

Églantine et les Ouinedoziens

La grande migration

Églantine a passé son premier examen théorique.
Maintenant, il est temps de passer à la pratique.

Épisode 5 : De la liberté, en particulier

Vous utilisez des machines à écrire un peu évoluées.

Églantine sent qu'elle s'est avancée en prétendant qu'elle avait réponse à tout. Elle a l'impression de voir la bave suinter aux lèvres des fauves qu'elle a en face d'elle. Ils n'attendaient que ça pour la croquer. Mais elle n'est pas décidée à se laisser faire. Elle sait se défendre.

Un des fauves tente la première attaque.

- Vous voulez dire que vous pensez faire aussi bien que nos consultants experts ?
 - Je ne peux pas porter de jugement sur les réponses qu'ils vous apportent, je ne les connais pas. Mais s'ils ont des problèmes à vous répondre, je pense pouvoir faire mieux.
 - On devrait vous embaucher pour toutes nos études, on économiserait beaucoup d'argent.
 - Je ne pense pas. Je ne peux répondre qu'aux questions techniques.
 - Comment ça ?
 - Je reprends l'analogie de l'écriture. Je ne saurai pas quoi mettre comme contenu dans un rapport. Je ne saurai que le mettre en forme.
 - Ah, vous voulez dire que vous n'êtes pas consultante métier...
 - Si c'est le nom que vous leur donnez. Je connais l'outil informatique, pas votre entreprise, encore moins votre ... métier.
 - Et en quoi cela ne peut pas nous faire faire d'économies.
 - Les questions techniques sont censées être les plus simples à résoudre. Il me semble qu'il est plus simple de mettre en forme un rapport que d'en définir le contenu.
- Court silence. Églantine est contente d'elle. Mais un directeur lui lance.
- Sauf s'il faut accorder le style de dizaines de rapports qui n'ont pas de liens apparents. S'il faut condenser le contenu des rapports tout en gardant toute la pertinence du propos...
 - Ah... fait Églantine.
 - Vous n'êtes plus avec vos systèmes personnels. Nous avons des systèmes professionnels ici.

Églantine accuse le coup. Mais elle n'a pas envie de se laisser faire. Elle décide de

contre-attaquer.

- Avant de venir dans cette salle, j'ai passé quelques minutes devant un ordinateur standard de votre entreprise, avec un système professionnel, comme vous dites. J'aurai peut-être l'occasion de vous présenter mon système personnel et ce qu'il peut faire. En attendant vous devriez me faire confiance quand je vous dis que votre système n'est pas le plus ... professionnel.

Court silence. C'est Églantine qui continue.

- Lorsque vous me dites que vous devez agréger ou condenser des dizaines de rapports, c'est la charge d'un consultant métier de formaliser le processus qu'un technicien mettra en application. Il est possible de bricoler une solution pour tous les problèmes. En tant que technicienne, je ne le conseille pas.

- Cette situation est notre réalité.

- Dans ce cas, j'ai de sérieux doutes sur mes capacités à répondre à vos questions dans le cadre de cette entreprise.

- Pourquoi ça ?

- Parce que vous utilisez des machines à écrire évoluées, et que ça limite grandement la gestion de l'information.

Un système d'information, c'est avant tout le résultat d'une entreprise qui adapte l'outil informatique à ses besoins fonctionnels.

Églantine ne sait pas si elle a marqué des points. En tout cas, sa remarque a eu l'effet de clouer toute l'assemblée sur place. Personne n'ose dire quoi que ce soit. C'est Monsieur Lessig, qui après de longues secondes de silence, prend la parole.

- Il me semble vraiment prématuré de tirer une telle conclusion, après seulement quelques minutes d'observation.

Églantine est soulagée. Le retour est beaucoup moins violent que ce à quoi elle s'attendait. Elle sait très bien ce qu'elle aurait fait si on lui avait fait ce genre de remarque sur son système. Elle répond, pour calmer les esprits.

- Ce n'était pas une conclusion, c'était juste une première observation. Je suis désolée de ne pas avoir enlevé mes gros sabots en entrant dans cette pièce. Je suis comme ça.

- Il ne faut pas prendre tout ce que vous dites au pied de la lettre... souligne Monsieur Lessig.

Églantine sourit. Il se souvient de ce qu'elle lui avait dit chez lui. Elle reprend.

- Exactement. D'ailleurs, pour ma prochaine réunion, je commencerai par me présenter. Bonjour, je suis Églantine, il ne faut pas prendre tout ce que je dis au pied de la lettre.

