14 - ACCOMPAGNER LES CHANGEMENTS

- Accompagner les agents à vivre positivement l'organisation ou la réorganisation des secrétariats dans le nouvel établissement
- Accompagner le changement par la mise en œuvre de méthodes et d'outils adaptés à la logique d'intégration de nouveau processus ou dispositif
- Mobiliser les agents autour des avantages du nouvel environnement sur leur métier au quotidien
- Engager un processus de changement au travers d'objectifs précis et à court terme, conformes aux nouvelles fiches de poste des secrétaires médicales
- Gérer les aspects émotionnels et les résistances provoqués par le changement au travers d'une démarche de renforcement de la cohésion et de la culture d'équipe des agents

Programme pédagogique détaillé

JOUR 1

Le changement : définition et impacts

Pourquoi changer : une nécessité quand s'avère l'inadéquation entre le fonctionnement d'une organisation et ses finalités

Le changement : volontaire ou subi ?

Le stress inhérent à tout changement

Les représentations du changement : du refus à l'acceptation

Les différents comportements dans un contexte de changement

Les causes de résistance au changement :

- Causes individuelles, structurelles, collectives

Comment vaincre les peurs et les résistances au changement

- Les valeurs partagées : une culture d'équipe / de service commune comme levier pour bien vivre le changement

La démarche d'adaptation au changement

Les facteurs de réussite du changement pour une équipe :

- Une vision de l'avenir claire pour tous
- Une planification des différentes étapes d'évolution et une méthodologie (méthode & outils) pour concrétiser les objectifs fixés
- Une motivation et une participation active de l'équipe des secrétaires médicales
- Une appropriation de l'équipe / du service des nouvelles règles du jeu
- Une communication et une information tout au long du processus sur le bien fondé des évolutions à mettre en oeuvre
- Un encadrement qui donne orientations, moyens, participation, information

Les impacts du changement sur l'efficacité des secrétaires médicales

Identifier les bénéfices de la nouvelle organisation

Repérer l'impact des nouvelles fiches de poste sur la pratique professionnelle

Définir les étapes d'adaptation à l'organisation de son nouveau poste de travail et les moyens d'y parvenir

En Pratique

- Etude de cas concrets issus de la réalité des participants – échange d'expériences
- Travail sur les outils et les comportements facilitateurs
- Jeux de rôles filmés et analyse en groupe

JOUR 2

Adopter un état d'esprit constructif dans la démarche d'adaptation au changement

Liquidation du « passé » par la régulation :

- Identifier les pertes et les peurs de chacun pour faciliter l'adhésion et repérer les gains singuliers et collectifs
- Identifier les décalages et "recaler" les perceptions et les comportements de chacun
- Résoudre des conflits de priorités et des désaccords techniques
- Passer d'une logique de poste à une logique de contribution.

Formaliser clairement les interfaces :

- Identifier les relations de travail et l'organisation des secrétaires médicales entre elles
- Le plateau technique de consultations et d'explorations centralisé :
  - Identifier l'impact sur les missions des secrétaires
  - Déterminer les actions à mettre en œuvre
- Elaboration en exemples réels : analyse des connexions des différents membres du secteur des consultations et explorations
- Pointer les interdépendances - Repérer les liens
- Connaître les exigences des autres - Faire connaître ses exigences

Concrétiser le changement dans la pratique des secrétariats médicaux

- Elaborer un objectif et un but communs au sein du secrétariat médical
- Mettre en place des règles de fonctionnement communes
- Déterminer les actions à entreprendre
- Se fixer des délais de réalisation et des critères d'évaluation de résultats

Développer en soi une mentalité constructive d'adaptation au changement

- Les états du moi positifs et limitants.
- Position gagnante et mentalité de coopération : relation gagnant / gagnant.
- Reconnaître ses droits personnels, prendre conscience des émotions.
- Savoir demander (oser demander, identifier ce que je veux, exprimer une demande de façon positive).

La prise de décision en groupe

- L'influence de la discussion sur la décision
- La recherche de consensus

En Pratique

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques
- Travail sur les outils et les méthodes de définition d'objectifs
- Jeux de rôles filmés et analyse en groupe
- Entraînements à partir d'études de cas issus de la réalité des participants

L'engagement de progrès :

Les participants contractent un ou plusieurs objectifs de progrès qui peuvent être communs à tous, (et qui portent sur l'organisation ou le relationnel au sein de leur équipe et/ou avec les autres équipes du service), et par ailleurs des objectifs individuels liés à des actions personnelles sur lesquelles ils s'engagent.

Le consultant vérifie les plans d'action, valide la faisabilité, ainsi que les moyens, les délais mis en œuvre pour atteindre les objectifs.