

# **Le changement**

# Qu'est-ce que le changement ?

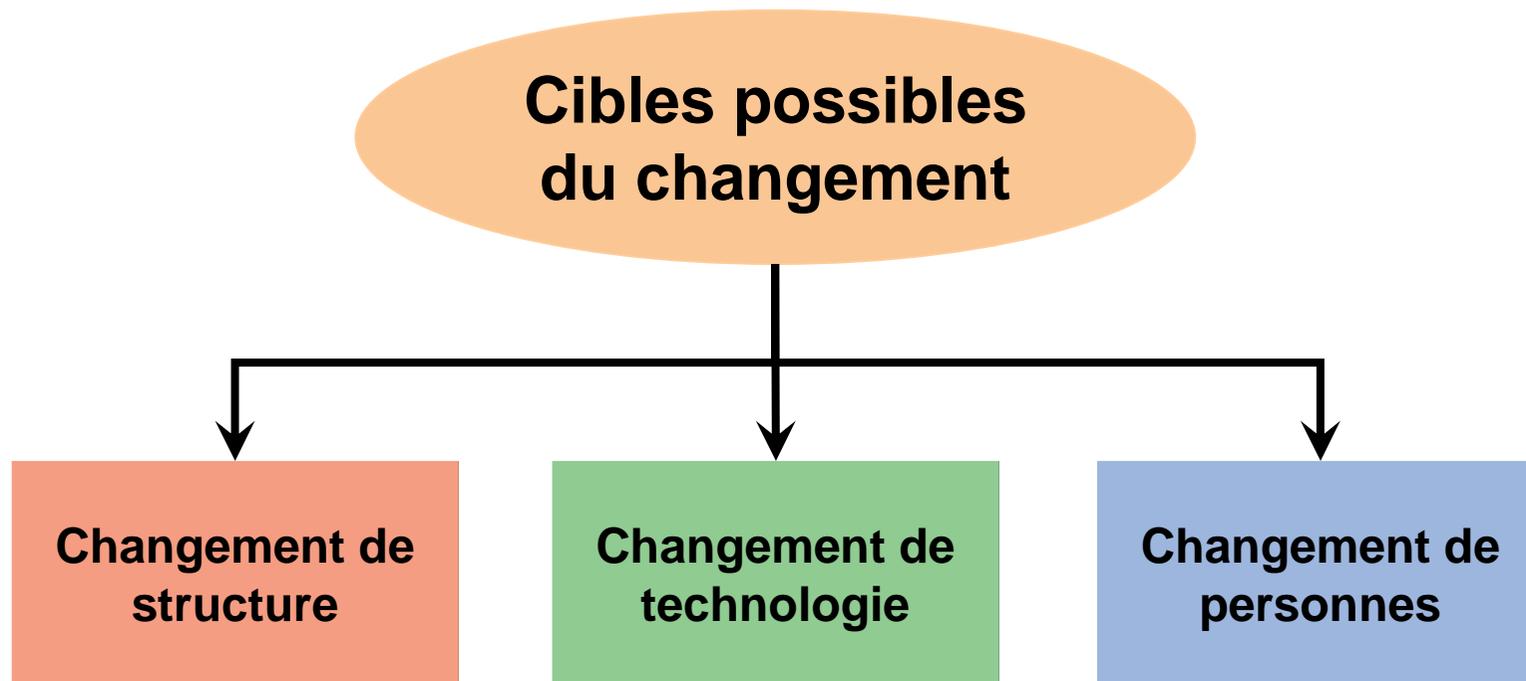
## **Changement**

- Modification durable apportée à l'environnement, à la structure, à la technologie ou au personnel d'une organisation en vue d'une amélioration significative de son fonctionnement et de ses résultats.
  - Une force constante.
  - Une réalité organisationnelle.
  - Une opportunité ou une menace.

## **Agent de changement**

- Individu ou groupe qui sert de déclencheur, prend en charge la modification des processus et des comportements et assume les responsabilités de gestion du processus de changement.

