



COADA



Citoyen de l'organisation,
Citoyen du système d'information
-
Approche pluridisciplinaire

Atelier PAUL - EGC 2024 - Dijon
23 janvier 2024

Raphaëlle BOUR – raphaelle@coada.fr
<https://si2d.hypotheses.org/>

Introduction

Le travail présenté ici est issu de recherches menées au sein d'un groupe pluridisciplinaire, l'Atelier Systèmes d'Information & de Décision et Démocratie dans les Organisations (SI2D), créé en 2017



**Envisager l'utilisateur/l'usager du SIN
comme un citoyen de l'organisation**

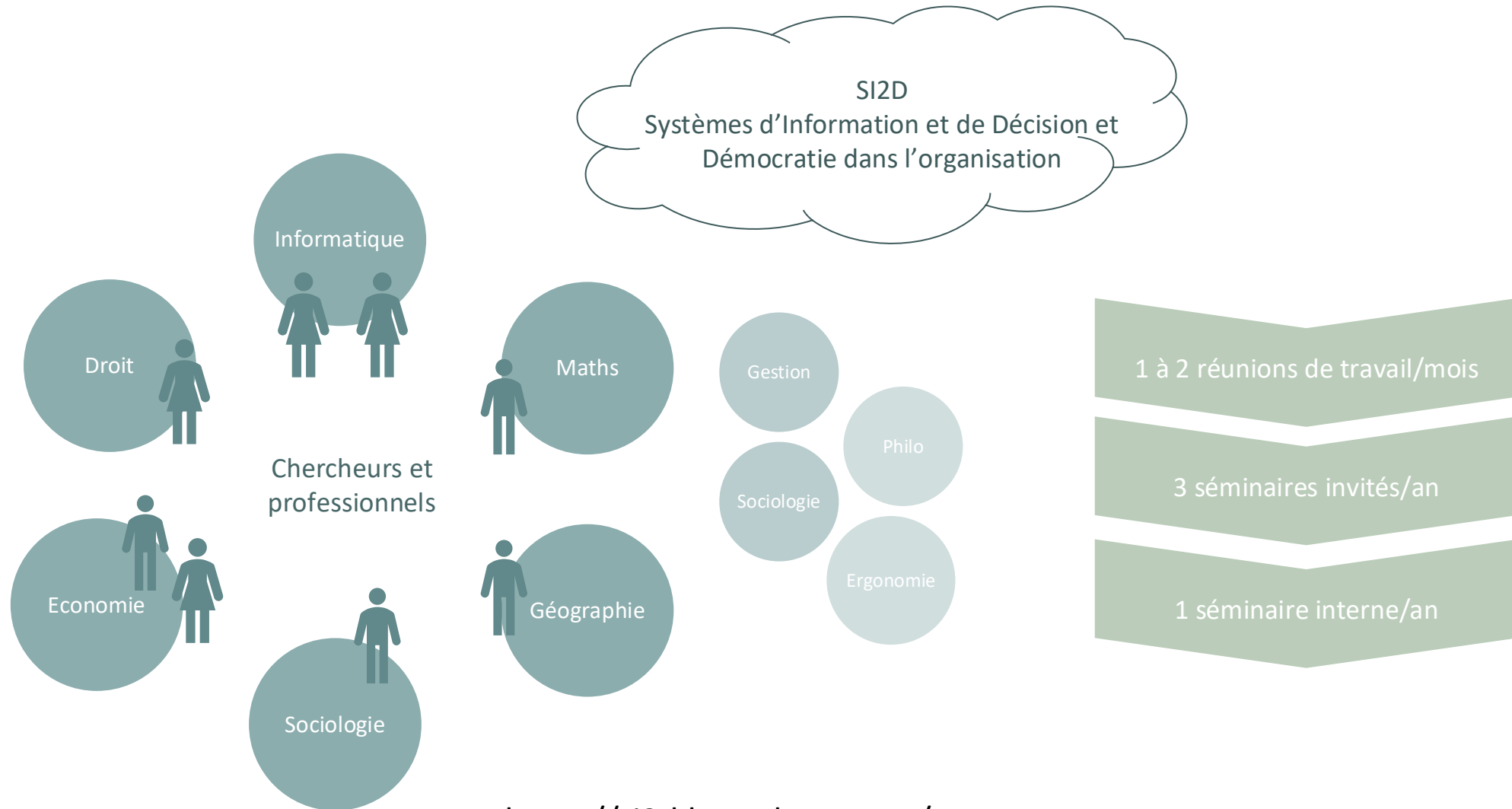
Déroulé de la présentation

- L'atelier SI2D, approche pluridisciplinaire
- Citoyen de l'organisation, citoyen du SI/SIN
- Opérationnalisation avec la méthode ISIDOR

Approche pluridisciplinaire de l'atelier SI2D

L'équipe pluridisciplinaire SI2D // Objectifs de
l'atelier // Notre vision : organisation, SI et SIN

L'équipe pluridisciplinaire SI2D



