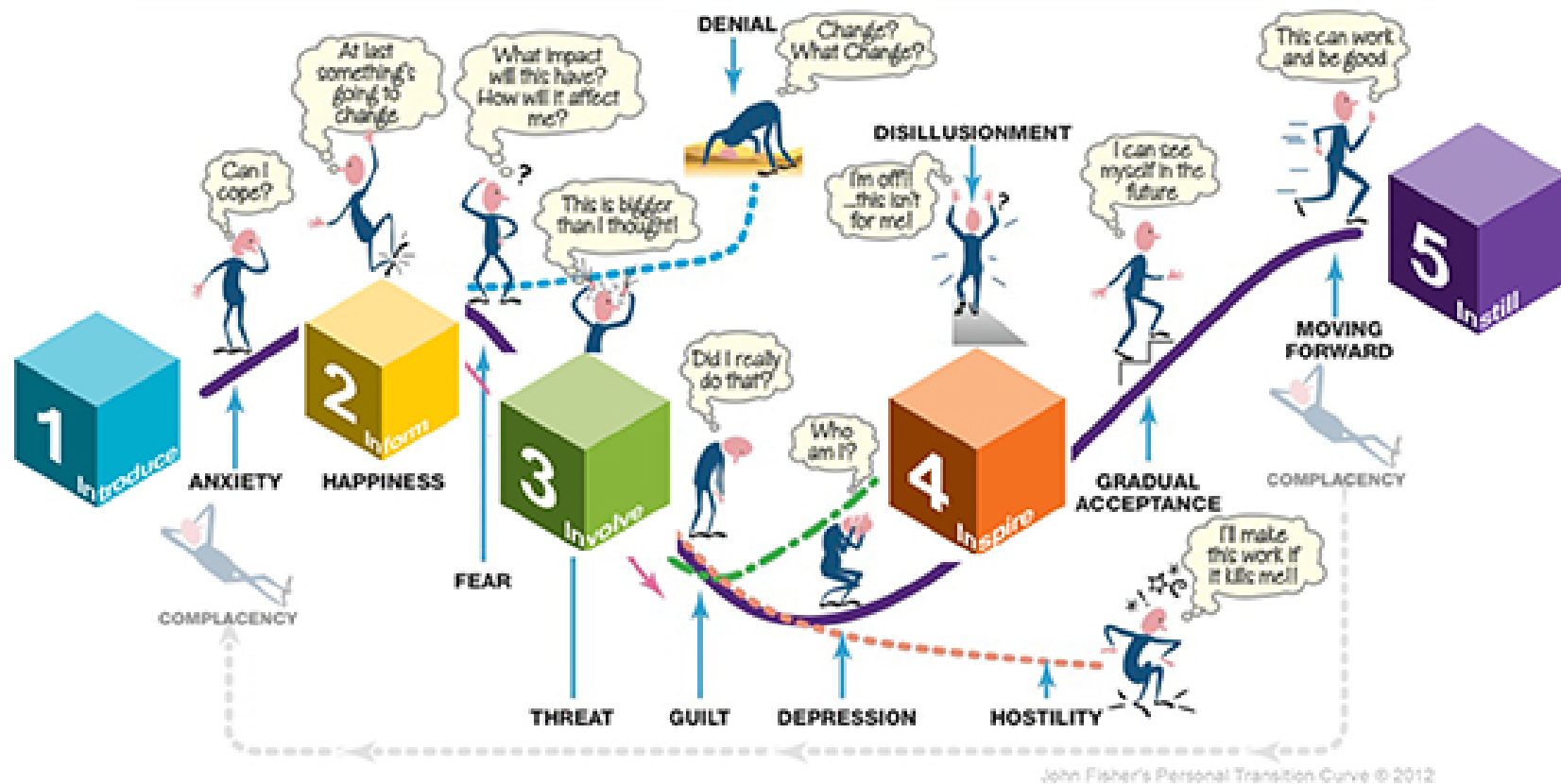

INF 786

Gestion du changement dans un contexte TI

Séance 10
Transition

Transition

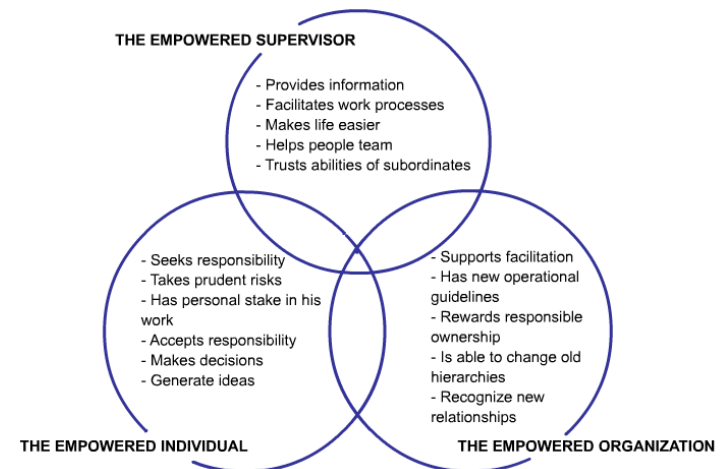
frank5SM Maps to Process of Transition



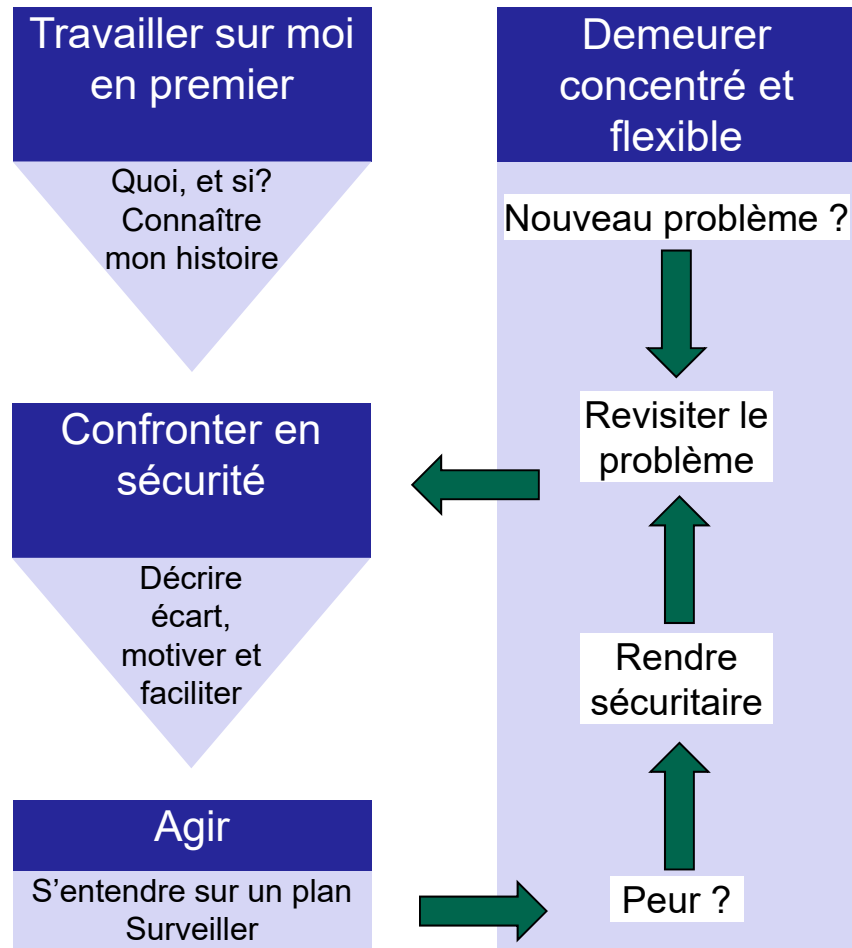
- **Réactions**
- Structures de suivi
- Approche centrée sur le destinataire
- Vision ITIL et PMBOK

Réactions

- Impliquer (faire faire, écouter, consulter, évoluer)
- Coach
- Autonomiser
 - o Déléguer (rôles et responsabilités, ressources)
 - o Rétroagir (retour info, poser les bonnes questions, laisser les options ouvertes)
 - o Permettre les échecs



Réactions



AVEZ-VOUS DES TRAITS DE PERSONNALITE NARCISSIQUE?

	OUI	NON
J'ai plus de charme que la moyenne des gens		
Tout ce que j'ai obtenu, je le dois à mes mérites		
J'aime bien recevoir des compliments		
Je me sens facilement jaloux(se) des réussites des autres		
Il m'est arrivé de tricher sans aucune gêne		
Je ne supporte pas qu'on me fasse attendre		
Dans ma vie professionnelle, je mérite d'arriver très haut		
Je m'énerve facilement quand on me manque d'égards		
J'adore bénéficier de privilèges et de passe droits		
Je supporte mal d'obéir aux règles faites pour tout le monde		



<http://thedentalist.fr/les-personnalites-difficiles-les-narcissiques/>

Réactions

AVEZ-VOUS DES TRAITS DE PERSONNALITE ANXIEUSE?

	OUI	NON
Penser à des soucis m'empêche souvent de m'endormir		
Risquer d'arriver en retard pour prendre un train m'angoisse beaucoup		
On me reproche souvent de me faire trop de souci pour tout		
Je remplis toujours mes obligations (factures, impôts, quittances) au plus tôt.		
Quand quelqu'un que j'attends est en retard, je ne peux m'empêcher de penser à un accident		
J'ai tendance à vérifier plutôt deux fois qu'une les horaires de trains, les réservations et les rendez-vous		