Soulagement général dans l'assemblée. Mais Monsieur Lessig ne semble pas vouloir en rester là.

- Est ce que vous pouvez nous préciser cette observation sur nos ... machines à écrire.

- Euh...

- Euh ? Insiste Monsieur Lessig.

- Voilà, je vais vous donner ma définition du concept de système d'information.

Églantine marque une pause. Elle semble chercher ses mots.

- Il y a eu les machines à écrire. Puis elles ont été remplacées par des micro-ordinateurs qui faisaient sensiblement la même chose. L'ordinateur individuel. Puis les ordinateurs ont été connectés entre eux. L'informatique de réseau. Ce changement a permis de transformer une machine à écrire perfectionnée en outil de communication. Et l'informatique d'entreprise s'est transformée en système informatique, des ordinateurs qui échangent des fichiers entre eux, ou en système d'information, des ordinateurs comme

outil de communication et de gestion partagée des données.

- Je ne vois pas le rapport avec notre système, fait remarquer un directeur.
- De mon expérience, je n'arrive pas à concevoir qu'avec votre système actuel, vous puissiez avoir un système d'information digne de ce nom. C'est un raccourci et c'est juste mon point de vue. Un système d'information se définit bien souvent au delà de l'aspect technique. Il est le résultat de réflexions sur les processus d'entreprise en les incorporant dans l'outil informatique.
- On ne peut pas faire ça avec notre système ?
- Bien sûr que vous pouvez, et peut-être que vous en avez un. Mais comme je vous ai dit, j'ai du mal à imaginer des informaticiens utilisant votre système avoir une réflexion fonctionnelle du système qu'ils utilisent.
- Pourquoi ça ?
- Parce qu'ils ne connaissent pas les rouages du système et que leurs actions se résument à cliquer sur des boutons ou lancer de simples commandes.
- Ils ne connaissent pas les rouages ? Quels rouages ?
- La recette de fabrication des programmes.
- Et c'est mauvais ?
- Ce n'est pas mauvais. Mais c'est quand même mieux de savoir comment fonctionne l'outil sur lequel on travaille, si on veut le faire évoluer.
- Effectivement.
- Mais ces rouages sont la propriété intellectuelle de votre fournisseur. Il les cache. Comme si un fabricant de voiture cachait son moteur pour que vous ne puissiez pas voir comment il fonctionne.
- Ah...
- Aujourd'hui, pratiquement tous les ordinateurs sont vendus sans pouvoir en étudier le fonctionnement. Cela limite forcément les actions que l'on peut demander à ces mêmes ordinateurs. C'est comme... Monsieur Lessig lui coupe la parole.
- Revenons en aux systèmes d'information.
Églantine est coupée dans son élan. Il lui faut quelques secondes pour reprendre ses esprits. Elle réussit à annoncer.
- Un système d'information, c'est avant tout le résultat d'une entreprise qui adapte l'outil informatique à ses besoins fonctionnels. Et pour cela, il est préférable d'en voir les rouages.

Un directeur de l'information ferait partie de la direction générale, un directeur des machines à écrire, non.

- Vous voulez dire que notre système informatique n'est pas adapté à nos besoins.
- Pour ce que j'en ai vu, en quelques minutes, c'est loin d'être le cas. Vous n'avez que des applications standards, identiques à celles de toutes les autres entreprises. Vous payez très cher pour des produits sans aucune valeur ajoutée.
- Et c'est mal ... d'être comme les autres ? demande ironiquement un directeur.
- Il n'y a pas de bien ou mal. C'est plus une notion de mieux ou de moins bien. C'est mieux que les électriciens et les horlogers aient chacun leur tournevis spécifique. Un outil standard, le tournevis qui s'adapte aux besoins fonctionnels. Avec vos outils informatiques, comme vous n'avez pas de visibilité sur leur fonctionnement, vous essayez de l'adapter au mieux de vos besoins et au final, c'est vous qui vous adaptez à l'outil.
- On fait aussi développer des applications spécifiques.