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

Objectifs de l'atelier



Analyser l'impact des systèmes d'information (SI) et des systèmes d'information numériques sur la vie au travail et sur la démocratie dans les organisations



Construire des propositions concrètes pour améliorer la capacité d'un SIN à susciter/accompagner une démarche de démocratisation d'une organisation



Sensibiliser différents types de publics pour faire prendre conscience à chacun de l'impact des SIN sur la vie au travail et la démocratie dans les organisations et pour nourrir le débat sur ces questions



Approche critique

Notre vision : organisation / SI / SIN

Organisation

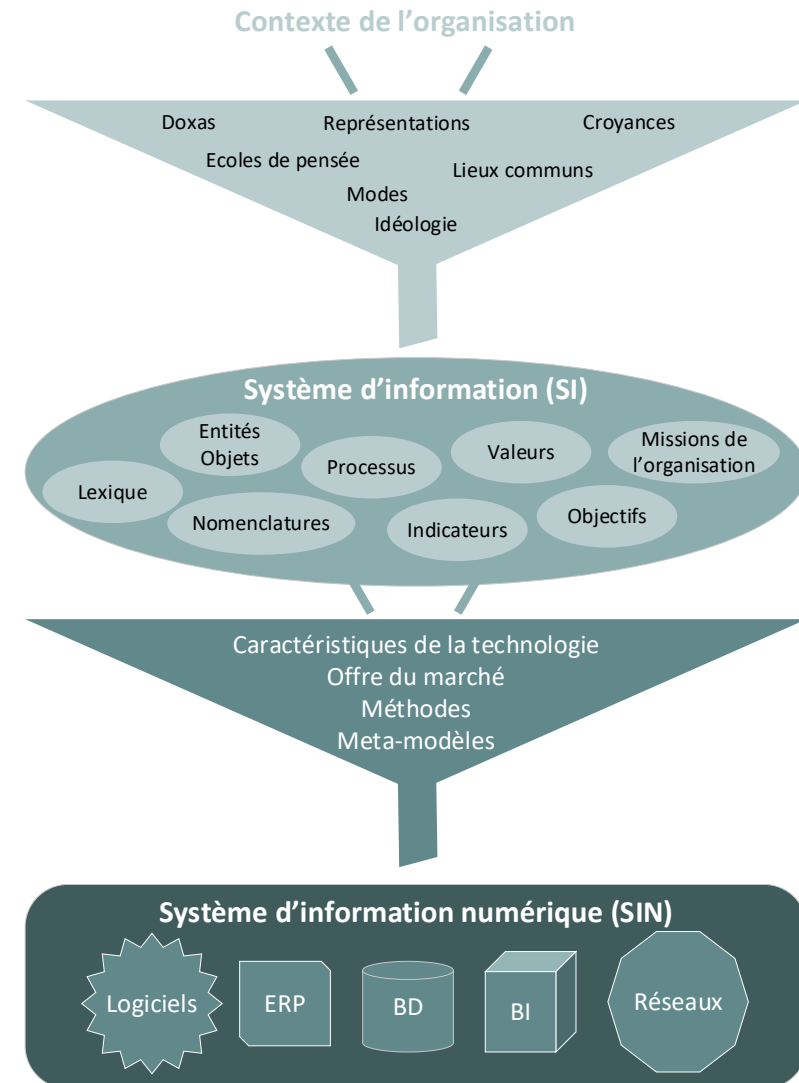
- Système artificiel et construit
- Ensemble d'éléments en interaction dynamique, organisé en fonction d'un but, et plongé dans un environnement avec lequel il interagit
- entreprises, institutions, services publics, associations...

