

Sensibilisation à l'accompagnement du changement

Le 18 février 2019



Exercice préalable

Que signifie pour vous le changement ?

Exercice en binôme

- Rappelez-vous un changement passé subi, qu'il soit professionnel ou personnel
- Racontez vos souvenirs pour analyser la situation que vous avez vécue, en vous centrant sur votre interlocuteur et son ressenti
- Chaque groupe réfléchira ensuite aux 3 principales caractéristiques d'un changement



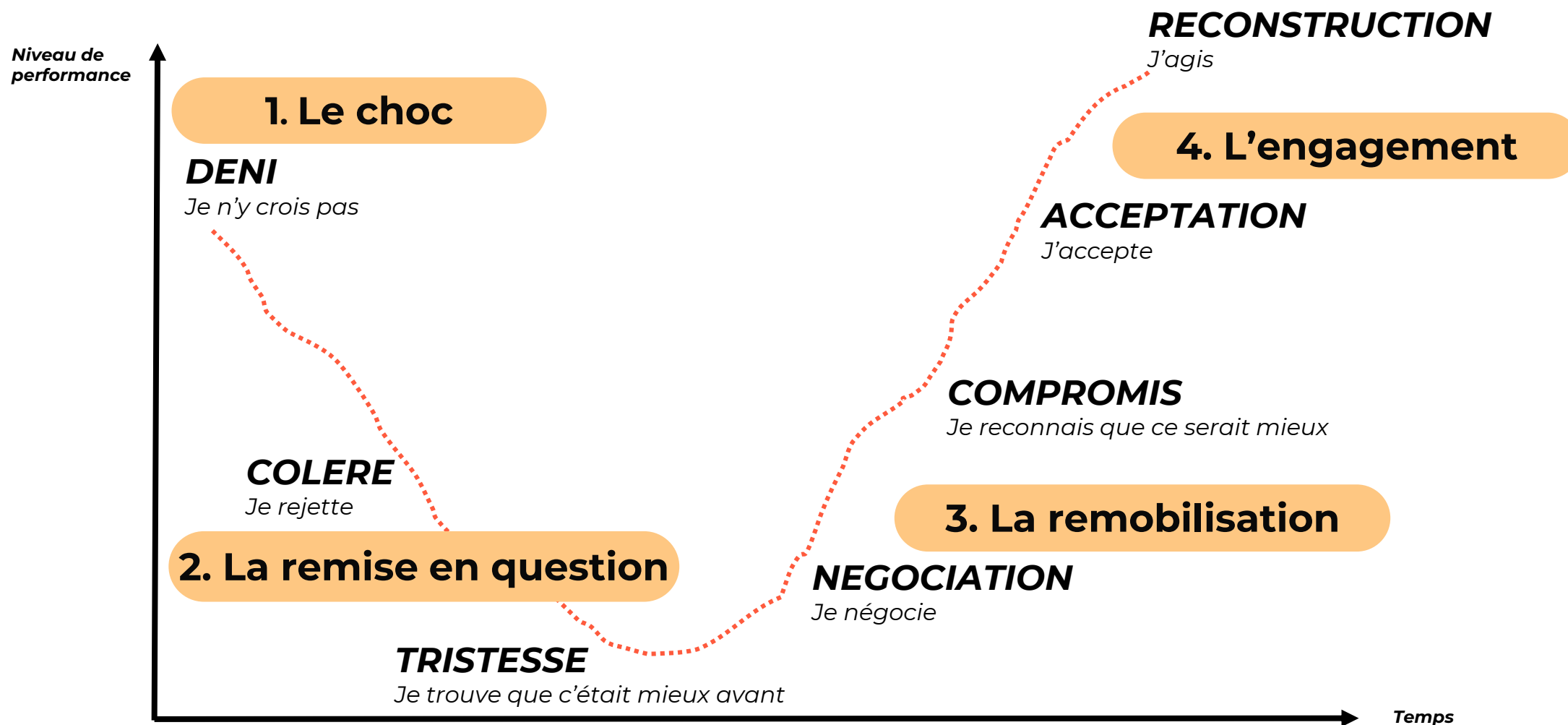
Changement : une définition

Le changement c'est :

- **Le passage d'une réalité à une autre**, positive ou négative, qui m'oblige à modifier mes habitudes
- Il peut être plus ou moins :
 - ✓ « Fermé » (subi) ou « ouvert » (choisi, co-construit)
 - ✓ Progressif ou brutal
 - ✓ Complexe sur un plan technique et/ou relationnel
- Le changement est toujours **multi-dimensionnel**. Dans le milieu professionnel, il impacte généralement les individus sur 4 plans :
 - ✓ Les outils
 - ✓ Le métier
 - ✓ L'organisation
 - ✓ La culture



Processus de changement



La comptabilité du changement

Chaque personne qui vit un changement tient une comptabilité très précise de ses pertes (-) et de ses gains (+)

- L'adaptation au changement va s'amorcer dès la perception de ses pertes
- Une fois le passé clarifié, elle pourra alors se projeter dans le futur et entrevoir les bénéfices cachés (les gains)

Remonter la courbe, c'est prendre conscience que les gains sont supérieurs aux pertes, et que le changement peut être source de bénéfice

L'enjeu, c'est le temps : il faut accompagner les personnes impactées dans chacune des étapes.



Phase 1

1. Le choc : INFORMER

- Présenter clairement le changement, son utilité et son urgence
- Favoriser l'expression des émotions, légitimer les sentiments
- Détecter les individus pour qui le changement aura un impact plus douloureux
- A éviter : minimiser, promettre le paradis, laisser place à la rumeur



Phase 2

2. La remise en question : GUIDER

- Favoriser l'échange au sein de l'équipe
- Porter attention aux personnes qui s'isolent
- Accompagner ceux qui sont en difficulté
- A éviter : forcer l'adaptation, accepter le laisser aller



Phase 3

3. La remobilisation : ENCOURAGER

- Fixer les objectifs intermédiaires
- Valoriser les initiatives
- Accepter l'erreur, communiquer sur les avancées et faire savoir
- A éviter : blâmer lorsque des erreurs surviennent



Phase 4

4. L'engagement : RECONNAITRE

- Renforcer les nouveaux comportements
- Faire un bilan du changement
- Favoriser l'amélioration continue
- Déterminer les prochaines actions à entreprendre
- A éviter : passer sous silence la réussite du changement



Pour construire son plan d'actions

- Quels sont mes points de vigilance lors de mes annonces ?
- Face à quelle étape de la courbe du changement vais-je être plus vigilant ? Pourquoi ? Comment ?
- Que dois-je changer pour accompagner mes interlocuteurs dans les phases où je suis le moins à l'aise ?





1 grande rue des Feuillants
69001 Lyon

marie.ducrest@yata-conseil.fr

06 65 61 83 76