



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Manche

CONDUITE DU CHANGEMENT

CHANGEMENT D'INTRANET PASSAGE SUR LIAM

Cécile Moinard, Zoriana Kyrisha, Louanne Gutierrez 3B1



SOMMAIRE

01 Présentation de la CPAM de la Manche

02 Contexte et enjeu du changement

03 Les 6 blocs

04 Cartographie des acteurs

05 Plan de communication

06 Roadmap

07 Plan de formation

08 Verbatim

09 KPI

10 Conclusion

11 Annexes

01. Présentation de la CPAM de la Manche

Historique

Créée en 1945, **la Sécurité sociale a pour mission de protéger les Français contre tous les risques de la vie, en les accompagnant à chaque étape de leur existence.** Elle repose sur un **principe de solidarité**, chacun participant à son financement selon ses moyens. La Sécurité sociale se compose de 6 branches (Urssaf, CPAM (branche professionnelle, branche maladie), Caf, retraite, Cnsa). *Une branche est une entité qui a à sa charge la gestion d'un ou plusieurs « risques ».*

L'Assurance Maladie, composante centrale de ce système, regroupe deux de ces 6 branches :

- La **branche maladie**, qui couvre les risques liés à la maladie, la maternité, l'invalidité et le décès. Elle assure la prise en charge des dépenses de santé des assurés, garantit l'accès aux soins, mène des actions de prévention et participe à la régulation du système de santé.
- La **branche accidents du travail – maladies professionnelles**, qui gère les risques professionnels comme les accidents de travail, les maladies professionnelles et les accidents de trajet. Elle indemnise les victimes et veille à la contribution des entreprises au financement du système tout en mettant en œuvre des politiques de prévention des risques professionnel.

La CPAM de la Manche

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de la Manche, c'est une équipe de **392 collaborateurs** engagés au quotidien pour **protéger la santé des habitants de la Manche**. Notre mission est simple mais essentielle : permettre à chacun de se faire soigner, peu importe ses ressources. Nous travaillons main dans la main avec les autres acteurs locaux de l'Assurance Maladie, comme la Carsat et le service médical, ainsi qu'avec de nombreux partenaires de la région, pour offrir un service de qualité et de proximité.



02. Contexte et enjeu du changement

Un intranet est un réseau privé utilisé au sein d'une organisation, permettant aux collaborateurs d'accéder à des informations importantes pour faciliter leurs tâches quotidiennes.

Depuis 2020, la Caisse Nationale de l'Assurance Maladie (Cnam) a entrepris un déploiement progressif de son nouvel intranet, baptisé "**Liam**" du fournisseur **Jamespot**. Ce projet s'inscrit dans une volonté de modernisation et d'harmonisation des outils de **communication interne** à l'échelle nationale.

Pour la **CPAM de la Manche**, l'adoption de "**Liam**" représente un tournant majeur. Ce nouvel intranet **remplace l'ancien Wordpress un système vieillissant**, qui, bien qu'apprécié par les employés, ne répond plus aux exigences contemporaines en matière de communication et de collaboration. "**Liam**" a été conçu comme **un outil collaboratif** qui permet de fluidifier les échanges d'information entre les différents services, de centraliser les données et d'encourager une dynamique de travail plus agile et participative. C'est **un véritable levier** pour améliorer l'engagement des collaborateurs et renforcer leur efficacité au quotidien.

Un des **atouts majeurs** de "**Liam**" est sa **capacité à harmoniser la communication** à l'échelle nationale tout en préservant un onglet local. Cette fonctionnalité permet à chaque département de **partager ses actualités et ses informations spécifiques**, tout en bénéficiant des ressources et des outils centralisés offerts par la plateforme nationale.

Les enjeux de ce changement sont nombreux et cruciaux. D'une part, "**Liam**" vise à **améliorer la communication interne**, en rendant l'accès à l'information plus rapide et plus intuitif pour tous les employés. D'autre part, il a pour objectif de **renforcer la cohésion d'équipe**, en facilitant le partage d'idées et la collaboration en ligne entre les différents services.