Système d'information (SI)

- Langage de l'organisation
- S'exprime au travers de catégories, valeurs, objectifs, lexique, processus...
- Le SI est performatif

Système d'information numérique (SIN)

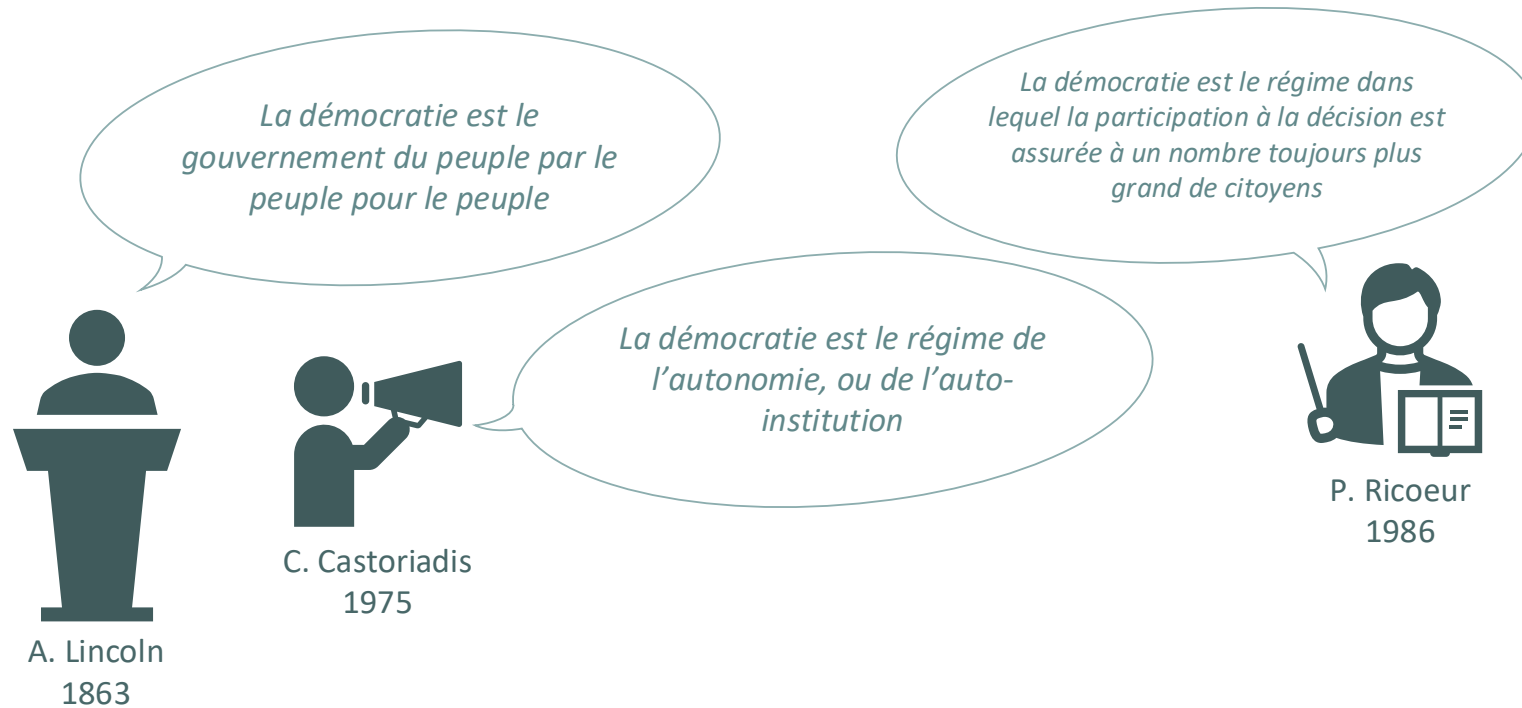
- Sous-partie informatisée du SI
- Logiciels métier, ERP, tableaux de bord, outils de BI...
- Normativité renforcée



