

Projet Gestion du changement

Étude de cas – Proinsur Maroc
Industrie automobile

Master 1 – SUPINFO

L'équipe



FRANCK
MEVENGUE



Nadia
LOUKDACHE



CYRINE
CHAMMEA



RANIA
CHANOUN

PLAN

1. Introduction
2. Présentation de l'entreprise
3. Contexte et problématique
4. Diagnostic du changement
5. Actions et Accompagnement
6. Suivi et pilotage
7. Gestion des résistances
8. Conclusion



1 INTRODUCTION

Ce travail présente un projet de conduite du changement basé sur une situation réelle rencontrée dans une entreprise industrielle du secteur automobile.

L'arrêt du serveur a perturbé les activités et révélé une forte dépendance au système d'information, nécessitant la mise en place d'actions correctives pour rétablir rapidement les services et assurer la continuité de l'activité.

Parallèlement, des actions préventives ont été engagées afin de renforcer durablement la sécurité, éviter la répétition de l'incident et accompagner les équipes dans l'adoption de nouvelles méthodes de travail.

Proinsur



2 Présentation de l'entreprise

1- PROINSUR Maroc (Procesos Industriales del Sur)

- Entreprise industrielle d'origine espagnole
- Implantée au Maroc, à Tanger, au sein de la zone franche industrielle depuis 2011.
- Spécialisée dans le secteur automobile
- Activité principale : fabrication de pièces automobiles
- Procédés industriels clés :
 - Injection de thermoplastiques
 - Montage industriel de composants
 - Contrôle de qualité des pièces



2 -Entreprises Collaboratrices

PROINSUR collabore avec de grands équipementiers automobiles, notamment :

- **Valeo**
- **Antolin**
- **Lear**
- **Yazaki**

Ce qui rend la continuité de l'activité essentielle pour respecter les exigences clients.



3 -Organisation des départements

- **Production** : fabrication des pièces automobiles
- **Qualité** : contrôle et conformité des pièces
- **Logistique** : gestion des flux et livraisons clients
- **Maintenance** : maintenance des machines et équipements
- **Informatique (IT)** : systèmes, serveurs, réseau et support
- **Administration** : gestion administrative et coordination interne



4 -Rôle du département informatique (IT)

- • Administration des serveurs et des systèmes d'information
- • Gestion et sécurisation du réseau interne
- • Support technique aux différents départements
- • Interconnexion des outils de production, qualité et logistique
- • Supervision de la disponibilité et de la continuité des services
- • Impact immédiat sur l'ensemble de l'activité en cas de panne



3

Contexte
et

Problématique

Les actions mises en place par l'entreprise et le service IT s'inscrivent dans une double démarche :

- ✓ **Corrective**, pour rétablir rapidement les services après l'incident.
- ✓ **Préventive**, afin d'éviter sa répétition et renforcer durablement la sécurité du système d'information.

1- Actions Correctives (IT)

- Rétablissement rapide du serveur et des services critiques après l'incident.

2- Actions Préventives (IT)

- Renforcement durable de la sécurité pour éviter la répétition du problème.

3- Organisation Technique

- Sécurisation et structuration de l'infrastructure informatique.

4- Continuité d'Activité

- Mise en place de solutions permettant de travailler même en situation de panne.

5- Accompagnement Humain

- Soutien, formation et communication pour faciliter l'acceptation du changement.





4

Diagnostic du Changement



Cette partie présente l'analyse des acteurs concernés par le changement, leurs réactions face à la situation, ainsi que les principaux risques identifiés.

