



À quelles conditions un système d'information numérique peut-il être un commun dans une organisation ?

10^{ème} congrès AFEP, 29 Juin- 2 juillet 2021, Toulouse

Maryse Salles IRIT/SIG – Univ. Toulouse 1 Capitole

<https://si2d.hypotheses.org/>

Plan

- Les principaux concepts employés : système d'information (SI) et système d'information numérique (SIN), commun, organisation
- Un SIN dans une organisation peut-il être un commun ?
- Conclusion : comment faire d'un SIN un commun ?
- Bibliographie sommaire





Les principaux concepts employés : système d'information (SI) et système d'information numérique (SIN), commun, organisation

Systeme d'information (SI), SI numérique 1/2

- SI : concept créé au début des années 70 pour le distinguer du système informatique
- SI est un *construit*, c'est le langage de l'organisation
 - c'est à travers le SI que celle-ci va se définir elle-même, définir son environnement et les relations qui la lient à cet environnement, définir ce qui est bon, juste, ce qu'est la performance, la qualité...
 - au travers de :
 - catégories (concurrent, partenaire, ...concurrent-partenaire ?)
 - nomenclatures (types de clients, de tâches...)
 - descriptions de procédures, de processus
 - objectifs
 - indicateurs d'efficacité, de qualité...

Systeme d'information (SI), SI numérique 2/2

- Comme tout langage, le SI ne code pas de façon neutre une réalité exogène
 - mais au contraire participe à *construire* la réalité dans laquelle fonctionnera l'organisation
 - en traduisant des doxas, des croyances, des idéologies, des valeurs, etc.
 - un SI est donc un dispositif performatif et normatif
 - c'est ainsi un dispositif *politique*
- Un SIN est un sous-ensemble du SI, codé numériquement
 - le choix de ce qui est codé, de quelle manière et à quelle fin, n'est ni neutre, ni seulement (voir ni principalement) technique
 - la technologie numérique renforce les caractères performatif et normatif du SI, et pérennise leurs effets

Commun

- «Le commun tel qu'on le comprend ici s'entend avant tout du gouvernement des hommes, des institutions et des règles qu'ils se donnent pour ordonner leurs rapports » (Dardot & Laval, 2014)
- Positionnement en accord avec les travaux d'Ostrom (notamment 1990), qui se centrent sur l'observation des principes permettant d'instituer des ressources communes
- « le bien commun c'est la capacité des acteurs à gérer, donc à concevoir et faire vivre la ressource qu'ils représentent collectivement » (Desreumaux et Bréchet, 2013)
- *Communs* désignera ainsi pour nous « des systèmes de règles collectives et non plus seulement les objets sur lesquels portent ces règles, ni dans leurs supposées qualités intrinsèques, ni dans leurs qualités construites par la société » (Harribey, 2011)

Les huit principes d'Ostrom pour l'institution de ressources communes qui soient robustes et de long terme

- La communauté concernée, ceux qui en font partie, ceux qui sont à l'extérieur
 1. Les frontières et les relations entre les membres et les non-membres de la communauté sont clairement définies
- Les règles de gestion de la ressource
 2. Les règles utilisées sont bien adaptées aux conditions et besoins locaux
 3. Les personnes concernées par ces règles peuvent participer à la modification des règles
 4. Le droit des membres de la communauté de concevoir leurs propres règles est respecté par des autorités extérieures
- La gestion des conflits et des sanctions
 5. Un système d'autosurveillance du comportement des membres a été mis en place
 6. Un système gradué de sanctions est disponible
 7. Les membres de la communauté ont accès à des mécanismes de résolution de conflit à faible coût
- La multiplicité des lieux de gouvernance
 8. La communauté est constituée d'un enchevêtrement de niches locales, de niveaux de décision
 - Les activités imbriquées - c'est-à-dire l'appropriation, la fourniture, la surveillance et la sanction, la résolution des conflits et d'autres activités de gouvernance - sont organisées dans une structure imbriquée avec plusieurs couches d'activités

Organisation, entreprise

- « L'entreprise, l'organisation ou l'action collective plus généralement, est d'abord projet, et projet collectif, compris comme ensemble de règles qu'un ensemble d'acteurs élabore et fait vivre » (Desreumaux et Bréchet, 2013)
- Entreprises : rappelons avec Dardot & Laval (2014) que dans l'entreprise capitaliste « La *souveraineté* du propriétaire reste le principe dominant du contrat de travail, dont l'exécution demeure sous son commandement absolu »
- Services publics, administrations... : notons que le « nouveau management public » est pour l'essentiel calqué sur celui des entreprises
 - le but de baisse des dépenses prenant la place du but de hausse de la valeur actionnariale



Un SIN dans une organisation peut-il être un commun ?

Un SIN dans une organisation peut-il être un commun ?

1/3

- La ressource : le SIN et le système de règles pour le gérer et l'utiliser
- L'institution de la ressource => considérer la totalité du cycle de vie du SIN :
 - le projet informatique (de conception/choix d'un SIN), mais aussi le fonctionnement du SIN, son évolution, et son remplacement
- La communauté concernée, ceux qui en font partie, ceux qui sont à l'extérieur (1. Les frontières et les relations entre les membres et les non-membres de la communauté sont clairement définies)
 - quelles sont les parties prenantes et les parties constituantes (Favereau, 2018)
 - de la conception d'un SIN, de son utilisation (quel pouvoir pour ceux qui utilisent le SIN, le renseignent, en décèlent les manques...), de son évolution ?
 - exemple de la liste des acteurs de la conception d'un SIN

Un SIN dans une organisation peut-il être un commun ?

