

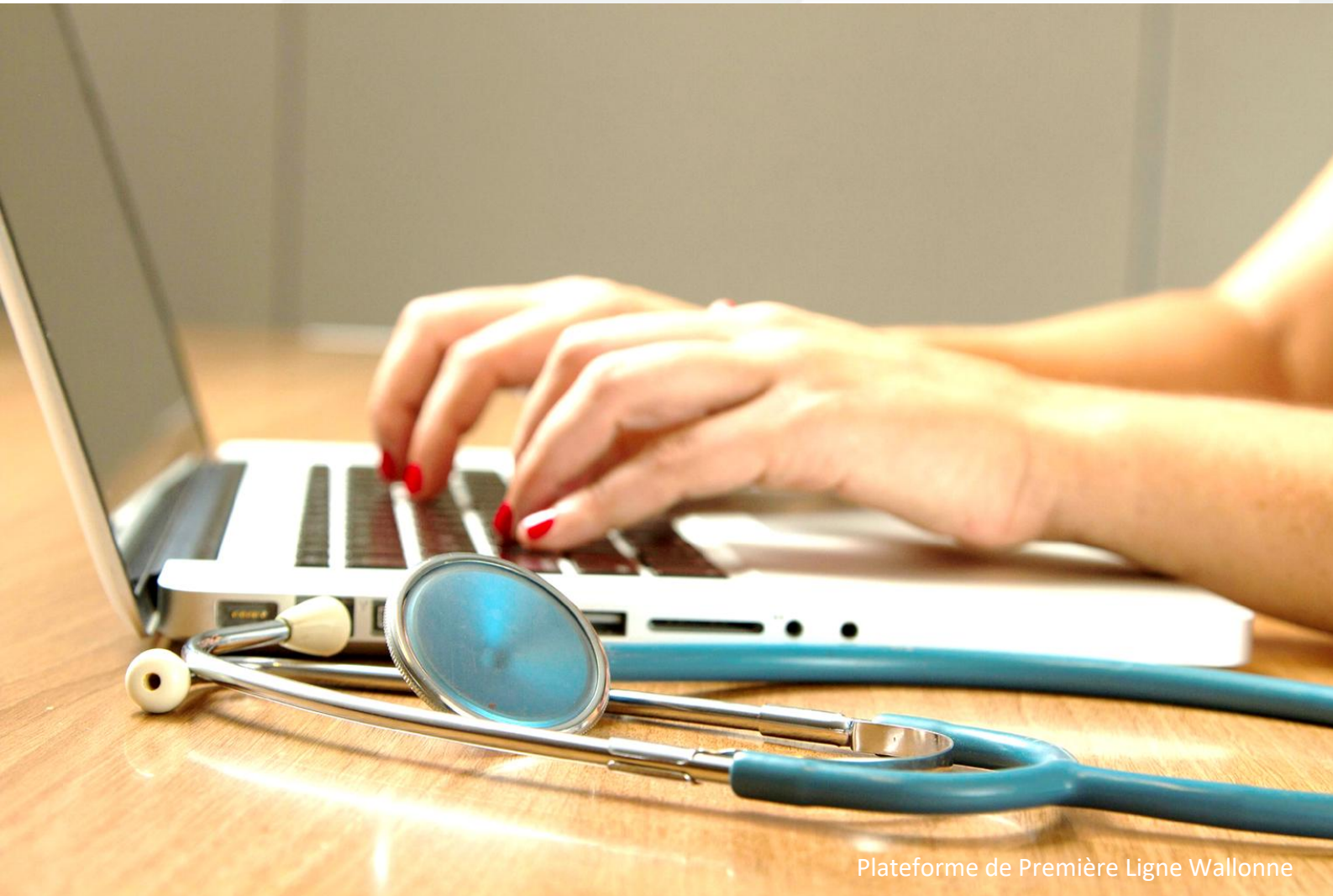


Plateforme de Première Ligne Wallonne

Passez au digital sans douleur : *clés pour un changement en douceur*

Malorie Flahaux

Imaginez...



