RÉSUMÉ

Dans ce travail de recherche, nous proposons d'étudier la théorie de gestion des risques relatifs aux projets d'informatisation en entreprises notamment la technologie Internet et ses dérivées. La problématique managériale réside dans les effets néfastes que peuvent avoir les risques sur l'avancement du projet en cas de leur réalisation. En effet, l'entreprise peut subir de pertes importantes liées aux coûts et à la perte de rentabilité dans le cas où elle ne gère pas convenablement l'ensemble des risques qu'elle rencontre. Dans un premier temps, nous procédons à la classification de ces risques. De plus, nous ferons le point sur les apports de certains auteurs au sujet de la gestion du risque. Nous définissons également un processus standard composé de cinq étapes dédiées à l'optimisation de la prévention contre risques durant le déroulement du projet. Les étapes composant le processus comportent certaines activités qui visent la planification de la politique de gestion du risque, l'identification des risques, l'analyse des impacts qu'ils peuvent avoir sur le projet d'informatisation, l'emploi d'une stratégie de réponse aux risques et enfin le suivi du processus. Sur un autre plan, nous justifions la nécessité de la présence de trois facteurs clefs de succès, à savoir, le soutien de la direction, le choix des critères de sélection de la technologie et la gestion de la structure d'organisation du projet. Par la suite, et dans le cadre des objectifs spécifiques de notre travail de recherche qui portent sur les risques inhérents à la technologie Internet et ses modes de gestion, nous identifions les principaux risques, et ce, à partir des apports théoriques de certains auteurs.

Dans la partie empirique de ce travail, nous effectuons des descriptions de cas basées sur des entrevues semi dirigées avec les responsables de certaines organisations québécoises ayant implanté la technologie Internet. Ces entrevues semi dirigées aideront à explorer d'autres catégories de risques et à comprendre les approches déployées par ces dernières. Les résultats auxquels nous avons aboutis démontrent le fort engagement de la part de nos répondants à acquérir les nouvelles technologies et à les ajuster par rapport aux orientations stratégiques de la compagnie. Dans ce cadre, nous avons noté plusieurs formes de soutien de la part des firmes interrogées. De plus, nous avons identifié certaines pratiques de sélection appliquées par ces dernières. Sur un autre plan, la gestion de la structure d'organisation du projet est basée sur la

répartition appropriée des responsabilités entre les participants au projet permettrait de prévenir toutes sortes de conflits. Les entrevues effectuées nous ont permis également d'approfondir le recensement des risques. Dans ce cadre, nos répondants ont souligné principalement la présence de risques relatifs à la définition du contenu de la technologie, l'adhésion et la collaboration des utilisateurs, l'engagement financier du client et la gestion des différences culturelles dans le cadre des projets d'informatisation menés à l'échelle internationale.

Quant à l'application du processus théorique de gestion du risque, nos résultats démontrent une forte attention qu'accordent les dirigeants interrogés à la planification de la politique de gestion du risque, en particulier à la préparation des ressources humaines et à la spécification de la technologie. Toutefois, les efforts au niveau de l'identification des risques mettent l'accent sur les rencontres régulières entre les intervenants au projet. Par ailleurs, les stratégies souvent privilégiées par nos répondants sont l'évitement et le transfert des risques à une autre partie en vue de les gérer telle que la sous-traitance ou l'assurance. Au niveau du suivi des risques, il y a souvent recours aux rapports d'état et aux audits de la part des experts. Enfin, cette étude est susceptible d'être approfondie, et ce, en se penchant davantage sur la gestion risque lié à l'existence de différences culturelles au sein des équipes de projet.