring des plans d'actions proposés : Appétence / Adhésion collaborateur.

Sur cette base, nous identifions ensemble les **opportunités d'amélioration de l'Expérience Collaborateur** en définissant la stratégie et les plans d'action qui se déclinent sur les grands défis & enjeux de l'organisation.

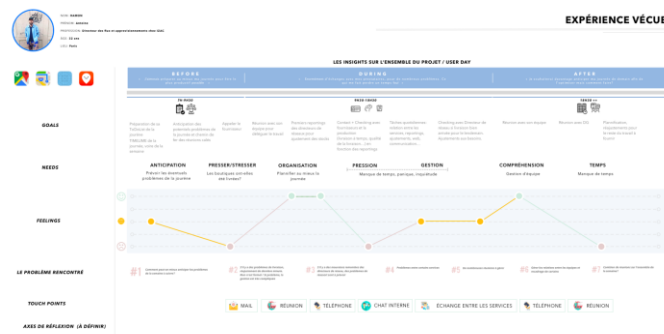


2. Comment ?

Nous utilisons les techniques tirées de la **Recherche Utilisateurs** (Design Thinking / Marketing), couplées aux sciences cognitives et comportementales pour favoriser les remontées du terrain et collecter des données inédites. L'intégration de la dimension humaine de bout en bout permet de collecter ses attentes, motivations, freins & perceptions face au changement.

+ de 300 types d'ateliers de collecte, d'observation, d'analyse, de recherche et d'idéation en distanciel ou présentiel : observation in-situ, Focus Groupes, Interviews, Exercices rédactionnels et d'idéation, Ateliers de scoring du dispositif / du plan d'action d'accompagnement au changement cible

Notre approche Ingénieuse et Centrée Humain



Journey Map



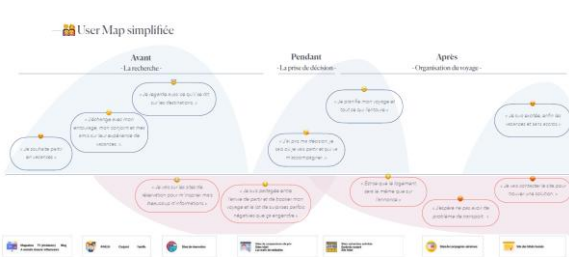
Personae/Profils



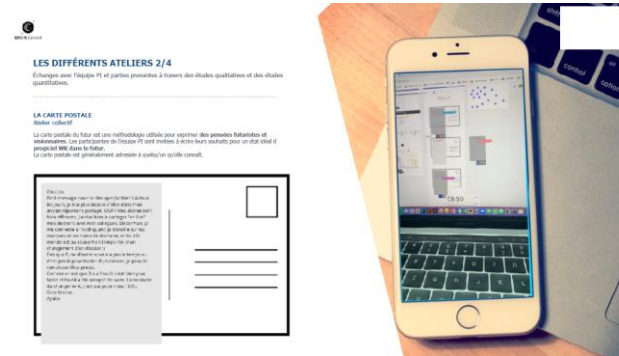
Mood Map



Empathy Map



User Map



La carte postale



Collaborateurs cibles clés & Besoins hiérarchisés

Étudier la pyramide de hiérarchie des besoins, le parcours Collaborateur face au changement, depuis l'annonce jusqu'à la stabilisation opérationnelle

Exemples de livrables

Etudes Comportementales et Cognitives

Etudes comportementales & Recherche Centrée Humains : sociologiques, anthropologiques et cognitives

Kit D'accompagnement au Changement adapté



Le Kit de Change

Le plan de communication

Le plan stratégique

Le plan de déploiement

Le R.A.C.I

Livrables

Etudes, Stratégie, et Kit de Change Management

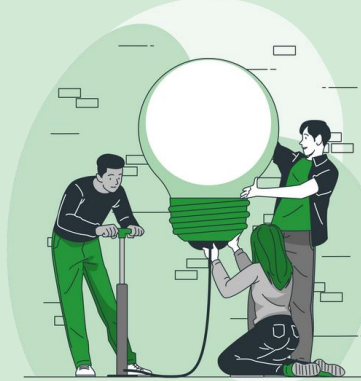
- Vision stratégique de la conduite du changement
- Plans d'actions de story-telling, plan de communication, formation, soutien terrain, monitoring de l'adhésion,





