

Faculté des sciences

Centre de formation en technologies de l’information

|  |  |
| --- | --- |
| Cours : | INF 786 – Gestion du changement dans un contexte TI |
| Trimestre : | Automne 2017 |
| Enseignants : | Pierre-Martin Tardif |

# Mise en contexte

Dans chaque organisation, il existe une multitude de projets en technologies de l’information. Chaque projet amène son lot de changements, que ce soit au niveau des technologies utilisées, des processus, de l’information colligée ou des personnes qui doivent réaliser leur travail en utilisant un système d’information.

# Place du cours dans le programme

Ce cours n’exige aucun cours préalable, ni concomitant.

# Objectifs généraux

Connaître, comprendre et appliquer les meilleures pratiques en gestion du changement au niveau des technologies de l'information. Ce cours propose donc de donner à l’étudiante ou l’étudiant un coffre à outils lui permettant de comprendre les changements technologiques au niveau de leurs impacts organisationnels et humains.

# Objectifs spécifiques

À la fin de cette activité pédagogique, l’étudiante ou l’étudiant sera capable de :

OS1. Comprendre le comportement d’un individu envers l’incertitude ;

OS2. De s’améliorer comme agent de changement ;

OS3. D’identifier et de catégoriser un changement technologique ;

OS4. Réviser les processus en se basant sur leur performance, tout en tenant compte des aspects humains.

# Planification hebdomadaire

Séance 1 – Présentation du cours et MODULE 1 préalables (30 août)

* Présentation du cours
* Définition
* Autonomie vs réseau de soutien
* Ampleur du changement
* Pyramide organisationnelle
* Véhicules structurels : ITIL, LEAN, Six sigma, réingénierie des processus, gestion de programme, gestion de projet, veille, escalade, plan de gestion de crise, startup
* World Café

Séance 2 – MODULE 2 L’analyse préliminaire (6 sept.)

* Identification du changement
* Identification des parties prenantes
* Matrice influence / intérêt
* Registre des parties prenantes
* Pertinence
* Évaluation rapide #1

Séance 3 – MODULE 3 L’analyse stratégique (13 sept.)

* Analyse FFOM
* Catégories PESTEL
* Le contenu du changement
* La réingénierie des processus

Séances 4 – MODULE 4 Stratégies associées (20 sept.)

* Les profils organisationnels
* Les défis de gestion
* Les tableaux de bord prospectifs
* Évaluation discussion #1

Séance 5 – MODULE 5 Les enjeux humains (27 sept.)

* Le comportement organisationnel
* La psychologie du groupe
* La psychologie de l’individu
* Modèles de motivation
* Évaluation rapide #2

Séance 6 – MODULE 6 Les leviers et obstacles (4 oct.)

* L’approche de Kurt Lewin
* Identification des leviers et obstacles
* Sentiment d’urgence
* Évaluation rapide #3

Séance 7 – MODULE 7 La prévention (11 oct.)

* L’inertie et la résistance
* Les facteurs de résistance
* Carte de l’engagement

Séance 8 – MODULE 8 Les acteurs et MODULE 9 Approche (18 oct.)

* Choix des personnes à influencer
* Leadership
* Approche de gestion
* Autonomisation, coordination, imposition
* Rythme
* Dialogue
* Évaluation rapide #4

Séance 9 – MODULE 10 Le plan d’action (25 oct.)

* Programme vs Projet vs Réingénierie des processus
* Plan de communication
* Informer
* Former
* Impliquer
* Évaluation discussion #2

Séance 10 – MODULE 11 Transition (1er nov.)

* Réactions
* Structures de suivi
* Approche centrée sur le destinataire
* Vision ITIL et PMBOK
* Évaluation rapide #5

Séance 11 – MODULE 12 Monitorage (8 nov.)

* Dimension
* Indicateurs
* Types d’opposition

Séance 12 – MODULE 13 La communication et MODULE 14 Crise (15 nov.)

* Modèle
* Messages clés
* Moyens
* Suivi
* Urgence vs crise
* Évaluation rapide #6

Séance 13 – MODULE 15 Évaluation (22 nov.)

* Évaluation
* Apprentissage
* Révision de la matière

Séance 14 – Présentations en classe (29 nov.)

* 7 équipes de 2 personnes x 20 minutes = 140 minutes

Séance 15 – Examen final (6 déc.)

* Livres ouverts
* À faire chez-soi sur Moodle
* Basé sur une étude de cas

# Approche pédagogique préconisée

* Exposés magistraux
* Discussions
* Exercices en classe
* Ateliers de travail
* Présentations
* Sondages

Présence active en classe

La présence active des étudiants permet les échanges, le partage d’expérience, la résolution de problèmes concrets, de même que la précision et l’intégration d’éléments d’apprentissage. L’expert en gestion du changement passe plus de 80% du temps à communiquer. Il est donc primordial que chaque étudiant développe cette habileté en classe.