Je me suis souvent rendu compte après coup que je m'étais fait trop de soucis pour une chose sans importance		
Parfois, je me sens obligé(e) de prendre un tranquillisant dans la journée		
Quand je suis surpris(e), j'ai des palpitations		
Parfois, je me sens tendu(e) sans même savoir pourquoi		



<http://thedentalist.fr/les-personnalites-difficiles-anxieux/>

AVEZ-VOUS DES TRAITS DE PERSONNALITE PARANOIAQUE?

	OUI	NON
Je supporte mal qu'on fasse des plaisanteries à mon égard		
Je me suis brouillé(e) définitivement avec plusieurs personnes parce que j'estimais qu'elles s'étaient mal conduites à mon égard		
J'ai tendance à me méfier des nouvelles connaissances		
On n'a souvent plus d'ennemis que l'on ne pense		
Quand il m'est arrivé de me confier à quelqu'un, j'ai souvent eu peur ensuite qu'il ne s'en serve contre moi		
On me reproche d'être méfiant(e)		
Pour s'en tirer dans la vie, il faut toujours se montrer dur et inflexible		
Quand on l'air de m'apprécier, je me dis que c'est pour obtenir quelque chose de moi		
Je pense souvent à tous les gens que j'aimerais punir de leurs mauvaises actions		
Ce questionnaire me met mal à l'aise		



<http://thedentalist.fr/les-personnalites-difficiles-les-paranoiaques/>

Réactions

AVEZ-VOUS DES TRAITS DE PERSONNALITE DE TYPE A?

	OUI	NON
Je n'aime pas être inactif(ve), même en vacances		
Je m'énerve souvent contre les gens parce qu'ils ne vont pas assez vite		
Mes proches se plaignent que je travaille trop		
J'ai un sens de la compétition très développé		
J'ai tendance à surcharger mon emploi du temps		
Je mange trop vite		
Je supporte mal d'attendre		
Quand je travaille à quelque chose, je pense à ce que je vais faire ensuite		
J'ai plus d'énergie que la moyenne des gens		
Je me sens souvent pressé(e) par le temps		



<http://thedentalist.fr/les-personnalites-difficiles-les-types-a/>

AVEZ-VOUS DES TRAITS DE PERSONNALITE HISTRIONIQUE?