- Quel est l'ordre de grandeur des budgets ... pour ces applications ?
- Ça nous coûte très cher.
- Et le résultat est toujours à la hauteur de l'investissement ?
Silence dans la salle. Églantine continue.
- C'est le problème dans un monde où l'accès au cœur des programmes est bloqué. Soit vous avez des applications sans valeur ajoutée identiques pour tout le monde, soit vous avez des applications spécifiques qui coûtent une fortune. Dès que vous utiliserez des applications où chacun peut profiter du travail de l'autre, vous aurez des applications de base gratuitement et vos applications spécifiques seront construites à partir de bouts d'applications déjà existantes et ça vous coûtera beaucoup moins cher.
- Gratuitement, et comment font-ils pour gagner leur vie ?
- S'il y a partage des connaissances, les coûts de fabrication en sont drastiquement réduits. Ensuite, ils ne vendent plus le droit d'utiliser l'application mais tous les services autour. Installation, configuration, personnalisation et j'en passe. Pour presque rien, vous avez des outils standards. Pour un prix de prestation, vous avez un produit spécifique à vos besoins.
- Comment se fait-il que ce ne soit pas comme ça aujourd'hui ?
- Sans théorie du complot, je ne peux pas répondre à cette question.
Sourires amusés des directeurs. Églantine continue.
- C'est surtout une décision d'entreprise à prendre. Accepter un nouveau système pour remplacer celui que l'on connaît. Aujourd'hui, trop de personnes préfèrent continuer d'utiliser un système qui fonctionne mal que d'essayer un nouveau système. Même en connaissance de cause.
- Ah...
- Quel est le titre exact du responsable du service informatique.
- Je crois bien que c'est directeur informatique.
- Je suppose qu'il n'est pas présent.
Monsieur Lessig intervient.
- Cela n'aurait pas été judicieux.
- Je suppose qu'il ne fait pas partie de la direction générale.
- Non.
- Un directeur de l'information ferait partie de la direction générale, un directeur des machines à écrire, non.

La blague devient moins drôle si le directeur informatique est un informaticien ... qui devient manager.

- Les directeurs se regardent entre eux. Églantine rajoute.
- Le choix du changement aurait pu vous être proposé par votre directeur ... informatique.
- Vous voulez dire qu'il est incompetent ?
- Fait-il ce qu'il a à faire ?
- Oui, mais sans plus.
- Donc je n'ai pas de moyen de voir s'il est incompetent.
Monsieur Lessig prend la parole.
- J'ai eu une discussion avec lui sur les logiciels ...libres. Il n'aurait pas pu nous proposer le changement dont vous nous parlez. Il n'y connaît rien.
Églantine sourit avant d'ajouter.
- Ça me fait penser à une blague. Un directeur juridique est un juriste qui devient manager,

un directeur commercial est un commercial qui devient manager. Un directeur informatique est ... un manager.

Sourires dans l'assistance. Monsieur Lessig intervient.

- Ce n'est pas très gentil.

- Pour qui ?

- Euh...

- Je ne connais aucun directeur informatique qui n'ait pas été nommé par un supérieur.

Silence. Monsieur Lessig demande.

- Qu'est ce que vous proposez ?

Églantine est surprise par la question. Il lui faut quelques secondes pour demander.

- Vous voulez vraiment que je vous donne des conseils pour choisir un directeur informatique ?

- Pourquoi pas. Les conseils n'engagent à rien.

- Pour moi, la blague devient moins drôle si le directeur informatique est un informaticien ... qui devient manager. Et surtout s'il n'est plus un directeur informatique mais un directeur des systèmes d'information.

En terme de gestion de données, presque tout est possible, c'est une question de moyens, de compétences, et d'utilisation des bons outils.

Après quelques secondes de flottement dans l'assistance, Églantine poursuit.

- Il ne faut pas perdre de vue que votre objectif final n'est pas d'ordre personnel mais d'ordre fonctionnel. Reprendre le contrôle de l'outil informatique. L'adapter à vos besoins fonctionnels.

- Tout un programme... ironise Monsieur Lessig.

- Effectivement. Moi, j'aime bien l'idée que je n'ai pas de limites à ce que je peux demander à mon ordinateur. Et j'aimerais que ce soit le cas de tout le monde.

- Comment ça ?

- Aujourd'hui, il ne devrait plus être acceptable, pour une personne, de faire des tâches répétitives de façon mécanique. Ça, c'est le boulot des ordinateurs. Comme je vous l'ai dit, vos outils actuels ne s'adaptent que très peu à vous. Cela vous conditionne à ne plus imaginer de nouvelles opérations qu'ils pourraient effectuer. À la place, vous avez un rôle passif en attendant les nouvelles fonctionnalités de la nouvelle version, en espérant qu'elles feront ce dont vous avez besoin.

- Et vous allez changer tout ça ?

- Non. Mais si j'arrive à vous faire accepter le principe que vous pouvez contrôler votre système d'information, avec la notion de liberté que cela sous-entend, je n'aurai pas perdu mon temps ... et votre argent.

