

BERTRAND DE SAMOSATE

La Mise à jour

« *Dans l'univers exaltant du management universitaire, deux personnages attachants en quête de sens. N'importe lequel.* » Un journal

« *Et en plus c'est très court : environ une douzaine de pages. N'hésitez plus !* » Un autre journal

Des mêmes auteurs, dans la même collection :

Le désastre de l'îlot Voyageur (2005)

La catastrophe de l'Université Laurentienne (2021)

Révolte à l'Université Queen's (2023)

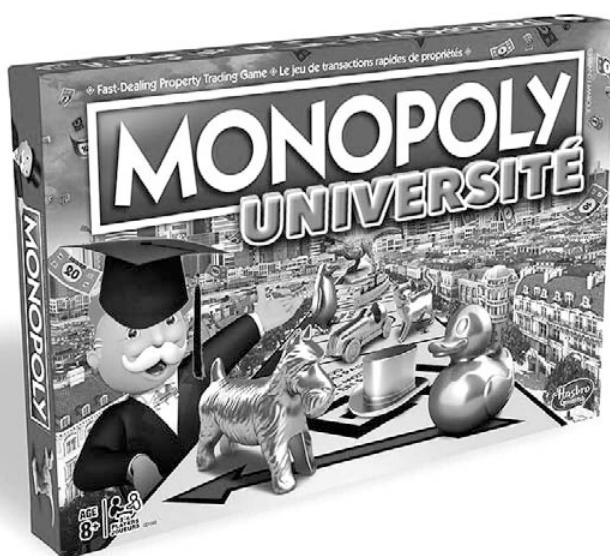
Et plusieurs nouveautés excitantes à paraître sous peu. Pour être informé de nos prochaines parutions, envoyer un chèque en blanc à University Consulting Associates Inc.



2024



PUBLICITÉ



Le développement immobilier, c'est encore mieux sur un campus !

Pour tous les âges
De 3 à 6 joueurs

Ce livre et la plupart des précédents sont dédiés au gouvernement actuel de l'Ontario, dont la politique universitaire est une source d'inspiration inépuisable.

Merci à La Politesse du Désespoir pour ses précieux conseils et à David Graeber, Benjamin Ginsberg et Lewis Carroll pour leurs analyses éclairantes.



AVERTISSEMENT. Bien sûr que c'est de la fiction ! Non seulement ce genre de choses ne peut sûrement pas arriver dans le monde réel, mais toute personne qui croirait se reconnaître devrait faire un sérieux examen de conscience.

BERTRAND DE SAMOSATE
LA MISE À JOUR

Tragi-comédie en un acte
avec unité de temps, de lieu et de déploration*

Par ordre d'apparition :

Marc	<i>personnage attachant</i>
Alexia	<i>personnage plutôt attachant en fin de compte</i>
Le directeur	<i>stéréotype</i>
Microsoft	
IBM	
Fujitsu	
Workday	

dans leurs propres rôles

Et divers salariés et décideurs universitaires indistincts.

* Non, ce n'est pas un roman, mais puisque vous êtes là autant continuer un peu : vous êtes presque à la fin. D'ailleurs c'est pareil, à part les descriptions (qui a envie de lire des descriptions de nos jours ?) Au passage, juste pour ceux qui auraient oublié, une tragi-comédie c'est quand il se passe des choses affreuses mais que l'histoire se termine sur une scène réjouissante. Dans celle-ci, mettons que c'est une question de point de vue...

BERTRAND DE SAMOSATE

LA MISE À JOUR

Une salle lumineuse au dernier étage d'une grande université. Plantes vertes, fauteuils en cuir. Un groupe de cadres discute d'un prochain séminaire de pêche au saumon dans le nord. Dans un coin, une jeune femme travaille sur son ordinateur. On frappe à la porte. Elle se lève et va ouvrir.

MARC. – Bonjour, je suis Marc, le nouveau stagiaire.

ALEXIA. – Bonjour Marc, bienvenue au bureau des achats !

– Oh ! Excusez-moi, je croyais que j'étais à la Direction de l'innovation...

– Oui oui, c'est le nom ! Bureau des achats, c'est juste ce que nous faisons.

LE DIRECTEUR, à part. – Alexa, je vous ai déjà demandé de ne pas nous appeler comme ça à l'extérieur.

– En fait, chef, nous sommes à l'intérieur et puisqu'on parle de noms, je m'appelle Alexia des deux côtés de la porte.

– Désolé, je confonds encore avec ma TV. Au moins, elle ne râle pas quand on se trompe. Bon, oublions ça et occupez-vous de ce garçon, il va vous assister pour le dossier *Enlightenment*, vous savez à quel point c'est important pour nous.