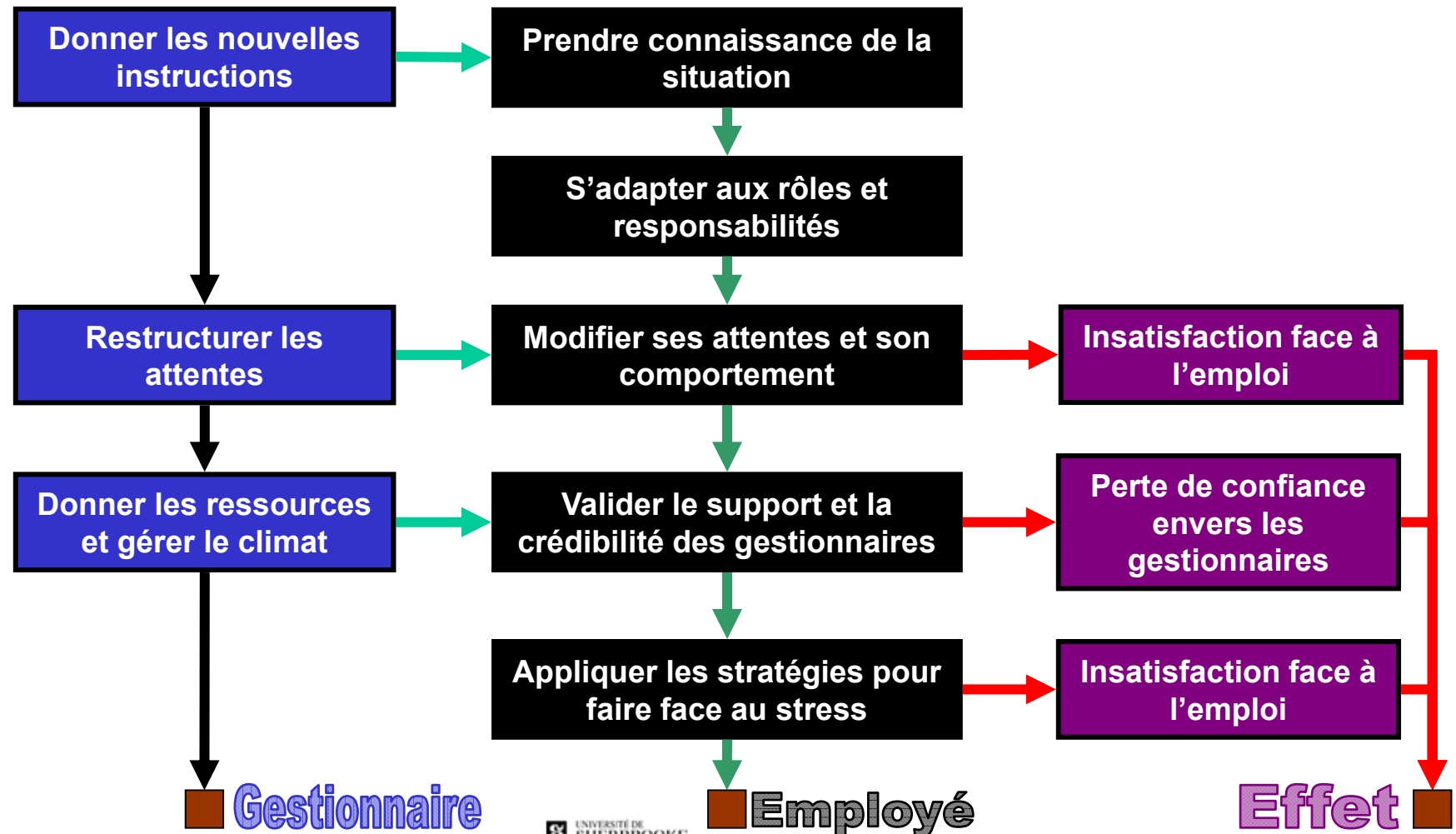
	OUI	NON
Le regard des autres est un excitant pour moi.		
On me reproche parfois de «faire mon cinéma».		
Je suis facilement ému(e).		
J'adore séduire même quand je n'ai pas envie d'aller plus loin.		
Pour que les autres vous aident, il faut avant tout les charmer.		
Dans un groupe, je me sens vite mal si tout le monde ne fait pas attention à moi.		
J'ai tendance à tomber amoureux(se) de personnes distantes ou inaccessibles.		
On m'a parfois fait remarquer que je m'habille de manière trop excentrique ou provocante.		
Dans une situation embarrassante, il m'est arrivé de m'évanouir.		
Je me demande souvent quel effet je produis sur les gens.		



