

Thèse de **Nathalie Lemieux**

**Titre :** Le support offert aux gestionnaires par une équipe de gestion du changement lors de l'implantation d'un système de gestion intégré

**Résumé (285 mots)**

La thèse porte sur la gestion du changement et plus particulièrement sur le support offert aux gestionnaires par une équipe de gestion du changement lors de l'implantation d'un système de gestion intégré (SGI) à Hydro-Québec.

Adhérant au paradigme épistémologique constructiviste, cette étude doctorale se distingue par ses allers-retours entre le terrain et les connaissances théoriques lui accordant un statut de recherche abductive. Les quatre outils de cueillette de données se sont avérés être la recherche documentaire, les entrevues semi-structurées avec des gestionnaires intermédiaires et de premier niveau, l'observation-participation des activités de gestion du changement ainsi que des documents produits et discutés avec l'équipe de gestion du changement. L'analyse de ces données a suivi trois étapes soient le codage pendant la collecte de données, l'analyse avec le logiciel d'analyse qualitative Atlas.ti et la modélisation.

Les principaux résultats de recherche émanant de l'étude de cas sont la description et l'évaluation d'activités de gestion du changement réalisées par une équipe de gestion du changement afin de soutenir les gestionnaires intermédiaires et de premier niveau. Le côté original issu des entrevues avec les gestionnaires consiste à l'émergence de principes opératoires. En effet, les améliorations suggérées par les gestionnaires prennent la forme de principes opératoires venant ainsi guider l'équipe de gestion du changement dans la réalisation de leurs activités.

Il se dégage alors un modèle composé de six groupes d'activités et de trois principes opératoires. Ce modèle se démarque de ceux présents dans la littérature par deux éléments. D'abord, les activités ne sont pas uniquement nommées, elles sont richement décrites et accompagnées de recommandations et d'exemples. Puis, l'ajout de principes opératoires permet de guider la réalisation des activités de gestion du changement afin de mieux répondre aux besoins des gestionnaires.

**Mots clés (5) :** Gestion du changement, Gestionnaires intermédiaires, Gestionnaires de premier niveau, activités de l'équipe de gestion du changement, implantation de SGI

Thesis of **Nathalie Lemieux**

**Title:** The support given to the managers by a change management team during an ERP implementation.

**Abstract (113 words)**

The thesis focuses on the support given to the managers by a change management team during an ERP implementation at Hydro-Québec.

This qualitative research follows three steps: coding activities during the data collection, analysis with the qualitative software Atlas.ti and modelization. The result of this case study is an intervention model constituted by six generic change management activities and three operating principles. This model stands out from the others in the literature for two main reasons. First, the activities are richly detailed and supported by examples and recommendations. Furthermore, the presence of operating principles, emerging from manager's suggestions, comes challenge the change management activities dedicated to support the middle and first line managers.

**Key words (5):** Change management team, middle managers, first line managers, change management activities, ERP implementation