

La gestion des défis du changement

« Une seule chose est constante, permanente, c'est le changement. Tout passe et rien ne demeure. » Héraclite d'Ephèse (535 BC – 475 BC)

La résistance aux différents changements dans tous les aspects de notre vie est si connue qu'elle devient presque clichée. La réponse presque automatique chez la plupart des gens à la question « *Aimez-vous le changement?* » est aussi directe que négative! Même les meilleures intentions et belles paroles d'engagement ne reflètent souvent en rien les actions de résistance et même de sabotage face à un changement imposé. Le danger qui guette alors les leaders du changement est ce que j'appelle : « *l'improvisation de girouette!* » Autrement-dit, le manque de préparation mène invariablement à des réactions improvisées où la direction souhaitée laisse place aux réactions impulsives.

Ceci mène souvent à beaucoup de confusion et de frustration au sein d'une équipe de travail. La formation « **La gestion des défis du changement** » offre aux gestionnaires et employés leaders du changement un buffet de trucs, techniques et astuces pour bien identifier les raisons du besoin de ce changement, les communiquer adéquatement et de manière convaincante, faire la différence entre le changement et les transitions subséquentes, s'adapter régulièrement pour bien faire face aux obstacles sans ne jamais perdre de vue ces raisons et ancrer ce changement dans la nouvelle vision et culture de l'entreprise.

La gestion des défis du changement commence par la réalisation du coût du statu quo versus le coût du changement!

Combien coûte le statu quo?

Plan de cours : La gestion des défis du changement

Caractéristiques:

- ❑ **Titre de l'activité :** La gestion des défis du changement
- ❑ **Durée:** 4 heures
- ❑ **UFC :** 4 UFC en Administration (ChAD)
- ❑ **Nombre maximum de participants:** 15 préférablement
- ❑ **Clientèle visée:** Gestionnaires d'équipes et employés leaders de changements en assurance de dommages. Bref, quiconque a un rôle actif à jouer au sein de la structure d'un bureau d'assurance et qui cherche à apprendre à gérer les défis d'un changement au travail.
- ❑ **Matériel didactique :** Tous les participants recevront un manuel d'exercices ainsi que d'autres documents de type « aide-mémoire ». Le formateur utilise une présentation Power Point comme support visuel.
- ❑ **Stratégie d'apprentissage :** Le cours est donné de façon magistrale, mais demeure parsemé de discussions en groupe. Le style « participatif » est très important dans ce genre de session pour profiter pleinement de l'expérience des participants.

Objectif principal:

Apprendre à utiliser les techniques de 3 modèles de gestion du changement reconnus et les adapter à la réalité de son équipe de travail en assurance de dommages pour minimiser les impacts négatifs et faciliter la transition.

Objectifs spécifiques:

À la fin de cette formation, le participant sera en mesure de:

- Utiliser 3 des modèles de gestion du changement les plus répandus dans les entreprises modernes
- Faire la différence entre le changement et la transition pour utiliser les avantages du changement avec conviction
- Guider l'équipe au travers des étapes de transition pour minimiser les impacts négatifs
- Se donner des trucs et techniques pour créer des victoires multiples et à court terme
- Prévoir les réactions et obstacles à venir et se donner un plan pour y répondre

Connaissances nécessaires

Ce cours s'adresse principalement aux gestionnaires et leaders du changement au cœur d'un bureau en assurance de dommages. Le coût d'une mauvaise gestion des changements et de « l'improvisation de girouette » affecte tous les employés d'une entreprise, qu'importe le secteur d'activité ou les tâches à accomplir. Autrement dit, aucune connaissance particulière n'est nécessaire pour assister à ce cours.

Déroulement du cours

- ✓ **Module #1: Décongèle, Change, Règle – le modèle Lewin**
 - ❑ Pourquoi est-ce si difficile de changer?
 - ❑ Routine versus Expertise
 - ❑ La clé de votre succès en gestion du changement
 - ❑ Le principe du cube de glace
 - ❑ Les 2 questions essentielles avant de commencer
 - ❑ Les 3 étapes inévitables du changement :
 - Décongèle (définition et actions concrètes)
 - Change (définition et actions concrètes)
 - Recongèle (définition et actions concrètes)
 - ❑ Les avantages et limites du modèle Lewin

- ✓ **Module #2: Transitions vs. Changements – Le modèle Bridges**
 - ❑ Quelle est la différence entre le changement et la transition?
 - ❑ Les 3 étapes de la transition :
 - Étape #1: La Fin, la Perte et le Laisser Partir
 - Étape #2: La Zone Neutre
 - Étape #3: Le Nouveau Départ
 - ❑ Comment guider son équipe et ses collègues lors de chaque étape
 - ❑ Les avantages et les limites du modèle Bridges
 - ❑ Quiz : Êtes-vous résilients?
 - ❑ 14 signes d'une personne résiliente

- ✓ **Module #3: Notre iceberg fond! Le modèle Kotter**
 - ❑ Histoire : Les pingouins sur leur iceberg
 - ❑ Les 8 étapes du modèle Kotter
 - Créer l'urgence
 - Former une coalition solide
 - Créer une vision du changement
 - Communiquer la vision du changement
 - Retirer les obstacles
 - Créer des victoires à court terme
 - Bâtir sur le changement
 - Ancrer le changement dans la culture