

## **"Le DSI a pour mission d'éclairer la responsabilité sociale de l'entreprise"**

**Quel impact le DSI a-t-il, par son action, sur l'entreprise et, plus globalement, sur la société civile ? Assume-t-il aisément cette responsabilité ?**

*JDN Solutions. Comment définissez-vous le rôle "social" d'un DSI ?*

**Christophe Deshayes.** Le DSI joue en fait plusieurs rôles sociaux ou plus exactement interagit avec plusieurs sphères sociales. La première sphère sociale concerne la DSI. Il y tient un rôle social direct, historique et légitime de manager d'équipe. Dans les autres sphères en revanche, son rôle n'est qu'indirect, mais il peut être lourd.

En effet, les technologies utilisées, les choix de conception voire la qualité de service ne sont pas socialement neutres vis-à-vis des collaborateurs non-informaticiens, des clients et des partenaires de l'entreprise. Le DSI joue un rôle social certain bien qu'indirect. Il lui appartient d'exercer sur ces deux dernières sphères sociales, un rôle de conseil, de révélateur d'enjeux...

**Comment ces différents rôles sociaux se déclinent-ils, sur quels éléments du SI ?**

Dans la première sphère, celle de l'informatique : le DSI gère des équipes souvent importantes et pluridisciplinaires. À ce titre, il est responsable de la bonne adéquation des compétences, de leur gestion prévisionnelle - pyramide des âges -, de l'employabilité de ses collaborateurs, de leur motivation...

Cette mission toujours délicate l'est encore plus pour le DSI, du fait de la nature technique des compétences à gérer, et de leur multiplicité, parfois chez un même collaborateur - double ou triple compétence.

De plus, les entreprises sont rarement claires dans la durée sur le rôle que doivent jouer les compétences techniques dans l'entreprise. Dans les périodes de réduction des coûts, elles préfèrent souvent externaliser ces compétences jugées annexes au métier de l'entreprise. A l'inverse, dans les phases de croissance, elles aiment les mettre en avant pour parler d'innovation et de création de valeur...

Dans la deuxième sphère - l'entreprise hors DSI -, le DSI exerce un rôle social autour des projets. Aujourd'hui, dans une entreprise, la plupart des projets intègrent de l'informatique. Or, les projets agrègent par définition de nombreux acteurs de l'entreprise, des informaticiens, et dans des proportions toujours plus importantes, des non-informaticiens.

Les projets jouent donc un rôle de socialisation évident - avec les difficultés qu'on connaît. L'approche employée, la représentativité des métiers, la méthodologie utilisée ne sont pas socialement neutres. Dans cette sphère sociale, il y a aussi un rôle lié au résultat du projet : le livrable, source de transformation du travail, des pratiques et des usages...



**Les projets jouent un rôle de socialisation évident. L'approche employée, la méthodologie utilisée ne sont pas socialement neutres"**

Dans la troisième grande sphère sociale, en dehors de l'entreprise - clients, partenaires, salariés dans leur vie privée -, que ce soit pour fournir de l'information ou pour effectuer des transactions, l'impact des technologies mises en oeuvre par l'entreprise est réel. Dans tous ces cas, il y a bien une responsabilité sociale de l'entreprise. Une responsabilité que le DSI a pour mission d'éclairer.

**Les DSI ont-ils conscience de ce rôle ?**

Les 40 DSI que nous avons interrogés sur ce sujet entre mai et juin 2006 en étaient conscients, ainsi que ceux qui ont participé à notre université d'été organisée sur ce même thème en juillet 2006. Le rôle dans la sphère sociale interne du DSI - la DSI proprement dite - était perçu clairement par 100% des DSI ; celui exercé dans la sphère sociale de l'entreprise hors DSI était perçu par 95 % des DSI ; enfin le rôle dans la sphère sociétale, c'est-à-dire hors de l'entreprise, était perçu par 85% d'entre eux. Ils sont pour autant nombreux à préciser leur grande humilité face à de tels sujets.

***Ont-il envie de prendre à bras le corps cette thématique ?***

Si "à bras le corps" signifie porter le poids du social dans l'entreprise, la réponse est catégorique, c'est non ! Et ils ont bien raison...

Si, par contre, "à bras le corps" veut dire chercher les moyens de sensibiliser l'entreprise sur ces dimensions sociales et sociétales des TIC, je pense que ceux que l'on a rencontrés ont effectivement identifié là un sujet à explorer.

En fait, l'entreprise ne s'intéresse pas à la technique informatique. Si on s'interdit de s'interroger sur ces dimensions sociales et sociétales, il ne reste plus à discuter que la dimension économique. Or, l'économique, en la matière, résulte de choix techniques qui n'intéressent personne et de choix sociaux dont on ne parle pas. Peut-on alors s'étonner du blues récurrent qui saisit de nombreux DSI qui ont l'impression d'être coincés entre le marteau et l'enclume ?

**“ Il est de plus en plus difficile d'isoler l'informatique d'entreprise de l'informatique personnelle, familiale et sociale ”**

***Quid de la place de l'utilisateur dans cette réflexion ?***

Si les approches participatives de type Web 2.0 ne rencontrent pas encore un grand engouement chez les DSI, les méthodes agiles qui font également partie des approches collaboratives semblent progresser quelque peu. Mais ce qui est le plus incontestable dans la prise en compte de l'utilisateur dans cette problématique sociale, c'est le recours de plus en plus fréquent à la gestion du changement, même si, sur ce sujet, il persiste d'énormes ambiguïtés.

Ainsi, de nombreux DSI semblent désormais capables de refuser de lancer un projet qui ne comporterait pas un volet significatif sur la gestion du changement - du moins pour les projets qui visent un changement dans les usages et les pratiques.

***Cette réflexion déborde-t-elle vers la société en général ?***

Il est de plus en plus difficile d'isoler l'informatique d'entreprise de l'informatique personnelle, familiale et sociale (l'Internet). L'émergence attendue d'un Internet des objets (Internet of Things) où des milliards d'objets usuels échangeront des informations sur nos habitudes, nos comportements et nos relations, auquel il faut ajouter l'accroissement constant des moyens de surveillance et le développement de mondes virtuels - MMORPG, Second Life... - vont nous plonger dans de nouvelles réalités dont nous ne savons presque rien aujourd'hui.

Si on ajoute la " nouvelle " dimension écologique de l'informatique (thème très en vogue actuellement aux USA), oui, assurément cette réflexion " déborde " vers la société en général, et notamment vers une nouvelle société en gestation. Nous parlerons probablement de plus en plus d'informatique responsable, en lien direct avec la responsabilité sociale des entreprises (RSE) et ce ne sera pas qu'une mode...