Un soignant qui passe presque plus de temps à remplir des dossiers qu'avec ses patients

... Ça vous parle ?

Constat rapide

Les **outils numériques** promettent de **faciliter le travail** et d'**améliorer la prise en charge**

Mais... ils sont souvent **perçus** comme une **contrainte**



Freins objectifs... et subjectifs

Avant, on notait tout à la main dans le dossier et ça fonctionnait très bien

Je suis déjà débordé.e, je n'ai pas le temps de faire des encodages en plus

Je suis médecin pas secrétaire

Le patient ne se résumera bientôt plus qu'à une compilation de données

En plus si on se fait pirater, on sera tous perdus !

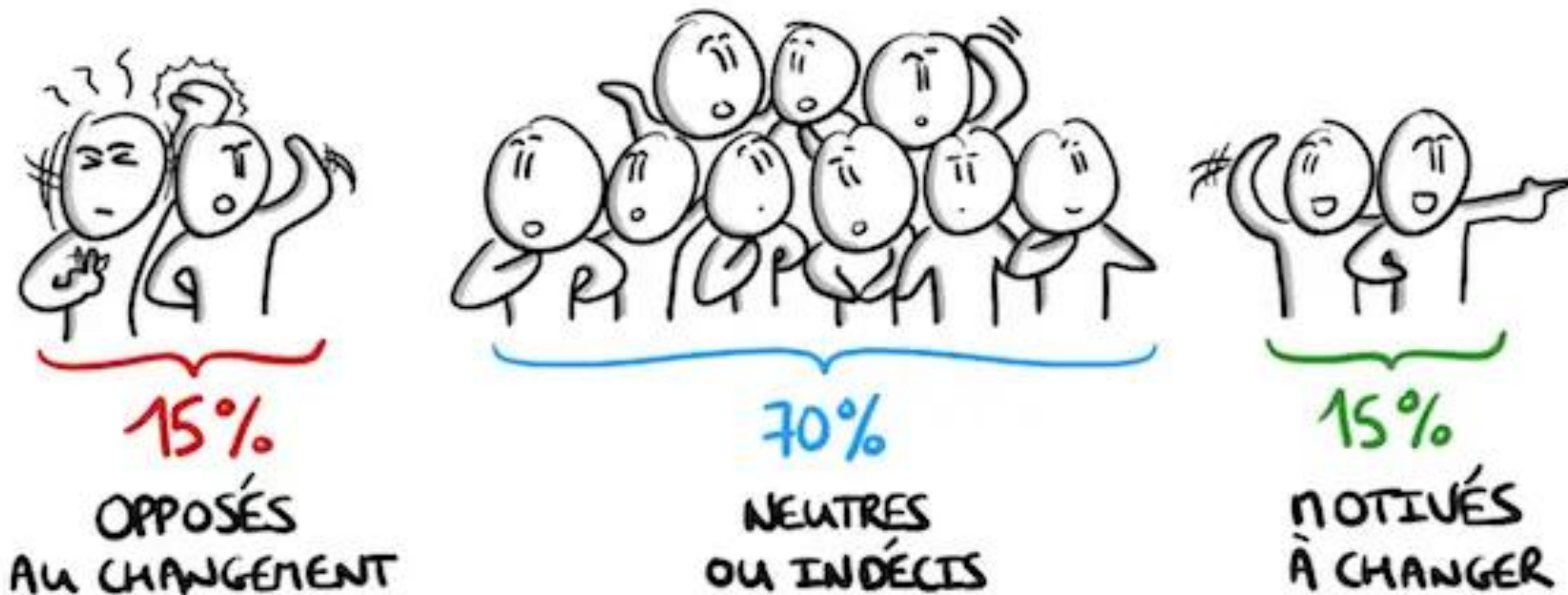
C'est pas ergonomique leur truc, j'y comprends rien !