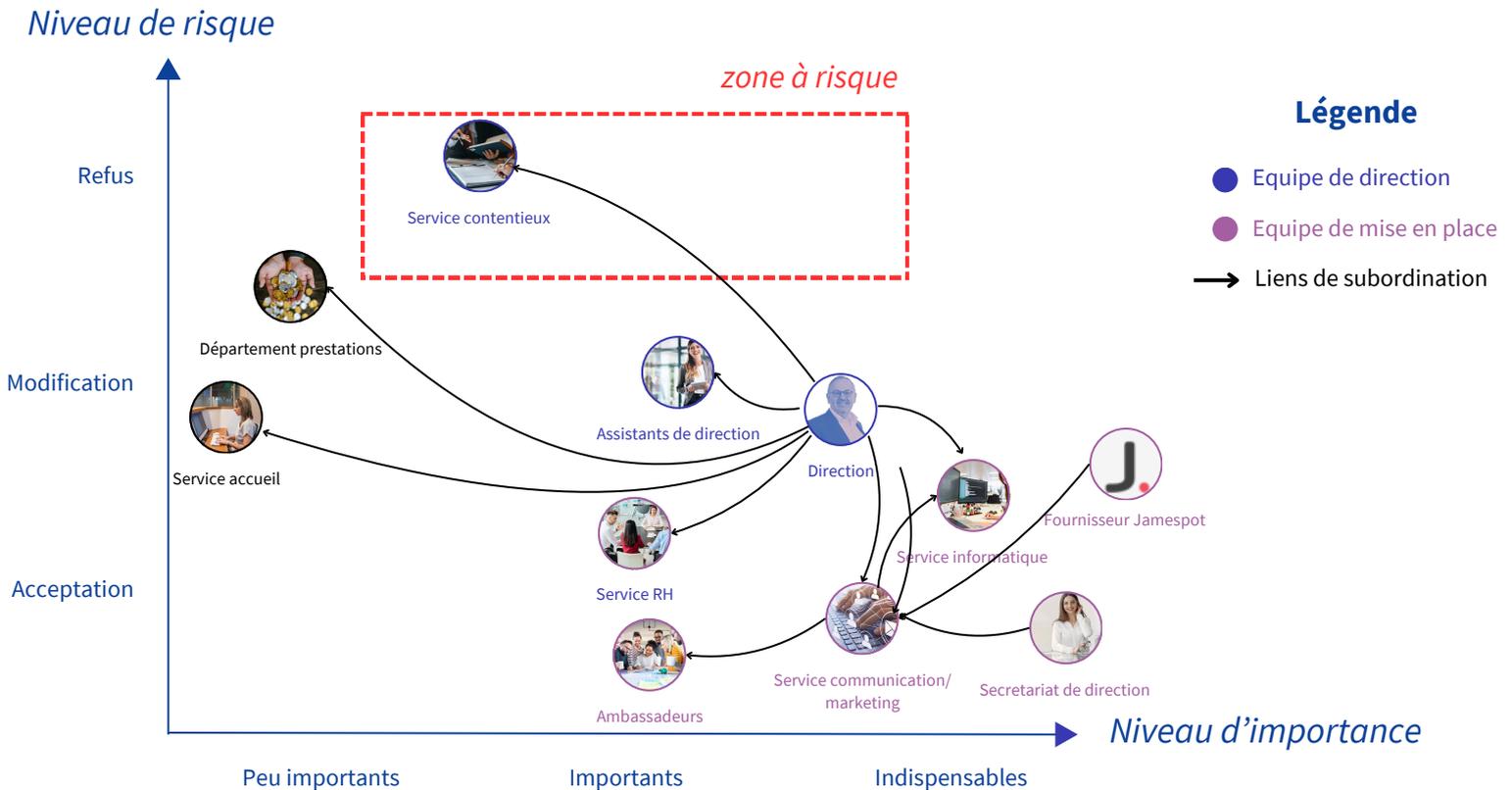
En résumé, **l'introduction de "Liam"** au sein de la CPAM de la Manche représente une opportunité précieuse pour **moderniser les outils de communication interne, favoriser l'engagement des employés et améliorer la qualité des services**. Ce changement s'inscrit dans une démarche de transformation digitale nécessaire pour répondre aux défis actuels et futurs de l'organisation.

Ce dossier présente la stratégie de conduite du changement que nous avons mise en place. Celle-ci débutera un an avant le lancement de la transition vers le nouvel intranet et s'étendra sur une phase de migration de 4 mois. La stratégie se poursuivra pendant 8 mois supplémentaires après la fin de la migration, ce qui porte la durée totale du projet à 2 ans.

