

L'ère de la Communication

Beaucoup de choses ont été dites et réalisées en matière de gouvernance des données. *L'open data* et *l'ouverture* des données sont à l'ordre du jour, à commencer par les organismes publics. Il est reconnu depuis le développement du web 2.0 et la dématérialisation, l'approche documentaire et l'archivage ont pris de nouvelles formes. La direction des systèmes d'information et de communication (DSIC) qui se sent investie de cette mission agit afin de consolider cette problématique au sein de la gouvernance de l'information.

Mais l'ouverture comporte plusieurs dimensions : la circulation de l'information, son partage mais également les liens de réciprocité entre les acteurs. ces concepts ont une signification différente selon que l'on se place à l'ère moderne engendrée par l'industrie ou à celle de la postmodernité fondée sur l'économie numérique connectée.

L'acier ou le bois sont des ressources réelles visibles. *L'information est une ressource invisible, malléable et reproductible à l'infini* qui se différencie de la manière suivante :

1. La *circulation* du bois ou de l'acier dans une usine permet de passer des produits ébauchés à des produits finis réels, étape par étape. Les intentions sont signalées par les objectifs clairs. Or, la *circulation* de l'information, qui est composée de données, devient la clé du succès dès lors que la valeur d'échange co-crée de la valeur en co-construisant « chemin faisant » le contenu numérique. Cette information circulante s'enrichit au fil de sa circulation par les différents acteurs – contributeurs.
2. Plus l'information *circule*, plus elle peut être partagée, et plus *le partage* intègre non pas seulement les faits mais également les nouvelles idées qui émergent de cette circulation et de ce partage (l'effet 'pollinisant'). Par conséquent, le patrimoine informationnel pollinisé prend de la valeur proportionnellement à son degré de maîtrise par les acteurs et également à la richesse et à la pertinence (et non pas au volume) des contenus qui peuvent déboucher sur des produits et services innovants.
3. La *réciprocité* des échanges qui accompagne ce partage, la fertilisation des faits et des idées nourrit à son tour l'innovation collaborative. Par conséquent, la DSIC ne peut se contenter de rester une fonction de support et se limiter à une fonction opérationnelle. Elle contribue à cette réciprocité et l'amplifie, non par une surabondance de données mais par la focalisation de l'attention de tous sur les *vrais* besoins. Faut-il encore avoir la volonté collective de les identifier.

Ces mécanismes à trois étages emboîtés de la collaboration restent encore flous dans l'esprit de nombreux acteurs et auteurs puisque d'une part la distinction entre chacun de ces étages n'est pas clairement faite, et d'autre part le dernier étage, c'est-à-dire celui de la réciprocité exige une confiance réciproque, un volontariat, une confidentialité, une égalité des conditions d'accès aux savoirs et aux expériences qui fait appel à de nouvelles qualités et compétences du manager.

L'animation des dispositifs de la gouvernance de l'information consistant à faire jaillir l'innovation au lieu de faire seulement régner l'ordre au sein de l'organisation nécessite une bonne compréhension / appropriation par tous des apports de la circulation, du partage et de la réciprocité.

La circulation d'un document numérique relève du *mouvement et de la fluidité* des processus. Son partage fait référence à *la manière de répartir* l'information. La réciprocité des échanges répond à

un objectif de *relations mutuelles entre plusieurs acteurs* au sein des processus. Tous les trois sont des composantes de la « communication » mais ils ne poursuivent pas les mêmes objectifs.

L'information n'est pas la communication mais elle en est le bras séculier. Je promeus depuis plus de 20 ans le « C » de la communication accolée à la fonction « DSI ». Je constate que ces idées font leur chemin et la maturité avance, pas à pas. Les mentalités évoluent.

- Par exemple : la présence de la direction générale des systèmes d'information et de communication (DGSIC) au sein d'un grand organisme public en est une avancée stimulante (<http://www.defense.gouv.fr/actualites/communaute-defense/la-gouvernance-des-donnees-une-responsabilite-des-decideurs-et-des-metiers>).
- Autre illustration : pour démontrer que le SI ne peut plus se dissocier de la communication (SIC) : selon *Les Echos*, 26 et 27 avril 2013, P 22, « *l'entreprise Bloomberg a résisté à la crise en procédant à divers acquisitions pour acquérir des clients et des bases de données et développer des systèmes d'information et de communication [SIC] en direction de ces nouvelles communautés* ».

L'orchestration de la transition vers l'entreprise numérique a besoin de la « DSIC ». L'innovation qui est de plus en plus « collaborative » s'appuie sur la communication à trois étages comme indiquée ci-dessus. Ceux qui restent à un seul étage (circulation) peuvent tenter de comprendre les raisons profondes qui ne leur permettent pas d'atteindre les deux autres étages de maturité (partage et réciprocité).

L'innovation collaborative à l'heure de l'ouverture des données dépend d'abord d'une volonté politique qui part du sommet. Celui-ci donne l'exemple mais ce signal venant du haut ne suffit pas pour innover. La collaboration, comme la communication, sont des dimensions complexes.

C'est la raison pour laquelle je me suis engagé dans l'écriture de ce livre sur la *cogouvernance*® de l'information pour une entreprise numérique. La liste des chantiers à lancer est copieuse et ambitieuse. Mais par où commencer, quand commencer et avec quels responsables en commençant par faire circuler et partager ...l'envie de s'y engager ?

Gérard Balantzia
Paris, 26 septembre 2013
Publié sur le blog Gouvsi