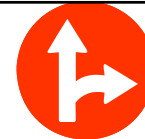


# Gestion de projet et gestion des conflits chez les étudiants du baccalauréat : Une mission possible.

François Chiocchio  
23 septembre 2005  
CEFES

Université   
de Montréal

## Programme d'aujourd'hui



- Prémisse et présentation
- Définition d'un projet
- Processus
  - Projets
  - Matière + Cours
  - Projets + Matière + Cours
- Projets et stress
- Projets et conflits
- Objectifs de G-PAC
- Visite guidée de l'espace WebCT
- Résultats
- Suites

Université   
de Montréal

## Prémisse et présentation

Les étudiants sont des travailleurs du savoir

Cette notion (ce risque) me permet de combiner enseignement et recherche

- ◆ Prof + Chercheur en Psychologie du travail et des organisations
- ◆ Communication, processus de travail (gestion de projets), technologie, gestion du changement, performance individuelle et collective, évaluation
- ◆ Certification PMP + expérience en gestion de projets

3

## Un constat important

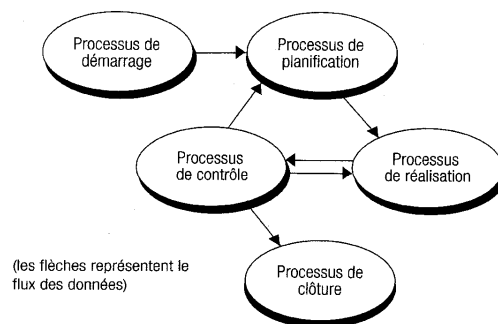
Aujourd'hui, les projets informatiques sont d'une telle envergure en industrie qu'il nous faut favoriser chez les étudiants, dès leur formation, la capacité à collaborer, à reconnaître le travail des autres, à apprendre et à chercher.

4

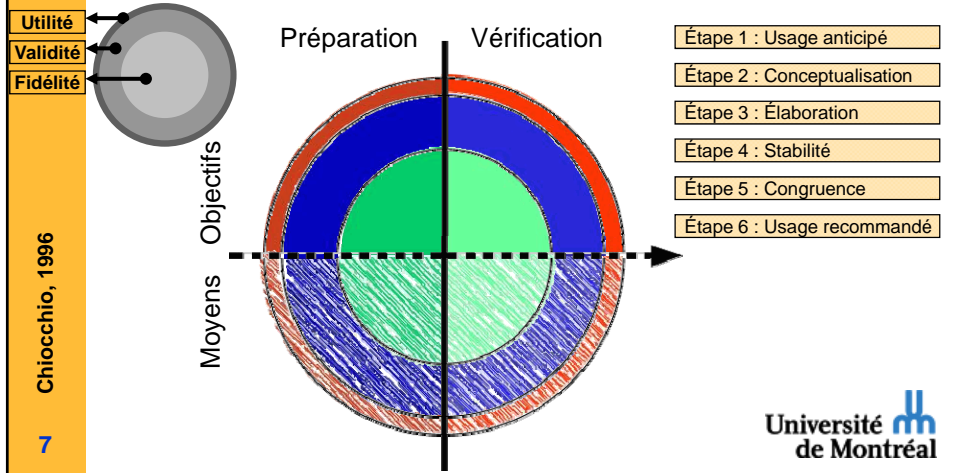
## Définition d'un projet

- **Temporaire** : début clair et fin déterminée
- Produit, service ou résultat **unique**
- Élaboration **progressive**
  - Temporaire + unique signifie...
    - que le résultat final n'est pas connu d'avance et doit donc faire l'objet d'une définition au fur et à mesure de la durée de vie du projet;
    - qu'il faut être en mode « apprentissage » et en mode « collaboration » continuellement.

