

L'introduction d'un changement : **vraie amélioration** ou **nouvelle** **contrainte ?**

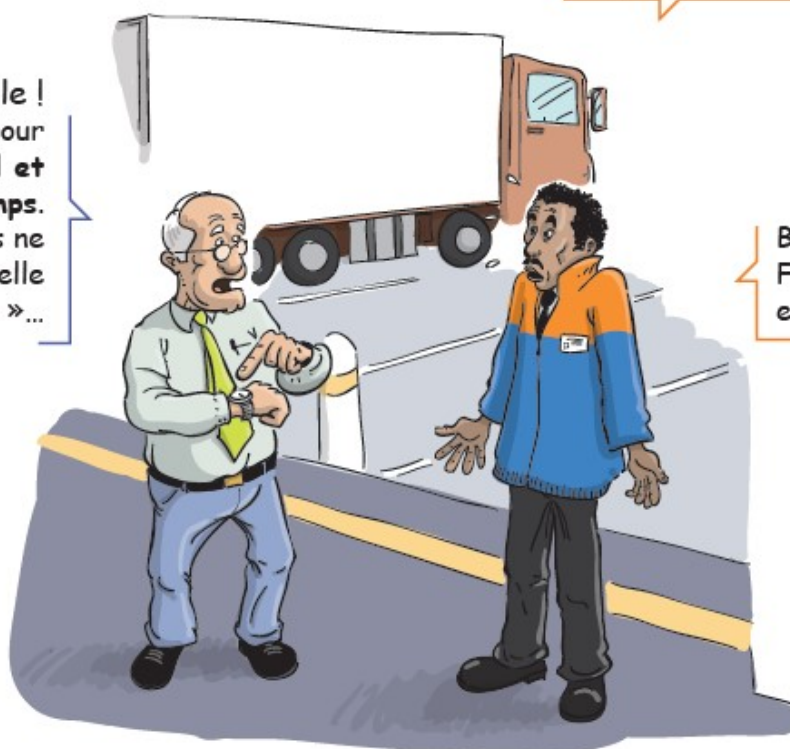
Une entreprise de transport de colis vient d'investir dans un nouveau logiciel qui doit permettre de mieux gérer la livraison en calibrant et équilibrant les tournées.
Depuis ce changement, François, un chauffeur-livreur chevronné, cumule les retards dans ses livraisons. Pourquoi ? Est-il le seul ?
Le directeur et le chef de quai en discutent.

François a encore du retard dans sa tournée ! **C'est quoi son problème ?**

Le nouveau logiciel... d'ailleurs **c'est aussi le problème des autres !**

C'est pas possible !
On l'a acheté pour **faciliter le travail et faire gagner du temps.**
Dis plutôt qu'ils ne sont pas « nouvelle technologie »...

Ben en fait...
Faire nos tournées est devenu plus difficile.



Les gars sont chargés à bloc.
Plus moyen de glisser des colis
urgents dans la tournée.



Alors François n'est
donc pas le seul ?



C'est ce que je te dis !
En plus, c'est énervant : dans le
logiciel, c'est toujours le meilleur
des mondes. Jamais de bouchons,
de pluie ou d'attente chez le client...
La réalité du boulot, c'est loin d'être ça...



Repérer L'introduction du changement

L'introduction d'un nouvel outil de travail peut s'avérer contre productive en particulier si l'activité réelle des salariés n'est pas prise en compte. Face aux aléas incontournables du travail, les salariés développent des astuces leur permettant de réussir la tâche qui leur est attribuée. Supprimer les marges de manœuvre nécessaires à la préservation de ces stratégies efficaces peut donc avoir un impact direct sur la performance de l'entreprise. Loin d'opposer une résistance au changement, c'est souvent pour préserver leur efficacité que les salariés mobilisent leurs compétences.

Et aussi d'autres facteurs à prendre en compte : Intensité du travail - Qualité empêchée
Autonomie



Agir Quelques leviers pour prévenir

- Associer les salariés et leurs représentants au changement (nouvel outil de travail, variation des effectifs, changement de locaux...) pour qu'il soit facteur d'amélioration.
- Accompagner ce changement tout au long de la démarche : l'enjeu est de détecter les améliorations, mais aussi les difficultés générées sur le travail de chacun pour pouvoir rapidement les résoudre.