

## Table des matières

<b>Dédicaces</b> .....	7
<b>Préface</b> .....	9
<b>Préambule</b> .....	11
<b>Avant-propos</b> .....	13
Originalité du livre .....	14
À qui s'adresse l'ouvrage? .....	14
Notre souhait.....	15
<b>Contexte du récit</b> .....	17
<b>Chapitre 1</b>	
<b>L'histoire de Léa : la turbulence d'un changement</b> .....	21
Guide de réflexion pédagogique et de transfert.....	31
Les bons coups de Léa .....	32
Les angles morts et les pistes d'amélioration pour Léa .....	32
Outil 1 : le cycle de la communication.....	33
Outil 2 : la démarche CAPTE.....	35
Outil 3 : l'équipe de gestion du projet/changement et les rôles et responsabilités des personnes impliquées.....	37
Outil 4 : la compréhension du changement .....	42
Les apprentissages .....	44
Questions de réflexion sur l'histoire de Léa.....	45
Questions de réflexion pour le transfert des acquis .....	45
<b>Chapitre 2</b>	
<b>Comprendre le changement : le diagnostic et le moment de vérité!</b> .....	47
Guide de réflexion pédagogique et de transfert.....	63
Les bons coups de Léa .....	63
Les angles morts et les pistes d'amélioration pour Léa .....	64
Outil 5 : la cartographie politique et stratégique des parties prenantes .....	64
Outil 6 : les conditions de succès .....	65
Les apprentissages .....	67
Questions de réflexion sur l'histoire de Léa.....	68
Questions de réflexion pour le transfert des acquis .....	69

### Chapitre 3

#### **Adhérer ou ne pas adhérer, voilà la question! ..... 71**

Guide de réflexion pédagogique et de transfert.....	85
Les bons coups de Léa .....	85
Les angles morts et les pistes d'amélioration pour Léa .....	86
Outil 7 : le registre des risques .....	87
Outil 8 : les ateliers sur la chaîne de valeur.....	87
Outil 9 : le discours d'ascenseur.....	88
Outil 10 : l'analyse d'impacts .....	89
Outil 11 : l'analyse et la gestion des préoccupations .....	90
Les apprentissages .....	93
Questions de réflexion sur l'histoire de Léa.....	94
Questions de réflexion pour le transfert des acquis .....	95

### Chapitre 4

#### **Enfin! La participation..... 97**

Guide de réflexion pédagogique et de transfert.....	107
Les bons coups de Léa .....	107
Les angles morts et les pistes d'amélioration pour Léa .....	108
Outil 12 : la stratégie de participation .....	108
Outil 13 : le réseau d'agents de changement.....	110
Outil 14 : la formation des gestionnaires et agents de changement à leur rôle d'ambassadeur.....	111
Outil 15 : l'enquête feed-back sur la mesure des préoccupations.....	112
Les apprentissages .....	113
Questions de réflexion sur l'histoire de Léa.....	115
Questions de réflexion pour le transfert des acquis .....	115

### Chapitre 5

#### **Le transfert – Prêt, pas prêt, c'est parti! ..... 117**

Guide de réflexion pédagogique et de transfert.....	129
Les bons coups de Léa .....	129
Les angles morts et les pistes d'amélioration pour Léa .....	130
Outil 16 : la stratégie et le plan de formation.....	130
Outil 17 : la feuille de route .....	132
Outil 18 : les conditions de succès pour la transition (voir figure 5.2 dans le récit) .....	132
Outil 19 : la responsabilisation du destinataire .....	132
Les apprentissages .....	134
Questions de réflexion sur l'histoire de Léa.....	136
Questions de réflexion pour le transfert des acquis .....	136

<b>Chapitre 6</b>	
<b>Évoluer – Le temps des récoltes!</b> .....	<b>139</b>
Guide de réflexion pédagogique et de transfert.....	145
Les bons coups de Léa .....	145
Les angles morts et les pistes d'amélioration pour Léa .....	146
Outil 20 : les conditions pour la pérennité du projet.....	146
Outil 21 : le bilan de projet.....	147
Les apprentissages .....	147
Questions de réflexion sur l'histoire de Léa .....	148
Questions de réflexion pour le transfert des acquis .....	148
<b>Conclusion : La suite!</b> .....	<b>151</b>
<b>Répliques de films</b> .....	<b>155</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>157</b>

## Liste des figures

<b>Chapitre 1</b>	
Figure 1.1 : Présentation de Kimberley.....	22
Figure 1.2 : La communication.....	34
Figure 1.3 : La contribution de la gestion de projet et de la gestion du changement .....	39
Figure 1.4 : La raison d'être d'un changement .....	42
<b>Chapitre 2</b>	
Figure 2.1 : L'organigramme actuel .....	51
Figure 2.2 : L'organigramme ciblé .....	53
Figure 2.3 : Exemple de cartographie des parties prenantes.....	65
<b>Chapitre 3</b>	
Figure 3.1 : L'organigramme final .....	78
Figure 3.2 : Le modèle des phases de préoccupations de Bareil (2004) .....	91
<b>Chapitre 5</b>	
Figure 5.1 : Exemple de feuille de route.....	125
Figure 5.2 : Processus décisionnel quant aux conditions de succès.....	128
Figure 5.3 : L'heure des choix .....	133