ALEXIA, à Marc qui contemplait nerveusement le plafond. – Venez avec moi, je vais vous parler du projet dont on va s'occuper.

– Impatient de m'y mettre ! Je peux coder en Java, C++ et Python et je compte me spécialiser dans l'architecture des systèmes complexes.

– Félicitations. Moi aussi j'aimais bien coder dans le temps, mais ça ne vous servira à rien ici. Personne n'a vu une ligne de code depuis l'époque des disquettes.

– Mais qu'est-ce qu'on fait quand quelque chose ne marche pas ?

– On appelle un spécialiste.

– C'est pas nous, ça ?

– Pas du tout, c'est le cabinet qui nous a choisi le système. Il fait le lien avec le fournisseur qui a vendu le système et c'est lui qui s'en occupe.

- Bon, tant que quelqu'un est capable de régler le problème.
- Si on veut... En général, le gars qui vient n'en sait pas assez pour dépanner son laptop sans l'apporter chez Best Buy.
- Mais alors il sert à quoi ?
- Il analyse les plaintes et il nous envoie un rapport avec des graphiques pour expliquer que le système est conforme aux spécifications et que tout le problème vient des utilisateurs. Donc, on rappelle les consultants et ils nous vendent des modules de formation avec des chouettes vidéos.
- Et là, ça résout le problème ?
- Disons que c'est une question de définition... Bien sûr, le système ne marche toujours pas, mais d'habitude les utilisateurs finissent par arrêter de se plaindre : les plus malins trouvent des astuces pour contourner les bugs, les autres sont simplement découragés. On paie les 50 000 dollars de factures des différents intervenants et on ferme le dossier, *that's it*. Dans l'histoire autour de *Purewater*, la crise a duré à peine un mois.
- *Purewater* ?
- L'idée, c'était d'informatiser les fontaines à eau pour les gérer à distance depuis ici : les étudiants devaient créer un compte et s'ils voulaient remplir leur bouteille, ils avaient simplement à déclencher la fontaine avec une appli bluetooth.
- Ça servait à quoi ?
- D'après le plan, ça pouvait peut-être économiser de l'eau, donc c'était bon pour la planète, et ça nous donnait une vision centralisée en temps réel des coûts de recharge. Et puis c'était moderne : à ce que j'ai compris, ça permettait de se séparer des salariés qui passaient encore vérifier les niveaux d'eau comme au Moyen-âge. Les consultants ont dit que l'investissement se paierait lui-même en à peine cinquante ans et que toutes les universités faisaient ça.
- Et ça n'a pas marché ?
- Pas si mal au bout du compte. Le rapport d'*University Partners* prévenait bien qu'il y aurait de la résistance au changement et c'est vrai que ça a pas mal chialé au début, mais ça s'est calmé si vite qu'on n'a pas eu le temps de lancer le plan de formation. Et le mieux, c'est que la consommation de bonbonnes a vraiment plongé ! Heureusement, d'ailleurs, parce qu'elles coûtaient bien plus cher.
- C'était juste de l'eau, non ?

- Non c'était de l'eau *moderne*, qui venait directement du fournisseur afin de garantir sa qualité et sa sécurité dans le respect de la clientèle. Tu sais que tu as quelque chose de moderne quand tu n'as plus rien à choisir. Si tu achètes un vase chez Microsoft ou IBM, il n'y aura que leurs fleurs à eux qui pourront aller dedans : ils te les enverront par abonnement et il vaudrait mieux pas avoir envie d'une autre couleur, mais ça te libérera du souci d'aller chez le fleuriste et d'hésiter entre les bouquets. C'est ça que les gens veulent, qu'on s'occupe d'eux à leur place. Regarde les serveurs de courriels : avant, l'université utilisait des protocoles universels gérés par ses propres serveurs. Ça reposait sur des logiciels ouverts ultrasûrs et ultrapuissants, mais ça réclamait d'avoir une équipe très compétente. C'est pour ça que le MIT et d'autres du même genre utilisent toujours des serveurs Unix à eux*, qui tournent avec les mêmes logiciels *open source* : si les commerciaux de Microsoft venaient leur dire qu'ils peuvent faire ça mieux qu'eux ce serait un sacré éclat de rire. Surtout s'ils prétendaient que ça coûterait moins cher...

- Dans ce cas, pourquoi est-ce qu'on les écoute ?