C'est sur quel bouton déjà qu'il faut cliquer ?

Ce n'est plus de mon âge !

Passage au digital : où en suis-je ?

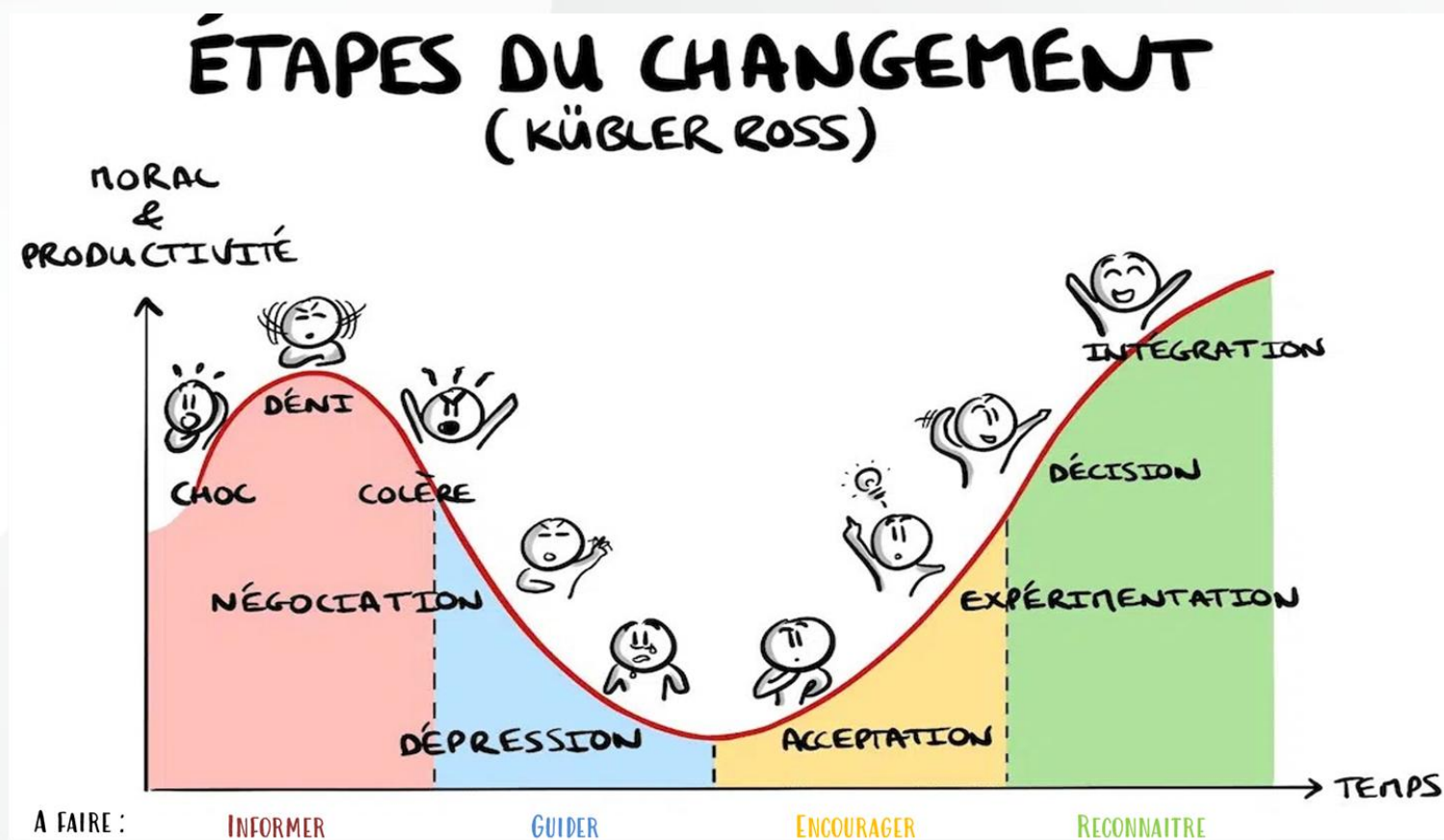
3 POSITIONNEMENTS FACE AU CHANGEMENT



Courbes du changement // deuil

Le **changement** implique souvent de **renoncer** à une **situation familière** (même imparfaite) pour s'ouvrir à **l'inconnu**