- Ça semble si facile pour vous...

- Ça l'est parce que c'est naturel ... pour moi. Mais ce sera très compliqué pour vous car cela impose un changement de mentalité. Vous n'êtes plus à la merci d'une application, vous la contrôlez.

- Je n'ai pas cette impression... d'être à la merci d'une quelconque application.

Églantine marque une petite pause avant de répondre.

- Combien d'entre vous ont déjà demandé une option ou une fonction dans une application en ayant pour réponse que ce n'est pas possible.

Silence. Églantine poursuit.

- Si cela vous est déjà arrivé, au moins une fois, c'est que vous ne contrôlez pas votre outil de travail. À vous de l'accepter ... ou pas.

Églantine vient de toucher un point sensible. Mettre en question leur capacité à imposer leur volonté. Elle ajoute.

- En terme de gestion de données, presque tout est possible, c'est une question de moyens, de compétences, et d'utilisation des bons outils. Ça ne coûte presque rien de demander et ça permet de juger de la crédibilité de son interlocuteur en écoutant sa réponse.

Je vais vous montrer un nouveau magasin. Si ce qu'il y a à l'intérieur de ce magasin vous fait vraiment envie, je vais vous proposer d'y entrer.

Un directeur ne peut s'empêcher de remarquer.

- Vous avez vraiment confiance en vous ?

- Comme je vous l'ai dit, c'est un outil que je pratique depuis presque aussi longtemps que je sais écrire. Sans vouloir vous manquer de respect, je peux ajouter que j'ai moins confiance quand je suis confrontée à des experts. Vous êtes des ... novices ... et donc avez des questions de novices.

Monsieur Lessig demande.

- Sans vouloir nous manquer de respect ?

- C'est un peu fort ... mais c'est à vous de me montrer que j'ai tort. Pour cela, il faudra que vous trouviez des questions fonctionnelles auxquelles je n'arrive pas à trouver de solution.

- Et comment peut-on faire confiance à vos réponses ?

- Vous n'avez pas à me faire confiance. Soit j'arrive à vous expliquer la solution dans des termes que vous pouvez comprendre, soit je vous présente l'outil qui répond à votre demande.

- J'espère que ce sera plus clair que votre explication de mots et d'alphabet de l'informatique.

- J'espère aussi. Il est aussi plus facile d'expliquer un cas particulier que de cerner le cas général.

- Donc, vous avez réponse à toutes les questions particulières ?

- Attention, aujourd'hui il y a aussi une réalité d'entreprise. Je ne viens pas résoudre vos problèmes dans cette réalité. Je ne réponds aux questions que dans le cadre de ma réalité. Celle de l'autonomie et de la liberté d'utilisateur.

- Qu'est ce que cela veut dire ?

- Cela veut dire que vous utilisez des outils que je ne peux pas modifier. Il y a donc des problèmes qui n'ont pas de solutions avec ces outils. Mais si ces problèmes peuvent être résolus rapidement et simplement avec d'autres outils, je vous le dirai et j'essayerai de vous présenter une solution.

- Vous voulez nous montrer un magasin de bonbons dans lequel on n'aurait pas le droit d'entrer ?

- C'est presque ça. Je vais vous montrer un nouveau magasin. Si ce qu'il y a à l'intérieur de ce magasin vous fait vraiment envie, je vais vous proposer d'y entrer.

Une baisse d'activité. C'est un temps pour se tourner les pouces, virer du personnel ou investir son temps libre et son énergie pour faire entrer au mieux l'entreprise dans la prochaine période de croissance.

Églantine a réussi à amuser son auditoire. Un des directeurs lui demande.

- Quand allez vous nous présenter ce magasin ?

- Je suis en train de le faire depuis le début de cette réunion.

Silence dans l'assemblée. Églantine poursuit.

- Je prends cette réunion comme cela en tout cas. Pour accepter de rentrer dans ce magasin, il faudra au préalable changer votre mentalité face à l'outil informatique. Cette discussion est un début de processus de changement de point de vue.

Des murmures parcourent l'assistance. Finalement une question fuse.

- Et dans la situation actuelle, cela vous semble judicieux de présenter un tel changement dans une entreprise.

- Je ne suis pas responsable de ma présence ici.

En disant cela Églantine se tourne vers Monsieur Lessig et lui sourit. Elle continue.

- Mais je peux vous donner trois points de réflexion.