- Parce que la gestion de l'innovation, c'est plus ou moins une version sophistiquée du télé-achat : si le *pitch* est bon, on ne peut pas s'empêcher d'appeler le numéro. La base du *pitch*, c'est qu'on va choisir les fleurs pour vous parce que ça sera plus simple, plus moderne et qu'on sait mieux faire que vous. Et le pire, c'est que c'est de plus en plus vrai puisque l'expertise interne disparaît. Les gestionnaires n'aiment pas ça, l'expertise interne : pour un manager, c'est quelque chose qu'on sous-traite, pas qu'on saline. Ne t'étonne pas qu'ils rêvent de se débarrasser des profs : il en reste de moins en moins mais ils sont toujours aussi imbus d'eux-mêmes, inefficaces, pas rentables. L'avenir du business universitaire, c'est l'*outsourcing* de tout, sauf des gestionnaires.

- J'avoue que je suis un peu surpris d'entendre ça.

- Je sais... je n'aurais pas dû mais c'est sorti tout seul. Je crois que j'aurais vraiment besoin d'un journal intime, mais j'ai eu l'impression que je pouvais te faire confiance. C'est à cause de tes questions : depuis le début, elles ont un petit parfum de scepticisme que tu ferais mieux de garder pour toi... et pour moi à la rigueur. Au point où j'en suis, je vais répondre à celle que tu n'oses même pas poser. Oui, je fais partie de ce système et je contribue de mon mieux à le faire tourner. Il y a une compétence

* Tout ce qui est signalé par un astérisque est authentique, ce qui ne veut pas forcément dire que le reste ne l'est pas (en l'absence d'explications alternatives plausibles).

indispensable en informatique que tu ne pouvais pas apprendre à la fac de génie, mais si tu avais pris un cours de littérature, tu aurais peut-être entendu parler de la double pensée d'Orwell : avec l'habitude, on peut développer deux systèmes de pensée différents et même contradictoires. C'est le fondement de tout ici, puisque beaucoup de responsables sont d'anciens universitaires. D'un côté, ils adhèrent sincèrement aux valeurs fondamentales de la recherche et de l'enseignement et ils sont convaincus de les soutenir, de l'autre ils sentent bien que ce qu'ils font est l'inverse mais ils le font quand même. Si on ne pouvait pas vivre avec ça, il n'y aurait plus d'administration centrale du tout, et il en faut bien une. D'ailleurs, c'est grâce à tout ça que l'université a bel et bien fini par économiser de l'eau, puisque c'est de ça qu'on parlait.

- Un bon point pour l'innovation, au bout du compte...
- Oui, le directeur en est très fier. En fait, mon neveu m'a dit que c'était parce que les étudiants allaient tous remplir leur bouteille aux toilettes, mais la présidence s'en sert tout le temps dans ses brochures sur l'université innovante et... oh oh ! Je sens que je repars. Occupons-nous plutôt de l'avenir.
- Oui, je crois que j'aimerais mieux...
- Alors voilà. *Enlightenment*, c'est un projet prioritaire pour le directeur, parce que ça montre qu'on est très proactifs pour pousser l'université dans le XXI^e siècle et c'est exactement ce que le conseil d'administration veut entendre.
- Tiens, je croyais qu'on y était déjà ?
- Je veux dire la pousser *plus loin* dans le XXI^e siècle. Concrètement, ça devrait nous occuper pendant au moins un an et demi, avec plein de journées de séminaire d'équipe dans des endroits supers. Sans compter trois nouveaux postes à ouvrir chez nous : un sous-directeur *Enlightenment* et des assistants. Tu pourras sûrement poser ta candidature. Tant que tu ne prononceras pas le mot « pourquoi », tu t'intégreras très bien.
- Pour être honnête, ce que vous m'avez raconté jusque-là n'a pas l'air très excitant.
- Attends de connaître : si tu veux faire carrière dans le code, tu signes pour avoir de la pression et du stress tout le temps alors qu'ici, on est censés tout refiler aux fournisseurs et on est rentrés chez nous bien avant les pics de circulation. Je suis sûre que tu changeras d'avis une fois que tu auras participé à une ou deux réunions d'équipe au Château Montebello.

C'est peut-être pas très stimulant intellectuellement, mais on mange bien et on passe toujours un très bon moment. Sauf pendant les présentations des prestataires, bien sûr, mais on s'assure qu'elles soient courtes et c'est parfait pour traiter ses courriels en retard. D'ailleurs, la prochaine est consacrée à *Enlightenment*, il faut vraiment qu'on s'y mette.