<http://thedentalist.fr/les-personnalites-difficiles-les-histrioniques/>

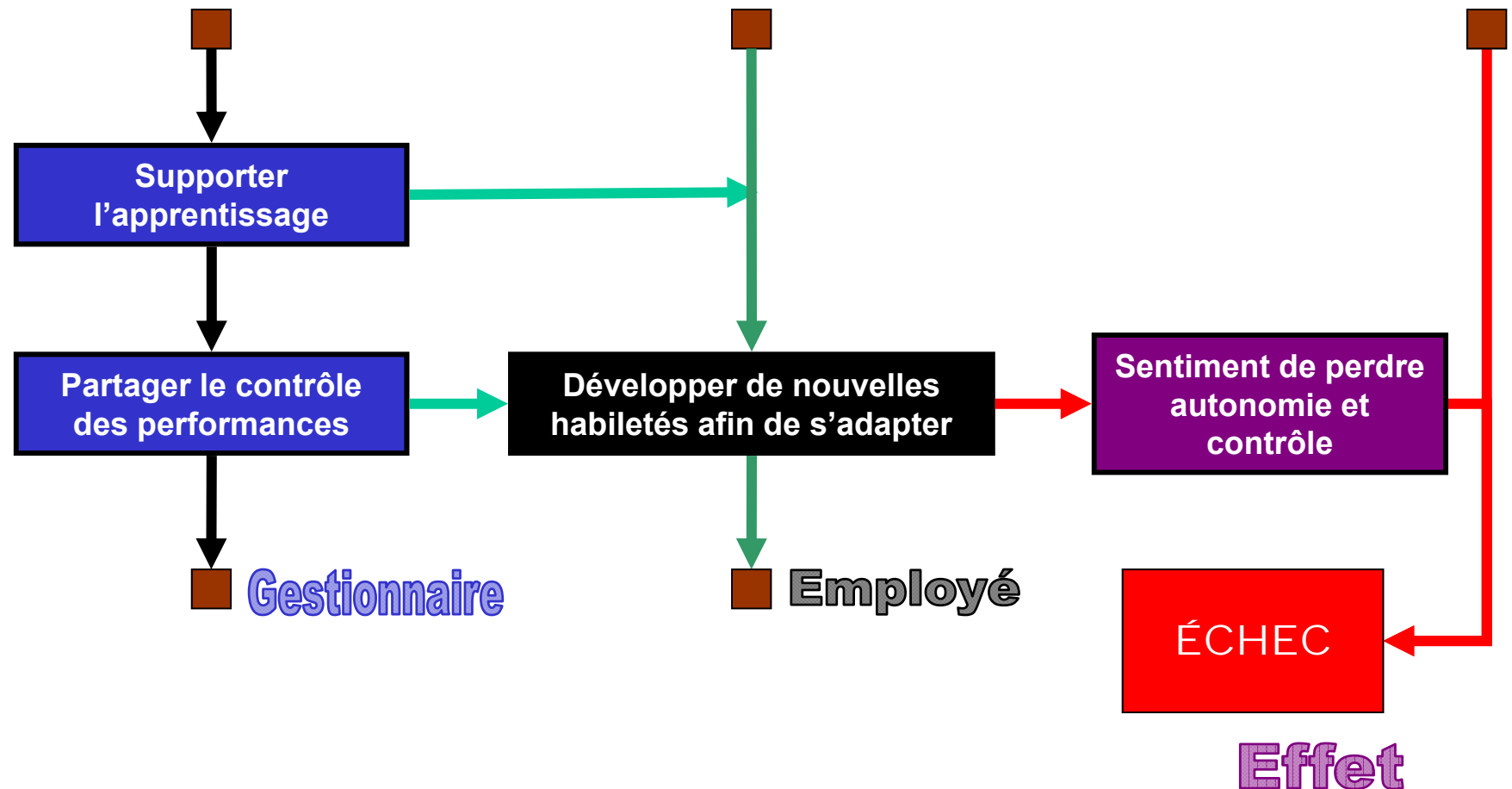
- Pris de Woodward, S et C. Hendry, Leading and coping with change, Journal of Change Management, Juin 2004
 - Emphase sur la dynamique des processus sociaux
 - Basé sur quatre phase
 1. Description des nouveaux rôles
 2. Formation et accompagnement sur les nouvelles compétences requises
 3. Adaptation de la gestion des RH
 4. Renforcement organisationnel

