

Chapitre 7. La conduite de changement dans un projet de SI

Quiz

1/ Quel est l'élément essentiel au bon fonctionnement d'un système d'information ?

- un réseau haut débit piloté par des équipes d'experts ou sachant trouver les experts qui permettront son optimisation ;
- des applications répondant aux besoins des utilisateurs ;
- l'implication de la direction générale dans sa définition ;
- les utilisateurs utilisent, maîtrisent et exploitent le système d'information avec aisance.

2/ Parmi les critères suivants, quels sont ceux qui s'appliquent le mieux à la conduite du changement ?

- reconnaissance, clarté, confiance, participation ;
- transmission du savoir, commandement, pilotage ;
- adaptabilité, souplesse, réactivité ;
- fiabilité, performance, partage.

3/ Parmi ces définitions, une seule n'est pas applicable à la conduite du changement.

- conduire le changement, c'est écouter les besoins fondamentaux de la personne au moment où l'on songe à introduire le changement. Cela n'est possible que si l'annonce du changement se fait de manière claire ;
- conduire le changement, c'est commencer par comprendre, accepter et accueillir la résistance comme une première étape normale et naturelle du processus de transformation de l'individu, du groupe et de l'entreprise tout entière ;
- conduire le changement, c'est prendre en compte toutes les demandes des utilisateurs, pour les mettre en œuvre dans le nouveau système d'information ;
- conduire le changement, c'est savoir accompagner les personnes dans leur désir de s'approprier les changements, c'est-à-dire les conséquences de l'introduction des nouveaux outils dans leur contexte de travail au quotidien.

4/ Pourquoi la recette utilisateur est-elle une étape fondamentale de la conduite du changement ?

- les utilisateurs comprennent ainsi la difficulté à développer ou paramétrer une solution ;
- les utilisateurs allègent ainsi la charge des équipes responsables du management du projet, leur permettant de pouvoir se concentrer sur la conduite du changement ;
- les utilisateurs se forment ainsi à la nouvelle solution ;
- les utilisateurs s'approprient la nouvelle solution, valident son adéquation aux processus de l'entreprise.

5/ Qui prend en charge la rédaction des scénarii de recettes ?

- l'intégrateur de la solution retenue ;
- le directeur de projet et son équipe ;
- les utilisateurs clés ;
- les utilisateurs finaux.

6/ Quand on parle de « changement » en SI, il s'agit :

- de changement d'outil ;
- de changement d'organisation ;
- de changement de vision et de stratégie ;
- les 3 réponses sont correctes.

7/ Les phases de deuil sont dans l'ordre :

- le déni, la dépression/lâcher-prise puis l'acceptation ;
- le déni, la colère, le marchandage, la dépression/lâcher-prise et enfin l'acceptation ;
- l'acceptation, le déni, puis la dépression/lâcher-prise ;
- le déni, le marchandage puis l'acceptation.

8/ La conduite de changement se fait selon les axes suivants :

- dans l'ordre : la communication autour du projet, la gestion des compétences, la formation et la recette utilisateur ;
- dans l'ordre : la gestion des compétences, la formation, la recette utilisateur et la communication autour du projet ;
- dans l'ordre : la gestion des compétences, la communication autour du projet la formation et la recette utilisateur ;
- ces étapes sont liées et ne peuvent être menées indépendamment des autres.

9/ L'appropriation par les salariés de leur nouveau poste ou de leurs nouvelles tâches figure parmi les résultats souhaités :

- de la formation ;
- de la gestion des compétences ;
- de la communication autour du projet ;
- les 3 réponses sont correctes.

10/ L'adhésion des salariées au projet et l'instauration d'un climat de confiance sont les résultats souhaités :

- de la formation ;
- de la recette utilisateur ;
- de la communication autour du projet ;
- les 3 réponses sont correctes.

11/ Dans les années 2000, quelle compétence clé est nécessaire dans les grands projets en systèmes d'information ?

- avoir la vision utilisateur ;
- être un bon formateur ;
- avoir les capacités de modélisation ;
- pouvoir gérer la résistance au changement.