

# GÉRER LES PRÉOCCUPATIONS MULTIPLES DÉCOULANT DES CHANGEMENTS ENGENDRÉS PAR LA COVID-19

Chantal Lamoureux, CRHA - Directrice, Qualité de la pratique, Ordre CRHA

Nathalie Lévesque, CRHA - Conseillère principale développement professionnel, Ordre CRHA



# Plan du webinaire

- Mise en contexte de certains défis RH engendrés par la Covid-19
- Le modèle des préoccupations pour accompagner le volet humain
- Aborder les préoccupations dans une optique de reprise
- Période de questions

# Particularités de la situation Covid-19

- Ampleur de la situation: Pandémie
- Urgence d'agir et de s'adapter rapidement
- Impacts: toutes les entreprises, individus et familles
- Répercussions touchent les différentes sphères de la vie
- Mesures imposées sont contraignantes et s'additionnent
- La reprise est une zone grise

*C'est une situation exceptionnelle, qui se doit d'être gérée en sortant des sentiers battus tout en gardant en tête l'impact des décisions, des communications, des approches sur l'expérience employé et sur la marque employeur.*

# Gérer le présent sans oublier la reprise

Au-delà des activités opérationnelles préserver l'entreprise sous l'angle humain

## Quelques défis RH en situation Covid-19

- Prendre et communiquer des décisions difficiles et contraignantes
- Nourrir les liens d'emploi malgré les mises à pied temporaires
- Favoriser le bien-être physique et psychologique des employés parachutés dans le travail à distance
- Voir à la sécurité et au soutien des employés qui offrent des services essentiels
- Faciliter la conciliation travail-famille
- Favoriser l'adaptation des attentes en tenant compte du contexte et des facteurs de stress
- S'approprier et appliquer les nouvelles mesures gouvernementales relatives aux emplois

*La situation actuelle est une opportunité pour faire vivre et ressortir vos valeurs d'entreprise dans l'adversité. Qu'est-ce que les employés retiendront de la culture de l'entreprise après la Covid-19?*

Face à la Covid-19, les impacts sur les opérations des entreprises et les emplois varient

# Quiz 1

Présentement, vous travaillez au sein d'une organisation qui...

# La situation est une source de préoccupations multiples

- «Une préoccupation est un questionnement, une idée, une inquiétude ou un souci vécu par une personne par rapport à l'un ou plusieurs aspects du changement»<sup>1</sup>
- Les préoccupations sont des indicateurs importants qui permettent de mieux comprendre le volet humain des changements

<sup>1</sup> [Misez sur l'Humain en contexte de changement, Ordre des CRHA](#)

***«Le fait de consulter les employés sur leurs préoccupations et leurs inquiétudes concernant le changement a des effets apaisants, bénéfiques et facilitants»<sup>2</sup>***

<sup>2</sup> Bareil, Céline (2004). *Gérer le volet humain du changement*, Montréal, Transcontinental, coll. Entreprendre, 213 p.

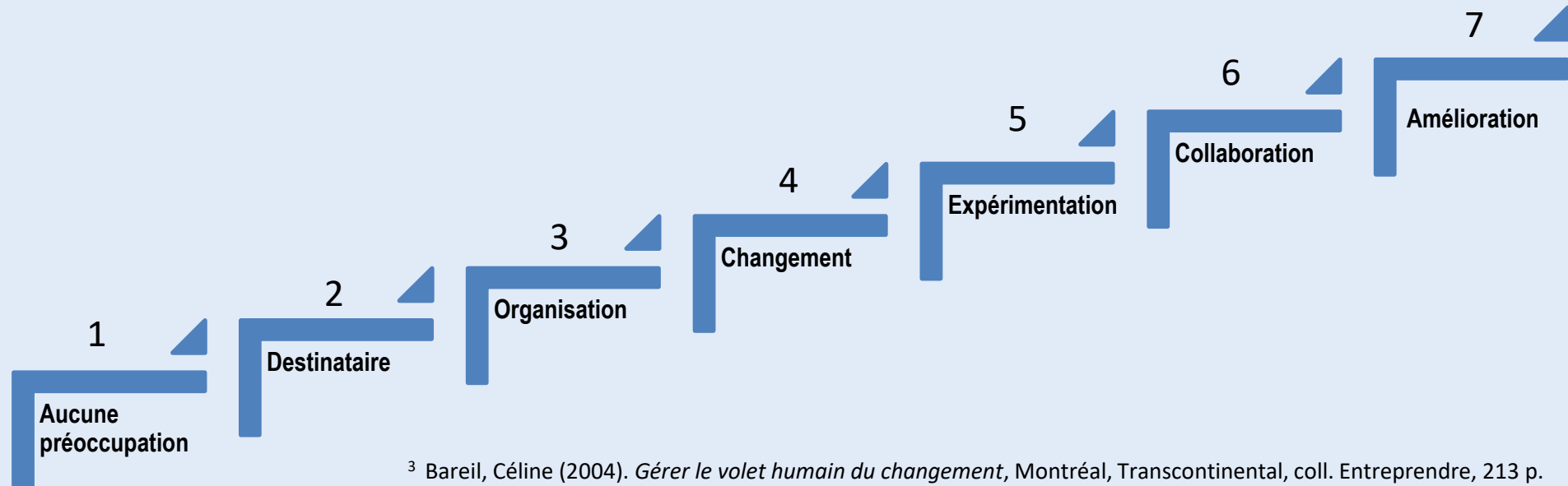
# Le modèle des préoccupations de Céline Bareil<sup>3</sup>, une lunette pour observer et gérer le volet humain du changement en période de la Covid-19

## Quiz 2

Jusqu'à quel point êtes-vous familier avec le modèle des préoccupations de Céline Bareil ?

