

---

# INF 786

## Gestion du changement dans un contexte TI

**Séance 13**  
Évaluation

- **Évaluation**
- Apprentissage

- Évaluation
- **Apprentissage**

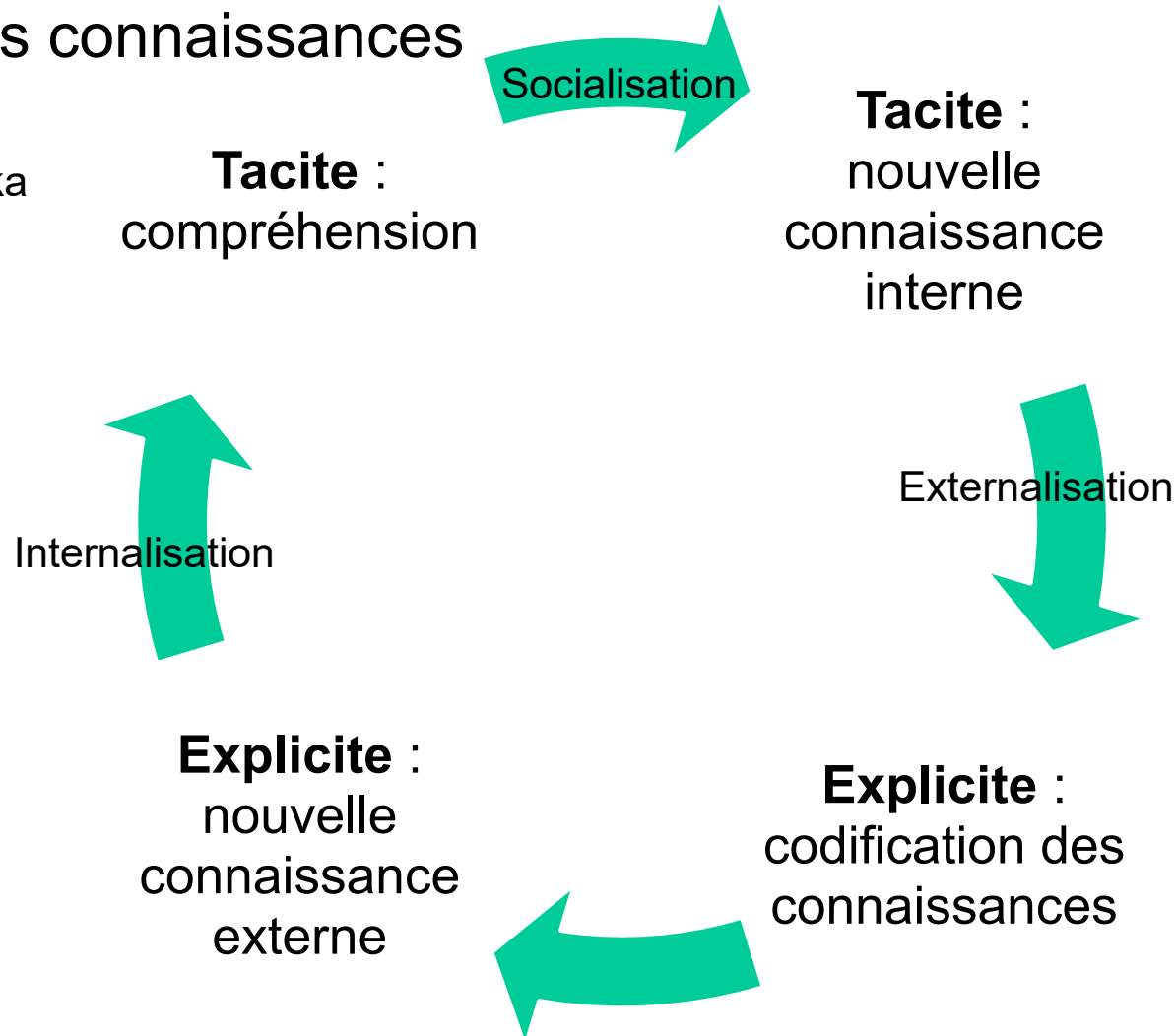
- Connaissance
  - o Unique, car elle dépend individu (liée à la perspective (modèle mental) et à l'intention)
  - o Existe dans un système donné (ba)
  - o Implique action et création
  - o Existe au présent, valeur varie dans le temps
- On ne peut pas connaître ce qu'on ne sait pas
  - o Éviter généralisation – assomptions – ambiguïtés
  - o On peut être son « pire ennemi »  
(<http://en.wikipedia.org/wiki/Introspection>)

- Lien avec logiciel
  - o Connaissance difficile à coder et peut être mal interprétée
  - o Spécifications requièrent connaissance explicite + environnement
  - o Devrait pas uniquement représenter spécifications, mais leur contexte
- Lien avec documentation
  - o Pas toujours précise et complète
  - o Certaines connaissances demeurent implicites
  - o Rôle connaissances explicites peut être partiel
  - o Meilleure façon de répandre connaissances serait l'écrit
  - o Ne sera peut-être pas lue