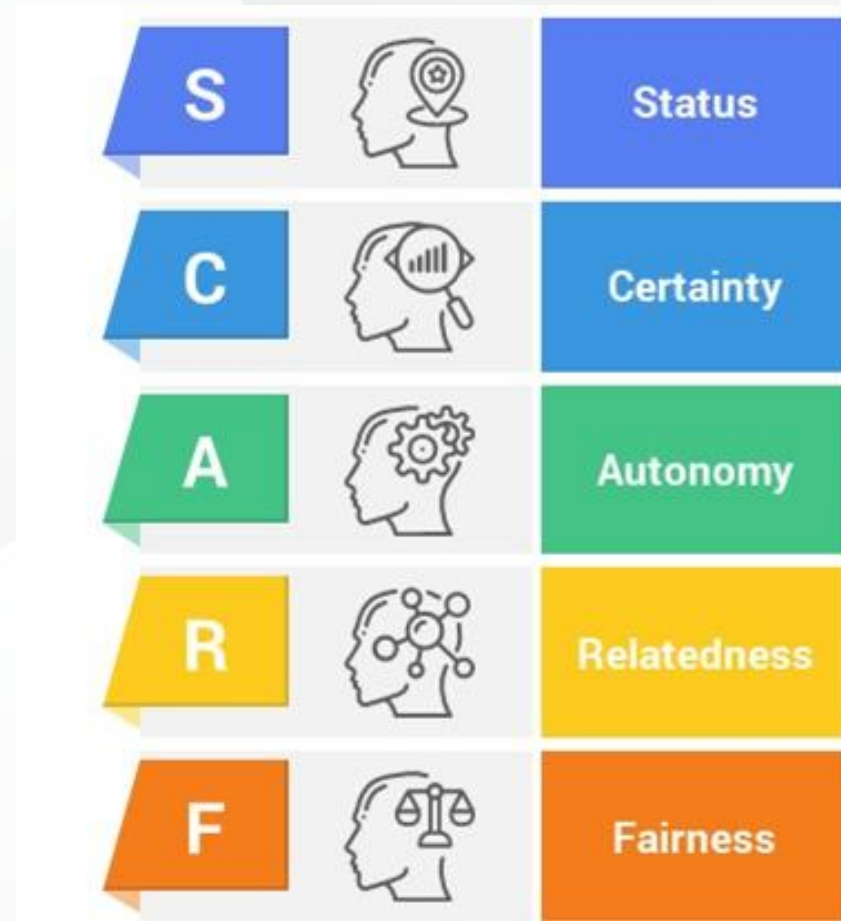
Sachez identifier à quelle étape vous et vos confrères vous situez



Le modèle SCARF (David Rock)

Les **5 leviers psychologiques** clés qui influencent

- notre **motivation**
- notre **engagement**
- notre **résistance au changement**



Statut : « Où suis-je positionné ? »

Le changement peut **menacer** ou **améliorer** notre **statut social** (notre importance relative aux autres)



Résistance

Peur d'être jugé « pas assez tech » ou « dépassé »

- *"Avant, j'étais un expert sur l'ancien système, maintenant je dois tout réapprendre et redevenir débutant."*
- *"Ce changement va-t-il me faire perdre mon influence ?"*



Bonnes pratiques pour réduire la résistance

- Redécouvrir le **plaisir d'apprendre**
- Se réjouir de développer **une nouvelle expertise**
- Valoriser l'**expérience** et les **compétences humaines** des personnes.
- Leur donner un **rôle clé** dans le changement pour qu'elles se sentent reconnues => « *Ambassadeurs* »
- Mettre en avant **leurs points forts** face à la nouveauté.