# Procéder au changement dans l'organisation



# Les forces du changement

## **Forces externes**

- Concurrence
- Lois gouvernementales
- Nouvelles technologies
- Fluctuations du marché du travail
- Cycles économiques

## **Forces internes**

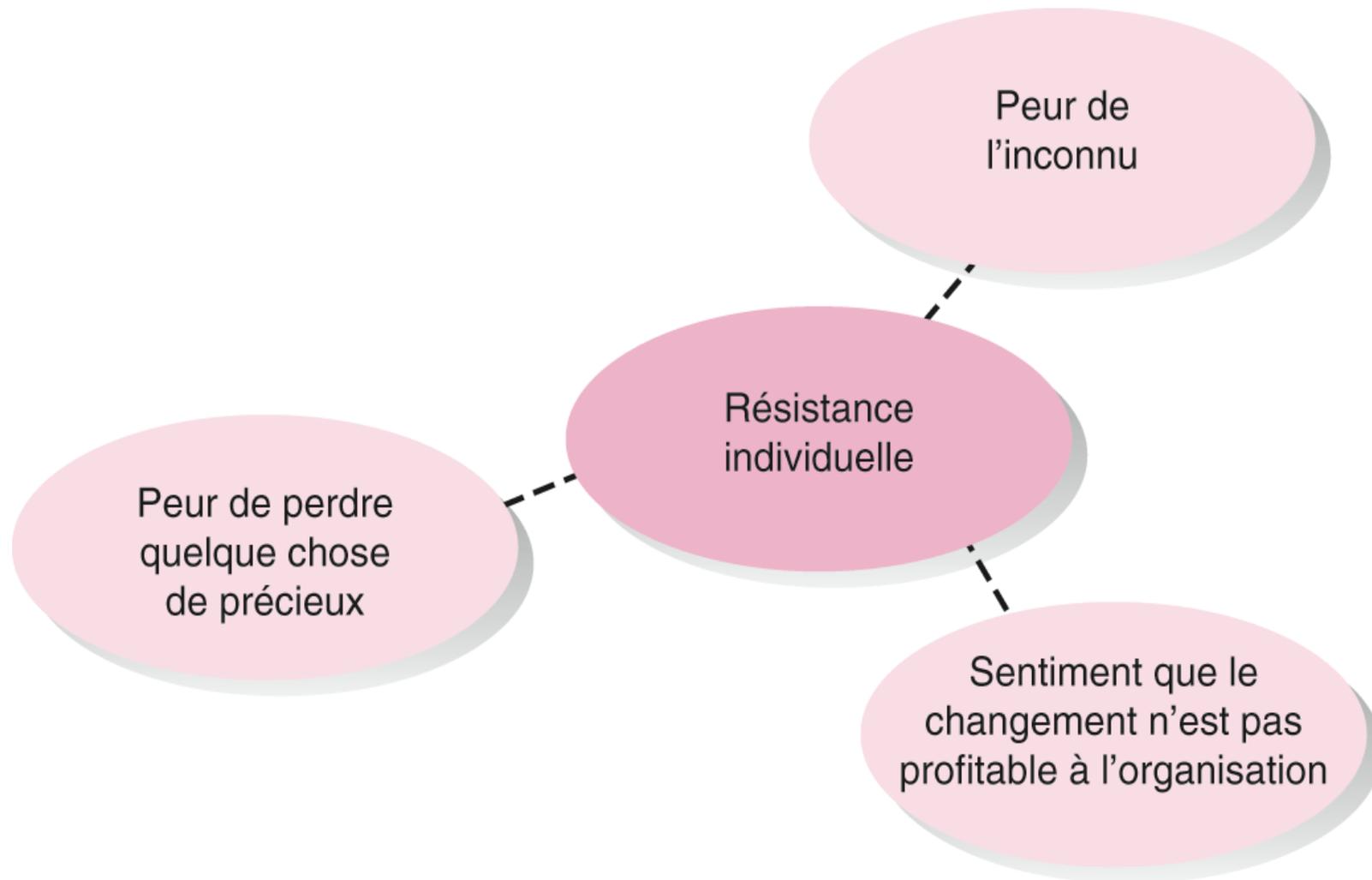
- Modification de la stratégie
- Nouvel équipement
- Nouveaux processus
- Restructuration des effectifs
- Rémunération et avantages sociaux
- Main-d'œuvre surabondante ou insuffisante
- Attitudes des employés