1- Acteurs du changement

- **Service Informatique (IT) :**
Acteur moteur du changement
- **Production / Qualité / Logistique :**
Acteurs directement impactés
- **Direction :**
 - Acteur décisionnaire

2- Réactions face au changement

- **IT :**
Acceptation et forte implication
- **Direction :**
Résistances initiales liées aux coûts et aux délais
- **Équipes métiers :**
Stress et inquiétudes face à l'arrêt des systèmes

3- Risques identifiés

- ✓ Retards de production et de livraison
- ✓ Risques de non-qualité
- ✓ Stress et démotivation des équipes
- ✓ Perte de confiance des clients



5

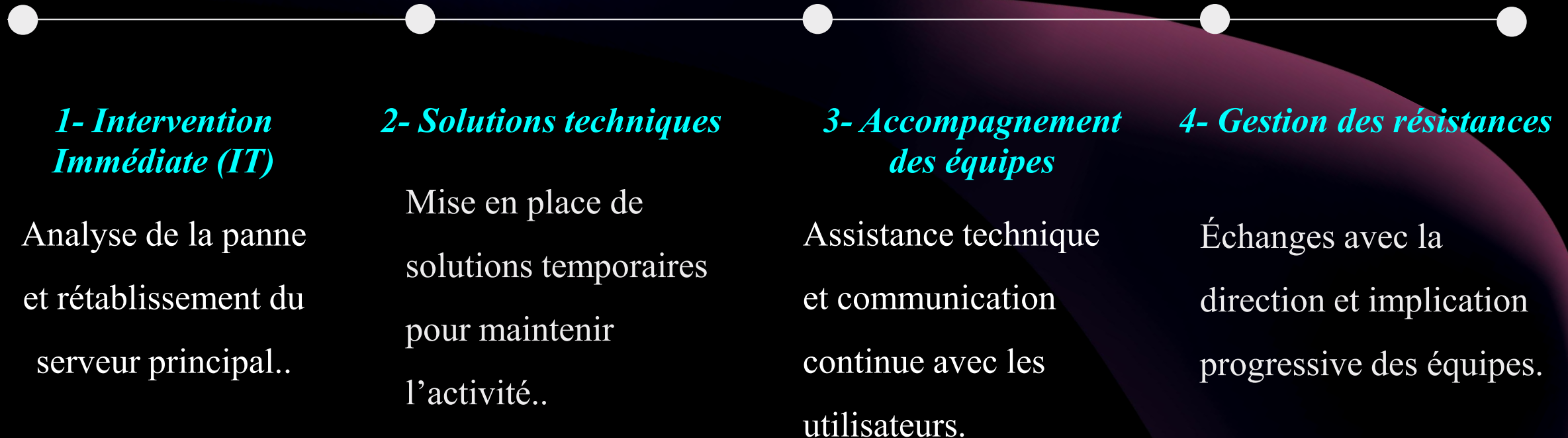
Actions
et

Accompagnement

1

Démarche d'actions et d'accompagnement

- Les principales étapes mises en œuvre par l'entreprise et le service IT pour faire face à l'incident, assurer la continuité de l'activité et accompagner les équipes tout au long du changement sont présentées à travers le schéma suivant :



2

Actions techniques mises en place (IT)



- Les actions mises en place par l'entreprise et le service IT s'inscrivent dans une double démarche corrective, afin de rétablir rapidement les services après l'incident.
- Une démarche préventive a également été mise en œuvre afin d'éviter la répétition du problème et de renforcer durablement la sécurité du système d'information.

1- Sécurisation du Réseau

- ✓ Mise en place d'une zone DMZ pour les serveurs exposés
- ✓ Déploiement d'un double pare-feu (interne et externe)

2- Sécurisation des accès

- ✓ Mise en place d'une authentification renforcée
- ✓ Renforcement des politiques de mots de passe

3- Isolation des systèmes critiques

- ✓ Création de réseaux dédiés aux serveurs
- ✓ Limitation des communications entre zones réseau

4- Segmentation des usages et des flux

- ✓ Séparation des réseaux critiques internes et des réseaux utilisateurs
- ✓ Séparation des réseaux internes et des accès publics / externes

6

Suivi
et
Pilotage

Le suivi et le pilotage du changement permettent à l'entreprise, avec l'appui du service IT, de s'assurer que les actions mises en place sont efficaces.

Ils servent à mesurer les résultats obtenus et à garantir la continuité des activités.

Ils facilitent également la coordination des acteurs et l'amélioration continue des méthodes de travail.