1. Pourquoi ?

La communication avec **toutes les parties prenantes** est essentielle pour mettre à bien l'accompagnement au déploiement



2. Comment ?

Elaboration et mise à disposition du **Kit de Change**

Préparation des outils / moyens / supports découlant des plans d'actions Changement retenus, en co-construction / collaboration avec les équipes Formation, Communication, et autre Services impliqués (porteurs/contributeurs)

Annonce de la stratégie (et mise en place du "fil rouge/concept" retenu pour accompagner le déploiement du MVP)



Mise en œuvre du Kit de Change

Accompagnement au déploiement et au changement sur court, moyen ou long terme.
(plan de communication, de formation, organisation et logistique, plan d'accompagnement, etc.)



Monitoring appropriation

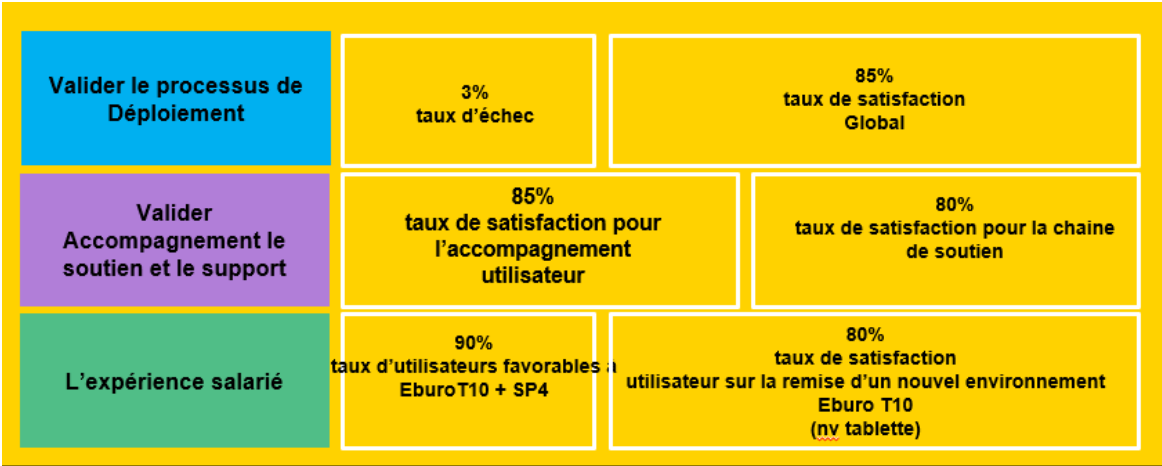
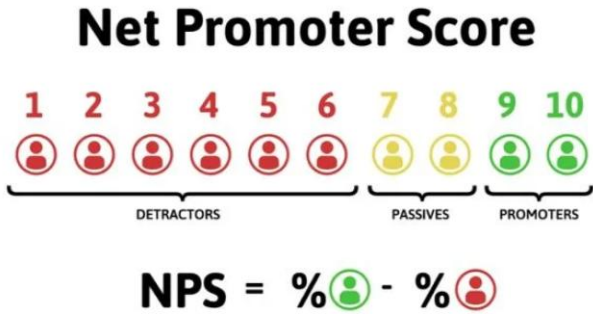
GREEN Conseil sera le chef d'orchestre de la déclinaison sur le terrain des actions d'accompagnement au changement et le suivi des KPIs retenus



Soutien à la prise en main de nouvelles pratiques

Accompagnement à la prise en main des nouvelles pratiques, nouveaux usages et outils via le déploiement et coordination des plans d'actions portés par l'équipe GREEN Conseil, les groupes utilisateurs référents/Ambassadeurs, le Groupe Projet, le Top Management, les Services Communication, Formation, Gestion de la Connaissance, etc.