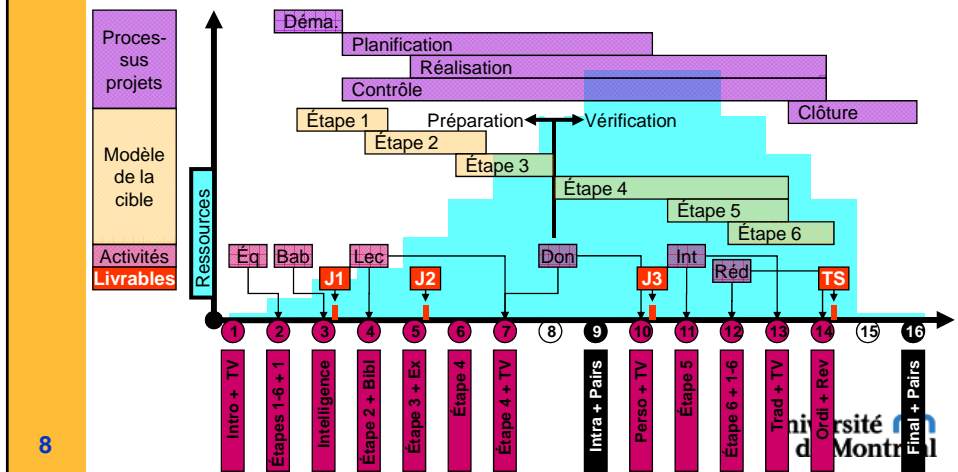
## Processus d'un projet typique



# Processus d'un projet de validation d'instrument de mesure en psychologie : Le Modèle de la cible



# La matière, le projet et le temps



## Un projet, c'est stressant

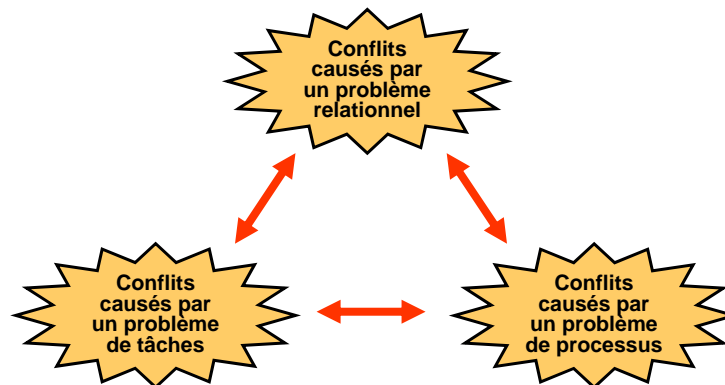
Pas  
seulement  
pour les  
étudiants de  
mon cours

- Le principe d'**élaboration progressive**, inhérente aux projets, est une source de stress.
- Stress
  - ↑ Avancées technologiques → demandes plus importantes Vs ressources limitées (Gregory, 2004).
  - ↑ Demandes (performance) → réponses sélective appropriées ↓
  - Excitation → tension → détérioration des processus décisionnels
  - Messages insensés (Cannon-Bowers & Salas, 1998; Gregory, 2004).
  - ↑ Contrôle au travail et sur son travail → stress ↓ (Theorell, 2002).
- Or, les gestionnaires de projets rapportent souvent une perte de contrôle due à l'incertitude et à l'ambiguïté.
- L'incertitude et l'ambiguïté sont des caractéristiques fondamentales des projets (Shenhar et al., 2001) autant que du stress (Cannon-Bowers & Salas, 1998)!

9

Université   
de Montréal

## Type de conflits et leurs causes



10

Université   
de Montréal

## Donc.... Objectifs du projet G-PAC

- Réduire l'ambiguïté et l'incertitude en informant sur
  - La gestion de projet
  - La gestion des conflits
- Dans le but d'augmenter la performance des équipes d'étudiants

11

## Étapes du projet G-PAC

- Déterminer contenus
- Créer contenus (sur WebCT)
- Valider avec un questionnaire-sondage

12

## Visite guidée

### G-PAC - Gestion de projets d'apprentissages collaboratifs



13

## Quelques résultats

- Ceux qui ont lu (cliqué) sur les pages Gestion de projet ou Gestion des conflits ont eu de meilleurs notes que les autres
- Ceux qui ont lu (cliqué) sur les pages Gestion des conflits avaient des conflits plus grands que les autres

14

## Impact sur les étudiants

- H04 = 1200 messages sur les Babillards
- H05 = plus de 4000 (!)
- Beaucoup de commentaires positifs
- A05 = Des étudiants utilisent déjà les gabarits

