

## Conduite et accompagnement du changement

### PROGRAMME

#### **PUBLICS / PREREQUIS**

Encadrement et managers ayant à piloter une action de conduite du changement

#### **OBJECTIFS**

- Acquérir les bonnes pratiques de la conduite du changement

#### **PÉDAGOGIE**

Alternance d'apports théoriques et de réflexions sur les cas concrets des participants

#### **VALIDATION**

Attestation de formation

#### **DURÉE**

3 jours, soit 21 heures de formation

#### **NOMBRE DE PARTICIPANTS**

4 à 12 personnes

#### ■ Risques psychosociaux et stratégie du changement

##### ■ La conduite du changement : outil de prévention primaire aux RPS

- ┌ Connaître les Risques Psycho Sociaux : stress, violence interne, violence externe, souffrance éthique, facticité émotionnelle...
- ┌ Causes, effets et atteintes à la santé des risques psychosociaux.
- ┌ Approche juridique et réglementaire.
- ┌ Prévention primaire, secondaire et tertiaire.
- ┌ Exemples d'actions de conduite du changement pour prévenir les RPS

##### ■ Stratégie de changement

- ┌ Les grands auteurs en conduite du changement.
- ┌ Territoires de la conduite du changement.
- ┌ Internalisation ou externalisation de la conduite du changement ?
- ┌ Aptitude au changement.
- ┌ La grille de cadrage de la conduite du changement.
- ┌ Dimensionnement de l'équipe de la conduite du changement.
- ┌ Kurt Lewin : un auteur de référence

#### ■ La boîte à outils de la conduite du changement : démarche et outils

##### ■ Diagnostics et impacts du changement

- ┌ Cartographie des changements.
- ┌ Cartographie des acteurs.
- ┌ La carte des alliés.
- ┌ La marguerite sociologique.
- ┌ Tableaux des acteurs clés.
- ┌ La matrice DRAS.
- ┌ Réseau du changement.
- ┌ Les impacts du changement (cadres, impacts organisationnels, humains, sur la qualité de vie au travail).

##### ■ Pilotage du changement

- ┌ Baromètres.
- ┌ Enquêtes.
- ┌ Tableau de bord de suivi des actions de conduite du changement.
- ┌ Analyse des risques.
- ┌ Les questions clés à se poser sur la conduite du changement.
- ┌ Transformation.

## ■ Communiquer efficacement pour accompagner le changement

### ■ Psychologie du changement et focus groupes

- ┌ La courbe d'apprentissage du changement.
- ┌ Les marches du changement.
- ┌ L'arbre à personnages.
- ┌ Scénario rose / scénario noir

### ■ La communication du changement

- ┌ La matrice attractivité / crédibilité.
- ┌ Le mix com.
- ┌ Le plan de communication.
- ┌ Le kit communication.
- ┌ Les pièges de la communication

### ■ La formation du changement

- ┌ Analyse des besoins pédagogiques.
- ┌ Le plan de formation.
- ┌ La logistique de formation

## ■ L'accompagnement du changement

### ■ Anticiper les conflits et les risques liés au changement

- ┌ Mener des actions de veille.
- ┌ Repérer les signes avant - coureurs d'un conflit.
- ┌ Identifier la nature des conflits, leurs sources et amortir.
- ┌ Résoudre les problèmes.
- ┌ Comprendre les mécanismes du stress pour agir.
- ┌ Adopter la bonne posture et limiter les effets du stress.

### ■ Faire face aux situations de crise engendrées par le changement

- ┌ Agir tactiquement en alternant autorité, échanges et négociation.
- ┌ Maîtriser vos émotions et gagner en sérénité.
- ┌ S'affirmer sans agressivité.
- ┌ Comprendre les stratégies des acteurs, la notion de contrainte et de pouvoir.
- ┌ S'ouvrir pour rétablir la confiance.
- ┌ Identifier les "jeux psychologiques" pour les éviter et ne pas les reproduire.
- ┌ Organiser la cellule de crise.
- ┌ Communiquer.
- ┌ Sortir de la crise et préparer l'après.

### ■ L'accompagnement même du changement

- ┌ Le plan de transition.
- ┌ Le plan d'évolution managériale.
- ┌ Les ateliers de co – développement.
- ┌ La gestion des relations sociales.
- ┌ L'humour comme facilitateur du changement.

## ■ Les techniques de la médiation pour accélérer l'acceptation du changement

### ■ Adopter la posture du manager coach pour accompagner le changement

- ┌ Caractériser les postures facilitantes et non-facilitantes.
- ┌ Aider les autres à acquérir cette posture.
- ┌ Comprendre et s'appropriier l'état d'esprit et les outils de la médiation

### ■ L'écoute en entretien individuel : faire jaillir le sens et les intérêts réels

- ┌ Pratiquer l'écoute active.
- ┌ Faire exprimer la personne sur ses projets personnels et leurs sens.
- ┌ Être disposé à entendre ses éventuelles craintes.
- ┌ Permettre à la personne de prendre du recul afin de percevoir ses intérêts réels

### ■ Faciliter une réunion

- ┌ Adopter une posture qui permet :
  - de clarifier les objectifs de la réunion et les attentes de chacun,
  - de pacifier le débat jusqu'à réduire les discordes,
  - d'aller vers des objectifs communs.
- ┌ Donner un ordre et formuler une demande.
- ┌ Dire non.
- ┌ Faire une critique, exprimer un grief.
- ┌ Rester maître du jeu face aux objections.
- ┌ Prendre la parole et maintenir l'intérêt.

## ■ Le management du changement

- ┌ Les mots du changement.
- ┌ Le modèle de Kotter.
- ┌ La courbe de l'engagement.
- ┌ Grilles du changement.
- ┌ Les réseaux apprenants.
- ┌ Les types de collaborateurs et le management situationnel.
- ┌ Parallèle avec la courbe du changement, les résistances, les phases de deuil.
- ┌ Conseils et astuces.