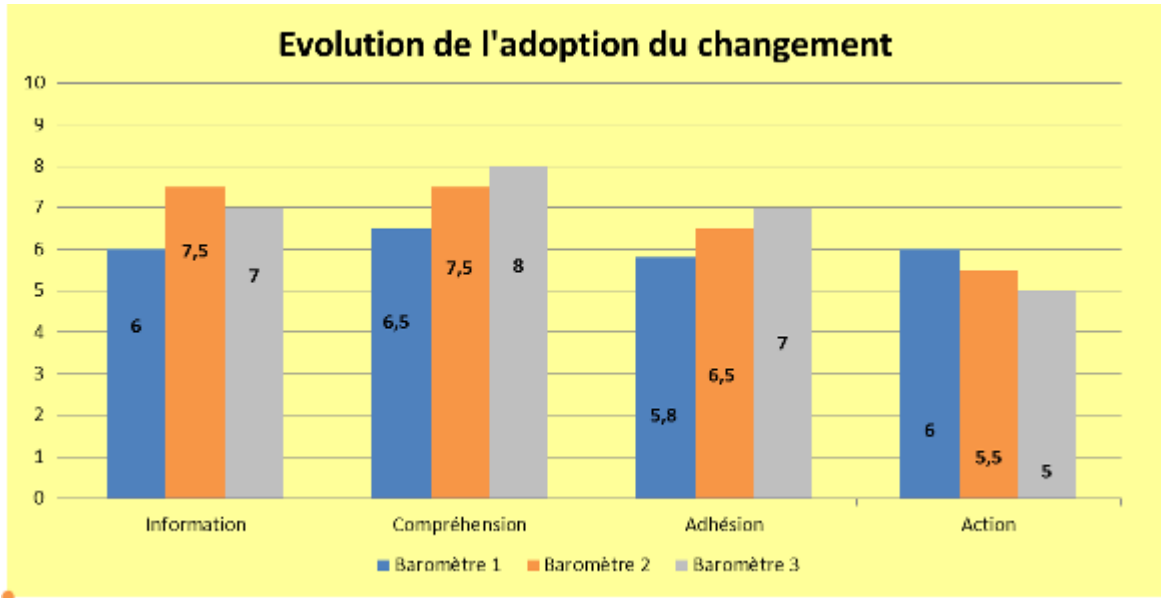
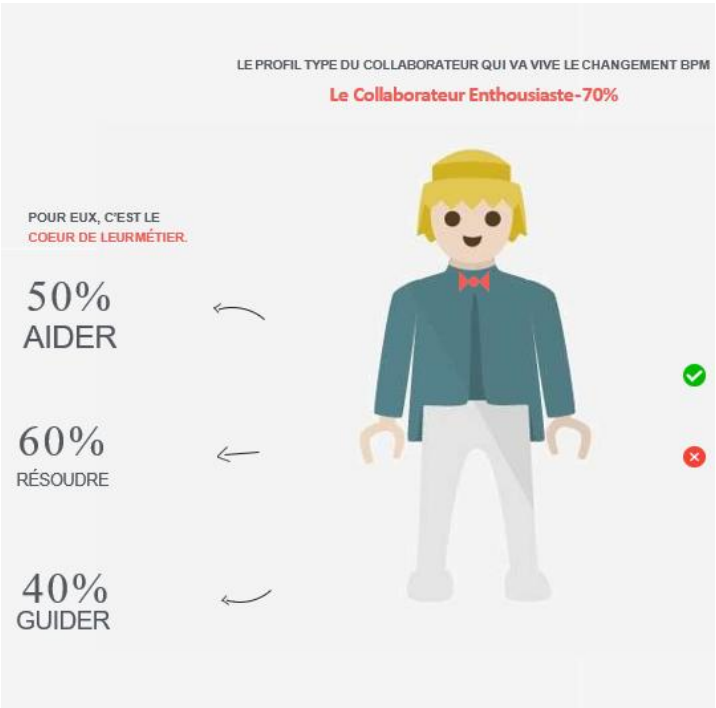
Agents Internes	Agents TP	Automatisation	Timing : Pilote	Timing : Go Live	Commentaire	Données mesurables ?	Intérêt communication ?	Mesure de l'acceptation ?	Evaluation de l'efficacité du dispositif ?
x	x	x	x	x	Tickets historisés (ticket open + ticket fermé si date d'ouverture = date de clôture & opened ID différent closed ID) divisé par le nbr d'appels accepté +	Oui	Oui	Oui	Oui
x	x	x	x	x	Durée de communication (talk + hold)	Oui	Oui	Oui	Oui
x	x	x	x	x	Temps passé en statut admin + after call work	Oui	Oui	Oui	Oui
x	x				A faire poste Go Live	Oui	Oui	Oui	Oui
x	x	?		x	Combien d'agents ont été formés à date	Oui	Oui	Non ?	Non ?
x	x	No		x	Acteurs internes / externes Agents / Managers / Equipes SC, CQ, QP Acceptation / Résistance 4 axes à suivre : BPM/Interface/Utilité/Usage + Dispositif de Change Management + Formation + Communication autour du Projet ...	Oui	Oui	Oui	Oui