15

## Impact sur mon rôle d'enseignant

- Beaucoup de retombées (à mon avis)
  - Sur l'enseignement de mon cours PSY-1003
    - Attention particulière de l'interaction entre ce que je donne comme (in)formation et trois aspects du temps
      - Timeliness (coordination des horaires), Timing (synchronisation des activités) et Time cost (+coût en temps des activités)
    - Enseignement centrée sur 'pull' plutôt que 'push' et comment faire apprendre cette dimension aux étudiants
  - Sur mes recherches
    - Soumissions à des revues internationales en gestion de projet et en psychologie des groupes
    - ... et donc sur mes étudiants gradués

McGrath, 1990

16



## Projets à venir / en cours....

(1)

- G-PAC pour « tous » les profs
  - En janvier 2006
    - Procéder à quelques ajustements d'ici là
  - Profs éligibles
    - Ceux qui font faire un projet à leurs étudiants du bac
    - Pas besoin d'avoir votre cours sur WebCT pour que vos étudiants utilisent l'espace WebCT G-PAC
    - Soutien disponible (à élaborer au fur et à mesure à titre de projet pilote)
- Mes objectifs sous-jacents
  - Faire de la recherche sur la gestion de projet
  - Intégrer l'enseignement du « coaching » d'équipes de projets à nos étudiants au doctorat en psychologie au programme Travail et organisations

17

## Projets à venir / en cours....

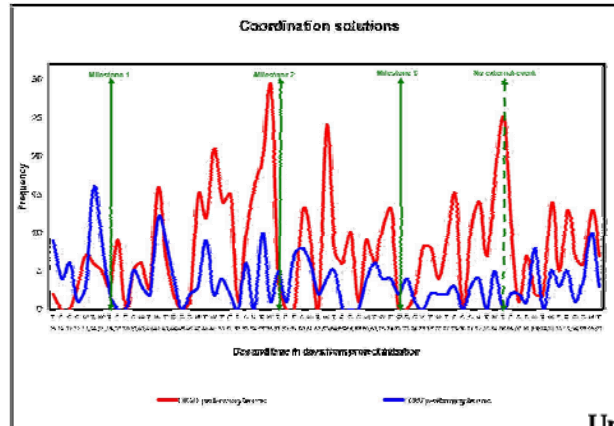
(2)

- Études des données de H04 et de H05, comparaisons
  - Babillard d'équipes : Effet sur les communications (tâches, coordination, conflits, engagements) des perturbations dues à la grève (H05)

18

## Daily frequency of coordination solution passages sent to TDB from Low (n=17) and High performing teams (n=17)

H04

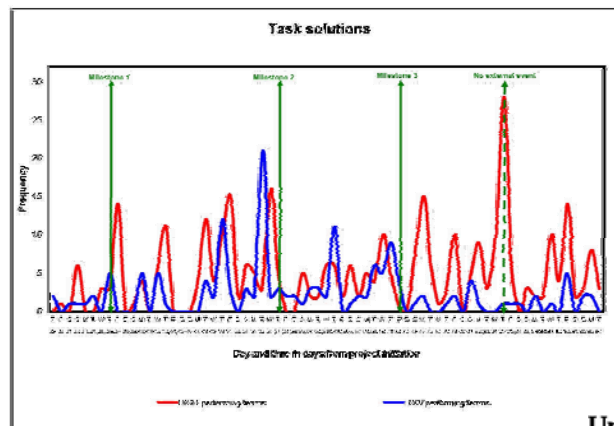


19

Université de Montréal

## Daily frequency of task solution passages sent to TDB from Low (n=17) and High performing teams (n=17)

H04

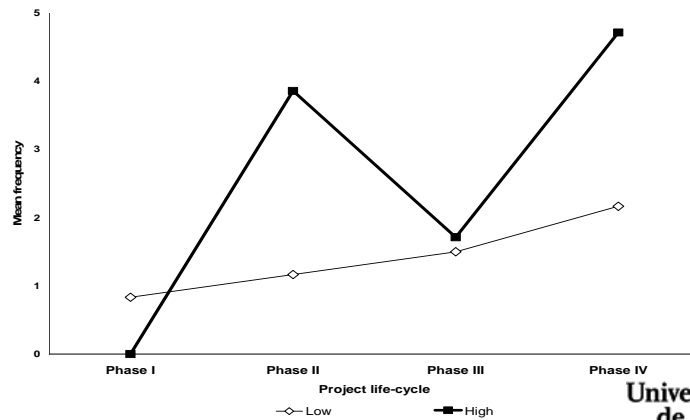


20

Université de Montréal

Average frequency of declarative commitments sent to TDB from Low (n=6) and High performing teams (n=7) as a function of project phases.

