

ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT



Notions clés

Notions de base

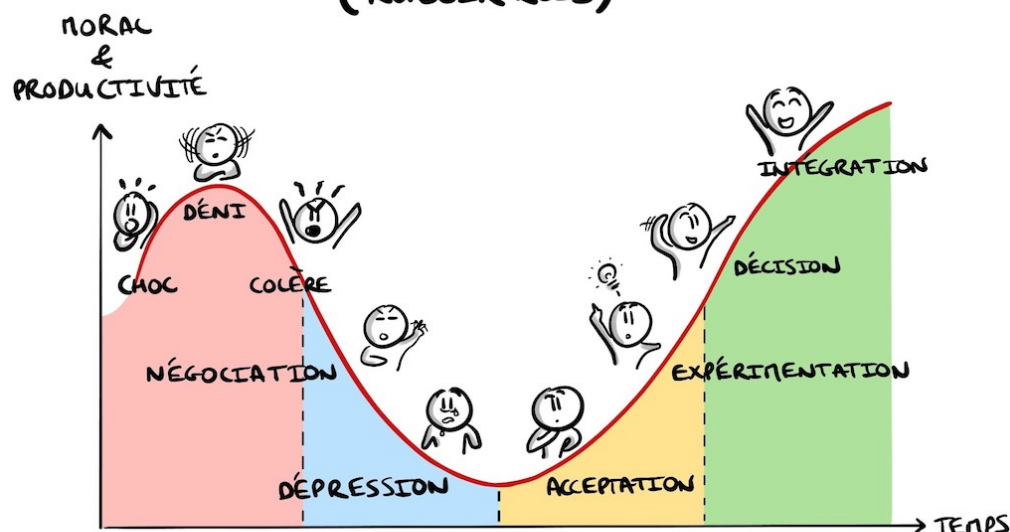
La conduite du changement est l'ensemble des opérations effectuées au sein d'une organisation pour lui permettre de s'adapter au changement et à l'évolution de l'environnement.

→ Elle est par exemple nécessaire à mettre en œuvre lorsqu'une structure adopte de nouveaux outils ou process (logiciel, numérique...), ou encore une nouvelle organisation. Les membres de l'organisation sont alors accompagnés afin de comprendre et d'appivoiser cette nouveauté, et l'intégrer petit à petit à leur environnement de travail.

→ Savoir gérer la conduite du changement fait désormais partie des impératifs que doivent porter les managers.

La courbe du changement

ÉTAPES DU CHANGEMENT (KÜBLER ROSS)



Les résistances aux changements

Un changement imposé est un changement auquel on s'oppose. Il n'en reste pas moins que certains changements ne sont souhaitables ou non négociables car portés par les orientations politiques. Il convient alors de gérer les résistances naturelles qui s'opèrent.

Les formes les plus souvent observées de résistances sont au nombre de quatre :

- L'inertie (une résistance larvée, exprimée par « non-dit », et où la procrastination des « résistants » est leur arme principale).
- L'argumentation qui donne lieu à des discussions sans fin.
- La révolte par laquelle on agit contre le changement.
- Le sabotage par lequel on essaie de montrer l'ineptie du changement.

Comment accompagner ?

Pour éviter ces types de résistances, fédérer l'équipe autour du projet de transformation est un des axes clés.

Quelques pistes :

- motiver et associer les équipes pour les impliquer dans le mouvement en cours,
- favoriser le dialogue dans un climat de confiance,
- démontrer tout au long des étapes parcourues que les échanges sont pris en compte par la Direction dans la formalisation du projet.

Un changement réussi est un changement auquel l'ensemble de l'organisation adhère.

Un exemple de méthode : les 8 étapes de KOTTER

<https://www.manager-go.com/gestion-de-projet/8-etapes-du-changement-de-kotter.htm>