# Le processus de changement

## **Le processus en trois étapes de Kurt Lewin**

- **Dégel**
  - Les forces motrices favorables écartant le comportement du statu quo peuvent être intensifiées.
  - Les forces antagonistes (ou de contention) empêchant tout éloignement de l'équilibre peuvent être réduites.
  - Les deux approches sont combinables.
- **Mise en œuvre du changement**
- **Regel**
  - Établissement d'un nouvel équilibre.

# Les raisons de la résistance au changement



## Techniques pour réduire la résistance au changement

- **Éducation et communication**
- **Participation**
- **Aide et soutien**
- **Négociation**
- **Manipulation et cooptation**
- **Coercition**

# Le stress, produit du changement organisationnel

## Stress

- État de tension mentale et physique qu'une personne ressent lorsqu'elle se retrouve face à des opportunités, des contraintes ou des exigences qu'elle perçoit à la fois comme incertaines et importantes.
  - Stress positif : lorsque la situation offre l'opportunité de gagner quelque chose.
  - Stress négatif : lorsque des contraintes ou des exigences sont imposées aux individus

## Facteurs de stress

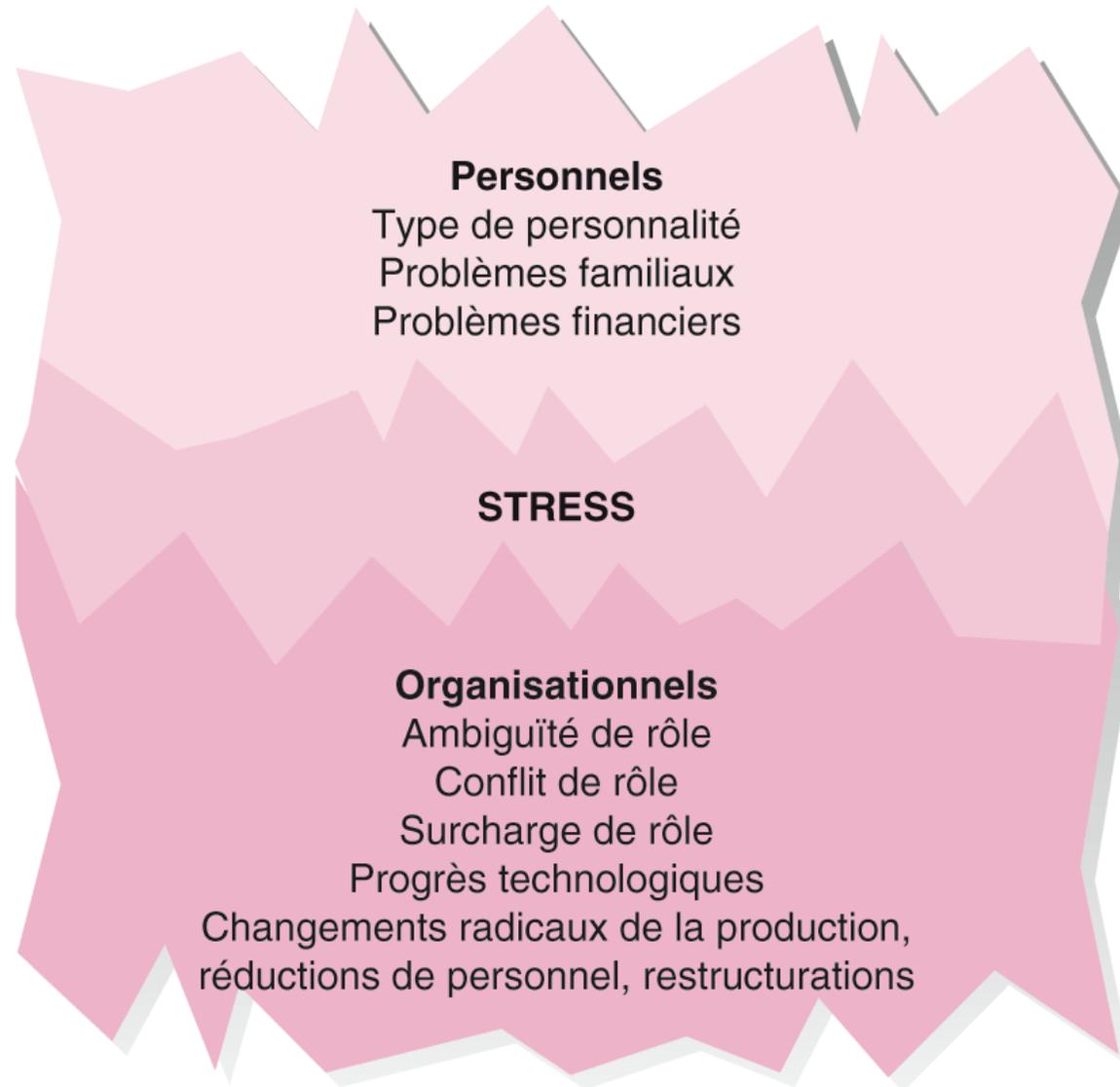
### **Les contraintes**

- Sont des obstacles empêchant les individus de faire les choses à leur gré.
- Inhibent les individus au point qu'ils perdent le contrôle d'une situation.

### **Les exigences**

- Obligent les personnes à renoncer à quelque chose qui leur fait envie.
- Peuvent perturber un emploi du temps et obliger à réviser ses priorités.

# Principaux facteurs de stress



# Facteurs de stress personnel : les traits de personnalité

- **Personnalité de type A**

- Individu ayant une sensation chronique d'urgence et un goût excessif pour la compétition.

