Trucs et conseils

Gérer les réactions

*À propos de cet outil*

**BUT**

Donner des conseils sur la façon de gérer les différentes réactions des employés face au changement.

**PERSONNES VISÉES**

Les gestionnaires ou les superviseurs qui aident leurs employés à faire face aux changements en milieu de travail.

**COMMENT L’UTILISER**

* Dans le cadre d’une trousse d’outils du gestionnaire
* Dans le cadre d’un plan de formation
* Dans le cadre de rencontres avec des employés de supervision
* Dans le cadre d’un plan de communications plus vaste (courriels, communiqués, site Web interne, blogues, etc.)

[Supprimez l’image et le texte ci-dessus lorsque vous utilisez cet outil]

La courbe du changement

Résistance

Refusefus

Engagement

Exploration

*Rendement*

*Temps*

*La courbe du changement montre la transition possible des employés face aux changements apportés au milieu de travail. Chaque organisation doit aider ses employés à s’adapter aux changements mis en œuvre dans le milieu de travail. Il est toutefois possible que les employés se situent initialement à différentes étapes dans la courbe de changement. Par conséquent, la réponse du gestionnaire à l’employé doit tenir compte du point de la courbe où l’employé se situe pour orienter la communication et les mesures à prendre.*

Comment réagir :

# ÉTAPE 1 : DÉNI – « Le changement ne me concerne pas. » ou « Ce n’est pas possible. »

En tant que gestionnaire, vous pouvez aider vos employés à traverser l’étape du déni de diverses façons, notamment :

* Communiquez souvent avec eux, en les écoutant et en leur posant des questions
* Les encouragez à prendre le temps d’assimiler l’information
* Expliquez comment et pourquoi les divers changements se produisent.
* Communiquez le changement et mettez l’accent sur l’importance de la transition
* Leur indiquez où obtenir de plus amples renseignements

# ÉTAPE 2 : RÉSISTANCE – « Le changement est-il permanent? » ou « Je ne crois pas être en mesure de composer avec le changement. »

Une fois que la réalité du changement est comprise, les employés ont tendance à commencer à craindre les répercussions du changement. Ils peuvent se sentir menacés ou en colère et même résister activement au changement ou protester contre celui-ci. Il s’agit de l’étape – ou du « point de basculement » – où les employés se sentent les plus vulnérables. Préparez-vous à soutenir vos employés pendant cette étape :

* Réfléchissez aux répercussions que le changement aura sur eux
* Tiens compte de leurs objections possibles
* en recueillez des renseignements qui permettront de réduire au minimum et d’atténuer les objections
* Indiquez clairement l’importance du changement
* Prenez des mesures concrètes pour atteindre les objectifs du changement
* Indiquez clairement ce qui prend fin et ce qui devrait se poursuivre

# ÉTAPE 3 : EXPLORATION – « En quoi consiste exactement le changement? » ou « Je commence maintenant à comprendre. »

Avec du soutien, les employés franchissent le point de basculement et cessent de résister au changement. Ils arrêtent de se concentrer sur ce qu’ils ont perdu et de s’accrocher à l’ancienne façon de faire les choses, et commencent à accepter le changement, à faire des essais, à explorer la signification du changement et à apprendre comment s’adapter à celui-ci. En tant que gestionnaire, vous pouvez soutenir vos employés à cette étape du processus de transition, notamment :

* Leur fournissez des renseignements sur la formation et d’autres ressources se rapportant au changement
* Encouragez les employés à participer au changement
* Facilitez les discussions et organisez régulièrement des réunions pour tenir votre équipe à jour
* Offrez des possibilités d’apprentissage et facilitez le transfert de nouvelles connaissances

# ÉTAPE 4 : ENGAGEMENT – « Il serait bon de collaborer. » ou « Essayons ceci… »

À cette étape-ci, le changement est non seulement accepté, mais il est également adopté. Les employés ont adopté le changement, et les nouvelles façons de travailler commencent à devenir un réflexe. C’est ce que vous attendiez. Votre équipe commence à être productive et efficiente, et les effets positifs du changement sont évidents. À cette étape-ci, vous, votre équipe et l’ensemble de l’organisation commencez vraiment à tirer des avantages du changement.

* Créez des possibilités de discussion et de collaboration
* Discutez et examinez des façons d’améliorer le processus de transition
* Célébrez l’atteinte de jalons

Accélérer le changement

Refus

Résistance

Exploration

Enagement

*Rendement*

*Temps*

Réduction des conséquences défavorable

*En gérant le changement, vous pouvez réduire au minimum les répercussions négatives du changement et accélérer le rythme d’adaptation. Vous pouvez utiliser votre connaissance de la courbe du changement pour obtenir les renseignements, l’orientation et l’aide dont vous avez besoin, selon l’endroit où vous vous trouvez sur la courbe. Cela vous permettra d’accélérer le changement et d’accroître les chances de réussite.*