- Allons-y. Il s'agit de quoi, au juste ?
 - Pour résumer, on va remplacer les interrupteurs archaïques dans toutes les salles par des plaques murales qui reconnaissent la paume du prof et règlent la lumière d'après ses préférences. Ça peut aussi allumer le système de vidéoprojection et sûrement beaucoup d'autres choses, si on trouve quoi.
 - Mais pourqu... Je veux dire, quel est l'objectif ? (*Petit sourire.*) À part nous occuper, bien sûr...
 - N'ironise pas là-dessus, mon gars. C'est comme si tu reprochais aux boulangers de faire du pain. Une direction de l'innovation, c'est là pour *innover*. (*Songeuse*) je ne dis pas que je ne te comprends pas, tu sais, je suis passée par là. Mais c'est toi qui a choisi de travailler dans les technologies numériques et c'est comme ça que ça marche. Regarde les applis de ton téléphone : tu as déjà vu une mise à jour qui *améliorait* quelque chose ?
 - Euh... il faudra que j'y réfléchisse. En attendant, qu'est-ce qu'on est censés faire ?
 - Répondre à ta question sur l'objectif du projet avant le séminaire à Mont-Tremblant, sinon on va encore passer les deux jours à chercher un sujet de conversation. Pas besoin de chiffres, mais au moins quelques points concrets. Bon, ça coche déjà les quatre cases requises au départ. Apprends-les par cœur : *c'est moderne, ça centralise la gestion, c'est bon pour la planète et ça permet de virer des gens*, en l'occurrence ceux qui passaient éteindre les lumières. Sans ces quatre points-là, pas la peine de perdre du temps sur un dossier.
 - Dans ce cas, le travail est fait non ?
 - Ben non. C'est vrai que jusque là, ça avait toujours suffit, et même largement. D'ailleurs, toutes les innovations qu'on est actuellement en train de mettre en place étaient fondées là-dessus, mais elles ont été introduites il y a des années. Pour les prochaines, on commence à nous demander un peu plus de raisons.
 - Attendez ! Vous êtes toujours en train de mettre en place des choses au bout de plusieurs années ?

- Tu n'imagines pas les résistances au changement dans les facultés. Regarde la nouvelle plateforme de gestion intégrée : depuis qu'on l'a lancée, tous leurs services tournent au ralenti et la moitié du personnel prétend être en *burn-out*. On leur a fait faire des tas de vidéos de formation et tout, mais *EduTech Associates* nous dit que ces gens ne font aucun effort pour comprendre pourquoi le système ne marche pas comme il marche dans les films. Donc, on est en train de leur préparer des vidéos de formation à la formation par vidéo, sur le thème « *la vie, c'est pas comme dans les films mais il faut faire avec quand même* ».

- C'est ça la solution ?

- Ça dépend du but. Ce que la présidence demande surtout, c'est que les gens arrêtent de chialer. De toute façon, il paraît qu'on ne peut plus jeter trop d'argent par les fenêtres. Mais si ce que tu veux c'est un système qui marche, ce sera au moins deux fois plus cher : à l'Université du Texas, ils en sont à plus de 100 millions US* pour la même plateforme que nous.

- Oui, mais au moins ça fonctionne.

- Même pas, ils ont même hésité à laisser tomber. Ça criait trop : des articles dans la presse, des caméras, des audits, des accusations en cascade, un tas de licenciements... C'est pour ça que la priorité d'un service informatique professionnel, c'est de maîtriser le volume du son. À John Hopkins, ils ont réussi à éteindre un fiasco de 150 millions tout doucement*. Un cas d'école...

- Je vois mal comment on peut gérer ça.

- *UpEd management* nous a élaboré un protocole standard que toute l'administration centrale doit suivre à la lettre : ceux qui rationnent les départements, ceux qui inventent des nouvelles procédures avec des formulaires qu'ils n'arriveraient pas à remplir eux-mêmes, tout le monde, mais surtout nous. Le premier stade est de répondre à chaque unité qu'elle est la seule à se plaindre et que toutes les autres sont très contentes. Avec quelques vidéos de formation en plus, ça peut marcher un ou deux ans : la poste anglaise a même réussi à tenir plus de dix ans alors que le programme que leur avait fourgué Fujitsu était vraiment, mais alors vraiment foireux*. En seconde ligne, quand les facultés et surtout les syndicats commencent sérieusement à râler, la direction générale leur fait comprendre que jusque là elle était ouverte au dialogue, mais que s'ils avaient la mauvaise idée de se plaindre publiquement, et surtout de contacter les médias, elle n'aurait plus rien à négocier avec eux et que l'avenir des relations de travail risquait de devenir très sombre. C'est la réplique de Darth Vader, tu sais :

« *j'ai modifié notre accord, priez pour que je ne le modifie pas plus* ». Du bluff évidemment : ils ne peuvent pas tellement faire pire et ils ont une trouille bleue des médias et des grèves puisque le plus important aujourd'hui c'est la com, mais ça marche quand même.

