UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Faculté des sciences
Centre de formation en technologies de l'information

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Titre officiel du cours :	**INF 786 – Gestion du changement dans un contexte TI**	
Numéro séquentiel :		
Nombre de crédits :	3 crédits – 135 heures	
Programme :		
Cours préalables ou concomitants :	Aucun	
Lieu du cours :	À distance	
Session :	Automne 2023	
Date de début :	13 septembre 2023	
Date de fin :	20 décembre 2023	
Rencontres synchrones :	13 septembre 2023	2023 à 21h30 (Adobe Connect)
	04 octobre 2023	18h30 à 21h30 (Adobe Connect)
	18 octobre 2023	18h30 à 21h30 (Adobe Connect)
	1er novembre 2023	18h30 à 21h30 (Adobe Connect)
	29 novembre 2023	18h30 à 21h30 (Adobe Connect)
	20 décembre 2023	18h30 à 21h30 (à préciser)
Personne-ressource :	Richard Fontaine	
Courriel :	richard.fontaine2@usherbrooke.ca	

2. MISE EN CONTEXTE

DESCRIPTION OFFICIELLE DU COURS

Cible de formation :

Connaître, comprendre et appliquer les meilleures pratiques en gestion du changement au niveau des technologies de l'information.

Contenu :

Psychologie de l'individu face à l'incertitude. Compétences nécessaires à un leader en gestion du changement. Déclencheurs liés à un changement. Types de changement et l'adaptation recherchée. Différents modèles d'adaptation. Meilleures pratiques en gestion du changement. Support technologique nécessaire. Révision des processus et mesure de la performance. Intégration des approches qualité (CMMI, ITIL) et humaines du changement.

Objectifs général et spécifiques du cours

Les étudiantes et les étudiantes, à la fin du cours, devraient posséder un coffre à outils leur permettant de comprendre les changements technologiques au niveau de leurs impacts organisationnels et humains. Considérant la cible de formation du cours, les étudiantes et les étudiants devraient être capables de :

OS1. Énumérer différentes théories de gestion du changement
OS2. Appliquer des outils de gestion du changement appropriés au contexte
OS3. Analyser une situation et concevoir un plan de gestion du changement approprié
OS4. Formuler ses enjeux personnels et professionnels en gestion du changement

Charge de travail

Les 3 crédits équivalent à 135 heures, soit 18 heures de rencontres collectives, 90 heures de travail personnel et 27 heures d'activités de consolidation, réparties de la façon suivante :

Enseignement magistral : 5 séances de 2 heures	10 heures
Laboratoire en classe : 5 séances d'une heure et une séance de 2 heures	7 heures
Conférence : 1 séance de 1 heure par les étudiants	1 heure
Lecture personnelle : manuel du cours + articles	90 heures
Activités de consolidation : étude de cas réel en équipe + rencontres personnelles	27 heures
TOTAL	135 heures

3. CONSIDÉRATIONS MÉTHODOLOGIQUES

Approches méthodologique et pédagogique

Le cours INF 786 privilégie une diversité de méthodes pédagogiques, dont l'exposé magistral, les discussions, les exercices, les études de cas, le travail réflexif et l'analyse d'un cas réel en entreprise. Il est attendu que chaque individu participant au cours s'engage de manière active et régulière en intervenant notamment dans les séances Adobe Connect et les forums de discussion.

Puisqu'il s'agit d'un cours en ligne, toutes les ressources et les consignes sont disponibles sur Moodle 2: https://moodle.usherbrooke.ca/course/view.php?id=32857.

4. DÉROULEMENT DU COURS

ÉTAPE 1	**PRÉSENTATION DU COURS ET MISE EN PLACE**
Durée et dates	3 semaines 13 septembre au 4 octobre 2023
Composante de la cible de formation :	Comprendre ce qu'est un changement au niveau des technologies de l'information

Objectifs spécifiques	Contenus essentiels	Activités d'enseignement et d'apprentissage	Activités d'évaluation formative ou sommative
• OS2. Appliquer des outils de gestion du changement appropriés au contexte • OS3. Analyser une situation et concevoir un plan de gestion du changement approprié • Explorer le contenu et les documents du cours; • Se présenter au groupe	• Comparer les définitions du changement; • Classifier les enjeux, les écueils, les risques et les acteurs du changement; • Décomposer la situation à changer.	• Présentation synchrone du cours et des modules 1 à 2 • Discussion sur le cas (A) – 1 heure • Échanges asynchrones entre les étudiants • Lecture d'articles • Lecture des modules 1 à 2 du livre	• Sommaire de l'étude de cas (A) • Identification du travail d'intervention