03. Les 6 Blocs

<p>Contexte et Concurrence</p>	<p>La CPAM de la Manche se prépare à adopter le nouvel intranet national "Liam", un projet de modernisation qui s'inscrit dans un déploiement progressif commencé en 2020. "Liam" est déjà opérationnel dans plusieurs régions et départements. L'ancien intranet, bien que vieillissant, reste apprécié par les collaborateurs pour sa simplicité d'utilisation et son aspect familier, ce qui pourrait représenter un frein à l'adoption du nouveau système.</p>
<p>Facteurs de réussite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Communication claire sur le planning de déploiement et les bénéfices du nouvel outil. • Accompagnement des employés avec des formations et des ateliers. • Implication des parties prenantes : direction, DSI, RH, communication, et managers. • Gestion des résistances en identifiant rapidement les irritants et en proposant des solutions adaptées.
<p>Actions d'Accompagnement</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Communication régulière sur l'avancement du projet. 2. Ateliers de co-construction avec des employés ambassadeurs pour personnaliser "Liam". 3. Questionnaires pour recueillir les attentes des collaborateurs. 4. Formations interactives pour faciliter l'appropriation du nouvel outil.
<p>Public concerné</p>	<p>Les 392 employés de la CPAM de la Manche, répartis sur 88 métiers, sont touchés par ce projet, qu'ils soient utilisateurs ou membres des équipes de pilotage.</p>
<p>Gains pour les utilisateurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collaboration et innovation accrues grâce à des échanges facilités. • Cohésion renforcée et sentiment d'appartenance à travers un meilleur partage d'informations. • Expérience de travail améliorée, avec des outils modernes et une plus grande fluidité des échanges à tous les niveaux.
<p>Chiffres clés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 392 employés à la CPAM de la Manche, répartis sur 88 métiers. • Déploiement national : 8 mois de tests, impliquant plus de 4000 collaborateurs.

04. Cartographie des acteurs



Equipe de direction



- Convaincu de la mise en place de Liam.
- La Cnam nous a mis à disposition des ressources essentielles a la conception de l'intranet.

Equipe de mise en place



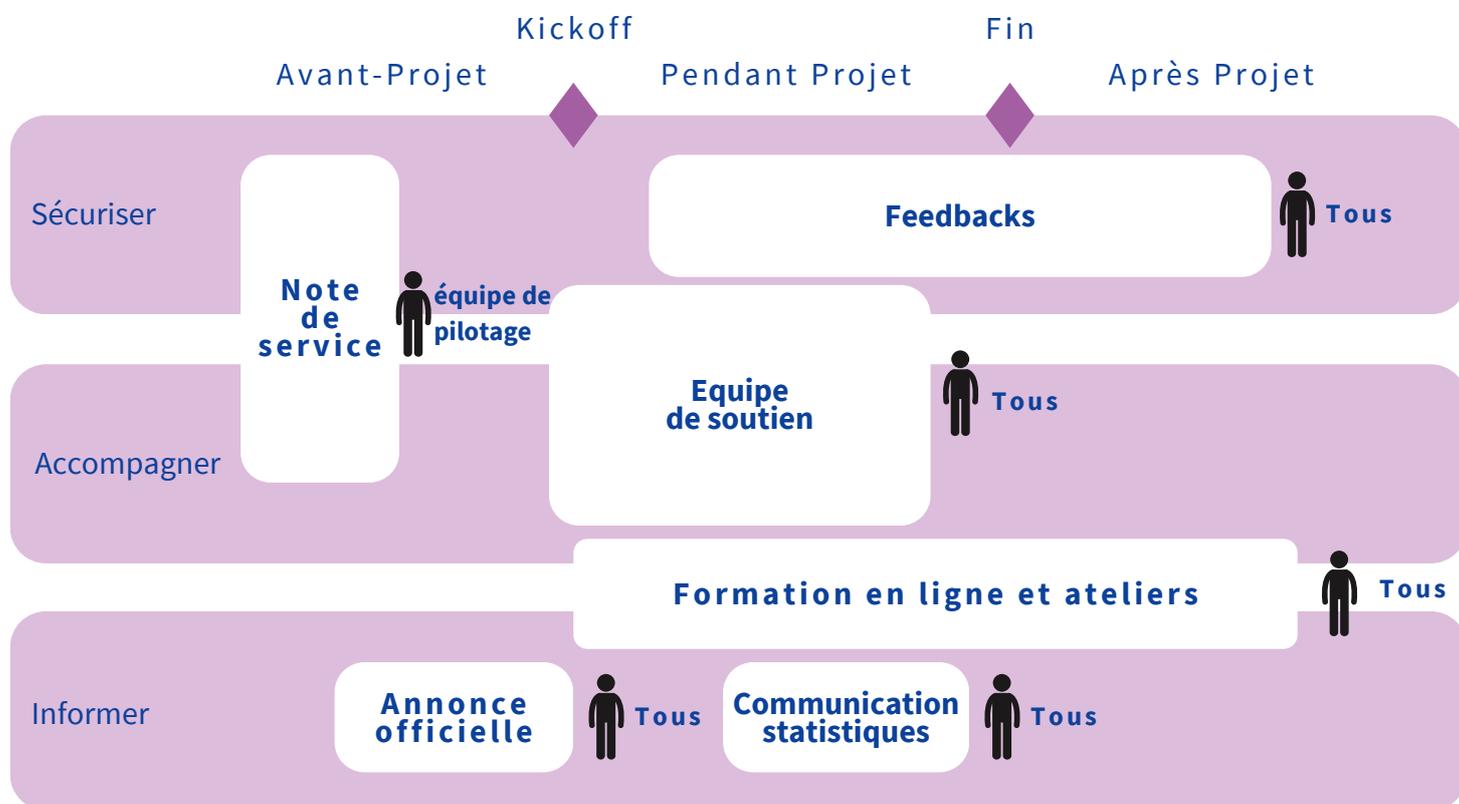
- Convaincu de la mise en place de Liam.
- Moderniser l'intranet pour mieux communiquer en internet.
- Etre intégrés au Liam national