- Et ensuite ?

- Ensuite, je ne sais pas. Il paraît qu'il y a une enveloppe scellée dans le coffre du président. Elle inclut probablement une liste de gens à dénoncer avec stupeur... J'espère qu'on ne l'ouvrira jamais, mais ça ne risque pas trop. À un moment on se fatigue de protester, c'est comme les bébés qui pleurent. Et puis la technologie en question est tellement implantée que personne ne voit comment on pourrait revenir en arrière, pas même nous : toutes les données de l'université sont parties depuis longtemps chez le fournisseur et le savoir-faire aussi. Il faudrait repartir de zéro et plus le temps passe, plus c'est compliqué. À mon avis, la meilleure façon de récupérer nos données, ce serait de les racheter à l'un des hackers qui les vendent sur le *dark web* : ça irait plus vite et comme ils se concurrencent, ça coûterait bien moins cher.

- (*Marc sourit.*) J'avais un ami qui disait « Le génie de la BigTech c'est d'inverser le temps : on appelle ce qu'on vend des *solutions informatiques* et on livre des *problèmes informatiques*. » Bon, là au moins *Enlightenment* n'a pas l'air bien compliqué.

- Erreur de débutant : si c'était si simple, ça ne coûterait pas 12 millions.

- Pour un interrupteur numérique ? Je pourrais commander ça sur Amazon et vous coder un soft de gestion en trois jours. (*En entendant « Amazon », Alexia fait la grimace puis se reprend.*)

- Apprends, mon garçon. D'abord, ce n'est jamais la quincaillerie qui coûte cher, et pas forcément le logiciel. L'investissement, ça comprend aussi les contrats de conseil, les études préalables, les intermédiaires, le suivi, la formation, les factures qui sortent d'on ne sait où, enfin toutes ces sortes de choses. On utilise des maths spéciales en informatique : en système tridécimal, quand tu as 1000 sur le papier, ça veut dire que ça coûtera trois fois plus à la fin. Si c'est bien géré, sinon... *the sky is the limit*. On va faire voter 4 millions, mais en dessous ça n'aurait pas l'air d'un projet innovant et on pensera qu'on ne sert à rien. La hiérarchie ne nous demande pas de pousser l'université de deux semaines dans le XXI^e siècle : il faut que ça ait de l'allure. (*Elle se fige.*) Oh mon Dieu ! Je finis par parler comme mon patron. Oublie ça et essayons de faire quelque chose de vaguement utile.

- Alors reprenons... Comment on fait ?

- On revoit les powerpoints des consultants, on lit les dossiers des fournisseurs, parce que de toute façon il faut bien que quelqu'un le fasse à un moment, et on essaie d'y trouver quelque chose d'un peu crédible. Sinon, on se creuse la tête. (*Ils feuillettent quelques documents en silence.*)

- Je lis là que plusieurs universités ont déjà commandé ce truc...

- Ah oui ! J'avais oublié ça. C'est la cinquième case à cocher, apprends-là aussi : « *toutes les grandes universités le font et on prend du retard* ». Mais ça fait juste partie des critères de base. On doit faire mieux parce qu'il arrive maintenant que le conseil pose des questions au lieu de voter gentiment tout ce qu'on lui soumet et ça c'est nouveau : avant on l'appelait le Bureau d'enregistrement, mais ne répète pas ça au chef, il tient beaucoup aux intitulés officiels, même s'il me prend pour sa TV.

- Qu'est-ce qui a changé ?

- On se creuse la tête pour le savoir. Ça n'est pas qu'ils y comprennent tout à coup quelque chose, sinon on aurait déjà fermé. Mais il peut y avoir d'autres raisons... On dirait que la présidence commence à avoir du mal à renouveler les dossiers qui les occupaient : l'inclusion, la santé mentale, tout ça. C'est toujours aussi important en soi, bien sûr, là tout le monde est d'accord et moi aussi, mais ça ne suffit plus à meubler une séance du Conseil, d'autant qu'on ne peut quand même pas embaucher un vice-recteur de plus tous les deux mois... Il doit y en avoir aussi qui ont des enfants chez nous : possible que ces petits monstres leur répètent toutes les choses horribles qu'on dit sur l'administration centrale dans les facultés. Peut-être qu'on n'aurait pas dû prendre l'argent des bourses pour financer des projets, je ne sais pas... Ou alors ils ont entendu la rumeur selon laquelle la vérificatrice générale de la province aurait envie de nous faire une petite visite. Là ce serait la panique : c'est pour ça qu'on voit de plus en plus de valises prêtées chez les cadres supérieurs. Il y en a un qui vient de se faire livrer toute une palette de cartons, juste en cas de besoin. Un nouveau dans le métier, je pense : ceux qui savent comment on mène sa carrière avaient déjà leur stock en arrivant et une carte de fidélité chez un déménageur... Les membres du conseil sont moins concernés, mais tout de même, ça peut leur donner le courage de lever la main de temps en temps, histoire de montrer qu'ils ont fait leur travail. En tout cas, ça nous oblige à faire le nôtre : si on ne trouve pas de meilleures justifications, il n'y aura plus de nouveaux projets, et là c'est nos valises à nous qu'il va falloir remplir.

