

# Table des matières

Avant-propos	4
<b>1 Identification du changement</b>	<b>5</b>
1.1 Les causes des changements	5
1.2 Les changements dans l'entreprise	9
1.3 Les niveaux du changement	11
Résumé	13
Exercices	14
<b>2 Évaluer des changements</b>	<b>15</b>
2.1 Conditions aux changements	15
2.2 Besoin de changement	16
2.3 Disposition au changement	18
2.4 Capacité de changement	20
2.5 La gestion du changement	24
Résumé	25
Exercices	26
<b>3 La gestion des changements</b>	<b>27</b>
3.1 Émotions et résistance lors des changements	27
3.2 La courbe du changement	30
3.3 Le modèle à quatre chambres du changement	33
3.4 Le modèle à quatre chambres et la courbe du changement	35
Résumé	36
Exercices	37
<b>4 Planifier et piloter des processus de changement</b>	<b>39</b>
4.1 Le modèle à huit étapes selon Kotter	40
4.2 Le modèle à trois phases selon Lewin	45
4.3 Modèle à trois phases et modèle Leading Change	46
4.4 Démarche méthodique	47
Résumé	51
Exercices	52
<b>5 Accompagner des processus de changement</b>	<b>54</b>
5.1 Rôles de conduite dans la mise en œuvre des changements	54
5.2 Accompagner au travers des quatre chambres du changement	55
5.3 Apporter une réponse constructive aux émotions et à la résistance	58
5.4 Gérer sa propre sensibilité	60
Résumé	63
Exercices	63
<b>6 Appliquer des projets de changement dans l'équipe</b>	<b>65</b>
6.1 Mesures de communication	65
6.2 Mesures de développement	68
6.3 Mesures de participation	72
6.4 Développement d'équipe	73
6.5 Évaluer l'avancement du changement	76
6.6 Ancrer le processus de changement	79
Résumé	80
Exercices	81
<b>Annexe</b>	<b>83</b>
Solutions des exercices	84
Index	89