

## **Comment réussir ses communications en gestion de changement?**

Votre organisation s'apprête à vivre un changement? Qu'il s'agisse d'acquisition, de fusion, d'ouverture ou fermeture, de déménagement ou autres, il importe d'en informer vos différents publics. Dans ces circonstances, une communication efficace permet de vivre la transition plus facilement et de retomber plus vite «sur vos pieds». Voici quelques outils pour vous aider :

\*\*\*\*\*

### ✓ **Réaliser un plan d'actions de communication**

Pour certains, cette étape est complexe et laborieuse. On vous l'accorde! Mais malheureusement pour vous, elle est ESSENTIELLE. C'est ce qui guidera toutes vos actions en lien avec le changement à venir. Et justement, en situation de changement, il vous faut une base solide, un document complet auquel vous référer pour planifier et réaliser les actions.

Le plan d'actions de communication vous permet d'avoir, en un coup d'œil, les grandes lignes des éléments à mettre de l'avant pour la durée de votre projet. Des communications spécifiques, ciblées, envoyées au bon moment, et à travers les bons médias, s'il y a lieu, permettront de bien faire passer votre message.

*Psst! Si cette étape vous donne vraiment du fil à retordre, faites appel à Beaudoin relations publiques ! Les plans de comm, ça nous connaît! 😊*

### ✓ **Concevoir un document Questions-Réponses**

Quand un changement important survient dans une organisation, cela suscite généralement beaucoup de questionnements. Dans la majorité des cas, plusieurs intervenants sont au fait du dossier avant qu'il ne soit annoncé officiellement. Un bon outil à concevoir est un document de type *Questions-Réponses*, qui permet de cibler les questions sujettes à survenir et les réponses à utiliser par toutes les personnes concernées. Ce document peut être utile si vous devez répondre aux questions de journalistes, par exemple. Un message unique et la même réponse offerte par les différents intervenants auront un fort impact pour vos publics. On reconnaîtra le leadership et la cohérence dans l'entreprise.

### ✓ **Communiquer à l'interne**

En situation de changement, vous devez absolument tenir les membres de votre équipe informés. Évidemment, il faut y aller une étape à la fois et s'assurer que la transaction, par exemple, ira de l'avant avant de mettre tous les employés au parfum.

Par contre, si certains voient des choses ou se posent des questions, un bon employeur leur donnera des réponses et les rassurera sur leurs interrogations ou inquiétudes. Vos employés sont les premiers qui partageront l'information sur le terrain et la façon dont on s'adressera à eux joue pour beaucoup sur la réception qu'ils auront face au changement annoncé. Il est donc primordial de ne pas les négliger dans la gestion du changement, peu importe sa nature!

✓ **Prévoir les imprévus**

S'il y a bien quelque chose qui ne change pas, c'est le changement, n'est-ce pas? Dans une situation de changement telle que décrite en début d'article, il est évident que des imprévus se trouveront sur votre chemin. Nous vous suggérons donc de prévoir un budget plus élevé, à titre d'exemple, ou encore de vous donner plus de temps que nécessaire dans la réalisation de chacune des étapes. Cela vous évitera donc de vous retrouver au dépourvu en cours de route.

✓ **Être ouvert aux commentaires**

Il peut arriver que quelques-uns de vos employés et/ou clients soient réfractaires vis-à-vis le changement que vous apportez à l'organisation. Vous devez faire preuve d'ouverture et écouter leurs commentaires, et les rassurer, le cas échéant.

Pour ce faire, il est souhaitable de mettre sur pied une plateforme selon le contexte (ligne téléphonique spéciale, adresse courriel spécifique, groupe Facebook...) et faire mention dans vos communications des moyens mis à la disposition des gens pour pouvoir s'exprimer sur le sujet.

\*\*\*\*\*

Enfin, dites-vous bien une chose : si vous abordez vos communications de changement avec assurance, vous vous démarquerez aux yeux des gens concernés, que ce soit les employés, les clients, les partenaires, les fournisseurs, etc. Une personne convaincue aura beaucoup plus de facilité à convaincre son auditoire!

En effet, une communication efficace et complète des changements est essentielle afin que le plus grand nombre les comprennent, y adhèrent et s'en fassent les ambassadeurs. Que vous perceviez la réaction à un changement comme positive ou négative, rappelez-vous qu'il sera toujours préférable de bien le communiquer pour en tirer les meilleurs résultats.

**Sources :**

- <https://www.talsom.com/insights/les-4-etapes-dune-strategie-de-communication-reussie/>
- <https://octanestrategies.com/la-communication-du-changement/>
- Nos années d'expérience