# Évaluation de l’apprentissage

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Description sommaire** | **Pondération** | **Pondération individuelle** | **Pondération de groupe** |
| Évaluations rapides (6) | 30% | 100% | 0% |
| Discussions | 10% | 0% | 100% |
| Présentation en équipe | 30% | 0% | 100% |
| **Examen final** | 30% | 100% | 0% |

Évaluation rapide

De façon à valider l’apprentissage, à la fin de six séances, l’étudiant devra répondre à une question choisie par le professeur sur la matière vue pendant la séance. Il sera également amené à donner son avis sur la clarté de la matière apprise et l’élément le plus difficile. Ses réponses et sa participation seront évaluées sur 5 points, pour un total de 30 points.

Discussions

Deux discussions en ligne devront être animées par les étudiants. Le professeur attribuera une note à l’étudiant sur 5 pour chaque discussion, pour un total de 10 points.

Présentation en équipe

La présentation par une équipe de deux personnes doit amener sur une discussion basée sur un cas réel. Par y arriver, les étudiants doivent documenter le cas étudié, construire une analyse critique et proposer des recommandations. Au total, la présentation doit durer 20 minutes, incluant la période de questions. Elle doit faire intervenir chaque membre de l’équipe. Le contenu structuré des éléments de l’animation est à remettre en format électronique au professeur au moins 1 jour AVANT la séance.

Examen final

L’examen final est à livre ouvert, s’effectue à la maison en utilisant Moodle, durera un maximum de 3 heures et portera sur l’analyse d’un cas.

# Plagiat

Un document dont le texte et la structure se rapportent à des textes intégraux tirés d'un livre, d'une publication scientifique ou même d'un site Internet doit être référencé adéquatement. Lors de la correction de tout travail individuel ou de groupe, une attention spéciale sera portée au plagiat, défini dans le Règlement des études comme « le fait, dans une activité pédagogique évaluée, de faire passer indûment pour siens des passages ou des idées tirés de l’œuvre d'autrui. » Le cas échéant, le plagiat est un délit qui contrevient à l'article 8.1.2 du Règlement des études : « tout acte ou manœuvre visant à tromper quant au rendement scolaire ou quant à la réussite d'une exigence relative à une activité pédagogique. » À titre de sanction disciplinaire, les mesures suivantes peuvent être imposées : a) l'obligation de reprendre un travail, un examen ou une activité pédagogique et b) l'attribution de la note E ou de la note 0 pour un travail, un examen ou une activité évaluée. Tout travail suspecté de plagiat sera référé à la vice-doyenne à l'enseignement de la Faculté des sciences.

# Remise des travaux

La plateforme Moodle doit être utilisée pour remettre les travaux. Il y aura 20% de pénalité par jour de retard : aucun retard (0%), retard de moins d’une journée (20%), retard entre 1 et 2 jours (40%), retard entre 2 et 3 jours (60%), retard entre 3 et 4 jours (80%), retard de plus de quatre jours avec pénalité maximale de 100%.

# Bibliographie

Références obligatoires

* Collerette, P., Lauzier M. et R. Schneider, **Le pilotage du changement – 2ième édition**, Presses de l'Université du Québec, 2013, 293 pages, ISBN 9-782760-525337

Références complémentaires

* Cabinet Office, **ITIL Service Transition 2011 Edition**, The Stationnary Office books, 2007, 261 pages, ISBN: 978-0113313068
* Cameron, E. et M. Green, **Making Sense of Change Management: A Complete Guide to the Models, Tools & Techniques of Organizational Change, 4th edition**, Kogan Page, 2015, 464 pages, ISBN 978-0749464356
* Harmon, P., Business Process Change: **A Guide for Business Managers and BPM and Six Sigma Professionals**, Morgan Kaufmann, 2007, 592 pages, ISBN 978-0123741523
* Holman, P., T. Devane et S. Cady, **The Change Handbook: The Definitive Resource on Today's Best Methods for Engaging Whole Systems**, **2rd edition**, Berrett-Koehler Publishers, 2007, 732 pages, ISBN: 978-1576753798
* Inforoute Santé du Canada – Réseau canadien de la gestion du changement : **Un cadre et une trousse d’outils pour gérer les changements en santé électronique : personnes et processus**, <https://www.infoway-inforoute.ca/index.php/fr/progres-au-canada/gestion-du-changement>