Certitude : « Suis-je en sécurité ? »

Notre cerveau aime **prédire l'avenir**. L'incertitude crée **du stress**.
Un changement mal communiqué **déclenche la peur**



Résistance

Flou sur l'utilité, les effets sur le quotidien

"On nous annonce un nouveau logiciel, mais on ne sait rien sur son fonctionnement."

"On me demande d'adopter une nouvelle façon de travailler sans me donner de détails."



Bonnes pratiques pour réduire la résistance

- Poser des **questions** pour se rassurer.
- Donner un **maximum d'informations concrètes** pour rassurer :
 - Ce qui change ou pas
 - Bénéfices
 - Etapes
 - Calendrier
- Fixer des **objectifs clairs** et des étapes progressives.
- Pratiquer la **transparence** dans la communication.

Autonomie : « Ai-je du contrôle ? »

Le sentiment de **perdre le contrôle** est une grande source de **stress** et de **résistance**.



Résistance

Sentiment d'imposition,
« encore un outil de plus »

"On m'impose un nouveau processus sans me demander mon avis"

"Je dois utiliser cet outil tout fait qui n'est pas complètement adapté à mes besoins."



Bonnes pratiques pour réduire la résistance

- Expérimenter le **lâcher-prise** (j'accepte de ne pas tout contrôler)
- **Impliquer** les utilisateurs dans les décisions et les laisser **choisir** des **options**.
- Laisser des **marges de choix** : groupe pilote, rythme d'appropriation, personnalisation, tutoriels libres ou accompagnés,...
- Encourager des **propositions d'amélioration** pour qu'ils deviennent actrices du changement.

Relation : « Suis-je encore intégré dans le groupe ? »

En tant qu'êtres sociaux, tout changement qui affecte nos relations peut être perçu comme une menace



Résistance

Isolement, impression d'être seul face à l'outil

« Les infos passent maintenant par l'outil, on se voit beaucoup moins pour discuter des patients »

« Je ne sais pas quoi faire ni qui appeler quand je suis coincé devant ma machine »



Bonnes pratiques pour réduire la résistance

- Identifier des **personnes ressources** et leur libérer du temps
- Organiser des **moments de partage**, créer une ambiance d'entraide (soutien, bonnes pratiques,...)
- Favoriser la **collaboration** et les **échanges de vive voix réguliers** .

Au sein d'une institution et/ou entre intervenants indépendants

Équité : « *Est-ce juste ?* »

Un changement perçu comme **injuste ou inéquitable** génère une forte **résistance**.



Résistance

Ressenti d'injustice : « Pourquoi (pas) nous ? »

" Pourquoi certains bénéficient d'une formation et pas d'autres ? »

" On me demande d'encoder toutes ces infos en plus du reste mais je ne suis pas payé.e plus«



