

Citoyen de l'organisation, citoyen du système d'information – approche pluridisciplinaire

Raphaëlle Bour*

*raphaëlle.bour@irit.fr
IRIT UT1 Capitole/société COADA
<http://www.si2d.hypotheses.org>

La question du citoyen dans l'organisation, et donc de la place de citoyen face aux systèmes d'information numériques dans l'organisation est au cœur des problématiques de l'atelier « Système d'Information et de Décision et Démocratie » (SI2D). L'article propose de présenter succinctement l'approche pluridisciplinaire adoptée pour traiter de cette question.

1. Approche pluridisciplinaire de l'atelier SI2D

L'atelier SI2D est pluridisciplinaire. Il se rassemble autour d'un noyau dur de huit chercheurs en informatique, économie, mathématiques, droit et géographie, exerçant pour certains leur activité hors université : société de conseil, travail dans une administration publique, enseignement dans le secondaire. D'autres chercheurs issus de la sociologie et de la gestion participent à cet atelier de façon plus ponctuelle.

Cette diversité de profils fait la force de l'atelier, qui a choisi de traiter d'une problématique qui ne peut pas être envisagée de façon mono-disciplinaire : les impacts du numérique sur la vie au travail et sur la démocratie dans une organisation.

L'atelier se positionne dans une approche critique au sens de Neumann (2013) : « [Critical approach] *goes beyond surface illusions to reveal underlying structures and conflicts of social relations as a way to empower people to improve the social world* ». En effet, nous souhaitons être utile aux organisations en leur offrant les moyens de comprendre l'impact des Systèmes d'Information Numériques (SIN) sur la démocratie en leur sein, et en leur proposant des leviers d'amélioration.

Pour cela, les missions que nous nous sommes fixées sont les suivantes : analyser, proposer, sensibiliser. L'analyse porte principalement sur l'impact du SIN sur la démocratie dans les organisations. Elle prend sa source dans une bibliographie pluridisciplinaire constituée par tous les chercheurs de l'atelier, par des séminaires avec invités et est formalisée lors de réunions de travail mensuelles nous permettant de construire notre vision commune du sujet traité.

Nos propositions respectent une exigence principale : construire des solutions concrètes et transmissibles hors de l'atelier. Nous avons ainsi proposé une première méthode (ISIDOR) permettant d'évaluer l'impact d'un SIN sur la démocratie dans une organisation, et sommes en début de travail pour la construction d'une méthode de gestion de projet.

La sensibilisation sur la question de l'impact des SIN sur la démocratie des organisations s'adresse à tous les publics : étudiants en informatique ou non, enseignants-chercheurs, grand public, dans le cadre de nos activités d'enseignement ou lors de nos participations à des conférences et ateliers.

2. Citoyen de l'organisation, citoyen du SIN

2.1. La centralité de la question de la citoyenneté dans la démocratie

Il est selon nous indispensable de traiter de la question de la démocratie dans les organisations : « *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). Pour autant, la transposition du concept de démocratie dans la société à celui de démocratie dans l'organisation n'est pas aisée. Il demande à redéfinir des dimensions de la démocratie pertinentes (Jardat, 2012), parmi lesquelles la citoyenneté.

L'importance de cette dimension au regard du thème de notre atelier peut être appuyée par cette citation de Ricoeur (1986) : « *la démocratie est le régime dans lequel la participation à la décision est assurée à un nombre toujours plus grand de citoyens* »

2.2. Regards croisés sur la citoyenneté

La question de la citoyenneté s'est rapidement imposée en travaillant sur le champ de la démocratie dans l'organisation. Elle nous a permis de passer d'une vision « informaticienne » prenant en compte l'utilisateur/usager face à son SIN à une vision plus large considérant l'utilisateur avant tout comme un citoyen de son organisation

L'approche pluridisciplinaire sur la question de la citoyenneté nous a amenés à explorer différents questionnements tels que celui portant sur les parties prenantes et constituantes de l'organisation dans le champ de l'économie (Favereau, 2018) ou sur le citoyen éclairé dans le champ du droit. Dans le champ de l'informatique, les apports ont principalement portés sur la question de l'utilisateur acteur de la formation du SIN de l'organisation au travers de méthodes de co-conception ou de co-construction (Halin, 2004, Bour, 2019).

2.3. Construction d'une vision pluridisciplinaire et commune du citoyen

Ces différents apports nous ont permis d'élaborer une vision commune, formalisée bien qu'en perpétuelle évolution, de ce qu'est le citoyen dans l'organisation et face au SIN (Bour et Salles, 2021).