- J'ai une idée : serait-il possible que ce soient les profs qui ont demandé qu'on améliore les *switches* ?

- Wow ! Tu es sérieux, là ? Bon... Innovation 101... répète après moi : *ce ne sont jamais, jamais, les profs qui réclament un progrès technologique.* Les profs, c'est de la résistance au changement avec une tête et des pattes. On peut compter sur eux pour palabrer sur la recherche, l'enseignement, l'excellence, les livres, les doctorats, tu vois ce que je veux dire, mais à part ça, rien d'utile. Ils tirent leur conception de l'université d'une capsule temporelle et quand on leur explique que les temps ont changé, ils disent que c'est les temps qui se trompent. Sinon, ils t'auraient appris en classe la première loi du management informatique « *Tu n'écouteras pas les utilisateurs.* »

- Pourtant le panneau de motivation doré, là, à côté de l'écran tactile géant, il dit bien « *Placer l'utilisateur au centre de l'innovation* ».

- Oui, c'est un cadeau des gars de Microsoft à leurs meilleurs clients. Ça a l'air un peu sarcastique comme ça, surtout venant d'eux, mais c'est exactement ce qu'on fait tous. On place l'utilisateur au centre de notre travail en lui donnant ce qui est bon pour lui, même s'il n'a pas la maturité technique pour le savoir. La preuve c'est qu'il finit un jour ou l'autre par s'y habituer, surtout quand il obtient quelques trucs automatiques en échange. Essaye donc de leur retirer leur agenda qui change tout seul d'un courriel à l'autre : s'ils devaient à nouveau le remplir eux-mêmes, ils hurleraient. Nous sommes réellement de bonnes personnes et des visionnaires. En pratique, il y a une clause à la première loi : « ... mais tu n'oublieras pas de faire comme si. » C'est pour ça qu'on a des comités d'utilisateurs et qu'on commande des sondages bidons. Celui pour Workday n'utilisait que trois cases : « Tout à fait d'accord », « D'accord » et « Pas d'accord »*. En socio, ils en ont fait des copies d'écran pour leur cours sur l'éthique de la recherche. Ensuite, c'est à nous de récupérer dans les retours tout ce qui va dans le sens du progrès et de laisser le reste, qui est généralement idiot ou rétrograde. On écarte aussi ceux qui croient s'y connaître un peu, sinon on se retrouverait avec des tas de profs de gestion et d'informatique qui râleraient tout le temps à propos de tout. Quand on a mis en ligne le nouveau site web, il y en a même qui ont prétendu qu'il montrait surtout au pays entier que notre université ignorait le b.a.-ba du webdesign* et qu'on aurait eu un meilleur résultat en demandant à un stagiaire de télécharger un *template* gratuit pour salon funéraire !

- Ça peut être pas mal, un stagiaire. Vous voulez que j'essaye de faire ça ?

ALEXIA, très gênée. – Excuse-moi, je ne voulais pas du tout dire ça. Mais ils se prennent pour qui ces prétentieux ? Ils croient peut-être qu'on a dépensé dix millions* pour ça sans choisir une agence bien plus réputée qu'eux ! Et qui gère la pub de boîtes bien plus grosses que nous ! D'accord, il faut cliquer sur six liens de suite si on veut un détail sur un programme de cours et on revient une fois sur deux à la page d'accueil de l'université, mais c'est ce que la direction marketing exigeait : arrêter d'exister en silos, promouvoir l'identité globale... Et rien de ce qui a été supprimé n'a disparu puisque les départements se sont bricolés des pdf avec les anciens contenus. Donc les étudiants pourraient parfaitement obtenir tous les renseignements qu'ils voudraient s'ils leur demandaient. On n'allait quand même pas garder l'ancien site sous prétexte qu'il fonctionnait : il y a des années qu'on avait le même. Avec ce genre de raisonnement, on ne serait pas en train de changer tout notre réseau téléphonique*. À propos, n'essaie pas d'appeler mon numéro de poste dans les mois qui viennent...

