



ADOPTION DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE : OUTIL DE GESTION DU CHANGEMENT AU SEIN DE VOTRE ÉQUIPE

DÉFINIR LA VISION DU PROJET

Harmoniser la communication
des décisions à venir

Répondre aux questions :

1. Quelle est notre cible?
2. Pourquoi entreprendre cette transformation?
3. Pourquoi l'entreprendre maintenant?
4. Quel est le retour sur investissement anticipé?
5. Comment allons-nous procéder pour l'atteindre?

1

ANALYSER LES IMPACTS

Identifier les éléments du plan d'action

Répondre aux questions :

1. Quel est l'impact sur la culture d'entreprise
Ex. Service client de proximité vs relation à distance
2. Quels seront les changements sur les rôles et responsabilités?
Ex. Changement du rôle des conseillers-vendeurs
3. Quelles seront les connaissances et compétences à acquérir?
Ex. Formation sur la nouvelle plateforme
4. Quels processus changeront et de quelle manière? *Ex. Transport? Vente? Comptabilité?*
5. L'environnement de travail devra-t-il être modifié?
Ex. Type d'entrepôt nécessaire? Nouvelle station de travail?
6. Quel est l'impact sur mes clients? *Ex. Clients actuels vont-ils acheter en ligne?*

2

PRÉPARER LA RÉALISATION

Réaliser un plan de transformation en fonction des impacts

Éléments essentiels :

1. Communication interne *Ex. Expliquer la vision et les impacts du changement*
2. Communication externe / marketing *Ex. Comment je prévois mon lancement?*
3. Formation et développement *Qui, quand et sur quoi?*
4. Analyse détaillée des processus identifiés *Ex. Transport : Qu'est-ce qui change? Qui sera responsable?*
5. Documentation des nouvelles procédures (si requis) *Ex. Procédure de facturation électronique*

3

PASSER À L'ACTION

Réaliser le projet de transformation numérique et évaluer constamment si des ajustements sont nécessaires au plan d'action.

4



LES PIÈGES À ÉVITER

VISION

- ☹️ **Piège** : Omettre de définir la vision.
- 😊 **Conseil** : Prendre du recul pour éviter la prise de mauvaises décisions pouvant avoir des impacts importants sur les coûts et le temps.

- ☹️ **Piège** : Prendre pour acquis que la vision est comprise du premier coup.
- 😊 **Conseil** : Répéter sous différentes formes avec des mots différents la vision de votre transformation.

COMMUNICATIONS

- ☹️ **Piège** : La communication s'établit de la direction vers les employés seulement.
- 😊 **Conseil** : La communication doit être bilatérale, c'est-à-dire discuter et écouter afin de comprendre les préoccupations (résistances) et y répondre dans le but de faciliter l'acceptation au changement.

LES SILENCES OU LES NON-DITS

- ☹️ **Piège** : Si on n'entend rien, tout va bien!
- 😊 **Conseil** : Tout changement peut créer du dérangement. Les employés n'osent pas toujours en parler par peur d'être jugés. Ces craintes ralentissent les projets de transformation. Il faut donc prendre le temps de questionner, d'écouter et de s'assurer que tout va bien à plusieurs étapes du projet.

COLLABORATION

- ☹️ **Piège** : Faire le changement en vase clos.
- 😊 **Conseil** : Une des clés du succès pour un changement réussi et durable, c'est d'impliquer le plus d'intervenants dans le processus de transformation. En plus de les motiver, cela réduit les coûts, car ils apprennent dans l'action et soulèvent les problèmes tout au long du processus.

FORMATION

- ☹️ **Piège** : Former seulement sur l'utilisation de la plateforme.
- 😊 **Conseil** : L'implantation du commerce électronique est bien plus qu'un simple processus. Il est requis de former et développer sur les nouvelles façons de faire et la manière de collaborer dans un environnement technologique.

HUMAIN VS TECHNO

- ☹️ **Piège** : Mettre toute l'emphase sur le numérique.
- 😊 **Conseil** : En parallèle aux efforts en temps et investissements dans la transformation numérique, il est nécessaire de mettre autant d'attention sur le volet humain.