Citoyen de l'organisation, citoyen du SIN

Le citoyen au cœur de la question démocratique // notre vision du citoyen dans l'organisation // Droits et devoirs du citoyen // de l'utilisateur du SIN au citoyen // lien entre SI/SIN et citoyenneté

Le citoyen au cœur de la question démocratique

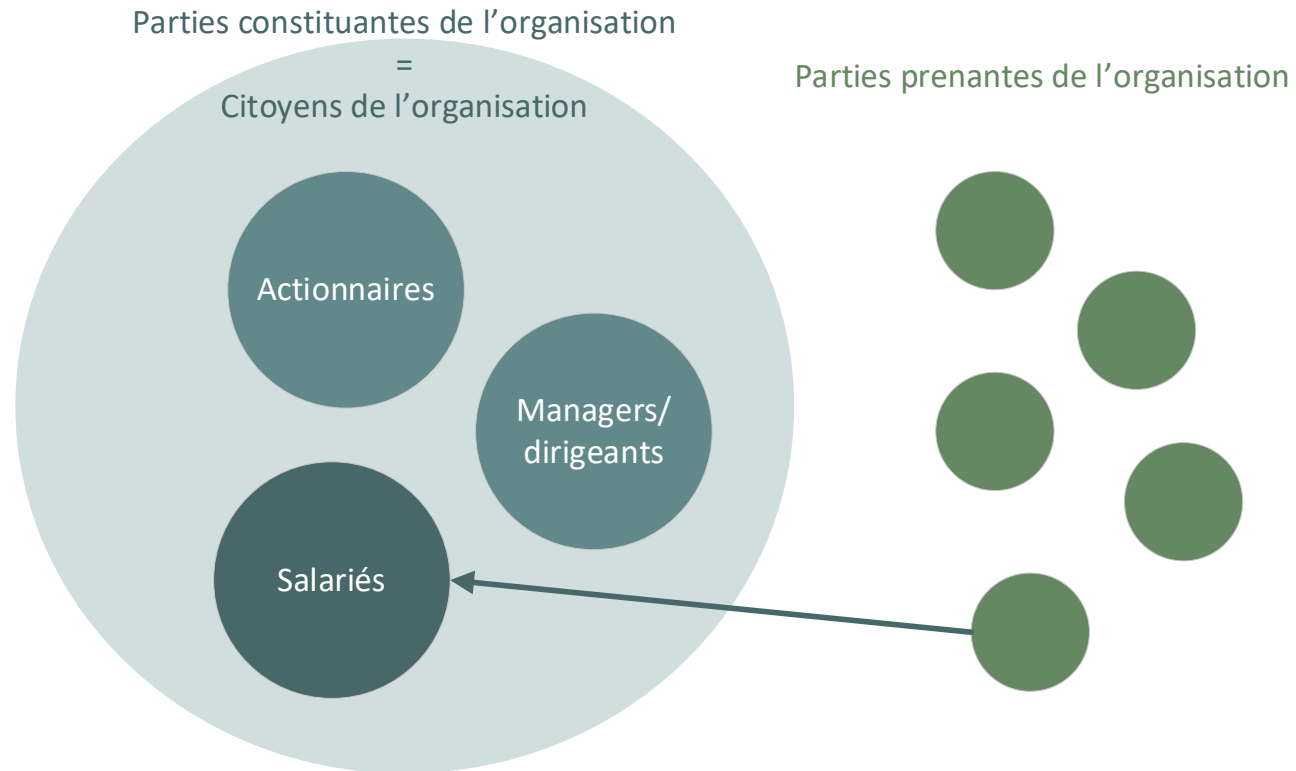


Citoyenneté dans l'organisation

- Qui est citoyen d'une organisation ?
- À quels types de décisions peuvent participer les citoyens ?
- Quel est le contenu de cette participation ?