Personnes réticentes



- Appréhende le changement et n'est pas convaincu de l'utilité d'un nouvel intranet.
- N'a pas besoin d'un service de messagerie car pas de bonne communication dans le service

05. Plan de communication

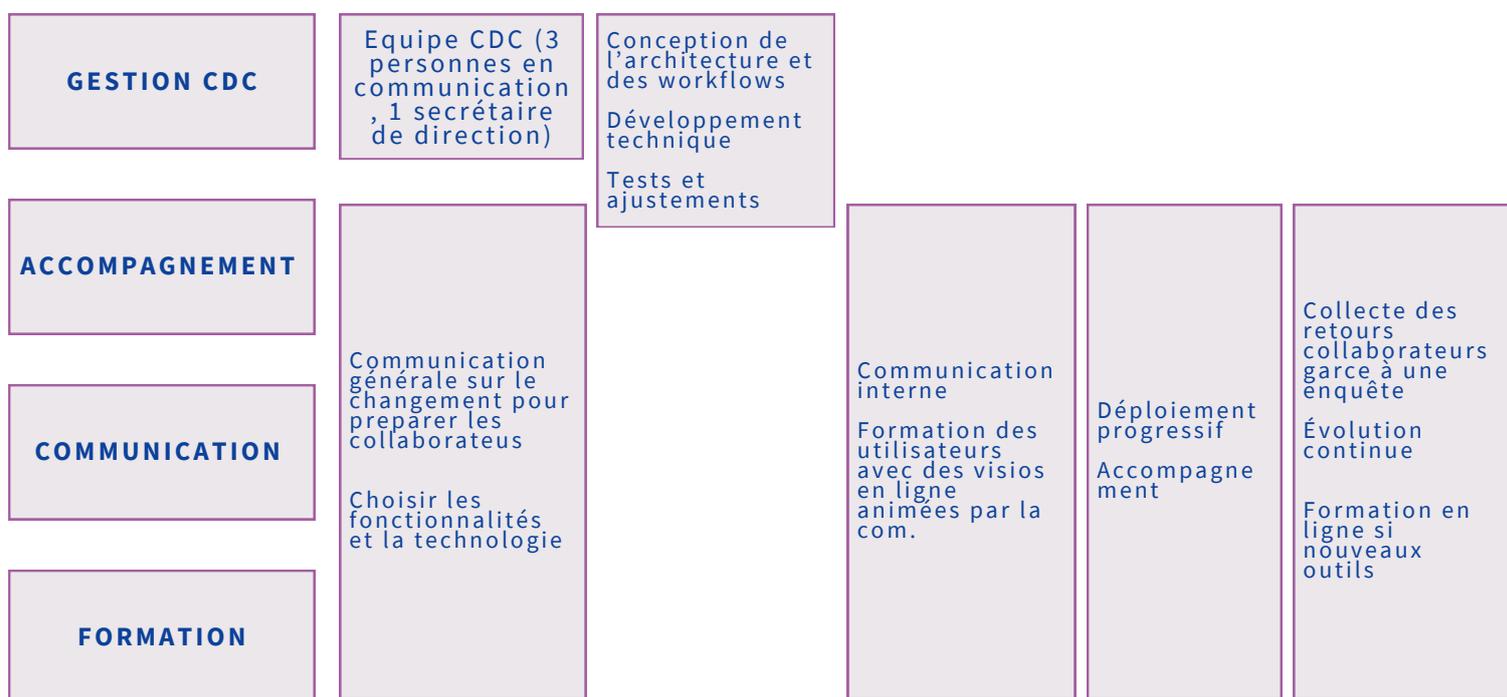


Le plan de communication démarre un an avant le changement d'intranet avec l'envoi d'une note de service adressée à tous les responsables de service et à l'équipe de pilotage. Cet envoi permet d'anticiper la transition en informant les acteurs clés dès les premières étapes du projet.

Quatre mois avant le début de la migration, une annonce officielle est diffusée à l'ensemble des salariés. Cette communication inclut un calendrier détaillé des différentes phases du projet, ainsi que le plan de formation. À ce moment, une équipe référente, appelée "équipe de soutien", est également mise en place. Composée d'employés ambassadeurs et de membres de l'équipe de pilotage, cette équipe est accessible à tous les collaborateurs pour répondre aux questions, dissiper les inquiétudes et fournir des informations spécifiques. Elle se chargera également d'envoyer des communiqués réguliers pour traiter les questions récurrentes et informer sur l'avancement du projet.

Pendant la phase de transition entre les deux intranets, qui s'étendra sur une période de quatre mois, des feedbacks seront régulièrement collectés auprès des employés. Ces retours permettront à la fois d'ajuster certains aspects du déploiement et de communiquer sur les statistiques d'utilisation. Durant cette même période, des formations en ligne et des ateliers pratiques seront mis en place pour accompagner les salariés dans la prise en main du nouvel outil, garantissant ainsi une adoption progressive et réussie.

06. Roadmap



07. Plan de formation

Périmètre et stratégie de formation	Définition des groupes de besoin et modes de disponse	Cahier des charges des modules	Planification des formations
<p>La formation sera donnée à tous les collaborateurs de l'entreprise grâce à Zoom, notre plateforme de discussion en interne, lors de Webinaire dédié.</p> <p>Elle se déroulera avec avec un membre de l'équipe de pilotage (communication ou assistante de direction).</p> <p>Période de formation : les quatre premiers mois suivant la mise en ligne du site.</p>	<p>Modules de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • présentation générale du site, • mode d'emploi pour les différents outils • personnalisation du site. <p>Les groupes seront constitués de personnes du même département pour pouvoir personnaliser la formation en fonction des usages</p> <p>Les supports: webinaire enregistré, et un fichier créé par l'équipe de pilotage avant la formation.