



UNIVERSITÉ
TOULOUSE 1
CAPITOLE

M2 MIAGE IDP-ITN

Date : 5/12/2016

Session 1 - Semestre 1

Cours de M Eric MARCHADIER

Matière :
Méthodologies d'évaluation d'impacts

Durée : 1h

Aucun document autorisé

SUJET :

**COCHER LES REPONSES EXACTES AUX QUESTIONS SUIVANTES
(CHAQUE QUESTION PEUT AVOIR 0, 1 OU PLUSIEURS REPONSES)**

1) Quels types de projets sont concernés par le changement ?

- | | |
|---|--------------------------|
| Uniquement des projets métier | ☐ |
| Uniquement des projets dans le domaine informatique | ☐ |
| Dans les deux cas précédents | ☐ |

2) L'origine du changement ?

- | | |
|--|--------------------------|
| Ne vient jamais d'une décision stratégique | ☐ |
| Peut venir des pratiques et manières de faire | ☐ |
| Ne vient jamais de la culture ou du système de valeurs | ☐ |

3) L'efficacité du changement dans les organisations ?

- | | |
|---|--------------------------|
| Est plus importante si on procède par amélioration continue | ☐ |
| Est plus faible si on se transforme rapidement | ☐ |
| Est plus importante si on se transforme rapidement | ☐ |

4) L'évaluation d'impacts, qu'est-ce que c'est ?

- | | |
|---|--------------------------|
| C'est différent de l'analyse d'impacts | ☐ |
| Ce sont des méthodes qui étudient les changements causés sur les collaborateurs | ☐ |
| Ce sont des méthodes qui étudient les changements causés sur les processus et les métiers mais pas les collaborateurs | ☐ |
| Ce sont des méthodes qui étudient les changements causés sur les collaborateurs, les processus et les métiers | ☐ |

5) Quels sont les objectifs de l'évaluation d'impacts ?

- | | |
|--|--------------------------|
| Identifier les changements et leurs conséquences | ☐ |
| Mesurer et évaluer les changements | ☐ |
| Ne pas gérer et ne pas accompagner les changements | ☐ |

6) Le moment propice pour l'évaluation d'impact ?

- | | |
|--|--------------------------|
| Avant pour anticiper et pendant pour accompagner les populations | ☐ |
| Avant, pendant, et après pour mesurer l'efficacité des changements | ☐ |
| Avant et après uniquement | ☐ |

7) Les méthodes d'évaluation des impacts ?

- | | |
|---|--------------------------|
| Les méthodes qualitatives permettent d'évaluer les impacts du changement | ☐ |
| Les méthodes qualitatives permettent d'identifier les changements | ☐ |
| Les méthodes quantitatives permettent d'identifier et d'évaluer les impacts du changement | ☐ |

8) Qu'évoque le sigle BP pour vous ?

- | | |
|--|--------------------------|
| Le sigle de la British Petroleum | ☐ |
| Le sigle Brown Paper | ☐ |
| Une méthode de modélisation des risques | ☐ |
| Une méthode de modélisation des processus | ☐ |
| Une méthode de modélisation des processus utilisable en identification qualitative des impacts du changement | ☐ |

9) Pour mettre en œuvre la méthode BP en vue d'une analyse d'impacts, numérotez dans l'ordre les étapes suivantes :

- | | |
|--|--------------------------|
| Identifier tous les changements induits par des décisions | ☐ |
| Modéliser les tâches/activités/résultats/acteurs | ☐ |
| Identifier tous les processus fonctionnels / ou directions fonctionnelles d'une entreprise | ☐ |
| Choisir le code couleur des concepts manipulés pour la modélisation | ☐ |
| Se répartir le travail en équipe | ☐ |

10) Répondez aux questions ci-dessous à partir de la photo suivante provenant des exercices menés en groupe