Notre vision du citoyen dans l'organisation

« Du fait que les entreprises emploient des citoyens [...] pétris de valeurs démocratiques, l'existence d'une entreprise dans une démocratie pose donc la question de la démocratie dans l'entreprise » (Salles et al., 2020).



Distinction (Favereau) :

- # **Parties prenantes** (internes ou externes) de l'organisation
 - celles qui sont impactées par l'activité de l'organisation
- # **Parties constituant**
 - celles sans lesquelles l'organisation n'existe pas = les citoyens de l'organisation

Droits et devoirs du citoyen

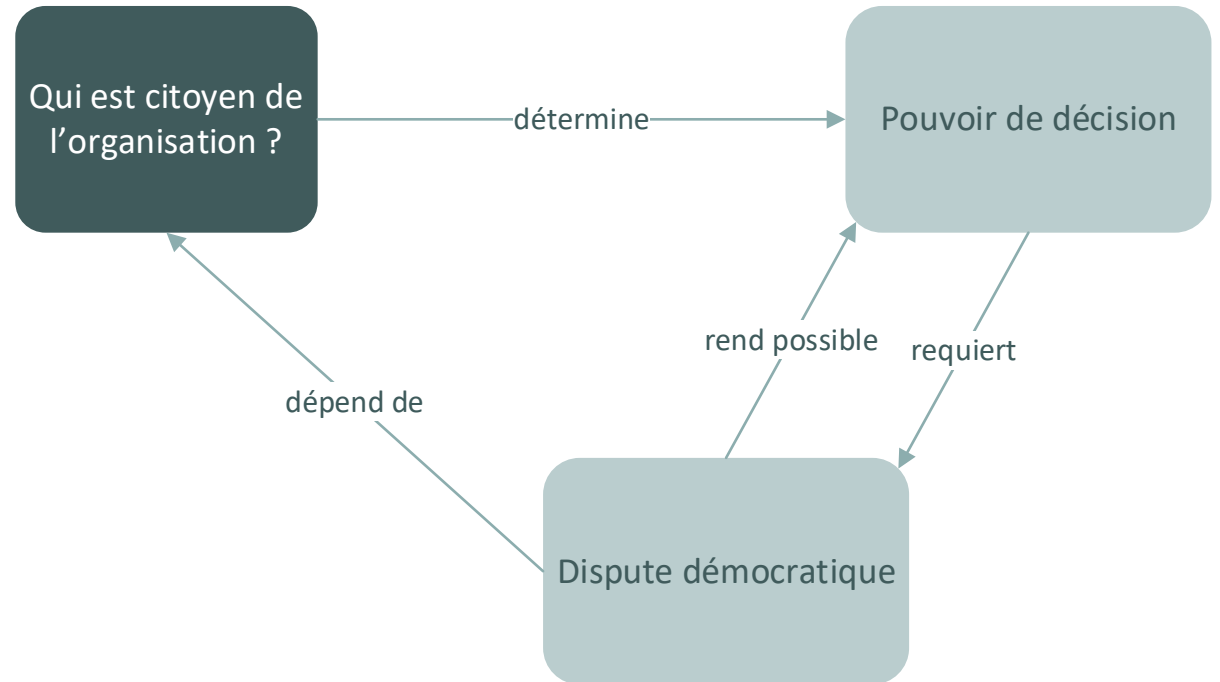
Droits du citoyen :