1. Description des nouveaux rôles

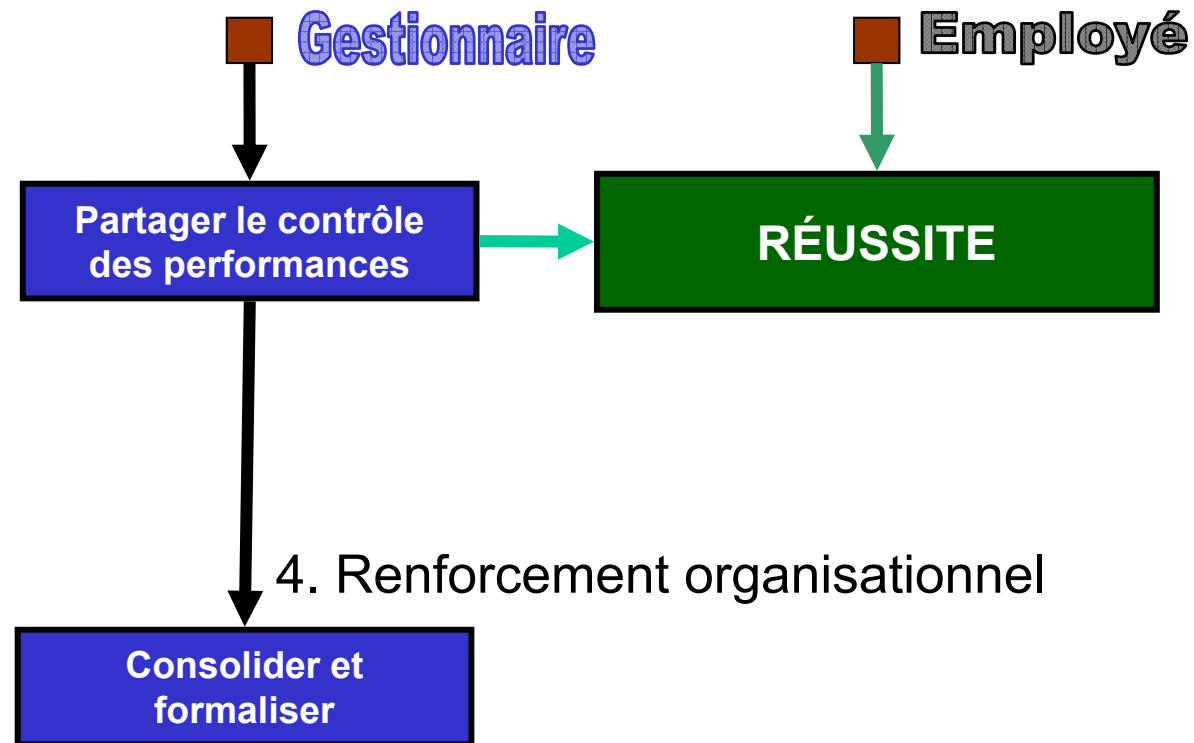


Réactions

2. Formation et accompagnement sur les nouvelles compétences requises



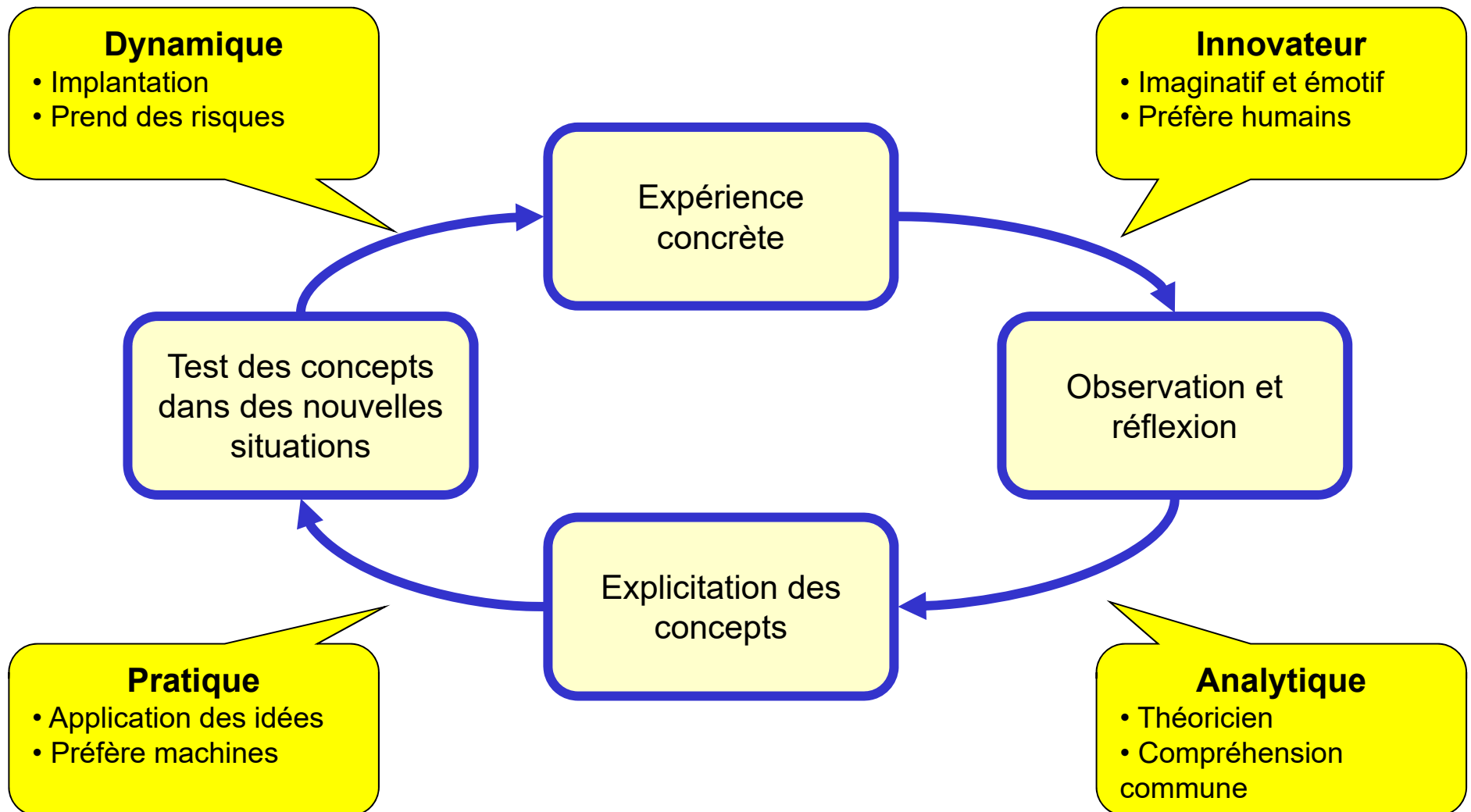
3. Adaptation de la gestion des RH



- Réactions
- **Structures de suivi**
- Approche centrée sur le destinataire
- Vision ITIL et PMBOK

- Modèle de Kolb (1984)
 - Apprentissage est un processus où la connaissance est créée par l'expérimentation
 - Modèle empirique
 - Observation et réflexion
 - ❖ Ralentir l'action et réflexion sur ce qui a été appris
 - ❖ Processus : After-action review
 - Explicitation des concepts
 - ❖ Compréhension commune
 - Tests des concepts
 - ❖ Action essentielle pour compléter apprentissage

Structures de suivi



Structures de suivi

- Organisation apprenante de Peter Senge
 - o Maîtrise personnelle, comme si chacun de nous est une œuvre d'art... crée le désir d'apprendre
 - o Modèles mentaux, être conscient de nos suppositions et conditionnements
 - o Vision partagée, permet d'aligner
 - o Apprentissage d'équipe, basé sur recherche de sens
 - o Pensée systémique
 - ❖ VOIR : La danse du changement – la 5^e discipline