Le Post-it rectangulaire « maintenir la cohérence du SI » est une tâche/activité

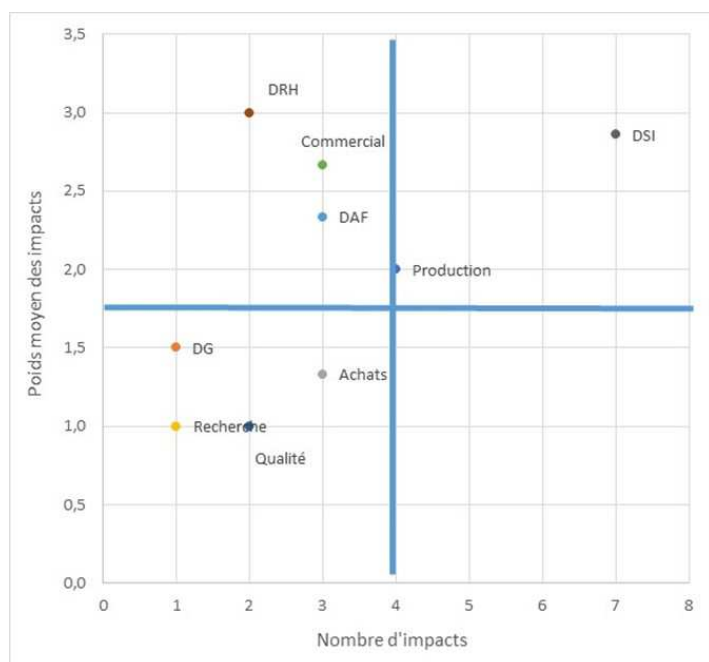
Le Post-it rectangulaire « SI cohérent » est une tâche/activité

Le Post-it carré « Administrateur Réseaux, BD » représente un type d'acteur travaillant dans la DSI

Le Post-it rectangulaire « maintenir ERP » est un changement avec un impact évalué à 3 (fort)

Les 3 Post-it carrés à droite de la direction informatique (9 G3, 3 G2, 3 G1) représentent les impacts évalués par les 3 groupes

11) En fonction du graphique présenté ci-dessous provenant des exercices menés en groupe, indiquez dans l'ordre les 3 directions fonctionnelles prioritaires que vous souhaiteriez accompagner pour les changements ? (1 la plus prioritaire -> 3 la moins prioritaire)



12) Un risque est ?

Un danger plus ou moins prévisible

Un facteur de risque préjudiciable

La conséquence d'un manque d'action

Un élément qui peut permettre d'aggraver l'impact du changement

13) Un facteur de risque est ?

L'origine d'un risque

L'acteur d'un projet qui apporte le risque

La conséquence d'un risque

Un élément qui peut permettre d'aggraver un risque et donc l'impact du changement

14) La sévérité ?

Ne dépend que de l'impact du risque

Est le produit probabilité * impact

Prend uniquement en compte le coût des dommages

Représente une des méthodes pour évaluer l'impact des changements

15) A partir des travaux réalisés en groupe, comment interprétez-vous l'analyse des facteurs de risques suivante ?

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
	Phases du projet										
1	Phases	Facteurs de risque									Nom du p
11	DG	R10	Mauvais choix d'un ERP	7	9	63					
12	DG	R11	Manque de formation ERP	6	10	60					
13	DG	R12	Dysfonctionnement site internet	4	8	32					
14	DG	R13	Mauvaise maîtrise langue étrangère	5	6	30					
52											
53											
54											
55	Vue partielle										
56	Nbre de facteurs	4									
57	Moyenne des impacts		6								
58	Moyenne des probabilités			8							
59	Moyenne de la sévérité				46						
60											
61	Vue globale										
62	Nbre de facteurs	34									
63	Moyenne des impacts		6								
64	Moyenne des probabilités			6							
65	Moyenne de la sévérité				35						
66											
67											
68											
69											
70											
71											
72											
73											
74											
75											
76											
77											
78											
79											
80											
81											
82											
83											
84											
85											
86											
87											
88											
89											
90											
91											
92											
93											
94											
95											
96											
97											
98											
99											
100											

La DG présente des facteurs de risques à sévérités inférieures au reste de l'entreprise

La DG présente des facteurs de risques à sévérités supérieures au reste de l'entreprise

Quel est le premier facteur de risques sur lequel vous travailleriez pour la DG parmi (R10 à R13) ?