ÉTAPE 2	**ANALYSE STRATÉGIQUE DE L'ORGANISATION**
Durée et dates	2 semaines 4 octobre au 18 octobre 2023
Composante de la cible de formation :	Identifier les parties prenantes Analyser les motivations des parties prenantes

Objectifs spécifiques	Contenus essentiels	Activités d'enseignement et d'apprentissage	Activités d'évaluation formative ou sommative
• OS1. Énumérer différentes théories de gestion du changement • OS3. Analyser une situation et concevoir un plan de gestion du changement approprié	• Déterminer les variables d'une analyse stratégique; • Simuler le contenu du changement; • Examiner les défis de gestion; • Distinguer les profils organisationnels; • Identifier les parties prenantes; • Créer une matrice influence / intérêt.	• Présentation synchrone du cours et des modules 3 à 4 • Échanges asynchrones entre les étudiants • Lecture des modules 3 à 4 du livre	• Analyse stratégique de l'organisation

ÉTAPE 3	**BILAN DE LA DISPOSITION AU CHANGEMENT**
Durée et dates	2 semaines 18 octobre au 1er novembre 2023
Composante de la cible de formation :	Évaluer les réactions potentielles des parties prenantes face au changement

Objectifs spécifiques	Contenus essentiels	Activités d'enseignement et d'apprentissage	Activités d'évaluation formative ou sommative
• OS1. Énumérer différentes théories de gestion du changement • OS3. Analyser une situation et concevoir un plan de gestion du changement approprié	• Schématiser les phases de changement chez l'être humain; • Différencier les moyens pour favoriser la réceptivité au changement; • Identifier les leviers et les obstacles; • Reconnaitre les scénarios types; • Repérer les indices de résistance au changement; • Cartographier l'engagement; • Connaître les modèles de motivation; • Comprendre l'approche de Kurt Lewin.	• Présentation synchrone du cours et des modules 5 à 7 • Échanges asynchrones entre les étudiants • Coaching d'équipe • Lecture des modules 5 à 7 du livre	• Identification des leviers et des obstacles au changement • Sommaire de l'étude de cas (B)

ÉTAPE 4 **PRÉPARATION AU CHANGEMENT**

Durée et dates 4 semaines
1er novembre au 29 novembre 2023

Composante de la cible de formation : Élaborer un plan de gestion de changement

Objectifs spécifiques	Contenus essentiels	Activités d'enseignement et d'apprentissage	Activités d'évaluation formative ou sommative
• OS2. Appliquer des outils de gestion du changement appropriés au contexte • OS3. Analyser une situation et concevoir un plan de gestion du changement approprié	• Identifier les personnes à influencer; • Moduler les approches de gestion; • Planifier le changement (informer – former – impliquer); • Lier avec la gestion de projet.	• Présentation synchrone du cours et des modules 8 à 10 • Échanges asynchrones entre les étudiants • Coaching d'équipe • Lecture sur le chapitre 13 du PMBOK 6 • Lecture des modules 8 à 10 du livre	• Élaboration du plan de gestion du changement • Sommaire de l'étude de cas (C)

ÉTAPE 5 **GESTION DU CHANGEMENT**

Durée et dates 3 semaines
29 novembre au 20 décembre 2023

Composante de la cible de formation : Implanter le changement

Objectifs spécifiques	Contenus essentiels	Activités d'enseignement et d'apprentissage	Activités d'évaluation formative ou sommative
• OS1. Énumérer différentes théories de gestion du changement • OS2. Appliquer des outils de gestion du changement appropriés au contexte • OS3. Analyser une situation et concevoir un plan de gestion du changement approprié • OS4. Formuler ses enjeux personnels et professionnels en gestion du changement	• Nommer les mécanismes de gestion du changement; • Estimer les réactions typiques; • Adapter la communication selon les phases du changement; • Identifier les facteurs d'une crise; • Évaluer le changement.	• Présentation synchrone du cours et des modules 11 à 15 • Échanges asynchrones entre les étudiants • Coaching d'équipe • Lecture des modules 11 à 15 du livre • Séance d'exercices de réflexion en classe	• Travail de réflexion personnelle • Présentation en équipe • Examen final