Livrables

Déploiement du dispositif de Change Management : le Kit de Change

- Feuille de route
- Baromètre ICAP
- Indicateurs d'adhésion
- Contenus de communication / formation / aide à la prise en main
- Support utilisateurs



I C A P

INFORMATION
ARE EMPLOYEES
INFORMED

COMPREHENSION
DO EMPLOYEES UNDERSTAND
WHY WE ARE CHANGING

ADHESION
DO EMPLOYEES ADHERE
TO CHANGE

PARTICIPATION
DO EMPLOYEES PARTICIPATE
TO THE CHANGE

03 | Nos 3 offres

À Chaque étape du Projet



04

Nos 3 offres

A chaque étape du projet

*Intervention sur-mesure, de quelques semaines à quelques mois.
Profils Experts Change Makers à votre disposition.*



N°1

Diagnostic du Changement



Etat des lieux du Changement

Cartographie des ressources et des impacts - Analyse ME2R ©

Analyse ME2R = **M**aturité des individus face au changement, niveau d'**E**ngagement mesuré, risque de **R**ésistance et leviers de **R**ésilience. **Diagnostic structuré** avec SWOT, identification des priorités stratégiques et des pistes de ROI.

N°2

Etudes, Stratégie du Changement sur-mesure, plans d'action & Déploiement du « Kit de Change »



Etudes comportementales et fondamentales

Définition de la stratégie de transformation et déclinaison en plans d'action



Déploiement du dispositif de Change Management

Études terrain, qualitatives et quantitatives, Centrées sur les pratiques, perceptions, leviers et freins humains face au changement.

Analyse des interactions individuelles et collectives, usage des sciences cognitives, étude des comportements humains : établissement d'une **stratégie sur-mesure**, opérationnelle et adaptée aux enjeux identifiés, pour engager durablement les équipes.

Accompagnement terrain à la mise en œuvre des **plans d'actions**.

Monitoring de l'adhésion au Changement, suivi des KPIs.

Ajustement du dispositif, soutien et support utilisateurs/collaborateurs. Communication interne.

N°3

Formation, par nos experts



Acculturation et sensibilisation aux enjeux et projets de transformation

Modules de formation et de sensibilisation en présentiel, distanciel ou e-learning.

Approche pédagogique sur les enjeux, méthodes, postures et évolutions de culture ou de process.

04

Et concrètement ?

Use case



03 Et concrètement ?

Use case

Contexte Client

Un groupe international du secteur de la Sécurité, souhaitant mettre en place un nouvel outil développé sur 4 ans et de nouveaux processus, au sein de sa Direction de l'Expérience Client.