- Participer à la dispute démocratique
- Avoir un pouvoir de décision

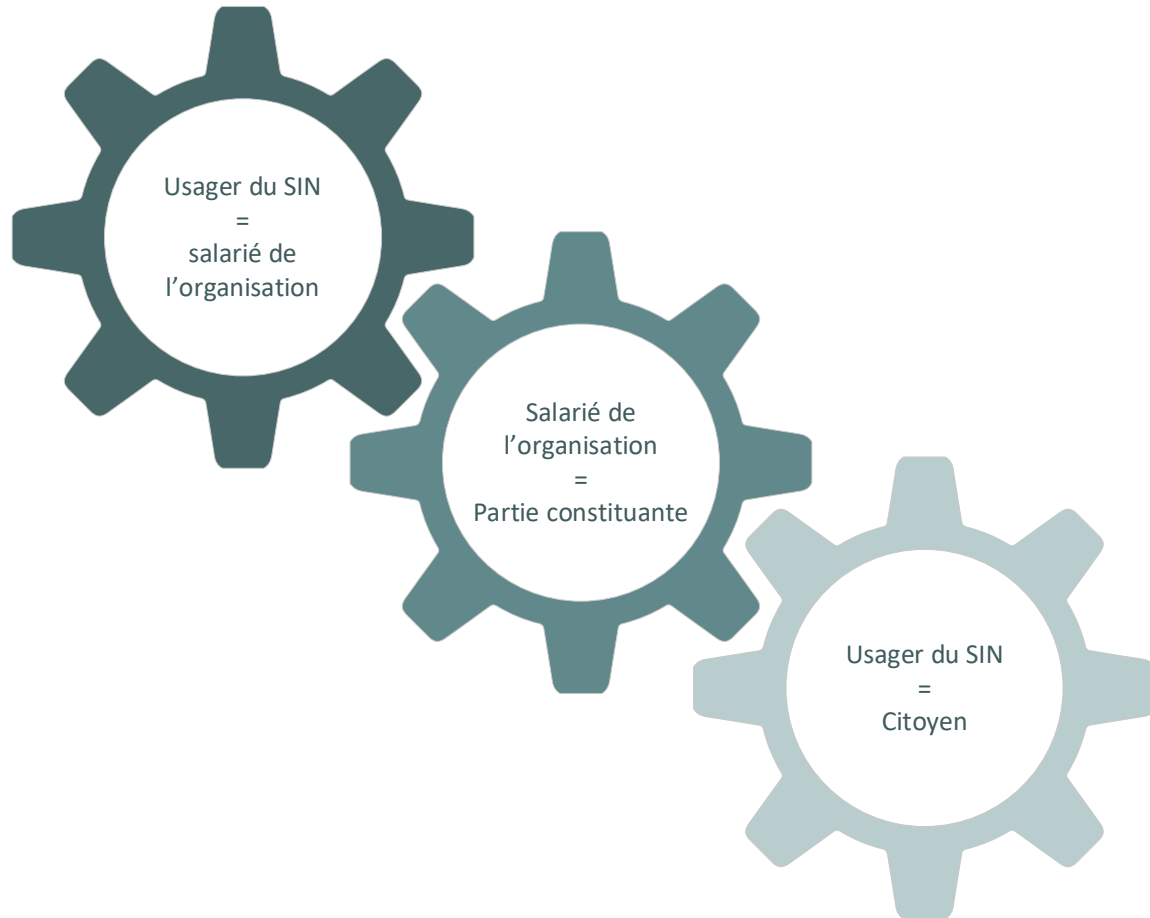
Devoirs du citoyen

- Participer à la dispute démocratique
- Avoir du recul sur ses propres valeurs et représentations
- Accepter un certain niveau de responsabilité

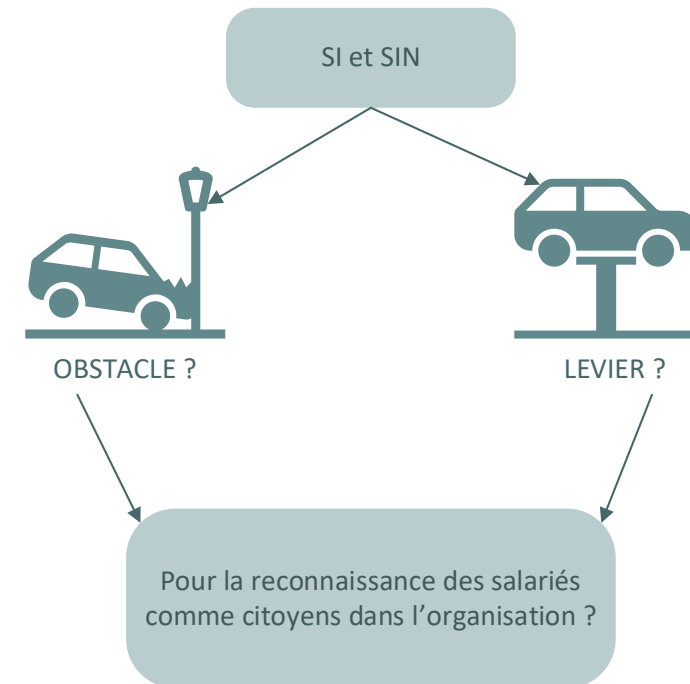
La démocratie est
« l'institutionnalisation du conflit »
(Lefort, 1994)



