

# L'importance de communiquer



- Pourquoi communiquer en période de changement ?
  - Faire connaître le projet d'affaires (la cible, pourquoi, comment,...)
  - Mobiliser et motiver
  - Expliquer et faire comprendre les avantages et désavantages
  - Comprendre les attentes et y répondre
  - Travailler sur les changements d'attitudes
  - Obtenir de la rétroaction
  - Maintenir informé

# Communiquer en période de changement

## Objectifs

## Principaux messages

### Sensibilisation

- Réponde aux questions de base (où, pourquoi, pourquoi maintenant, comment)
- Répondre aux premières préoccupations (centrées sur soi)

### Compréhension Adhésion

- Réaffirmer la volonté de changer
- Répondre aux questions et préoccupations
- Communiquer sur les impacts et plans d'action associés
- Présenter les bénéfices
- Informer sur la formation prévue et le support planifié

### Habilitation

- Communiquer sur le plan de mise en service
- Informer du processus, des moyens et des ressources mis en place pour l'implantation et le support

### Appropriation

- Reconnaître les efforts et les succès
- Encourager les nouveaux comportements
- Garder le momentum

### Intégration

- Communiquer sur les initiatives d'amélioration continue
- Célébrer

IMPLANTATION

# Les principes d'une communication efficace

- Utiliser un langage simple, clair et précis
- Utiliser un langage adapté à l'auditoire
- Utiliser des messages honnêtes, francs et opportuns
- Répéter les messages clés (7 fois!)
- Utiliser des médias variés
- Utiliser des canaux bidirectionnels de communication
- Utiliser un communicateur approprié au message et à l'auditoire
- Écouter et répondre aux questions et aux préoccupations des destinataires du changement
- Mettre en place un mécanisme de rétroaction



# L'importance du choix du média de communication



- Le média utilisé est aussi porteur d'un message, il donne une information sur
  - L'importance de l'information
  - L'intention (informer vs communiquer)
  - Le besoin de rétroaction (rapide ou non)
  - La personnalisation du message

# L'importance du média de communication



# Agenda

## Bloc 1:

- Les enjeux liés à la mise en œuvre et à l'appropriation du changement
- Un concept clé: la gestion des préoccupations

## Bloc 2:

- La gestion efficace des communications

## Conclusion

# Conclusion

- Les employés sont au cœur de la réussite des changements
- Tout comme les employés, les gestionnaires passent par des phases de préoccupations qu'il importe de ne pas sous-estimer
- Tous les acteurs au sein de l'organisation ont un rôle à jouer dans le changement
- L'engagement des gestionnaires tout au long du processus de transformation est un des facteurs les plus critiques de succès
- Il est essentiel que les gestionnaires supportent leurs employés afin de leur permettre de passer à travers les phases de préoccupations et ainsi progresser dans le changement

# Coordonnées

Sylvie Charbonneau

[sylvie.charbonneau@brioconseils.com](mailto:sylvie.charbonneau@brioconseils.com)

C 514. 715.0480

## Montréal

1819, boulevard René-Lévesque Ouest

Bureau 300

Montréal H3H 2P5

## Québec

801, Grande Allée Ouest

Bureau 103

Québec G1S 1C1

