

LA CRISE SANITAIRE

vue par les

DSI

JUIN 2020

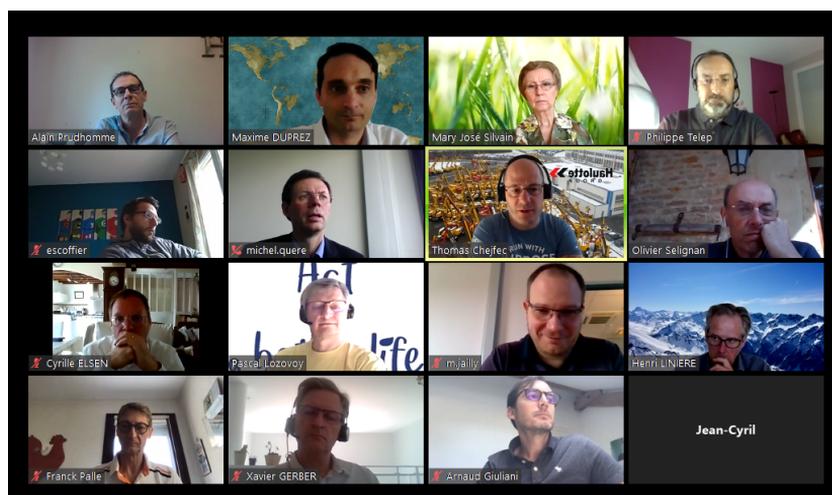
*Par Maxime Duprez, DSI chez KEM ONE
& animateur du groupe ADIRA Stratégie DSI - Lyon*



LE BILAN DE LA CRISE SANITAIRE

Pour cette dernière séance avant les vacances, le club **Stratégie DSI Lyon** a souhaité tirer un premier bilan de la période de crise sanitaire.

Après 9 sessions organisées à distance par visioconférence, et même si la crise n'est clairement pas derrière nous, il nous a paru intéressant de pouvoir partager quelques enseignements de ces 3 mois tout à fait atypiques.



LES POINTS FORTS

(ce qu'on aimerait garder après la crise)

1. La crise sanitaire, booster inespéré pour le collaboratif

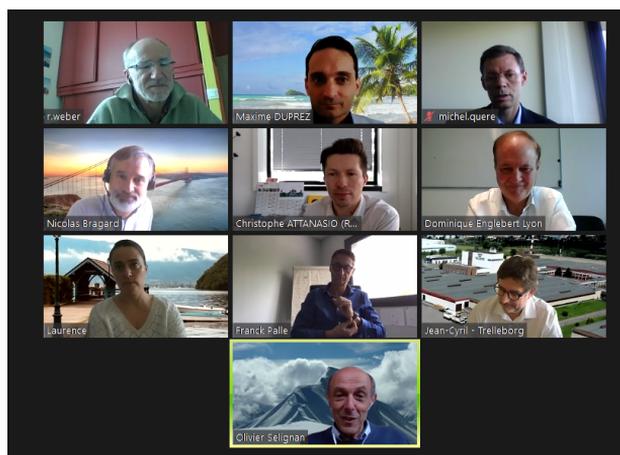
- C'est un **ambassadeur de rêve pour le développement des pratiques collaboratives** basées sur les outils numériques en général déjà mis à disposition par la DSI depuis quelques temps. Des années de conduite de changement ont été gagnées.
- Notre chance : le Covid est arrivé à point avec des **solutions de collaboration qui étaient parvenues à maturité**. Heureusement que ce n'est pas arrivé il y a 10 ou 15 ans.
- Des **réunions plus courtes, plus efficaces, et qui commencent à l'heure**.

LES POINTS FORTS

(ce qu'on aimerait garder après la crise)

2. La crise sanitaire a été un vecteur d'opportunités pour certains de nos projets

- **Accélération de certains chantiers** que nous avons dans nos cartons depuis des années et qui porte enfin leurs fruits.
- **Des opportunités sur le numérique avec des nouveaux projets qui émergent** (et des moyens !), même si bien souvent demandé en mode « fast-track ».



LES POINTS FORTS

(ce qu'on aimerait garder après la crise)