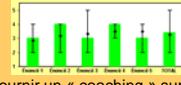
H04

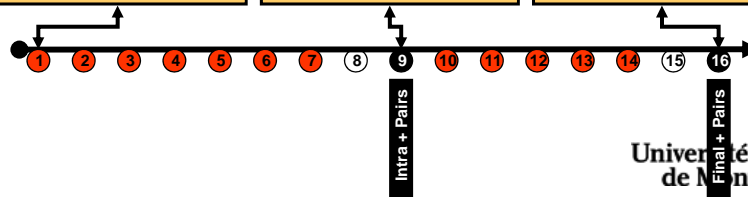


21

Projets à venir / en cours....

(3)

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>Explication du processus d'Auto-évaluation et d'Évaluation par les pairs</li> <li>Montrer les énoncés                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation active aux décisions d'équipe</li> <li>Faire sa part des tâches</li> <li>Tâches dans les délais convenus</li> <li>Tâches avec qualité</li> <li>Critiques constructives</li> </ul> </li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Procéder à une évaluation <b>FORMATIVE</b></li> <li>Fournir un <b>RAPPORT DE RÉSULTATS</b></li> </ol>  <ol style="list-style-type: none"> <li>Fournir un « coaching » sur comment s'améliorer                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Approche individuelle</li> <li>Approche d'équipe</li> </ul> </li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>Procéder à une évaluation <b>NORMATIVE</b></li> <li>La moyenne des cotes accordées par les autres coéquipiers est comptabilisée dans la note individuelle.</li> </ol> |
|---|--|--|



22

## Remerciements



- CEFES
- André Laflamme
- Stéphane Boutin
- Clément Chabot
- Caroline Lacasse
- Nathalie Brgantini
- Youssef Zarra

23

Université   
de Montréal

## Pour en savoir plus

[f.chiocchio@umontreal.ca](mailto:f.chiocchio@umontreal.ca)

343-6498

[www.hec.ca/CRITEOS](http://www.hec.ca/CRITEOS)

<http://www.mapageweb.umontreal.ca/chiocchf/>

24

Université   
de Montréal

## Références

- Chiocchio, F. (1996). Un modèle opératoire de création d'instruments de mesure. 9e Congrès de l'Association Internationale de Psychologie du Travail de Langue Française Sherbrooke, Québec, Canada.
- Cannon-Bowers, J. A., & Salas, E. (1998). Individual and team decision making under stress: Theoretical underpinnings. J. A. Cannon-Bowers, & E. Salas (Eds), Making Decisions Under Stress (pp. 17-38). Washington, DC: American Psychological Association.
- Gregory, R. L. (2004). The Oxford Companion to the Mind (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press.
- McGrath, J. E. (1990). Time matters in groups. J. Galegher, R. E. Kraut, & C. Edigo (Ed), Intellectual teamwork Social and technological foundations of cooperative work. (pp. 23-61). Hillsdale (NJ) Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Project Management Institute. (2003). Guide du référentiel des connaissances en gestion de projet (2000 ed.). Newtown Square (PA) Project Management Institute.
- Ratté, S., & Caron, J. (2004). Le Web pour enseigner par projets et favoriser la collaboration. *International Journal of Technology in Higher Education*, 1(2), 27-34.
- Shenhar, A., Levy, O., Dvir, D., & Maltz, A. C. (2001). Project Success: A multidimensional strategic concept. *Long Range Planning*, 34, 699-725.
- Theorell, T. (2002). To be able to exert control over one's own situation: A necessary condition for coping with stressors. J. Campbell Quick, & L. E. Tetrick (Eds), Handbook of Occupational Health Psychology (pp. 201-219). Washington, DC: American Psychological Association.