

B : Interaction dans un milieu de travail interconnecté

B5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise – Mandat pratique n°1

---

## Accompagner positivement les changements

---

### Objectifs évaluateurs :

- b5.ef1 : Les employés/es de commerce s'informent sur les nouveautés et les changements dans leur entreprise ainsi que sur leur signification pour leur domaine d'activité. (C3)
- b5.ef2 : Ils/elles analysent les effets des changements dans l'entreprise sur leur domaine de travail et proposent des mesures de mise en œuvre. (C4)
- b5.ef3 : Ils/elles mettent en œuvre de nouvelles mesures, tâches, procédures ou méthodes de travail pour l'entreprise conformément aux directives de leurs supérieurs. (C3)
- b5.ef4 : En cas de doute concernant les processus de changement en entreprise, ils/elles se tournent vers leur supérieur/e. (C3)

**Recommandation** : Deuxième ou troisième année d'apprentissage

---

## Mandat pratique

### Exposé de la situation

Le changement fait partie de la vie professionnelle comme de tout autre domaine de ta vie. Cela peut être passionnant et stimulant, mais parfois cela peut aussi s'accompagner de défis. Tu peux contribuer positivement au changement de plusieurs manières. Il est toujours utile de se tenir au courant des changements et d'en évaluer alors l'impact sur ta propre situation. Cela te permettra de mieux appréhender le changement et de t'y préparer en amont. N'hésite pas à porter un regard critique sur les changements. Efforce toi néanmoins d'aborder le changement systématiquement de manière positive et constructive et de formuler d'éventuelles propositions d'amélioration.

Cet exercice pratique te permet de te confronter aux changements et de trouver un moyen d'y contribuer de manière positive.

### Série d'exercices

Exercice n°1 : Identifie les différents changements, petits ou grands, qui ont eu lieu dans ton entreprise ou pour toi personnellement dans ton travail quotidien depuis le début de ton apprentissage (par ex. changement de service, restructuration, nouveau domaine de compétences, changement d'équipe, nouveau logiciel).



Ouvre l'œil en permanence pour détecter le moindre changement, plus ou moins important.

---



Il n'est pas nécessaire qu'il s'agisse d'une réorganisation ou d'un changement de produit, cela peut aussi consister en des changements minimes comme le fait que tu sois responsable d'un nouveau secteur, qu'un nouveau logiciel de téléphonie soit utilisé ou que tu passes de la première à la deuxième année d'apprentissage et que tu assumes ainsi un nouveau rôle.

---

Exercice n°2 :

Réfléchis à ton attitude face à ces changements.  
Comment as-tu réagi ? Quel a été ton ressenti ?

Essaie aussi d'analyser l'ambiance générale dans l'équipe par rapport à ce changement. Le changement a-t-il été bien accueilli ou l'ambiance s'est-elle alors dégradée ?

---

Exercice n°3 :

Réfléchis maintenant à d'éventuels changements qui pourraient avoir lieu dans un avenir proche. Tu changeras peut-être bientôt de service ou tu te consacreras à de nouvelles tâches ?

Pose-toi les questions suivantes à ce sujet :

- Comment puis-je me préparer au mieux à ce changement ?
- Quelle contribution active puis-je apporter à ce changement ?
- Que puis-je faire pour me sentir pris/e en compte dans ce changement ?
- Quel est l'impact de ce changement sur mon travail quotidien ?

---

Exercice n°4 :

Note les principaux enseignements que tu as tirés dans ton dossier de formation ainsi que ta réflexion sur les changements survenus.

---

**Directives spécifiques à l'entreprise :**

---



## Grille de compétences

### Auto-évaluation

**Question de fond n°1 :** Est-ce que je m'occupe de manière constructive des processus de changement dans mon entreprise ?

#### Critères de compétence

---

Je m'informe sur la situation de départ et les objectifs du projet de changement.

---

J'évalue les conséquences pour mon propre champ d'activité et mes processus quotidiens.

---

J'adopte une attitude positive et témoigne d'un esprit ouvert et curieux.

---

J'adopte une attitude constructive face aux défis qui découlent du changement.

---

**Question de fond n°2 :** Est-ce que je parviens à apporter une contribution productive aux changements ?

#### Critères de compétence

---

Je témoigne de l'ouverture face à la nouveauté, je montre mon intérêt pour le changement et je m'informe activement.

---

J'examine les nouveaux processus de manière critique, mais constructive, afin de pouvoir attirer l'attention sur d'éventuelles erreurs ou difficultés.

---

Je fais preuve d'autocritique quant à ma propre attitude face au projet de changement.

---

**Question de fond n°3 :** Est-ce que j'ose formuler des idées et des propositions d'amélioration en matière de changements dans l'entreprise ?

#### Critères de compétence

---

Si j'identifie un potentiel d'améliorations, je propose de manière proactive des améliorations possibles.

---

J'argumente mes propositions d'amélioration.

---

Si mes propositions d'amélioration sont rejetées, je ne le prends pas personnellement et conserve ma motivation.

---



## Évaluation par un tiers

**Question de fond n°1 :** Est-ce qu'il/elle s'occupe de manière constructive des processus de changement dans son entreprise ?

### Critères de compétence

---

Il/elle s'informe sur la situation de départ et les objectifs du projet de changement.

---

Il/elle évalue les conséquences pour son propre champ d'activité et ses processus quotidiens.

---

Il/elle adopte une attitude positive et témoigne d'un esprit ouvert et curieux.

---

Il/elle adopte une attitude constructive face aux défis qui découlent du changement.

---

**Question de fond n°2 :** Est-ce qu'il/elle parvient à apporter une contribution productive aux changements ?

### Critères de compétence

---

Il/elle témoigne de l'ouverture face à la nouveauté, montre son intérêt pour le changement et s'informe activement.

---

Il/elle examine les nouveaux processus de manière critique, mais constructive, afin de pouvoir attirer l'attention sur d'éventuelles erreurs ou difficultés.

---

Il/elle fait preuve d'autocritique quant à sa propre attitude face au projet de changement.

---

**Question de fond n°3 :** Est-ce qu'il/elle ose formuler des idées et des propositions d'amélioration en matière de changements dans l'entreprise ?

### Critères de compétence

---

S'il/elle identifie un potentiel d'améliorations, il/elle propose de manière proactive des améliorations possibles.

---

Il/elle argumente ses propositions d'amélioration.

---

Si ses propositions d'amélioration sont rejetées, il/elle ne le prend pas personnellement et conserve sa motivation.

---