De l'utilisateur du SIN au citoyen



SI et SIN peuvent être un obstacle/un levier, à la reconnaissance des salariés comme citoyens de l'organisation



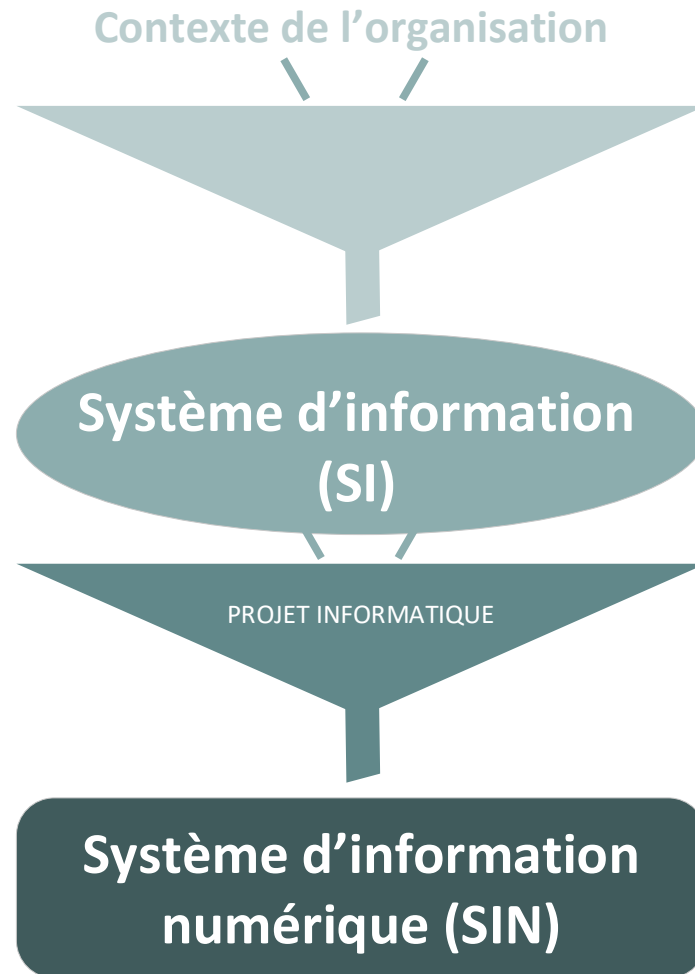
C'est particulièrement visible lors des projets informatiques

Lien entre SI/SIN et citoyenneté

Dispute démocratique

→ Les éléments du SI font-ils l'objet d'une dispute démocratique entre citoyens de l'organisation ? Sur quels sujets ?

→ La mise en place du SIN est-elle l'objet d'une dispute démocratique entre usagers/citoyens de l'organisation ? Sur quels sujets ?



Prise de décision

→ Les usagers/citoyens participent-ils à la prise de décisions quant à l'organisation ? A quel niveau de décision ?

→ Les usagers/citoyens participent-ils à la prise de décisions lors du projet informatique ? Dans quelles instances ?