3. La crise sanitaire a modifié le rapport de la DSI à l'entreprise

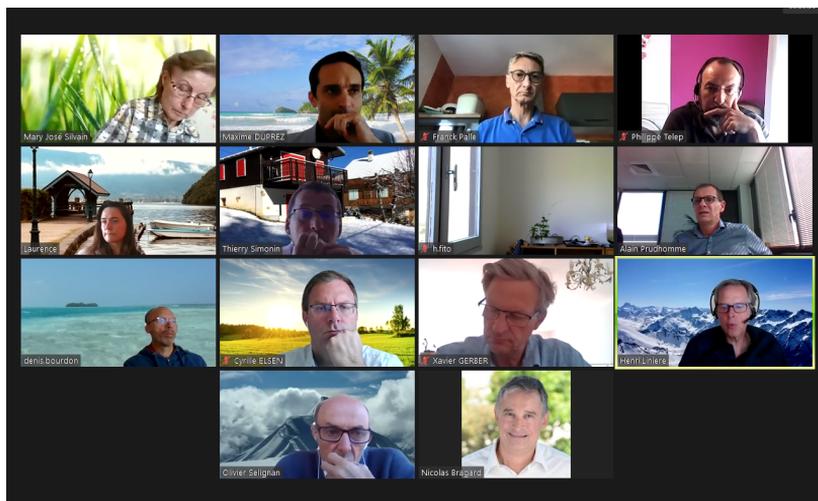
- **Image de la DSI : du rang de « grands ignorés » à celui de « héros célébrés »** jusqu'au plus haut de l'entreprise ! Un rapprochement de la DSI et des métiers qui a opéré dans les deux sens : un effort de compréhension de leur part, et un effort de communication et de réactivité de notre part. Il va falloir le cultiver !
- Gain annexe (mais pas des moindres) : **certains budgets ont pu être sanctuarisés** grâce à cette image très positive, en particulier pour sécuriser des infras critiques jusqu'ici comprises de presque personne dans l'entreprise, ou pour des solutions de collaboration mises en lumière pendant la crise.

LES POINTS FORTS

(ce qu'on aimerait garder après la crise)

4. La crise sanitaire a souligné la résilience de nos infrastructures

- **L'infra a tenu bon** : tous les backups / secours / redondances sur les systèmes qu'on a prévu depuis des années s'avèrent enfin utiles.
- **La cybersécurité a tenu bon**, avec cependant une vigilance accrue pendant cette période.



LES POINTS FORTS

(ce qu'on aimerait garder après la crise)

“

5. La crise sanitaire a souligné la solidarité très importante...

...qui s'est développée pendant la crise, avec notamment beaucoup de collaborateurs allant au-delà de leur poste en soutien de leurs collègues !

”

LES POINTS D'AMÉLIORATION

(ce sur quoi il va falloir encore travailler)

1. La remise en cause d'investissements

En dehors de quelques nouvelles initiatives souvent autour du collaboratif, ou bien de la sanctuarisation d'investissements sur nos si précieuses infrastructures, nous observons en moyenne un net ralentissement – voire un arrêt – sur tous nos projets structurants de mise en œuvre de solutions nouvelles, ou de modernisation de l'existant.

Et **l'impact économique de la crise** ne fait que commencer...



LES POINTS D'AMÉLIORATION

(ce sur quoi il va falloir encore travailler)

2. Des conditions de travail à domicile parfois délicates

- Tous les **équipements de travail ne sont pas adaptés** (sièges, bureaux, écrans secondaires, qualité des connexions domestiques ...). Par ailleurs, nous avons encore beaucoup trop de PC fixes dans nos parcs : les employés ont souvent dû partir avec leur fixe sous le bras en début de crise.
- La **gestion des pannes à distance** : pas simple de faire la maintenance sans avoir accès au matériel ! Et la logistique n'est pas toujours simple à organiser.

LES POINTS D'AMÉLIORATION

(ce sur quoi il va falloir encore travailler)

3. Le management à distance, forcément un peu plus dur

- Les **angoisses** à gérer au quotidien pendant cette période si délicate.
- Les **personnalités « introverties »** qui se cantonnent parfois dans leur zone de confort encore plus que d'habitude, et qu'il faut « aller chercher » à distance.
- De manière générale, une distance qui s'établit avec **ceux qui ne mettent pas d'énergie à maintenir le lien.**
- Les **dérives projets qui s'amplifient** beaucoup plus fort qu'auparavant, et qu'on détecte parfois un peu plus tard.
- Des **difficultés à faire revenir tout le monde** au moins un peu plus au bureau pour recréer du lien.
- Le **chômage partiel qui crée un sentiment d'inutilité** de ceux qui étaient concernés.

LES POINTS D'AMÉLIORATION

(ce sur quoi il va falloir encore travailler)

“

4. Et d'une manière générale, une sortie de crise paradoxalement plus dure à gérer que l'entrée !

”

LES POINTS QUI FONT DÉBAT

(et sur lesquels nous sommes davantage mitigés)

1. Le télétravail

Certes :

- Les **temps de transport sont réduits** et une **efficacité est globalement dopée** par cette pratique, notamment pour certains qui surinvestissent dans leur travail.
- Le **partage est facilité** avec des acteurs avec lesquels ce n'était pas forcément simple auparavant.
- Le télétravail est très pragmatiquement un **point fort pour réduire les frais de déplacement.**

LES POINTS QUI FONT DÉBAT

(et sur lesquels nous sommes davantage mitigés)

1. Le télétravail

Mais...