1

Suivi des Actions

- Vérification des actions mises en place après l'incident
- Contrôle du bon fonctionnement du système
- Suivi des procédures en situation normale et dégradée

2

Mesure des résultats

- Réduction du temps d'arrêt du serveur
- Amélioration de la continuité de service
- Diminution des risques de blocage des départements

3

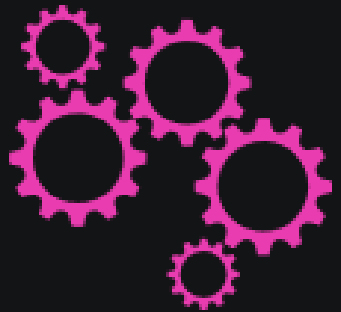
Coordination entre les acteurs

- Collaboration continue entre IT, production, qualité et logistique
- Échanges réguliers avec la direction
- Validation progressive des nouvelles méthodes

4

Amélioration continue

- Mise à jour des procédures
- Ajustement des solutions si nécessaire
- Anticipation des incidents futurs



A large teal circle is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the dark grey background. The number '7' is placed inside this circle.

7

Gestion des Résistances

1. Résistances au Changement

- Ces résistances se sont manifestées à plusieurs niveaux au sein de l'entreprise, en lien avec les habitudes de travail existantes, la nécessité d'une adaptation rapide, les impacts humains du changement et les contraintes managériales associées.



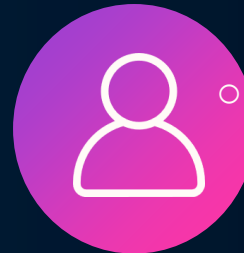
Habitudes de Travail

Les équipes étaient habituées à des méthodes de travail stables, reposant sur un système d'information centralisé perçu comme fiable.



Rupture et Adaptation

- L'arrêt brutal du serveur a remis en cause ces habitudes, obligeant les équipes à s'adapter rapidement à de nouvelles façons de travailler.



Stress et Inquiétudes

- La mise en place de nouvelles solutions a suscité des interrogations, une appréhension face au changement et un stress accru lié aux contraintes opérationnelles et aux exigences clients.



Réticences Managériales

Au niveau du management, des résistances initiales sont apparues, principalement en raison des coûts, des délais de mise en œuvre et des investissements nécessaires.



2. Actions pour Réduire les Résistances

➤ Ces actions ont permis d'accompagner les équipes face au changement et de réduire progressivement les résistances au sein de l'entreprise.

1

Communication claire

- Une communication claire a été mise en place afin d'expliquer les objectifs du changement, ses enjeux et les bénéfices attendus pour l'entreprise et les équipes.

2

Accompagnement par le service IT

- Le service IT a accompagné progressivement les équipes dans l'utilisation des nouvelles méthodes et outils afin de faciliter la transition.

3

Formation des équipes

- Des formations adaptées ont été mises en place pour aider les utilisateurs à comprendre et maîtriser les nouvelles solutions techniques et organisationnelles.

4

Temps d'adaptation

- Un temps d'adaptation a été accordé aux équipes afin de leur permettre de s'approprier progressivement les nouvelles façons de travailler.

5

Acceptation progressive du changement

- Grâce à l'accompagnement, à la formation et aux résultats observés, les équipes ont progressivement accepté les nouvelles méthodes de travail.

8 CONCLUSION

Ce projet de conduite du changement mené chez Proinsur Maroc met en évidence le rôle stratégique du système d'information au sein d'une entreprise industrielle du secteur automobile.

L'arrêt du serveur a fortement perturbé la continuité des activités et révélé une forte dépendance aux outils informatiques.

Face à cette situation, l'entreprise, avec l'appui du service IT, a mis en place des actions correctives afin de rétablir rapidement les services, ainsi que des actions préventives visant à sécuriser durablement l'infrastructure et éviter la répétition de l'incident.

Cette démarche, conforme aux étapes étudiées en cours de conduite du changement, a permis une acceptation progressive des nouvelles méthodes de travail et a renforcé la résilience de l'entreprise face à de futurs incidents.





**Thank
You!**