Églantine se tourne vers le directeur qui lui a posé la question et lui demande.

- Premier point. Pensez-vous utiliser de plus en plus les ordinateurs ?

- Probablement.

- Donc, plus vous attendez pour changer de système, plus le travail à effectuer sera important.

- Très certainement.

- Alors, ne vous inquiétez pas, je suis sûre que le jour où vous voudrez changer, vous aurez plus d'argent à dépenser et plus de temps libre.

Petite pause puis Églantine poursuit.

- Deuxième point. La baisse d'activité. C'est un temps pour se tourner les pouces, virer du personnel ou investir son temps libre et son énergie pour faire entrer au mieux l'entreprise dans la prochaine période de croissance. Enfin, c'est ce que j'ai lu.

Nouvelle petite pause puis...

- Troisième point. Le changement de système et de mentalité a déjà commencé au delà de votre entreprise. Vous devrez changer tôt ou tard. Plus tôt vous démarrez, plus vous aurez de visibilité et de marges de manoeuvres.

Églantine ne comprend pas la réaction des directeurs qui semblent surpris. L'un d'eux lui demande. - Vous pensez être dans un processus de changement ... pour cette entreprise ?

- Oui. Enfin, je l'espère ... pour vous.

Ni théorie du complot, ni philosophie en ces lieux.

Églantine regarde dans la direction de Monsieur Lessig. Mais celui-ci fuit son regard. Soudain, elle se sent bien seule. Un directeur lui annonce.

- Je ne veux pas être désagréable mais il vous manque beaucoup d'éléments pour que votre impression soit juste.

- Comment ça ?

- Un premier élément est que l'aspect technique de la situation n'est pas le seul élément décisionnel. Loin de là.

- Je ne comprends pas.

- Je vais vous donner un exemple. J'ai envie de remplacer un fournisseur. Il se peut que ce fournisseur soit aussi un de nos clients. Si c'est un client important, il n'y aura même pas d'étude pour évaluer la possibilité d'un changement.

- Ah...

- Un autre élément est tout simplement l'importance stratégique des systèmes ... d'information dans la gestion de l'entreprise. Prendre un risque, même minime, peut ne pas valoir la peine d'essayer. Changer les fontaines de distribution d'eau. On peut faire une économie de quelques milliers d'euros et on a des salariés moins satisfaits dans leur environnement de travail. Des fois, c'est valable, des fois non. La technique n'a rien à voir.

- Je commence à comprendre.

- Et je vous ai juste donné deux exemples dans la multitude qui existent. Parce qu'il y a aussi une notion de timing dans la vie d'une entreprise qui ne dépend pas des conditions économiques, il y a une hiérarchie à respecter et tant d'autres.

- Donc la politique d'entreprise dont je vous ai parlé...

- Aujourd'hui, vous êtes au premier étage. Entre les décisions que vous voudriez prendre et les décisions que vous pouvez prendre, il y a au moins 6 étages. Faites votre travail au mieux de vos moyens, le reste n'est pas de votre ressort.

Églantine a l'impression d'être dans le tambour d'une machine à laver. Les coups tombent de tous les côtés et elle n'a aucun moyen de les parer. Elle se décide à contre attaquer...

- Il est important aussi de garder en tête la philosophie de ...

M. Lessig la coupe aussitôt.

- Philosophie, dans une entreprise ? Surtout pas. Vous n'arriverez jamais à rien ici avec ce genre d'argument. Ni théorie du complot, ni philosophie en ces lieux.

Églantine est presque anéantie par ce qui vient de lui arriver. Après quelques secondes de silence, Monsieur Lessig reprend la parole.

- Je pense que nous pouvons féliciter Églantine pour sa brillante prestation.

Tous les directeurs semblent féliciter Églantine dans une sorte de brouhaha. Elle est tellement abasourdie qu'elle ne comprend même pas ce qu'ils lui disent. Elle arrive quand même à reprendre un peu ses esprits pour entendre que certains directeurs sont en train de lui proposer un rendez vous avec leur équipe. Elle se dit que le monde de l'entreprise est vraiment un monde bizarre.

Ce qu'il faut retenir :

- Un ordinateur n'est plus une machine à écrire évoluée.

Tout système d'information d'entreprise devrait refléter cet état de fait.

- Une baisse d'activité, c'est un temps pour se tourner les pouces, virer du personnel ou investir son temps libre et son énergie pour faire entrer au mieux l'entreprise dans la prochaine période de croissance.

- Ni théorie du complot, ni philosophie en ces lieux.