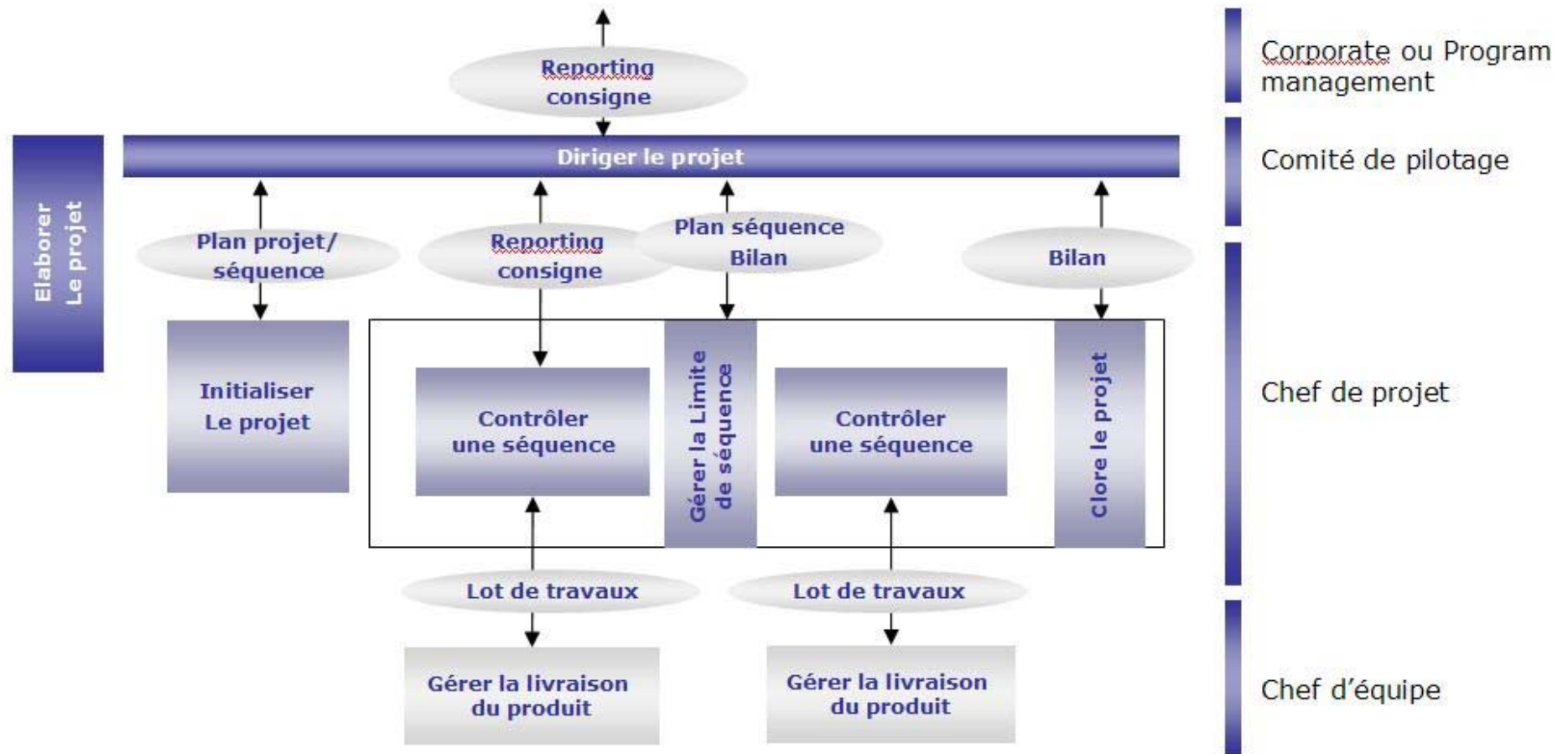
- Apprentissage

- o une simple boucle qui permet de déceler et de corriger les écarts par rapport à une référence. Cette référence est souvent explicitée dans une politique, une procédure
- o en double boucle qui repose davantage sur une adaptation des références en fonction d'un nouveau contexte afin de le résoudre
- o en triple boucle qui remet en question la raison d'être de l'organisation. Ceci amène de grands changements, tels qu'au niveau de sa culture, de ses structures
- o REF : Argyris, C. et D. Schön, « Organisationnal Learning II : Theory, method and practice », Reading, MA, Addison-Wesley, 1995, 305 pages

- Exercices

- Identifier deux apprentissages en simple / double / triple boucle
- Identifier deux modèles mentaux
 - ❖ personnels
 - ❖ de votre équipe
 - ❖ de votre profession
 - ❖ de votre organisation
- <http://www.lesaffaires.com/strategie-d-entreprise/management/un-plaidoyer-pour-le--gestionnaire-ordinaire-/506106>