Ils se regardent en silence. Marc redresse soudain la tête.

- Est-ce qu'on a formé un de ces comités d'utilisateurs pour *Enlightenment* ? Il y aurait peut-être de bonnes idées à exploiter.
- On y a pensé, mais tous ceux qu'on a contactés pour ça nous ont dit qu'ils se foutaient pas mal de changer les interrupteurs. Exactement ce que je te disais : des enfants. À part un qui nous a demandé dès le départ combien ça allait coûter et un autre qui a dit qu'un de ses collègues de McGill lui avait raconté qu'ils avaient installé ça à la rentrée et que depuis tout le monde s'éclairait à la bougie. Il va falloir nous débrouiller tout seuls et il faut qu'on trouve vite.

Marc se racle la gorge. – En y repensant, je me demande si les empreintes de paumes des mains ne pourraient pas être considérées comme des données biométriques sensibles...

- Le powerpoint dit que c'est pas grave. Ils doivent le savoir, non ? Tu es dans quel camp, là ? Les syndicats ou la direction ? (*Un silence.*) Excuse-moi, j'en peux plus de ce travail, mais j'ai une maison à payer.
- Je comprends, c'est moi qui m'excuse. Attendez... Et la couleur de l'éclairage qu'on peut choisir ? C'est pas mal, ça. Le conseil doit être plein de boomers qui aimeraient ça dans leur maison ou leur voiture.
- Oui, c'est bien, mais je ne crois pas qu'ils payeraient 12 millions pour pouvoir changer la couleur chez eux. Je vois vraiment mal où on peut

aller à partir de là. (*Elle se redresse brusquement.*) Attends... Bien sûr... C'est génial... Merci ! Merci ! Merci !

– De rien, d'ailleurs je ne vois pas bien pourquoi...

– Mais si, c'est toi qui as mis le doigt dessus. La couleur ! Ce n'est pas un projet d'éclairage, c'est un projet majeur d'inclusivité et ça, ça n'a pas de prix. Est-ce que tu réalises que la lumière a toujours été blanche partout sans qu'on se pose la moindre question ? Et là on peut enfin la changer pour honorer toutes sortes de communautés : rose, jaune, noire ...

– Noire ?

– Enfin moins claire, et même multicolore pour le jour de la fierté. Et c'est notre université qui va être à la tête de cette révolution, tu te rends compte ? La plus accueillante pour tous. La plus ouverte. On fait le bien en innovant. Sans compter l'avancée pédagogique : du vert pour un cours sur l'environnement, du rouge et du bleu pour les élections américaines. Les gars des relations publiques vont grimper aux rideaux ! (*Elle regarde Marc.*) Qu'est-ce que tu as ? ça ne te plaît pas ?

– Au contraire, j'adore l'idée ! C'est juste que... J'ai lu là que des tas d'autres universités avaient déjà sauté le pas.

– Ah, ça. Ne t'inquiète pas, c'est le *bullshit* habituel des fournisseurs. Ils savent bien que s'ils ne cochent pas la case « *vous prenez du retard* » personne n'écouterait leurs salades. Alors ils cassent les prix sur des tout petits contrats d'étude ou des expériences pilotes qu'ils refilent à des grandes entreprises et des universités. Pour McGill, je me suis renseignée, c'est un simple essai de capteurs dans trois salles pendant une session. Mais c'est comme ça qu'ils se retrouvent avec une liste de pseudo-clients spectaculaire.

– Ils font ça avec le gouvernement aussi ?

– Surtout pas ! Avec le gouvernement, même quand ils ont un gros contrat, ils évitent de s'en vanter. En matière d'informatique, ce n'est pas exactement une référence qui impressionne, tu sais. Bon, attends-moi là, je reviens.

Elle fonce vers le grand bureau où le directeur est affalé, la tête dans les mains, les yeux dans le vide.

– Chef, chef ! On a trouvé. Le progrès poursuit sa marche, l'avenir nous sourit !

Le directeur lui lance un regard terne. – Non, Alexia, il ne sourit pas.

