

Bonnes pratiques – 8 facteurs de réussite pour la gestion du changement dans les PME

1. Permettre des succès rapides

Des expériences de succès régulières créent une base solide pour affronter les prochaines étapes. Il vaut mieux viser des étapes intermédiaires que l'objectif global.

2. Impliquer les détracteurs

Les reproches sont des opportunités pour n'omettre aucun détail important. Les esprits critiques défendent ce qui a déjà fait ses preuves. En conséquence, ce sont ces personnes en priorité qu'il faut convaincre du bien-fondé du changement.

3. Faire de la culture d'entreprise un élément faisant partie du changement

Initier le processus de changement et établir ce qui doit être changé: tout cela implique aussi d'adapter la culture d'entreprise.

4. Allouer des ressources au changement

Les changements prennent du temps. Concernant les ressources, il est important que la direction se réserve suffisamment de temps pour accompagner ses collaborateurs et collaboratrices. Les changements nécessitent aussi des ressources financières et en termes de personnel.

5. Autoriser les résistances

Le changement ne sera pas durable s'il est imposé par la force. Les résistances pendant le processus de changement sont aussi une opportunité pour réfléchir à ce qui a été atteint et, éventuellement, pour s'engager sur de nouvelles voies.

6. Faire que les perdants deviennent des gagnants

Lors de chaque changement, il y a des perdants. En plus d'expliquer le POURQUOI (pourquoi le changement est-il nécessaire), il est également essentiel de montrer la valeur ajoutée apportée par le changement (p. ex. enrichissement du poste, optimisation des processus, gains de temps et d'efficacité) à celles et ceux qui perdront quelque chose dans ce processus.

7. Communiquer de manière sincère et transparente

«Entendu» ne signifie pas nécessairement «compris». De même, «compris» ne signifie pas nécessairement «accepté». Il est indispensable que les objectifs, l'avancement, les succès et les défis soient communiqués de manière claire, transparente et au moment opportun. Si la communication se fait par e-mail, préférer les messages courts aux

romans. Autre chose: sur ce point, les personnes préfèrent toujours la transmission classique, personnelle.

8. Définir l'équipe centrale

Le changement n'est pas l'«affaire d'une seule personne». La mise en place d'une équipe centrale est déterminante pour garantir le succès du processus de changement. La mission de cette équipe est d'intégrer l'expertise, les compétences, les ressources et l'intérêt dans le projet de changement. L'équipe centrale doit être l'interface de toutes les parties prenantes.