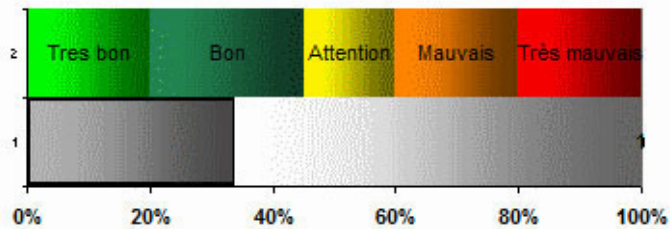
Structures de suivi



Structures de suivi

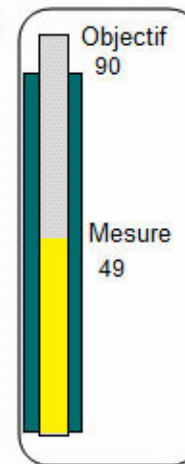


Moral

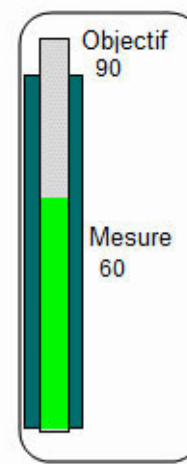


Réalisé avec Microsoft Excel
2003-2007-2010-2013

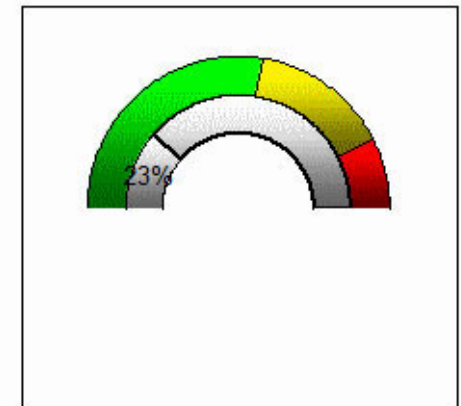
Urgences



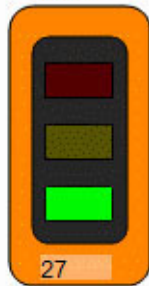
Normales



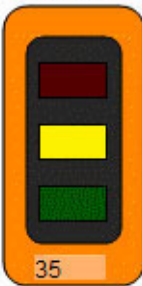
Appel sous-traitance



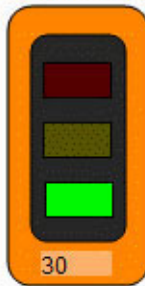
Alerte client



Alerte Budget

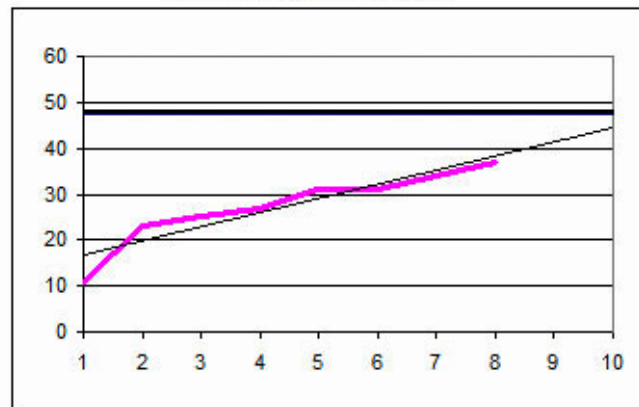


Alerte Processus

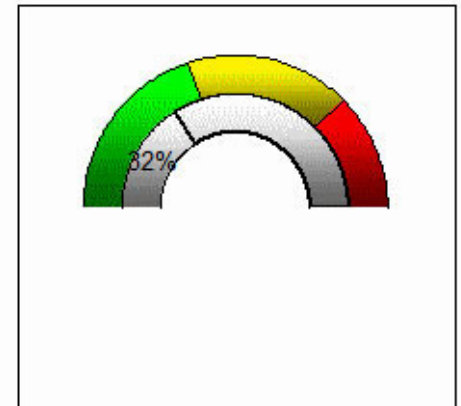


La réalisation de cet exemple est détaillée dans
l'ouvrage " L'essentiel du tableau de bord "
(c)Editions Eyrolles

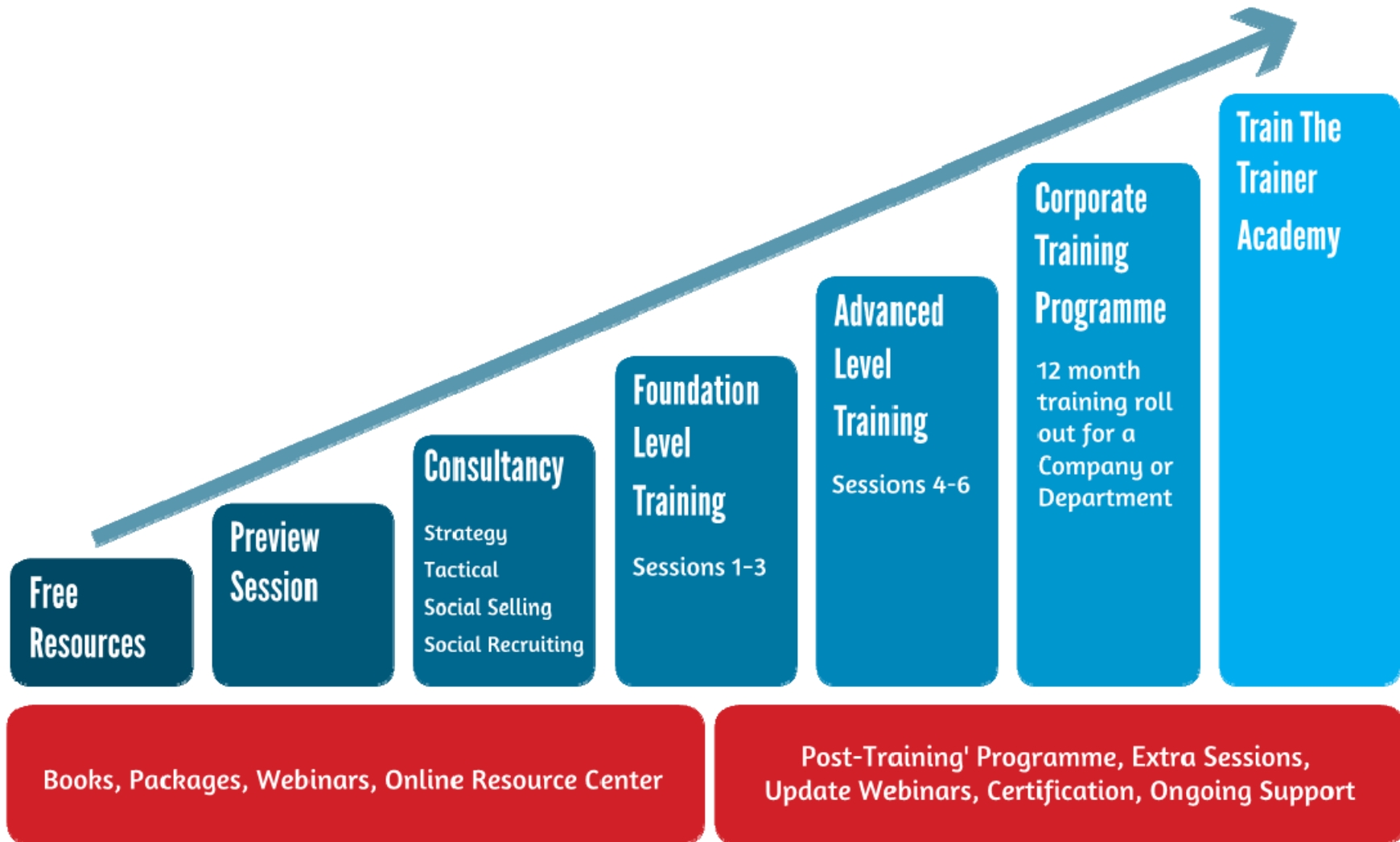
Pénétration marché



Budget commercial



Structures de suivi



- Problèmes avec la planification
 - o Un estimé n'est pas un engagement
 - o Les connaissances évoluent constamment
- Débriefing
 - o Qu'est-ce qui était planifié ?
 - o Que s'est-il passé ?
 - o Pourquoi est-ce arrivé?
 - o Comment pouvons-nous faire mieux ?