Problématiques

Accompagner la bascule de l'ancien système vers le nouveau, et engager un véritable « changement de culture » auprès de 700 agents en charge de la Relation Client.

Objectifs du challenge

Concevoir une approche innovante et fédératrice, capable de susciter l'adhésion du **Top Management** comme des **équipes terrain**, pour une transformation durable.

Notre approche

S'appuyer sur un **panel représentatif de collaborateurs** pour recueillir ressentis, besoins, freins et attentes en matière d'accompagnement au changement. Mettre au cœur de l'analyse les **émotions et comportements humains** pour bâtir un dispositif sur mesure.

Actions menées

- Etudes comportementales & d'impacts
- Propositions de stratégies sur-mesure
- Elaboration de plans d'action concrets
- Accompagnement au déploiement & monitoring du Change

Résultats obtenus

Périmètre couvert

150 collaborateurs directement impliqués, pour un changement impactant plus de **700 agents** de la Relation Client.

Adhésion mesurée

95 % d'adhésion aux plans d'action proposés.
Résistance projetée : 9 %
Résistance réelle constatée : **3 %**.

Transformation visible

NPS des nouvelles pratiques passé de **40 % à 94 %** en 2 mois, preuve d'une adoption réussie et d'une transformation culturelle.

Efficacité du dispositif

Déploiement en **2 mois, 30 jours de délai** de charge effective, par une équipe de **3 consultants**.
Deux stratégies proposées : **Adhésion & Accélération**.

Depuis **2004**, GREEN Conseil **accompagne** les organisations dans leurs transformations pour répondre à leurs **enjeux digitaux**, sociétaux et concurrentiels.

La vocation de GREEN Conseil est de proposer une **expertise métier & sectorielle** couplée à des **savoir-faire projets** reconnus, afin d'apporter une véritable valeur-ajoutée à ses clients. Depuis plus de **20** ans nous accompagnons les projets de transformations de nos clients : aujourd'hui plus que jamais, le Change Management apparait comme essentiel pour sécuriser le bon aboutissement et le ROI des projets, et comme incontournable pour favoriser l'engagement des individus concernés !

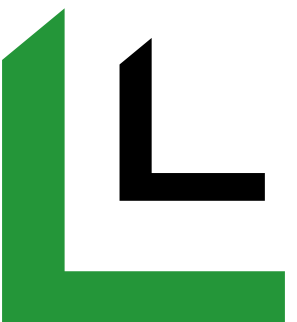
Nos valeurs

Un management humain et engagé : écoute, proximité et collectif guident nos accompagnements. **Des relations durables et authentiques** : transparence, confiance et reconnaissance sont au cœur de nos partenariats. **Un accompagnement expert** : nos spécialistes proposent des solutions ciblées et percutantes. **Innovation & curiosité** : veille active et apprentissage constant nourrissent nos approches. **Créativité & performance** : des idées différenciantes pour répondre efficacement à vos enjeux.

Nos experts

Aguerris et objectifs, reconnus sur le marché du Change Management mais aussi chercheurs en Expérience Collaborateur, nos Experts sont là pour vous **accompagner** au mieux dans votre **transformation** et l'atteinte de vos **objectifs**.

Qu'ils soient Change Manager, UX Designer, ou Product Manager.





Serge ROCCO
CEO

serge.rocco@green-conseil.com
+33 6 83 50 79 25



Adeline FEDRIZZI
Associée

Adeline.fedrizzi@green-conseil.com
+33 6 71 52 49 30



Ludovic LEGENDART
CTO & Responsable CE2P

ludovic.legendart@green-conseil.com
+33 6 08 54 42 46



Scam*



Lefebvre Dalloz



SAMSUNG



Références Clients de GREEN Conseil

*Ensemble, créons la
différence*



GREEN Conseil

10 avenue Jean Moulin
75014 PARIS

contact@green-conseil.com

+33 1 45 58 13 10

www.green-conseil.com