Quel est le dernier facteur de risques sur lequel vous travailleriez pour la DG parmi (R10 à R13) ?

16) L'audit qualité ?

Est une activité indépendante	☐
Evalue les processus clés, les procédures et les opérations	☐
S'appuie toujours sur un référentiel	☐
Donne souvent lieu à des écarts	☐
Donne toujours lieu à des non-conformités	☐

17) L'audit interne ?

N'est pas une activité indépendante	☐
Peut conseiller une organisation pour identifier les impacts des changements et pour améliorer son efficacité	☐
Peut établir des constatations non factuelles	☐

18) Le diagnostic et l'évaluation ?

Diagnostic et évaluation ressemblent à l'audit interne	☐
Le diagnostic ne vise pas à chercher l'origine ou les causes de problèmes	☐
L'évaluation fournit un jugement de valeur pour prendre des décisions	☐
CMMI est un système reposant sur une échelle d'évaluation	☐
ITIL est un système reposant sur des audits	☐
ISO 9001 est un référentiel du management de la qualité en vue de l'amélioration continue ; il donne lieu à des évaluations	☐

19) Comment feriez-vous en tant que DSI pour faire un état des lieux de l'informatique dans l'entreprise utilisée pour le cas pratique ?

Un audit par une société extérieure	☐
Un état des lieux interne avec les phases principales suivantes : collecte des informations, analyse des informations, proposition de solutions	☐
Uniquement des interviews de responsables	☐
Uniquement des interviews de salariés	☐
Un panel d'interviews de responsables et de salariés	☐
Uniquement des envois de questionnaires	☐

20) OMOG ?

Est un sigle qui signifie Outil Métier Organisation Complexité	☐
Est un sigle qui signifie Outil Métier Organisation Culture	☐
Permet de mesurer les impacts du changement sur des profils métiers particuliers	☐
L'indice de changement global est obtenu par multiplication des indices calculés sur les 4 axes de la matrice OMOG	☐
Avec OMOG on peut évaluer le changement perçu et aussi le changement ressenti	☐

21) La matrice des changements par profil ?

Permet de représenter sur un graphique l'indice des changements de chaque population impactée avec l'effectif pour chaque population	☐
Permet de représenter sur un graphique l'indice des changements de chaque population impactée sans l'effectif pour chaque population	☐

22) La carte des partenaires ?

Sert à évaluer la synergie et l'antagonisme de chaque partenaire sur un projet	☐
Si l'antagonisme est supérieur à la synergie, alors il est facile de collaborer	☐
Si la synergie est supérieure à l'antagonisme, alors il est facile de collaborer	☐
Si la synergie est au même niveau que l'antagonisme alors le partenaire n'est pas indécis	☐

23) L'enquête de satisfaction clients ou utilisateurs ?

Doit être mise en œuvre uniquement après le projet pour évaluer les impacts du changement	☐
Peut être mise en œuvre avant pendant ou après le projet pour évaluer les impacts du changement	☐
Doit porter sur un panel couvrant l'ensemble des clients et des utilisateurs	☐
Doit porter sur une seule catégorie de clients ou d'utilisateurs	☐
Doit comporter uniquement des questions de type quantitatif ou objectif pour que l'évaluation des impacts puisse être faite	☐

24) L'enquête de satisfaction clients ou utilisateurs ?

Doit être lancée sans aucune communication préalable pour pouvoir récolter des résultats de façon « indépendante et sans biais »	☐
Doit être lancée avec au préalable une information précise sur ses objectifs et ses attendus	☐
Donne lieu à publication des résultats	☐
Les résultats doivent rester confidentiels	☐

25) En synthèse, quels sont les 5 points les plus importants que vous retenez sur les méthodes d'évaluation des impacts

	1
	2
	3
	4
	5

26) Décrivez en 15 lignes au maximum le contexte de l'entreprise qui a été utilisée pour les mises en situations de ce cours ainsi que les divers travaux qui ont été faits en groupe