</p>	<p>Les contenus: explication de l'utilisation différents outils</p> <p>L'évaluation de la formation: des questionnaires sur la satisfaction de la formation pour les employés qui l'ont suivi.</p>	<p>Responsable de la communication et marketing (Cindy Lejeuz) valide les plannings de formation.</p> <p>L'équipe de pilotage réalise la formation, réserve les salles, s'occupe de la mise à disposition des ressources et envoie les invitations par mail, elle propose différentes sessions en fonction des disponibilités de chacun.</p>

08. Verbatim

Verbatim	Réponses managériales
<p>"Je suis un peu inquiet de perdre mes repères avec ce nouvel outil, je me suis habitué à l'ancien intranet."</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir les ateliers de familiarisation • Mettre en avant les similitudes avec l'ancien outil pour rassurer. • Valoriser les bénéfices concrets (ergonomie, gain de temps).
<p>"Les formations annoncées sont une bonne idée, mais j'ai peur qu'elles ne soient pas assez adaptées à mon niveau."</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer les fonctionnalités spécifiques et les gains en efficacité. • Illustrer l'impact positif à travers des exemples concrets et des témoignages d'autres départements qui utilisent déjà Liam. • Créer des communications claires sur les bénéfices à court et long terme
<p>"Je pense que ce changement va compliquer notre travail au début, surtout en termes de temps d'adaptation."</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter les formations en fonction des niveaux d'expertise (débutants, intermédiaires, avancés). • Proposer des sessions de suivi après la formation initiale pour accompagner les utilisateurs. • Intégrer des ambassadeurs dans l'équipe de formation pour rendre l'apprentissage plus accessible.
<p>"Je pense que ce changement va compliquer notre travail au début, surtout en termes de temps d'adaptation."</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer sur l'efficacité à long terme pour compenser les efforts initiaux. • Utiliser l'exemple des autres CPAM qui sont déjà passées sur Liam
<p>"L'idée d'un outil plus collaboratif est intéressante, mais j'aimerais mieux comprendre comment cela va se traduire dans mon quotidien."</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Illustrer les usages collaboratifs avec des cas pratiques de travail d'équipe. • Présenter des tutoriels pour chaque fonctionnalité collaborative. • Encourager les échanges d'expériences entre les collaborateurs pour montrer l'impact dans leur quotidien.