ÉVALUATION N° 1: **Travail d'intervention en entreprise**

- ***Compétence mobilisée:*** OS1. Énumérer différentes théories de gestion du changement
  OS2. Appliquer des outils de gestion du changement appropriés au contexte
  OS3. Analyser une situation et concevoir un plan de gestion du changement approprié
- ***Description:*** Le travail par une équipe de deux (ou trois si nombre impair d'étudiants) personnes doit porter sur un cas réel. Par y arriver, les étudiants doivent documenter le cas étudié en quatre travaux écrits de 5% chacun, pour terminer avec une présentation orale de 15 minutes portant sur une analyse critique entre les travaux écrits et ce qui a été vécu. La présentation doit faire intervenir chaque membre de l'équipe et porte sur 10% de la session.
- ***Critères d'évaluation*** *Pour les consignes précises, de même que les modalités de remise et la grille d'évaluation, consultez Moodle 2.*

  Parmi les critères :

  - Complétude du travail
  - Utilisation de références aux meilleures pratiques
  - Capacité de synthèse
- ***Notation:*** 30 %
- ***Dates de remise:***
  - Identification du travail d'intervention, 4 octobre 2023, 18h30 (5%)
  - Analyse stratégique de l'organisation, 18 octobre 2023, 18h30 (5%)
  - Identification des leviers et des obstacles au changement, 1er novembre 2023, 18h30 (5%)
  - Élaboration du plan de gestion du changement, 29 novembre 2023, 18h30 (5%)
  - Présentation orale, 20 décembre, 18h30 (10%)

ÉVALUATION N^O 2: **Sommaire de l'étude de cas (B)**

- ***Compétence mobilisée:*** OS1. Énumérer différentes théories de gestion du changement
  OS2. Appliquer des outils de gestion du changement appropriés au contexte
  OS3. Analyser une situation et concevoir un plan de gestion du changement approprié
- ***Description:*** Créer une carte conceptuelle (mind map) de l'étude de cas (B), afin de se préparer à l'examen final qui porte sur l'étude de cas (B).
- ***Critères d'évaluation*** *Pour les consignes précises, de même que les modalités de remise et la grille d'évaluation, consultez Moodle 2.*

  Parmi les critères :

  - Qualité du sommaire
  - Critique pertinente
- ***Notation:*** 0% (évaluation formative)
- ***Date de remise:*** 1er novembre 2023, 18h30

ÉVALUATION N^O 3: **Sommaire de l'étude de cas (C)**

- ***Compétence mobilisée:*** OS1. Énumérer différentes théories de gestion du changement
  OS2. Appliquer des outils de gestion du changement appropriés au contexte
  OS3. Analyser une situation et concevoir un plan de gestion du changement approprié
- ***Description:*** Créer une carte conceptuelle (mind map) de l'étude de cas (C), afin de se préparer à l'examen final qui porte sur l'étude de cas (B).
- ***Critères d'évaluation*** *Pour les consignes précises, de même que les modalités de remise et la grille d'évaluation, consultez Moodle 2.*

  Parmi les critères :

  - Qualité du sommaire
  - Critique pertinente
- ***Notation:*** 15% (évaluation sommative)
- ***Date de remise:*** 29 novembre 2023, 18h30

ÉVALUATION N° 4: **Travail de réflexion personnelle**

- ***Compétence mobilisée:*** OS4. Formuler ses enjeux personnels et professionnels en gestion du changement
- ***Description:*** À la suite d'une réflexion personnelle tout au long de la session, à des lectures dirigées, à au moins une séance de coaching, à des travaux participatifs en classe et à la remise de différents travaux, l'étudiant doit remettre un rapport sur ses réflexions et les moyens qu'il compte mettre en œuvre pour s'améliorer comme agent de changement.
- ***Critères d'évaluation*** *Pour les consignes précises, de même que les modalités de remise et la grille d'évaluation, consultez Moodle 2.*

  Parmi les critères :

  - Pertinence des approches proposées
  - Profondeur de la réflexion
- ***Notation:*** 15%
- ***Date de remise:*** 20 décembre 2023, 23h55

ÉVALUATION N° 5: **Examen final**

- ***Compétence mobilisée:*** OS1. Énumérer différentes théories de gestion du changement
  OS2. Appliquer des outils de gestion du changement appropriés au contexte
  OS3. Analyser une situation et concevoir un plan de gestion du changement approprié
- ***Description:*** Sous la forme d'une analyse du cas (B), il y aura de 3 à 5 questions à répondre en moins de 3 heures. Chaque question sera orientée en fonction de la longueur de la réponse suggérée et maximale.
- ***Critères d'évaluation*** *Pour les consignes précises, de même que les modalités de remise et la grille d'évaluation, consultez Moodle 2.*

  Parmi les critères :

  - Pertinence de la réponse
  - Compréhension des concepts vus durant le cours
- ***Notation:*** 40%
- ***Date de remise:*** 20 décembre 2023, 22h30

5. RÈGLEMENTS ET AUTRES

PROMOTION DE LA QUALITÉ DE LA LANGUE

Pour promouvoir la qualité du français, les fautes d'orthographe, de lexique et de syntaxe sont prises en considération. Dans tous les travaux, elles seront comptabilisées comme suit : 0,25 pour chaque faute jusqu'à concurrence de 5 % de la note maximale pour chaque objet d'évaluation.

