

Un peu d'impertinence pour accompagner l'informatique

L'informatique appelle souvent le sérieux. Introduire de la dérision pour mieux légitimer l'action de la DSI et viser à l'efficacité : c'est l'objectif depuis 10 ans du regard décalé de Documental.

12 Décembre 2005 Les DSI le savent bien : quand ils doivent discuter du management des systèmes d'information, *a fortiori* de leur management avec leur direction générale, c'est la plupart du temps d'une manière qui, c'est le moins que l'on puisse dire, n'appelle pas au rire.

Car l'informatique, quand on en parle, c'est souvent parce que "ça ne marche pas", ou bien dans un climat d'incompréhension, voire de délégitimation, vis à vis des maîtrises d'ouvrages.

Humaniser le management des systèmes d'information, offrir un espace de décloisonnement dans des mécanismes en apparence écrasants, c'est le credo de Documental depuis 10 ans.

"Nous ne sommes pas un cabinet de conseil, mais nous suivons la piste du commentaire : en d'autres termes, nous soulevons des questions, nous racontons des histoires. Et, en mettant en scène l'impertinence, nous préparons au changement" résume Christophe Deshayes, le patron de la société, qui s'exprimait jeudi 8 décembre lors d'une conférence-anniversaire logiquement intitulée "La voix de l'impertinence".

**allier
l'impertinence à
la pertinence, la
liberté au sens**

Documental s'adresse aux DSI pour les aider à prendre du recul, à parler légèrement de sujets graves. Un élément indispensable, affirme Michel Berry, directeur de recherche au CNRS et fondateur de l'Ecole de Paris du Management, car il permet de "transmettre une information difficile ou tabou sans heurter, faire circuler les bonnes idées, et plus largement de reprendre la main. Le rire notamment torpille les dysfonctionnements : c'est une source de subversion, donc de pouvoir".

Le rôle de Documental est donc "un rôle libérateur" selon Christophe Deshayes. "Nous essayons d'allier l'impertinence à la pertinence, la liberté au sens". Sur un sujet déjà galvaudé si ce n'est rebattu comme la gouvernance des technologies de l'information, il s'agit ainsi de "relégitimer l'action pour conduire, en assumant éventuellement la contestation, à l'efficacité". Et finalement d'apporter des réponses.

Autre exemple : la réinternalisation, tendance à laquelle Documental vient de consacrer une étude (*voir l'article du 3/11/2005*), sujet effectivement délicat qui appelle, dans bien des cas, au désamorçage par l'impertinence.

Mais pour Hilda Coppin, DSI du Groupe Vivarte (distribution d'habillement), "il y a, dans l'impertinence, le danger de l'irrespect. C'est finalement la pertinence de l'impertinence qui compte avant tout". Le regard décalé de Documental vise de fait, en premier lieu, à faire passer des messages en réveillant l'auditoire, et par l'humour.

Opération qu'on peut effectivement juger risquée mais qui fonctionne. Didier Jacquemin, DSI de Gan Eurocourtage, se souvient ainsi qu'à l'issue d'une réunion organisée avec sa direction générale, pendant laquelle la présentation de Documental, musique à l'appui, a quelque peu bouleversé le rituel habituel de l'exercice, il s'est entendu dire : "je ne pensais pas que l'informatique était capable d'autodérision...". Jérôme MORLON, JDN Solutions