09. KPI

Pour évaluer la réussite de notre projet **d'adoption de l'intranet "Liam"** à la CPAM de la Manche, nous allons suivre **trois KPI clés** : le **taux de satisfaction** des utilisateurs, le **taux de connexion** et le **taux d'utilisation** quotidienne. Ces indicateurs sont très importants pour nous aider à comprendre comment se passe la transition et où nous devons nous ajuster.

1. **Taux de satisfaction des utilisateurs** : nous allons mettre en place des **enquêtes** pour recueillir l'avis des employés sur le nouvel intranet. Ce KPI va nous donner une idée claire de ce que les **gens pensent de "Liam"** et si les formations et l'accompagnement sont efficaces. Si on voit que la satisfaction n'est pas au rendez-vous, cela nous permettra d'identifier rapidement les points à améliorer.

1. **Taux de connexion** : ce chiffre va mesurer combien d'employés **se connectent régulièrement** à "Liam". C'est un bon moyen de savoir si l'outil est bien adopté. Si le taux de connexion est **faible**, cela pourrait signifier que les employés ne se sentent **pas encore à l'aise** avec le nouvel intranet. Dans ce cas, on pourra organiser **des rappels ou des séances de démonstration** pour les aider à franchir le pas.

1. **Taux d'utilisation quotidienne** : en suivant combien de personnes **utilisent activement** les fonctionnalités de "Liam" chaque jour, on pourra voir si l'intranet **répond vraiment aux besoins** de chacun. Un bon taux d'utilisation montrerait que les employés trouvent **l'outil utile** dans leur quotidien, tandis qu'un taux bas pourrait nous alerter sur la nécessité de proposer **davantage de formations ou d'ateliers** pour les initier aux différentes fonctions disponibles.

En résumé, ces KPI nous donneront une vision claire de la manière dont "Liam" est **perçu et utilisé** par les employés. En les analysant régulièrement, nous pourrons ajuster nos **stratégies de communication et de formation** pour garantir que la transition se déroule au mieux et que chacun tire le **maximum de bénéfices** de ce nouvel outil.

10. Conclusion

La stratégie de conduite du changement pour l'adoption de l'intranet "Liam" a été conçue pour accompagner de manière progressive et structurée les collaborateurs de la CPAM de la Manche. En s'étalant sur une période de 2 ans, elle anticipe les besoins d'information, de formation et de soutien tout au long du processus. Avec un démarrage un an avant la transition et une phase de migration sur 4 mois, la stratégie met un point d'honneur à préparer les équipes en amont et à les soutenir après la mise en place, pendant 8 mois supplémentaires.

L'implication d'une équipe référente dédiée, la collecte régulière de feedbacks, et l'organisation de formations adaptées visent à réduire les résistances au changement et à faciliter l'adoption de ce nouvel outil collaboratif. En articulant communication, formation et accompagnement sur le long terme, cette approche assure une transition fluide et maximise les chances de succès pour l'intégration de "Liam" dans les pratiques quotidiennes des employés.

Les éléments manquants :

- Contexte 3QPOC : nous avons établie un contexte qui reprends 3QPOC sans l'exprimer de façon explicite
- Plan d'accompagnement spécial managers & Plan d'accompagnement spécial employés : par manque de temps nous avons essayé de regrouper ces deux éléments dans le plan de formation
- Matrice des irritants : manque de temps et de compréhension de cet élément, nous nous sommes donc concentrés sur le verbatim.
- Définition précise des acteurs : nous avons également simplifié la cartographie des acteurs en choisissant de détailler les motivations de groupes plutôt que de chaque acteurs.