Vous êtes fortement encouragés à effectuer une relecture attentive des travaux avant leur remise officielle et à utiliser les outils de correction disponibles.

REMISE DES TRAVAUX[1]

Les travaux doivent obligatoirement être soumis sur le site Moodle 2 du cours à la date d'échéance prévue.

L'intitulé du fichier doit comprendre le numéro du travail, votre nom et votre prénom (exemple: pour le travail 1: Travail1_Nom_Prénom.docx).

Tout défaut de remplir les exigences d'évaluation prévues sur le plan de l'activité pédagogique, par exemple pour une production attendue, une tâche de stage ou un examen, entraîne la **valeur zéro (0)**, à moins que les raisons et les preuves fournies par l'étudiante ou l'étudiant n'aient été acceptées par la faculté ou le centre universitaire de formation.

L'étudiante ou l'étudiant doit **justifier par écrit** son défaut de se soumettre à une évaluation auprès de la faculté ou du centre universitaire de formation. Cette justification doit être **déposée dans le respect du délai** déterminé au règlement complémentaire de la faculté ou du centre universitaire de formation.

Le cas échéant, la faculté ou le centre universitaire de formation peut accorder un délai pour la présentation d'une production, soumettre l'étudiante ou l'étudiant à un examen supplémentaire, apporter des modifications aux exigences de stage ou ne pas tenir compte de cet élément d'évaluation dans l'attribution de la note finale.

DÉLITS RELATIFS AUX ÉTUDES[2]

Le terme « délit » désigne toute infraction ou toute tentative de commettre une infraction, ainsi que toute participation à une infraction ou à une tentative de commettre une infraction, par une personne assujettie à une règle qui lui est applicable en raison de son statut.

Outre la contravention à toute règle applicable à la personne assujettie en vertu d'une source autre que le Règlement des études (Règlement 2575-009), l'Université considère trois (3) types

[1] Extrait du Règlement des études 2017-2019
[2] Extrait du Règlement des études 2017-2019

de délits : les délits relatifs aux études, les délits relatifs à l'Université ou aux membres de la communauté universitaire et les délits relatifs aux activités de stage. Ces délits sont présentés aux articles suivants :

Un délit relatif aux études désigne tout acte trompeur ou toute tentative de commettre un tel acte, quant au rendement scolaire ou une exigence relative à une activité pédagogique, à un programme d'études ou à un parcours libre. Sont notamment considérés comme un délit relatif aux études les faits suivants :

a) commettre un plagiat, soit faire passer ou tenter de faire passer pour sien, dans une production évaluée, le travail d'une autre personne ou des passages ou idées tirés de l'œuvre d'autrui (ce qui inclut notamment le fait de ne pas indiquer la source d'une production, d'un passage ou d'une idée de l'œuvre d'autrui);
b) commettre un auto-plagiat, soit soumettre, sans autorisation préalable, une même production, en tout ou en partie, à plus d'une activité pédagogique ou dans une même activité pédagogique (notamment en cas de reprise);
c) usurper l'identité d'une autre personne ou procéder à une substitution de personne lors d'une production évaluée ou de toute autre prestation obligatoire;
d) fournir ou obtenir toute aide non autorisée, qu'elle soit collective ou individuelle, pour une production faisant l'objet d'une évaluation;
e) copier, contrefaire ou falsifier un document pour l'évaluation d'une activité pédagogique.

RÉVISION D'UNE NOTE[3]

L'Université reconnaît à toute étudiante ou étudiant le droit à une révision de la note finale sous forme de lettre qui lui est attribuée pour une activité pédagogique ou le test institutionnel de français (TIF), à la condition qu'elle ou qu'il en fasse la demande au moyen du formulaire institutionnel **au plus tard vingt (20) jours ouvrables** après que la note confirmée par la faculté ou le centre universitaire de formation apparaît à son dossier.

6. RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Références obligatoires

- Collerette, P., Lauzier M. et R. Schneider, **Le pilotage du changement – 3ième édition**, Presses de l'Université du Québec, 2021, 460 pages, ISBN 9-782760-525338

Références complémentaires

- Cabinet Office, **ITIL Service Transition 2011 Edition**, The Stationnary Office books, 2011, 261 pages, ISBN: 978-0113313068

[3] Extrait du Règlement des études 2017-2019

- 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