

Avant-propos

« Si vous ne pouvez pas l'expliquer simplement,
c'est que vous ne le comprenez pas assez bien. »
(Albert Einstein)

Si vous lisez cet ouvrage, c'est que, comme moi, vous vous êtes à un moment posé la question d'améliorer la communication dans votre département informatique. C'est un sujet qui nous importe beaucoup, mais que l'on a tendance à reléguer au second plan, car jugé non prioritaire.

Et pourtant, en y réfléchissant bien, une communication efficace peut profondément transformer le visage de l'informatique. Elle permet de simplifier et d'améliorer les silos explicites ou implicites des DSI. Elle renforce la qualité du service rendu à nos utilisateurs, notamment dans la gestion des incidents, des demandes et des changements. Et surtout, elle fait évoluer l'image de l'informatique : d'un simple centre de coûts perçu par les directions métiers, vers un véritable département créateur de valeur pour le *business*.

Il existe déjà de nombreux ouvrages qui traitent de l'organisation des DSI, parfois excellents. Mais la communication, qui constitue pourtant le liant essentiel d'une organisation performante, est souvent laissée de côté ou traitée trop rapidement. C'est précisément la raison d'être de cet ouvrage : comprendre les erreurs que nous commettons, mais surtout mettre en place les moyens concrets pour réussir notre communication.

Cet ouvrage est construit sous le format problématique/solution. Il ne se lit donc pas forcément de manière linéaire, mais peut être feuilleté en fonction des questionnements qui vous animent. Des redondances peuvent apparaître, car l'informatique est un écosystème sensible, fondamentalement transversal. Les problématiques se répondent, se reflètent, et reprennent des éléments communs, afin de mieux vous accompagner dans votre réflexion et vos actions.

Vos interlocuteurs tout au long de cet ouvrage

Pour que vous puissiez mieux vous projeter dans les situations décrites, nous allons suivre une entreprise fictive et ses principaux acteurs. Ces personnages, directement inspirés de profils que vous rencontrez sûrement dans votre quotidien professionnel, reviendront régulièrement pour illustrer les concepts, les conflits, mais aussi les réussites possibles autour des projets IT et de la conduite du changement.

Les acteurs que vous allez retrouver



Jean-Marc – Directeur général (CEO) : décideur final. C'est lui qui arbitre les tensions entre stratégie globale et réalités locales, et qui doit aligner tous les acteurs autour d'une vision commune.



Éric – Directeur des systèmes d'information (DSI) : votre interlocuteur-clé sur le digital et les systèmes d'information. Visionnaire, mais souvent confronté à la complexité d'aligner la stratégie IT avec les besoins métiers.



Justine – Directrice des ressources humaines (DRH) : elle représente la voix des collaborateurs. Vigilante sur l'impact humain des projets, elle s'assure que la transformation respecte l'équilibre social.



Louise – Directrice administrative et financière (DAF) : c'est elle qui arbitre les budgets. Elle veille à ce que chaque investissement IT soit justifié, aligné avec les objectifs financiers et conforme aux règles internationales.



Karim – Directeur industriel : homme de terrain, il défend la continuité de production et la performance opérationnelle, parfois en opposition avec des projets perçus comme trop théoriques.



Paul – Comptable senior : expert en comptabilité et clôtures financières, il est très attentif aux outils IT impactant les processus financiers. Il préfère la stabilité des systèmes, et son expérience inclut des consolidations internationales.

Tout au long de l'ouvrage, vous retrouverez ces personnages dans des exemples concrets. Ils vous permettront de visualiser comment les différents points de vue interagissent et d'anticiper les défis que vous-même pourriez rencontrer.