

# GÉRER LES FACTEURS HUMAINS DANS LE CHANGEMENT

## LES OBJECTIFS

- Prendre conscience de la nécessité du changement dans sa dimension organisationnelle, de ses propres résistances face au changement et de leurs conséquences en termes de perception, de communication et de motivation
- Comprendre les mécanismes de résistance au changement ; être capable de prévenir et de résoudre les difficultés pour aider ses interlocuteurs à devenir pleinement acteurs de l'évolution
- Impulser le changement en développant une vision prospective, de façon à anticiper les contraintes et les objections et à définir en amont les moyens pour mieux faire accepter ses arguments
- Etre moteur et exemplaire pour démontrer ses facultés d'adaptation, mobiliser le groupe face au changement, transformer les résistances en opportunités et montrer comment concilier intérêt individuel et intérêt collectif.

### FICHE TECHNIQUE

**DURÉE :**

2 jours + suivi téléphonique un mois après.

**NOMBRE DE PARTICIPANTS :**

8 optimum (10 maximum) afin de permettre un entraînement personnalisé.

**COÛT :**

5 160 € HT + frais de location de salle, de vidéo et d'hébergement.

## METHODE

- La pédagogie, interactive, visera à être au plus près des besoins des stagiaires, pour leur apporter un maximum de réponses sans les déstabiliser.
- Elle s'inspirera du questionnaire renseigné en amont par les participants sur leurs souhaits et leurs difficultés.
- Les premières séquences de la première journée viseront à donner le cadre global et à permettre l'intégration des différents mécanismes humains en jeu dans le changement.
- L'implication se fera de façon progressive à travers des mises en situation directement issues du vécu des participants.
- La vidéo sera proposée comme un complément.
- L'étude de cas finale permettra une synthèse de l'ensemble des éléments.
- Enfin, les stagiaires seront invités à rédiger, en fin de deuxième journée, un plan d'action personnel pour la mise en œuvre des outils sur le terrain.
- Un document sera remis aux participants. Il sera simple, pratique et concret.
- un suivi des mises en application est fait par téléphone pour accompagner, approfondir et superviser la mise en œuvre

## PROGRAMME

### 1ère journée

#### 1 - Présentation

- Des personnes
- Du programme et du fil rouge de la formation

#### 2 – Les dimensions du changement

- La dimension culturelle
- La dimension organisationnelle
- La dimension humaine
- Comment inscrire le changement dans une vision globale ?

#### 3 – Les résistances au changement

- Les résistances : origine, évolutions dans le temps, manifestations
- Un remède : l'adaptation (différentes méthodes)
- Les avantages individuels et collectifs de l'adaptation

#### 4 – L'approche personnelle face aux changements

- Identification de ses propres mécanismes de résistance au changement
- Compréhension de leur fonctionnement
- Mises en place de moyens et méthodes pour dépasser ses freins
- Applications à partir de cas proposés par les participants

#### 5 – La résistance aux changements

- Les points de résistance les plus fréquents (la peur de l'inconnu, les craintes sur ses capacités,...)
- Le repérage des points de blocage chez l'interlocuteur
- Les moyens pour l'accompagner dans son acceptation du changement
- La transformation des freins en moteurs
- Applications à partir de cas proposés par les participants

#### 6 – Synthèse de la journée

- Les principaux points à retenir
- Echange sur les questions et réflexions

## 2ème journée

### 1 – Lancement de la journée

- Présentation du programme
- Recensement des attentes

### 2 – L'intérêt supérieur commun

- Un concept et un outil pour préparer ses interventions
- Un moyen pratique pour fédérer ses interlocuteurs en rappelant l'intérêt commun
- Application sur le thème : « Quel est l'intérêt conjoint de l'entreprise et de ses collaborateurs de fonctionner en mode projet ? »

### 3 – L'information et la communication pour impulser le changement

- Les vecteurs d'information
- Les moyens de communication
- La communication face à un groupe
- Applications sur des cas proposés par les participants

### 4 - Les arguments et les réponses aux objections

- La préparation des interventions (identification des objectifs, des interlocuteurs, des sujets impactés, du temps disponible, du plan de prise de parole,...)
- Les premières minutes (établir le contact, construire la confiance, motiver,...)
- La gestion de l'intervention
- La gestion des questions (prise en compte de l'interlocuteur, de sa crainte, dédramatisation et sincérité,...)
- Les principales erreurs à éviter

### 5 – Etude de cas

- L'ensemble des éléments abordés seront repris à travers une étude de cas (construite en coopération avec le service formation) qui permettra de pointer les méthodes à mettre en œuvre et les comportements à adopter

### 6 - Synthèse et évaluation

- Rédaction d'objectifs personnels de mise en pratique à court et moyen terme
- Définition d'un plan de progrès personnel
- Synthèse des deux journées
- Mise en forme des objectifs et du suivi téléphonique
- Evaluation

## Suivi téléphonique

Le suivi du stage est effectué sous forme d'1 entretien téléphonique d'environ ¾ heure, programmé à la fin du stage, entre chaque participant et le consultant.

Pour le participant, c'est un engagement et un investissement ; le suivi lui permet de poursuivre sur le terrain le travail initié en formation et d'en mesurer les résultats effectifs ; de plus, il bénéficie, à travers cet apport, d'un accompagnement individualisé et peut traiter, avec le consultant, des points non évoqués lors des échanges en groupe.

- Le suivi permet de valider les résultats atteints à partir de la mise en pratique des objectifs personnels ; l'analyse des résultats prend en compte les bénéficiaires tant pour la personne que pour ses interlocuteurs et sa structure d'appartenance ; à cet effet, le consultant et le participant disposent de documents communs récapitulant l'ensemble de la démarche et son exploitation sur le terrain.
- Cet échange téléphonique est également l'occasion pour le participant de bénéficier d'un accompagnement et/ou de conseils personnalisés par rapport aux difficultés rencontrées.
- En fin d'entretien, le participant est invité à définir un plan d'action à plus long terme, avec des objectifs de développement ciblés ; la notion de co-tutoring est réactivée.