

Kurt Salmon 

Contacts :

Relations Presse
Agence Wellcom
Sonia El Ouardi / Leslie Choffel
01 46 34 60 60
se@wellcom.fr / lc@wellcom.fr

TEASER

**« Vis ma vie » :
un moyen simple et efficace pour améliorer
la performance du système d'information**

Paris, le 21 février 2012 – Quand Daniel, responsable de la production informatique d'un groupe bancaire, passe une journée aux côtés de Sophie, chargée de clientèle, cela donne... moins d'indisponibilité des applications en agences. Un succès qui milite en faveur de davantage de proximité au quotidien entre les équipes « métier » et « IT ».

« Vis ma vie ! ». De nombreuses entreprises ont transformé le concept de l'émission de télévision en véritable outil de management en instaurant un *reversal day*, une journée durant laquelle les collaborateurs sont amenés à partager le quotidien de leurs collègues. Chez Center Parcs, l'agent de nettoyage devient acheteur. Chez Konica Minolta, le commercial devient chargé de recrutement. Chez McDonald's, le responsable marketing devient équipier en cuisine. Même si elles ont un coût, ces initiatives sont largement bénéfiques. Elles permettent de renforcer le sentiment d'appartenance des employés, de leur faire découvrir la diversité des métiers de l'entreprise, et de développer l'esprit d'équipe et la communication interne, tout en offrant une image positive à l'extérieur.

Un concept ludique qui trouve toute son utilité dans le domaine des systèmes d'information. Besoins mal exprimés, outils informatiques mal acceptés, incidents mal traités : les écueils des projets SI sont souvent causés par une fracture entre équipes « métier » et « IT », que le concept du « vis ma vie » peut contribuer à résorber.

L'immersion des acteurs en charge de concevoir, mettre en œuvre et supporter les solutions SI au cœur de l'activité de l'entreprise présente de nombreux avantages. Elle leur permet avant tout de mieux comprendre les besoins de leurs collègues, pour mieux les outiller. C'est l'occasion d'appréhender le métier dans son contexte, *in situ*, et de cerner des aspects de l'activité difficilement retranscrits dans un cahier des charges.

« Les participants reviennent changés de ce type d'expérience. Ils ont souvent l'impression de redécouvrir le métier pour lequel ils travaillent depuis parfois des années, et sont enthousiastes à l'idée de pouvoir apporter de nouvelles solutions à leurs collègues », constate Silvère Ruellan, consultant du cabinet Kurt Salmon.

Le *reversal day* est également un moyen efficace pour responsabiliser ceux qui construisent les outils, ainsi que ceux qui les utilisent. Pour les premiers, l'enjeu est de leur faire prendre conscience de l'impact de leurs décisions et de leurs actions sur le travail quotidien de leurs collègues (et ainsi éviter des ruptures de service causées par des opérations de maintenance non planifiées par exemple). Pour les seconds, l'expérience leur permet de démystifier le système d'information tout en mettant le doigt sur sa complexité. En cas de conflit, cette technique est aussi un bon moyen d'apaisement entre les équipes. Elle dénote une volonté de comprendre les contraintes qui motivent certaines positions, et permet de faire tomber les *a priori*.

Au-delà de ces succès ponctuels, le concept invite à repenser la manière dont est organisée la relation entre acteurs « métier » et « IT » dans de nombreuses entreprises. Les ressources en charge de l'analyse des besoins, du cadrage des solutions et de la conduite du changement restent souvent isolées du cœur de l'activité, alors que leur place devrait être auprès des métiers, au contact direct de leurs collègues.

L'éloignement est d'autant plus marqué lorsque ces équipes (désignées par les sigles MOA, AMOA, MOAD, etc.) ne sont pas rattachées aux Directions métier mais à la Direction des Systèmes d'Information. Ce type d'organisation incite à limiter les échanges au strict minimum, pour ne pas « déranger » le métier. Un mode de fonctionnement qui n'a plus de sens dans un monde où le SI est critique pour l'entreprise et où les ressources métier sont de plus en plus matures avec les outils informatiques, du fait de leur omniprésence dans leur vie privée.

« Certaines entreprises ont pris conscience de ce phénomène et ont commencé à faire évoluer leurs pratiques en ce sens. L'un de nos clients du secteur de l'assurance envisage par exemple d'intégrer systématiquement une étape de vis ma vie à tout projet de mise en place d'un nouvel outil informatique », indique **Silvère Ruellan**.

Qu'il s'agisse de faire se rencontrer ponctuellement des collègues d'horizons différents au travers d'un « vis ma vie » ou de changer la manière d'organiser leurs relations au quotidien, renforcer la proximité entre équipes « métier » et « IT » est un moyen simple et efficace d'améliorer la performance du système d'information pour l'entreprise.

A propos de Kurt Salmon

Ineum Consulting et Kurt Salmon Associates se sont unis pour créer une organisation unique, intégrée et globale qui opère sur les cinq continents, sous une même marque : Kurt Salmon. La nouvelle entité compte 1 400 consultants, experts en stratégie, organisation et management. Dans un environnement de plus en plus complexe, Kurt Salmon se positionne comme un partenaire de confiance qui, aux côtés des entreprises, conçoit et met en œuvre les stratégies et les solutions les plus pertinentes, à la mesure de leurs ambitions. Fort de son expérience, sa préoccupation permanente est d'apporter des résultats mesurables et d'assurer le succès des projets menés, de manière significative et durable. La signature du cabinet est l'excellence dans l'exécution. Kurt Salmon est membre du Management Consulting Group (MCG).

Pour plus d'informations : www.kurtsalmon.com

Relations presse : Agence Wellcom

Sonia El Ouardi – Wendy Röltgen – Leslie Choffel

Tel : 01 46 34 60 60

se@wellom.fr / wr@wellcom.fr / lc@wellcom.fr