<sup>3</sup> Bareil, Céline (2004). *Gérer le volet humain du changement*, Montréal, Transcontinental, coll. Entreprendre, 213 p.

# Les 7 phases de préoccupations <sup>3</sup>



<sup>3</sup> Bareil, Céline (2004). *Gérer le volet humain du changement*, Montréal, Transcontinental, coll. Entreprendre, 213 p.



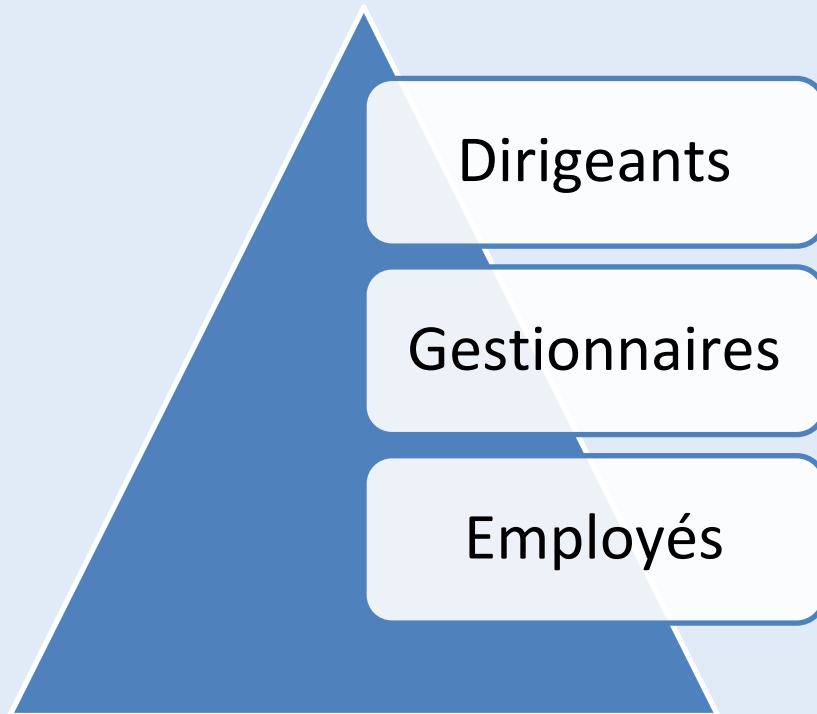
# Plusieurs facteurs influencent les préoccupations

Face à une même situation, les préoccupations ne sont pas les mêmes pour tous

- Le contexte global (familial, social, financier, santé, etc.)
- L'étape de vie professionnelle
- L'état d'esprit – Fixe ou de croissance
- Tolérance à l'incertitude
- Capacité à gérer son stress
- Niveau de résilience

*Qu'avez-vous mis en place pour prendre le pouls des préoccupations de vos équipes sur une base régulière?*

Regards diversifiés sur  
une situation  
commune selon le  
rôle occupé



*En tant que professionnel RH vous avez aussi vos préoccupations, il est important de savoir les reconnaître et de s'outiller pour y répondre. Discutez-en avec votre supérieur immédiat et visitez [le site de l'Ordre CRHA](#) peut-être y trouverez-vous des réponses.*

Les changements engendrés par la Covid-19 génèrent plusieurs préoccupations et ce, à tous les niveaux

## Quiz 3

À quel niveau se situent vos principales préoccupations du moment ?

# Adresser les préoccupations

- Écoute active et continue
- Bien cibler le niveau de préoccupation
- Communication régulière et progressive
- Répétition des messages clés et des ancrages décisionnels
- Recadrer les informations – les rumeurs et autres
- Prendre des décisions cohérentes en lien avec les valeurs et la culture de l'entreprise

*Comment faites-vous vivre vos valeurs d'entreprise à travers vos décisions, communications et accompagnement?*



- Questionnements ou comportements observés
- Exemples de questions pour aborder les préoccupations
- Exemples d'actions que peuvent poser les professionnels RH

***Un outil à télécharger pour inspirer vos actions visant à gérer les préoccupations multiples découlant des changements engendrés par la Covid-19.***

# Période de questions

# Mot de la fin

Que voulez-vous que vos employés  
retiennent de votre entreprise  
quant à la gestion de leurs  
préoccupations durant la crise?

*Merci de votre participation.*