- Oh, oh... Quand vous m'appelez par mon vrai prénom, c'est mauvais signe. Qu'est-ce qui ne va pas ?
- Bof, au fond je peux vous le dire, tout le monde le saura bien assez tôt. Je viens d'apprendre que le comité exécutif allait engager des ingénieurs pour créer une nouvelle équipe. Une toute petite, mais ma source au comité m'a raconté que quelqu'un l'avait appelée la *Direction de l'innovation de la Direction de l'innovation* et que ça les avait tous fait rire.
- Qu'est ce que ça peut bien vouloir dire ?
- Exactement ce que ça dit. Ils veulent... nous moderniser.
- Mais c'est ridicule !
- Apparemment pas. Le président m'a accordé une réunion d'urgence. Il y avait aussi le vice-président au Développement proactif, le vice-président à la Désorientation stratégique et le directeur général de la Rationalisation des services, celui que vous appelez Raspoutine. Le plan vient d'un groupe de consultants dont personne n'avait entendu parler il y a un an et que tout le monde s'arrache maintenant. Ils les ont convaincus qu'à peu près toutes nos tâches pouvaient être prises en charge par l'intelligence artificielle. À part les bons d'achat qui iraient à la direction des approvisionnements : elle cherche justement à justifier de nouveaux postes pour que le marketing ne les rafle pas tous une fois de plus. Le projet s'appelle « Mise à jour vers demain », il dit que les autres universités sont déjà en pleine transformation et qu'après ça, tout va fonctionner au moins aussi bien et plus vite pour moins cher.
- Au moins aussi bien ! Comment peuvent-ils dire une chose pareille ?
- J'ai eu l'impression que nos derniers projets avaient laissé quelques cicatrices. Je pensais que c'était derrière nous, mais quand les bonbonnes d'eau et la plateforme de gestion intégrée sont revenues dans la conversation, j'ai préféré laisser tomber ce point.
- Allons donc ! C'est eux qui nous avaient poussés pour ça. Et ils nous ont félicités après !
- Vous n'avez toujours pas compris ? Siri, là (*il désigne vaguement un bureau*), elle a réalisé depuis longtemps...
- Sylvie ?
- Oui oui... (*geste agacé*) C'est même elle qui m'a fait remarquer ça. Tous ces plans stratégiques vers l'université du futur ont l'air d'avoir une petite arrière-pensée, c'est de pousser les profs expérimentés à partir.

Ceux qui ont la moindre responsabilité académique doivent déjà jongler avec plus de quinze plateformes en ligne différentes*, les autres une douzaine, et elles n'arrêtent pas de changer. Mais eux, ils sont juste passés en mode passif-agressif : je parie qu'ils n'ouvrent même plus les courriels de la présidence qui parlent de notre grande famille et leur demandent de faire bien attention à leur santé mentale. Il y en a un qui a dit que si on est une famille, elle est du genre où Papa annonce qu'il va falloir sauter un repas sur deux à cause de la crise, mais qu'on ne lui parle pas de sa nouvelle Ferrari parce que c'est un budget différent*. (*Alexia regarde avec consternation le directeur, dont la voix est retombée.*) En fin de compte, ce sont surtout les employés de soutien et les chargés de cours qui s'en vont, et ça, ce n'est vraiment pas une réussite : ceux-là, on en a besoin. Quant à toutes ces félicitations de la hiérarchie, je ne crois même pas que quelqu'un s'en souvienne là-bas. La double pensée, vous savez (*elle écarquille les yeux.*) Bien sûr que je connais, qu'est-ce que vous croyez ? Mais eux, ce sont de vrais champions. C'est pour ça qu'ils sont là.

- Mais ils ne peuvent pas remplacer toute notre expertise par une foutue machine, bon sang ! Nous savons quand même mieux qu'elle comment la complexité d'un projet d'innovation doit être gérée sur le plan technique et humain.
- C'est à peu près ce que je leur ai dit... Vous savez ce qu'ils m'ont répondu ?
- Non, quoi ?
- Qu'ils s'étaient bien attendus à un peu de résistance au changement.

(*Rideau*)

ÉPILOGUE

Bientôt sur vos écrans !

**LUDDITES
PRODUCTIONS**

en association avec

*Les films de la
Tour d'Ivoire*

présentent

LA MISE À JOUR

LE FILM

*Par les producteurs de **BRAZIL***

DANS UNE INSTITUTION PAS TRÈS LOIN D'ICI, TOUS LES CHEFS REBELLES ONT DÉMISSIONNÉ ET LA RÉSISTANCE AU CHANGEMENT A ÉTÉ ÉRADICQUÉE DEPUIS LONGTEMPS. MALGRÉ TOUT, LE GARS AVEC LA TOGE NOIRE ET LE DRÔLE DE CHAPEAU DOIT TROUVER UN PRÉTEXTE POUR CACHER QU'UN PROJET INNOVANT D'ÉTOILE DE LA MORT A EN RÉALITÉ ÉTÉ ANÉANTI PAR UN CAFOUILAGE INFORMATIQUE. ET POUR POUVOIR EN COMMANDER UNE NOUVELLE. PLUS CHÈRE.