Opérationnalisation avec la méthode ISIDOR

Evaluer le statut de citoyen de l'organisation //
Tableaux d'évaluation // retours d'expérience - terrains
1 et 2

Evaluer le statut de citoyen de l'organisation

ISIDOR = Impact des Systèmes d'Information sur la Démocratie des ORganisations



Outillage



Guides d'entretien



Grilles d'analyse



Tableaux d'évaluation

Tableaux d'évaluation

Dispute démocratique

1	Aucun sujet n'a fait l'objet d'une dispute démocratique, il n'y a eu aucune délibération dans la construction du projet et une information minimale descendante a été donnée.
2	Seuls les acteurs désignés par les responsables du projet ont été consultés et informés de façon descendante par les responsables du projet, mais n'ont pas participé aux délibérations.
3	Seuls les acteurs désignés par les responsables du projet ont participé aux délibérations sur un espace défini par les seuls responsables du projet.
4a	Tous les acteurs considérés collectivement comme légitimes ont été consultés et informés de façon descendante par les responsables du projet, ils ont participé aux délibérations mais sur un espace défini par les seuls responsables du projet.
4b	Il y a eu délibération sur tous les sujets (eux-mêmes collectivement définis) mais uniquement par un nombre restreint d'acteurs choisis par les responsables du projet.
5	Le projet informatique a permis une dispute démocratique dans l'organisation sur tous les sujets (eux-mêmes collectivement définis) en impliquant dans les délibérations tous les acteurs considérés collectivement comme légitimes, préalablement informés (consentement éclairé).

Citoyen de l'organisation

1	Seuls les membres du haut management concernés par le projet sont considérés comme partie constituante du projet informatique. (= pas d'utilisateur)
2	Parmi les utilisateurs, seul le management intermédiaire a été partie constituante dans la construction du SIN mais pas dans la construction du SI
3	Les opérateurs et le management intermédiaire ont été parties constituantes de la construction du SIN, mais pas de la construction du SI
4	Parmi les utilisateurs, seul le management intermédiaire a été partie constituante du projet informatique (avec 2 options : opérateurs pas impliqués du tout / opérateurs impliqués dans la construction du SIN)
5	Tous les (futurs) utilisateurs appartenant à l'organisation (quelle que soit leur utilisation) sont partie constituante du projet informatique.

Retours d'expérience – terrain 1

Expérimentation 1 : Service RH d'une Université

Les points clés :

- Le logiciel et son évolution n'ont pas suffisamment fait l'objet d'une dispute démocratique
- Il existe des asymétries de citoyenneté entre utilisateurs du logiciel
- Il y a une absence de véritable gestion de projet informatique dans l'évolution du logiciel

→ Risques qui pourraient survenir

- Emergence de conflits au sujet du logiciel et son évolution (hors d'un cadre choisi ou institué par l'organisation)
- Entrave dans le travail du fait d'une gestion des droits inadaptée
- Limitation des possibilités d'information et de participation pour ceux qui ont peu/pas de droits
- Excessive sollicitation et dépendance à l'égard du concepteur
- Problèmes dans la circulation d'informations
- Stress important lié à une absence de gestion des risques

Retours d'expérience – terrain 2

Expérimentation 2 : entreprise/atelier d'une quinzaine de salariés

Les points clés :

- Un contexte de fonctionnement assez horizontal
- Une réelle dispute démocratique, mais insuffisamment organisée et outillée, et ne couvrant pas tous les sujets
- Un partage des informations qui n'est pas toujours aisé

→ Une organisation de la dispute démocratique insuffisante

= Un risque d'étiollement de la vie démocratique par défaut d'organisation de celle-ci

= Un risque de « fuite en avant » par inefficacité de la gestion du temps

= La confiance, patrimoine de l'entreprise, peut être à double tranchant

Conclusion

Conclusion

Apports de l'approche pluridisciplinaire

- Richesse des échanges et complémentarité des points de vue
- Efforts de vulgarisation
- Responsabilité citoyenne quant au numérique → ne peut être envisagé autrement qu'en pluridisciplinarité
- Un objectif commun : être utile

Difficultés de l'approche pluridisciplinaire

- Converger vers un langage commun / des définitions communes
- S'approprier des méthodes/outils d'une autre discipline
- Trouver un public cible pour transmettre nos méthodes

Raphaëlle Bour

raphaelle@coada.fr

06 69 00 46 06

1 rue du Col de la Brougue

11500 Quirbajou



COADA