## **Personnalité de type B**

- Personne qui ignore le stress et accepte facilement les changements.

## Les obligations de rôle

- **Les conflits de rôle**
  - Créent des attentes difficiles à concilier ou à satisfaire.
- **La surcharge de rôle**
  - Se produit lorsque le temps disponible ne permet pas de mener à bien sa tâche.
- **L'ambiguïté de rôle**
  - Apparaît quand les attentes ne sont pas bien assimilées.

# Les facteurs de stress au sein de l'organisation

## – Tensions interpersonnelles :

Les Tensions interpersonnelles constituent des pressions venant d'autres employés.

## – Structure organisationnelle :

La structure organisationnelle peut se montrer stressante par exemple, du fait d'un manque d'occasions ressenti par un employé de participer aux décisions importantes le concernant.

## – Mode de direction :

Le style de management des sphères dirigeantes de l'entreprise.

# Comment réduire le stress

- ❑ La gestion du stress psychologique consiste à :
  - identifier et séparer chaque source du stress ;
  - s'attaquer aux sources du stress modifiables tels que les délais, la mauvaise communication, les urgences ;
  - accepter les sources du stress non modifiables comme les embouteillages, le téléphone, etc ;
  - séparer la vie personnelle de la vie professionnelle en cultivant son propre jardin relationnel et en se réservant des moments de relaxation et de méditation ;
  - être soi-même ;
  - extérioriser ses émotions en disant les choses le plus aisément possible,
  - gérer son temps ;
  - correspondre parfaitement à son poste de travail et comprendre l'étendue réelle de son périmètre de responsabilité.
- ❑ La gestion du stress physiologique consiste à :
  - maîtriser sa respiration ; décontracter les muscles ;
  - gérer le trac ;
  - se relaxer ;
  - faire du sport (marche, yoga, tai-chi,..)