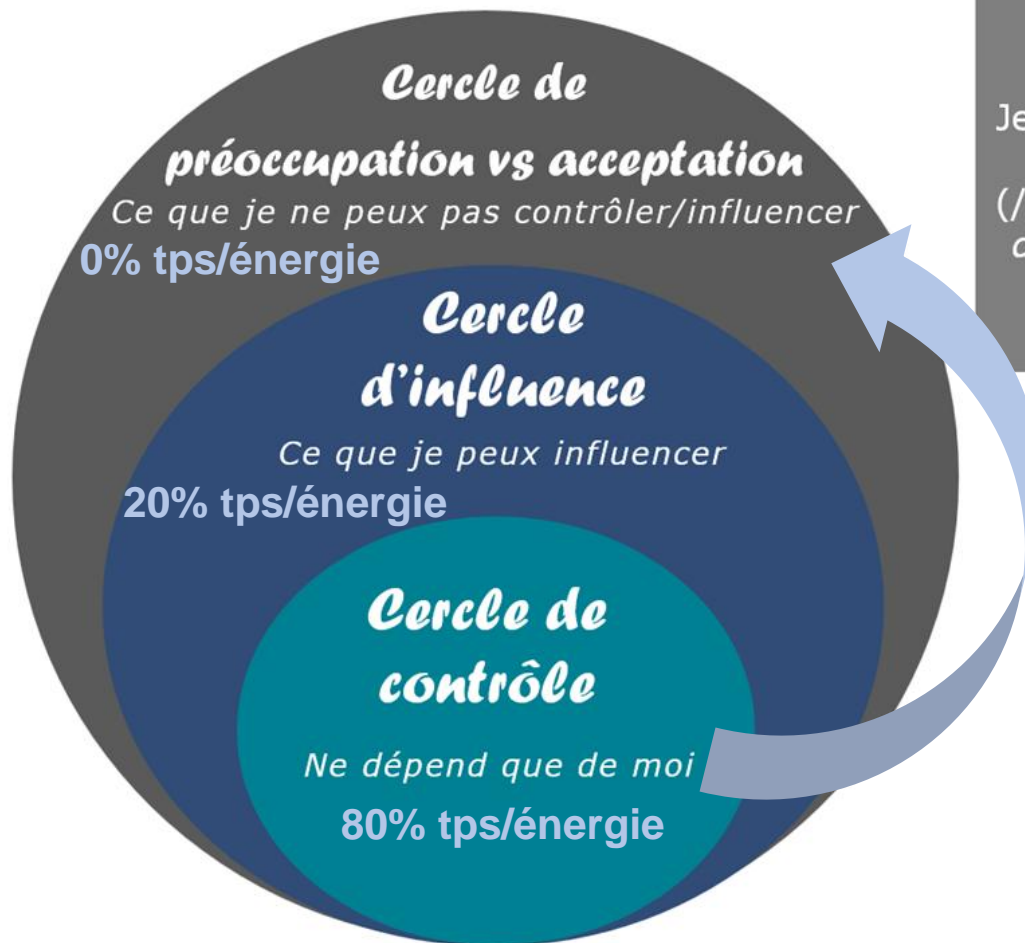
Bonnes pratiques pour réduire la résistance

- Expliquer le **pourquoi global** (projet patient, qualité)
- Être **transparent** sur les décisions et expliquer les **critères utilisés**.
- Montrer que le changement **profite à tous** sur le LT.
- **Impliquer** toutes les **parties prenantes** pour assurer un sentiment d'équité.
- Exprimer/recueillir les **ressentis** et **émotions**.
- S'assurer que tout le monde a accès au **même soutien**.

Le changement commence par moi

Préoccupation :

Si je ne peux pas vivre avec cette situation (>< valeurs, besoins), comment reprendre le contrôle de cet aspect de ma vie ?



Acceptation :

Je peux vivre sereinement avec cette situation (// valeurs, besoins), et je décide de lâcher prise et ne plus y consacrer ni temps ni énergie

≠

Indifférence

Je **décide** comment je veux vivre la nouvelle situation 😊

dans votre **fonctionnement personnel** ou dans vos **interactions professionnelles**
pour **favoriser le passage au digital** (sans permission ou ressources supplémentaires)

- 1) Réflexion individuelle 30''
- 2) Par 4 : mode « écrit => lu » et choix de la meilleure action
- 3) Partage

Merci de votre attention

TITRE

- Texte
- Texte
- Texte
- Texte
- ...



Plateforme de Première Ligne Wallonne



TITRE

TITRE



Le lorem ipsum est, en imprimerie, une suite de mots sans signification utilisée à titre provisoire pour calibrer une mise en page, le texte définitif venant remplacer le faux-texte dès qu'il est prêt ou que la mise en page est achevée. Généralement, on utilise un texte en faux latin, le Lorem ipsum ou Lipsum.



www.pplw.be

Avec le soutien de