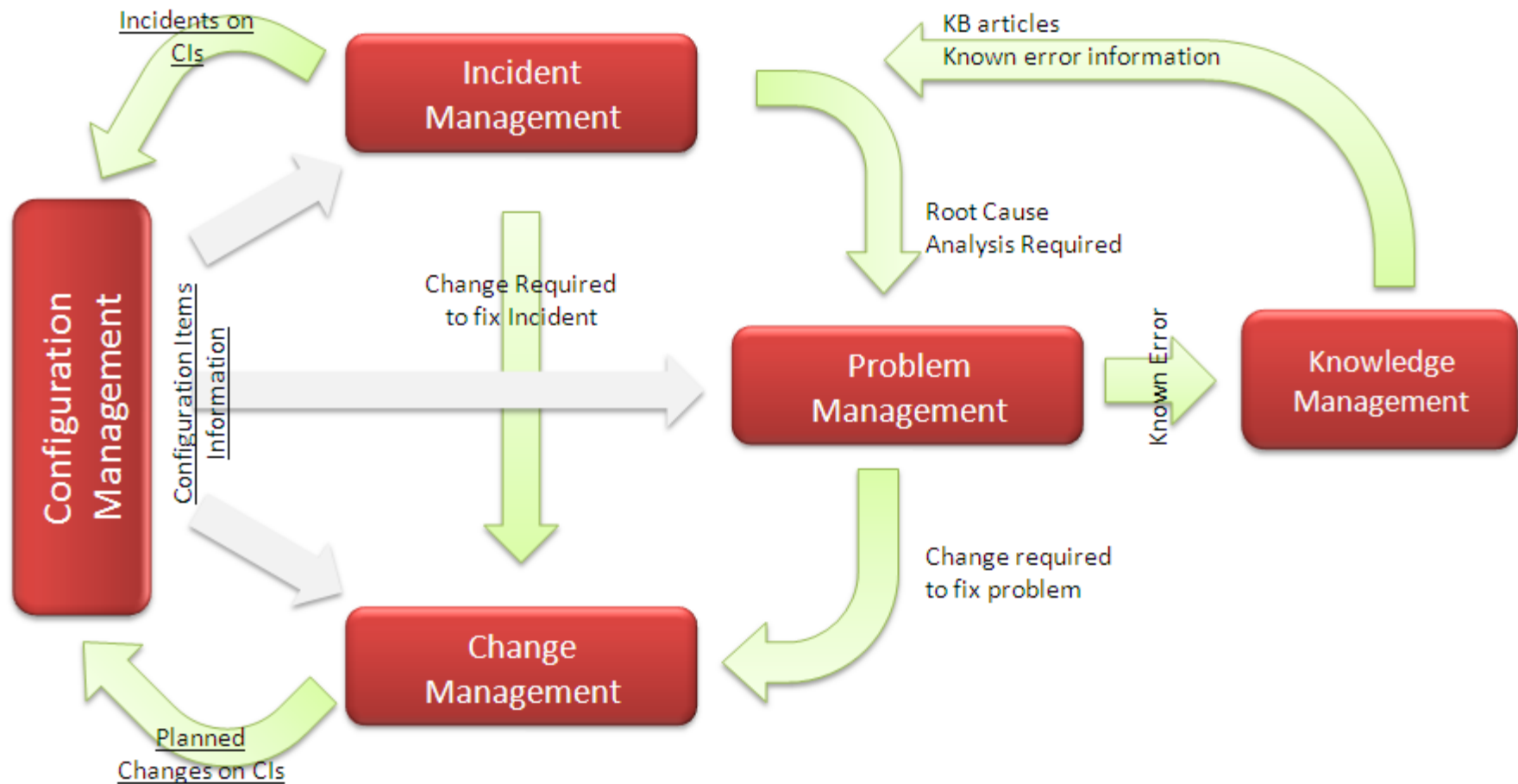
- Réactions
- Structures de suivi
- **Approche centrée sur le destinataire**
- Vision ITIL et PMBOK

Approche centrée sur le destinataire

- L'important c'est de bien communiquer selon son niveau de préoccupations
- Entraves
 - o filtrage
 - o perception sélective
 - o surcharge d'informations
 - o émotions
 - o langage
 - o peur de communiquer
 - o langage non verbal
 - o différences culturelles

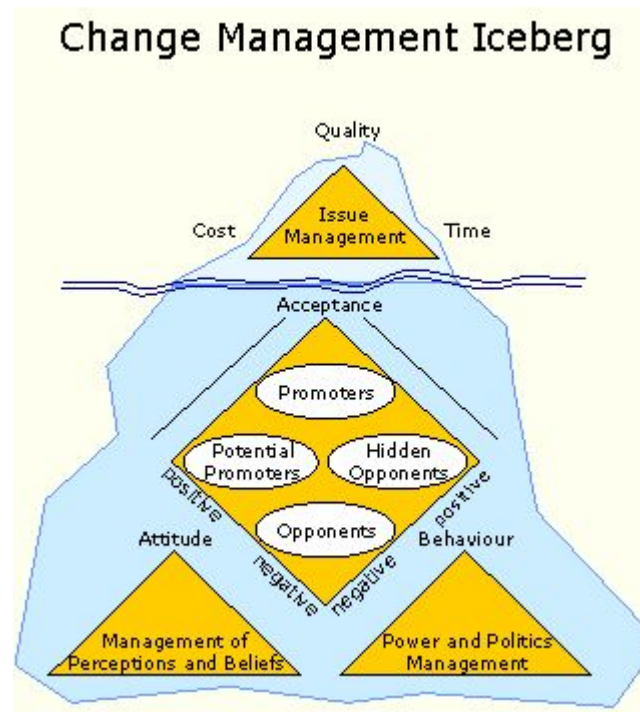
- Réactions
- Structures de suivi
- Approche centrée sur le destinataire
- **Vision ITIL et PMBOK**

Vision ITIL et PMBOK



<https://notjustitsm.wordpress.com/category/frameworks-and-service-models/itil/service-transition/change-management/>

Vision ITIL et PMBOK



Vision ITIL et PMBOK

