

- Positionnement du Manager comme « relais opérationnel du Changement »

Préparer le changement	Engager le changement
Réaliser le changement	Ancrer le changement

- Les différentes origines de la résistance au changement
- Les différentes étapes de la courbe du deuil
- L'évaluation du niveau de changement (type 1 ou 2 selon l'approche de Palo Alto)