- Il n'est **pas toujours dans la culture de l'entreprise** : certaines entreprises ont mieux réussi que d'autres à passer cette étape. Certaines directions conservent malgré la crise (ou peut-être à cause de la crise ?) une **posture dogmatique hostile au télétravail** dont ils ont une **image faussée** (les enfants qui pleurent, la popotte sur le feu, le livreur qui sonne à la porte, et le PC installé sur la table de la cuisine, le tout survenant bien évidemment en simultanée...)
- Il n'a **pas toujours été bien anticipé** et par conséquent n'a pas été facile à accepter pour tous les collaborateurs. **Certains s'en accommodent mieux que d'autres.**

LES POINTS QUI FONT DÉBAT

(et sur lesquels nous sommes davantage mitigés)

1. Le télétravail

Mais...

- Il oblige à **revoir nos standards de management**, et à passer à une **mesure des objectifs sur le résultat** plutôt que sur le temps passé.
- Il reste à cadrer comment l'élargissement de cette pratique va pouvoir se pérenniser pour la suite. Le **cadre est à définir avec des approches plus ou moins hétérogènes** en fonction des métiers de chacun.
- Il y a un risque de **perception du télétravail comme un privilège de col blanc** ? Pas facile à gérer dans le monde de l'industrie ou des entrepôts.

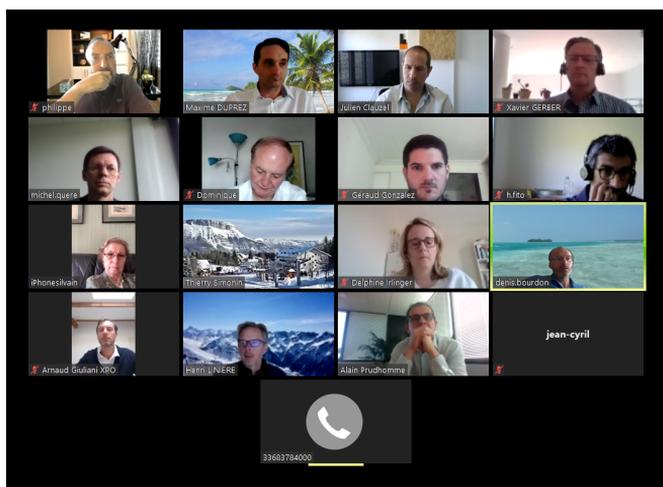
LES POINTS QUI FONT DÉBAT

(et sur lesquels nous sommes davantage mitigés)

2. L'Humain se révèle dans ces périodes de crise

Une réaction très hétérogène des uns et des autres. Certains ont baissé les bras, d'autres se sont révélés. **On ne percevra plus nos équipes, nos managers, nos collègues de la même façon qu'auparavant.**

La période a quoi qu'il en soit été passionnante au niveau managérial.



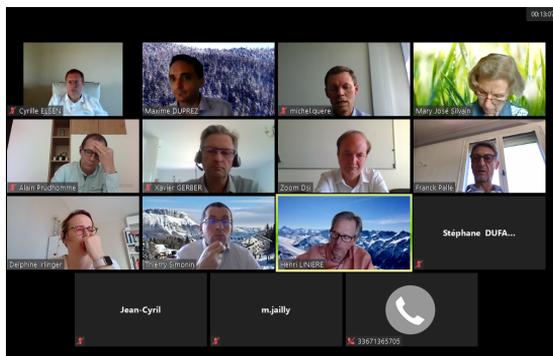
LES POINTS QUI FONT DÉBAT

(et sur lesquels nous sommes davantage mitigés)

3. Les partenaires (prestataires, fournisseurs, ...) se révèlent également dans ces périodes de crise

Le bon esprit de certains, le mauvais esprit d'autres : on mesure peut-être un peu mieux lesquels sont le plus fiables et lesquels le sont moins.

Tous n'ont pas fait preuve d'autant d'adaptabilité et l'esprit de partenariat qu'on l'aurait souhaité, mais certains ont au contraire démontré la force de leur engagement auprès de nos entreprises.



EN SYNTHÈSE

“

Il nous reste désormais à capitaliser sur tout ce qui a pu évoluer favorablement pendant cette crise historique, et à travailler très rapidement sur les sujets qui ont moins donné satisfaction.

La période a été dans l'ensemble une formidable accélérateur de sujets que nous n'arrivions pas à faire émerger, parfois depuis des années.

A nous de prendre désormais en main nos destins, et de surfer sur la vague pour faire avancer la transformation de nos entreprises : nous avons désormais un inestimable capital à faire fructifier, ne le laissons pas dépérir !

”