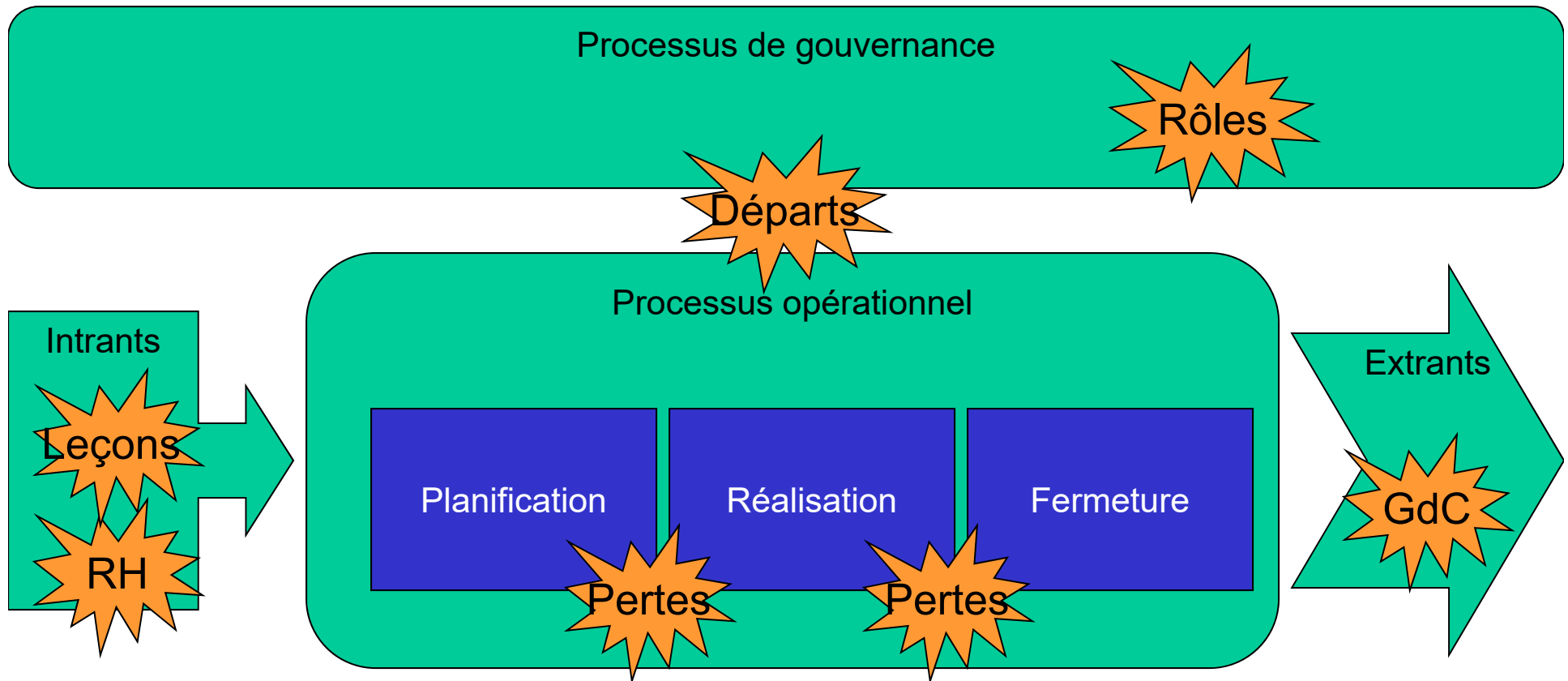
# Apprentissage

- Création des connaissances

Takeuchi & Nonaka



# Apprentissage



Reich, Blaize Horner., [Managing Knowledge and Learning in IT Projects: A Conceptual Framework and Guidelines for Practice](#), *Project Management Journal*, 38 (2), 5-17. (2007).

- Pour minimiser, il faut
  - o Établir un milieu favorisant l'apprentissage
  - o Établir et maintenir les compétences
  - o Créer des canaux de transfert de connaissances
  - o Développer la mémoire de groupe
  - o Maintenir un registre des risques



- o Établir un milieu favorisant l'apprentissage
  - ❖ S'assurer compréhension du registre des risques
  - ❖ Les erreurs font partie de l'apprentissage
  - ❖ Encourager les comportements et les résultats
  - ❖ Pratiquer les comportements désirés
  - ❖ Demeurer neutre devant les problèmes

## o Établir et maintenir les compétences

- ❖ Mettre les rôles clés en redondance
- ❖ Favoriser quelques généralistes avec des spécialistes
- ❖ S'assurer que le noyau du projet demeure stable pour la durée du projet
- ❖ Déléguer la diffusion des connaissances
- ❖ Procédures formelles pour l'accueil des nouveaux membres

