

5.1.1 Définition

La conduite du changement vise à définir et mener les actions de communication, de formation et d'organisation qui prépareront les services utilisateurs à l'arrivée et à l'utilisation d'une application informatique. Ces actions sont menées tout au long du cycle de développement et de mise en œuvre d'un projet.

La maîtrise d'ouvrage peut recourir à une assistance pour réaliser toute une opération de conduite de changement.