2/3

- **Les règles de gestion de la ressource** (2. Les règles utilisées sont bien adaptées aux conditions et besoins locaux, 3. Les personnes concernées par ces règles peuvent généralement participer à la modification des règles, 4. Le droit des membres de la communauté de concevoir leurs propres règles est respecté par des autorités extérieures)
 - plusieurs types de règles : celles de la conception du SIN, celles de l'utilisation concrète du SIN, celle de la gestion de l'évolution du SIN
 - conception du SIN se fait au travers de démarches exogènes (méthode agile...)
 - utilisation du SIN : règles codées au sein même du SIN
 - gestion de l'évolution du SIN : quand prévue, échappe en général aux utilisateurs
 - la gestion du SIN dépend des rapports de pouvoir dans l'organisation
 - autorités extérieures : cf. liste des acteurs
 - aucune (ou pratiquement aucune) règle n'est définie par les utilisateurs du SIN

Un SIN dans une organisation peut-il être un commun ?

3/3

- **La gestion des conflits et des sanctions** (5. Un système d'autosurveillance du comportement des membres a été mis en place, 6. Un système gradué de sanctions est disponible, 7. Les membres de la communauté ont accès à des mécanismes de résolution de conflit à faible coût)
 - rappel : règles non définies par les utilisateurs
 - surveillance peut être exercée par le SIN lui-même
 - exemple : les SIN des centres d'appel
 - mais aussi : système de droits d'accès, pop-ups avec rappel des objectifs (délai de réponse...)
 - en général, aucun mécanisme de résolution de conflit
 - ce qui peut conduire au refus total de l'utilisation du SIN (grève du codage, pédopsychiatrie...)
- **La multiplicité des lieux et des niveaux de prise de décision** (8. La communauté est constituée d'un enchevêtrement de niches locales, de niveaux de décision)
 - exemple des instances de la gestion d'un projet informatique : pas d'enchevêtrement, pouvoir et processus de décision distincts selon les instances
 - exemple des décisions d'évolution du SIN : instance unique en général



Conclusion : comment faire d'un SIN
un commun ?

Conclusion : comment faire d'un SIN un commun ?

1/2

- « Dire que le commun (...) est d'emblée politique signifie qu'il oblige à concevoir une nouvelle institution des pouvoirs dans la société. Il s'enracine donc dans la tradition politique de la **démocratie** (...) » *souligné par nous* (Dardot & Laval, 2014)
- En tant que systèmes normatifs par essence, les SIN d'une organisation sont en général les instruments du pouvoir de ses dirigeants
 - en imposant dans l'organisation des données et des traitements des SIN : leur vision de la finalité de l'organisation, de ses buts, de la façon dont on évalue sa réussite...
 - en cadrant l'activité des utilisateurs des SIN de façon étroite
 - en guidant les décisions par les informations issues des SIN
- Mais si l'on inverse les termes de la proposition précédente, les SIN peuvent devenir des leviers de la démocratisation d'une organisation =>

Conclusion : comment faire d'un SIN un commun ?

2/2

- Pour qu'un SIN soit un commun (soit démocratique), il est nécessaire
 - que le SIN soit identifié comme une ressource de l'organisation et non comme un « simple » dispositif technique, neutre
 - que la gestion du projet informatique soit démocratique, et en particulier que les futurs utilisateurs du SIN en soient des parties constituantes
 - que le SIN lui-même respecte un ensemble de conditions de démocratie (SI2D, 2020), portant principalement sur :
 - l'existence et l'organisation de la dispute démocratique (sur la conception, l'utilisation, l'évolution du SIN)
 - le respect de l'autonomie des utilisateurs (dans leur tâche, dans leurs décisions...)
 - les processus de décision, la répartition des pouvoirs de décision, et la prise en compte de la responsabilité du ou des décideurs
 - l'existence de représentations plurielles au sein du SIN, et la garantie de la possibilité d'y accéder
- Pour mesurer le chemin à parcourir pour un SIN donné
 - un premier outil : la méthode ISIDOR pour évaluer l'impact d'un SIN sur la démocratie d'une organisation (voir <https://si2d.hypotheses.org/3024>)

Bibliographie sommaire

- Amabile S., Pengeranda A., Haller C. (2018) Management des biens communs de la connaissance : principes de conception et gouvernance de l'action collective, *Systèmes d'information & management (SIM)*, 2018/1, Vol. 23, pp. 11-40.
- Bour R., Salles M. (2021) Ingénierie d'une méthode pour évaluer l'impact d'un SI sur la démocratie d'une organisation, *Actes du congrès Inforsid 2021, Dijon*, pp. 87-102. En ligne : <https://si2d.hypotheses.org/3024> et http://inforsid.fr/actes/2021/Actes_INFORSID2021.pdf.
- Dardot P., Laval Ch. (2014) *Commun. Essai sur la révolution au XXIème siècle*, Paris : La Découverte.
- Desreumaux A., Bréchet J.-P. (2013) L'entreprise comme bien commun, *Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise (RIMHE)*, 2013/3 n°7, vol. 2., pp. 77-93.
- Favereau O. (2018) *Rapport sur les modèles de gouvernance de l'entreprise. Évaluation et prospective des modèles actuels*, OIT.
- Harribey J.-M. (2011) Le bien commun est une construction sociale. Apports et limites d'Elinor Ostrom, *l'Économie politique*, n° 49, pp. 98-112.
- Hess Ch., Ostrom E. (2007) Introduction: An Overview of the Knowledge Commons, in Charlotte Hess & Elinor Ostrom (eds) *Understanding Knowledge as a Commons*, Cambridge, MA: the MIT Press, pp. 3-26.
- Ostrom E. (1990) *Governing the Commons: The Evolution of Institutions for Collective Action*. New York: Cambridge University Press.
- SI2D (2020). *Nos paradigmes (way of thinking)*, Document de travail interne, 64 p. <https://si2d.hypotheses.org/2739>