## o Créer des canaux de transfert de connaissances

- ❖ Utiliser des locaux communs
- ❖ Favoriser les espaces ouverts
- ❖ Animer des conférences midi
- ❖ Encourager les rencontres sociales
- ❖ Favoriser les bulletins d'information
- ❖ Discuter lors de mêlée quotidienne
- ❖ Identifier des animateurs de savoir

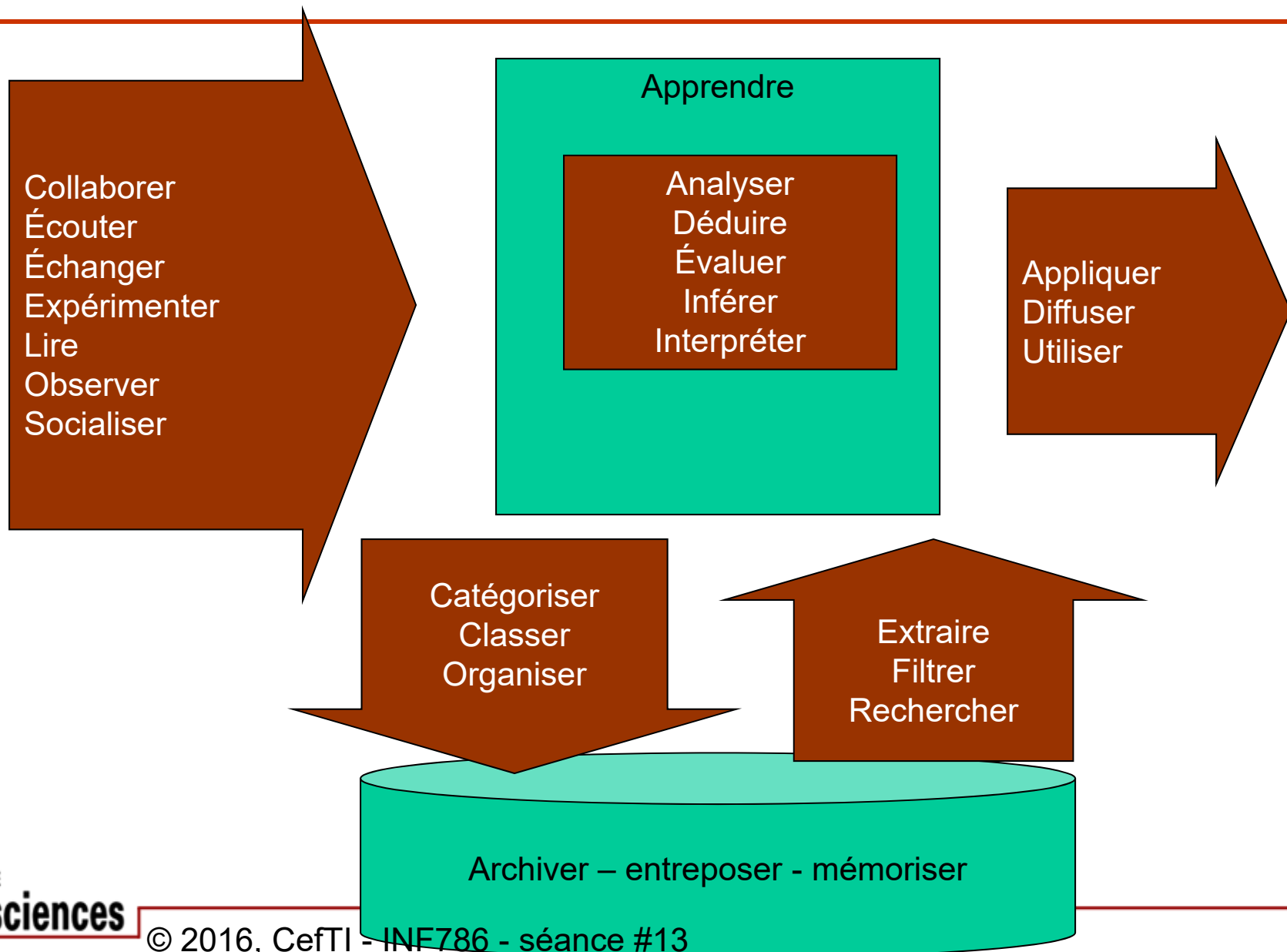
## o Développer la mémoire collective

- ❖ Partager les leçons apprises du début à la fin
- ❖ Maintenir registre décisions importantes et des raisons sous jacentes
- ❖ Partager les perceptions

## o Maintenir les risques axés sur la connaissance

- ❖ Partage du savoir doit y être inscrit
- ❖ Identifier les écarts de connaissance
- ❖ Gérer la délocalisation

# Apprentissage



- Enjeux
  - o Éviter surcharge d'informations
  - o Pousser VS tirer
  - o Retrouver efficacement connaissances