

GÉRER LES PRÉOCCUPATIONS LORS DE CHANGEMENTS OU DE NOUVEAUX PROJETS

PHASE DE PRÉOCCUPATIONS	DESCRIPTION	EXEMPLES D' ACTIONS À PRENDRE
1 AUCUNE PRÉOCCUPATION	La personne ne se sent pas concernée, est indifférente. Ce que dit la personne : • « Ce changement, ça ne me concerne pas. » • « Tout cela, c'est surtout pour les autres, pas pour moi. »	• Communiquer de façon précise et donner de l'importance au changement. • Expliquer le changement et utiliser des exemples concrets. • Affirmer la détermination de l'organisation par rapport au changement. • Commencer à créer un dialogue ouvert.
2 PRÉOCCUPATIONS CENTRÉES SUR LE DESTINATAIRE	La personne se demande principalement comment le changement l'affectera personnellement. Elle peut avoir peur de perdre ses acquis ou faire face à des difficultés. Ce que dit la personne : • « Est-ce que mes taxes vont augmenter à cause de ce projet? » • « Ce nouvel aménagement va-t-il me compliquer la vie, comme augmenter le trafic devant chez moi? » • « Est-ce que je vais encore pouvoir me stationner facilement dans mon quartier? »	• Écouter les peurs et les attentes et diminuer le niveau d'incertitude. • Reconnaître la légitimité des préoccupations. • Répondre directement aux préoccupations spécifiques de la personne. • Rester ouvert et disponible tout au long du processus. • Rassurer sur ce qui changera ou ne changera pas.



3
**PRÉOCCUPATIONS
CENTRÉES SUR
LA CAPACITÉ DE
L'ORGANISATION**

La personne s'inquiète des impacts organisationnels du changement. Elle se demande si la municipalité sera en mesure de mener à bien le projet ou si celui-ci est légitime.

Ce que dit la personne :

- « Est-ce que la municipalité a vraiment les moyens financiers de réaliser ce projet? »
- « Ce projet va-t-il respecter les délais et les budgets annoncés ou est-ce encore une promesse sans fondement? »
- « Comment la ville va-t-elle gérer les impacts organisationnels, comme les embouteillages ou la coordination avec les services publics? »

- Démontrer le sérieux et les raisons du changement et illustrer les moyens engagés par la municipalité pour la réussite du changement.
- Organiser des rencontres pour discuter du changement ou du projet.
- Inviter des spécialistes (urbanistes, économistes...) à parler de leur rôle dans le projet et de la solidité des plans.
- Démontrer que la décision repose sur des données solides et une planification rigoureuse.

4
**PRÉOCCUPATIONS
CENTRÉES SUR LE
CHANGEMENT**

La personne s'inquiète principalement du scénario de mise en œuvre du changement. Elle se demande si le processus sera bien planifié, si les ressources seront suffisantes et si le changement sera bien exécuté.

Ce que la personne dit :

- « Avec le budget qu'ils annoncent, est-ce vraiment réalisable? »
- « Comment vont-ils coordonner les travaux pour éviter des délais interminables? »
- « Est-ce qu'ils ont pensé à l'impact sur les commerces locaux ou sur la circulation? »

- Communiquer le plan d'action, les ressources et faire participer les personnes impactées ou concernées par le projet.
- Aller visiter, regarder des projets similaires dans d'autres municipalités.
- Présenter de manière transparente la façon dont les ressources (financières, humaines et techniques) seront mobilisées pour mener à bien le changement.
- Mettre en place une plateforme de communication (site web, bulletin d'information) pour informer régulièrement des progrès, des défis rencontrés et des ajustements réalisés.

5 PRÉOCCUPATIONS CENTRÉES SUR L'EXPÉRIMENTATION	La personne s'inquiète de sa capacité à s'adapter au changement et des moyens de soutien offerts par la municipalité. Elle se demande si elle pourra relever les défis pratiques que le changement implique. Ce que la personne dit : • « Comment vais-je m'y retrouver avec ces nouveaux aménagements? » • « Est-ce qu'on va m'accompagner si j'ai des difficultés à m'adapter? » • « Qui va répondre à mes questions si je rencontre un problème? » • « Est-ce que les citoyens auront des outils ou des formations pour s'adapter? »	• Faciliter le transfert des nouveaux acquis : formation, accompagnement, temps d'adaptation. • Présenter clairement les mesures d'accompagnement (outils, services, formations) prévues pour faciliter la transition, comme un service d'assistance (en ligne, téléphonique ou en personne) où les citoyens peuvent poser leurs questions ou obtenir de l'aide. • Donner du temps pour s'adapter ou lancer un projet pilote à petite échelle pour permettre aux citoyens de se familiariser avec le changement avant qu'il soit généralisé.
6 PRÉOCCUPATIONS CENTRÉES SUR LA COLLABORATION AVEC LES ACTEURS CONCERNÉS	La personne se concentre sur les interactions et la collaboration avec les autres parties prenantes dans le cadre du changement. Elle peut s'inquiéter des occasions d'échange, du transfert d'expertise ou de la qualité de la coordination entre les acteurs impliqués. Ce que la personne dit : • « Comment les différents services vont-ils travailler ensemble pour que ce projet soit un succès? » • « Est-ce que les citoyens auront leur mot à dire et pourront échanger leurs idées? » • « Comment va-t-on s'assurer que ceux qui connaissent bien le terrain partagent leur expertise avec les nouvelles équipes? » • « Qui est responsable si un problème survient à cause d'un manque de coordination? »	• Faciliter les échanges entre destinataires. • S'assurer que les connaissances et compétences des experts locaux ou des équipes existantes sont valorisées et partagées. • Mettre en place des groupes de travail mixtes incluant des citoyens, des représentants municipaux et des partenaires pour échanger sur le projet.

7

**PRÉOCCUPATIONS
CENTRÉES SUR
L'AMÉLIORATION
CONTINUE DU
CHANGEMENT**

La personne est déjà engagée dans le changement, mais se concentre sur son optimisation et son amélioration continue. Elle s'inquiète de la manière dont les retours d'expérience seront pris en compte, de la durabilité des bénéfices du changement et de l'évolution future des processus.

Ce que la personne dit :

- « Comment va-t-on évaluer si le projet atteint vraiment ses objectifs? »
- « Est-ce qu'on prendra en compte les retours des citoyens pour ajuster le projet si nécessaire? »
- « Qui surveillera et assurera que les nouvelles initiatives ne tombent pas dans l'oubli après leur mise en œuvre? »

- Laisser émerger des pistes d'amélioration du changement.
- Mettre en place des outils pour mesurer les impacts et identifier les ajustements nécessaires.
- Développer des indicateurs clés de performance (KPI) et des sondages réguliers pour suivre l'efficacité du changement.
- Demander un retour d'expérience.