Ainsi selon nous, les salariés sont des parties constituantes de l'organisation (celles sans lesquelles l'organisation n'existe pas). Ces parties constituantes forment le corps des citoyens de l'organisation. En considérant que l'organisation se définit en partie par son projet, les parties constituantes (les citoyens) sont les bâtisseurs de ce projet.

Être citoyen du Système d'Information (SI) signifie donc être partie constituante lors de l'élaboration du projet de l'organisation et de sa représentation dans le SI et être partie constituante des projets informatiques, c'est-à-dire du passage du SI au SIN.

La place du citoyen peut être considérée comme suit au regard des autres dimensions de la démocratie (cf. Fig. 1) :

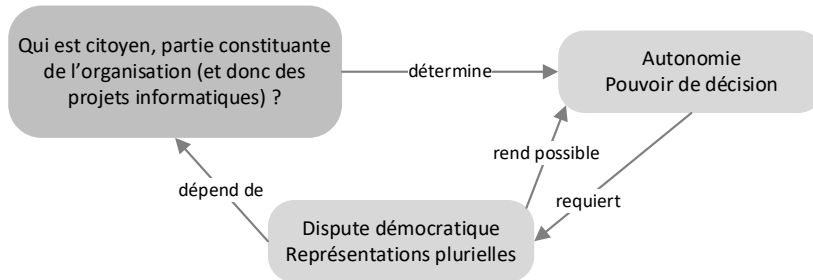


FIG. 1 – Lien entre la dimension « citoyen » et les autres dimensions de la démocratie dans une organisation

3. Expérimentation de la méthode ISIDOR

Nous avons construit la méthode ISIDOR pour évaluer l'influence d'un SIN sur les différentes dimensions de la démocratie d'une organisation (Salles et al., 2022).

Pour cela, nous avons développé des outils (grilles d'entretien, grilles d'analyse et grilles d'évaluation, structures types), une démarche (phases et étapes) et la structure d'un livrable (rapport). Cela nous permet, pour les trois composants du SIN d'une organisation (des tableaux de bord, un logiciel métier et un projet informatique récent dans l'organisation), de mesurer leur impact sur la place de citoyen, la dispute démocratique, l'existence de représentations plurielles, la prise de décision et l'autonomie.

A ce jour, la méthode a été expérimentée à deux reprises (décembre 2022 – juin 2023, et avril 2023 – décembre 2023). Les expérimentations de la méthode se font dans le cadre d'un projet soutenu par l'ANACT¹, présenté en réponse à son appel « Développer le dialogue social technologique au travail² ».

Elles nous permettent, sur des terrains réels de mesurer l'impact du SIN sur le niveau de démocratie dans l'organisation, et de construire ainsi des préconisations adaptées à l'organisation. Les deux expérimentations ont été menées dans deux contextes sensiblement opposés. La première a été menée au service RH d'une grande Université toulousaine, fortement outillé et peu tournée (au départ) vers les questions portant sur la démocratie dans l'organisation. La seconde, quant à elle, s'est déroulée dans une entreprise de fabrication de cadres de vélos d'une vingtaine de salariés, très peu outillée en termes d'informatique et très axée sur les questions de démocratie dans l'entreprise.

¹ Agence Nationale d'Amélioration des Conditions de Travail

² www.anact.fr/appele-manifestation-dinteret-developper-le-dialogue-social-technologique-au-travail

Les expérimentations ont confirmé le caractère centrale de la question de la citoyenneté dans la méthode ISIDOR avec des sujets cruciaux tels que :

- La présence (ou non) des utilisateurs/usagers dans les instances des projets informatiques, leur permettant de participer à la dispute démocratique et à la prise de décision sur les sujets fondamentaux d'un projet.
- La garantie d'accès (ou non) aux informations via les outils numériques pour permettre l'exercice plein de la citoyenneté dans l'organisation.

En parallèle des expérimentations d'ISIDOR, l'atelier SI2D développe une méthode de gestion de projet à destination de deux types de publics : informaticiens (ESN ou en interne) et acteurs de l'organisation (dont les futurs utilisateurs) pour permettre de faire de la construction de SIN un levier pour la démocratie dans les organisations.

Références

- Bour, R., Soule-Dupuy, C., Vallès-Parlangeau, N., (2019), « *DEMOS: a DDesign Method for demOcratic information System* », dans 13th International Conference on Research Challenges in Information Science (RCIS), Brussels, Belgium.
- 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.
- Favereau, O., (2018), « *Rapport sur les modèles de gouvernance de l'entreprise* », Évaluation et prospective des modèles actuels, OIT.
- Halin, G., (2004), *Modèles et outils pour l'assistance à la conception. Application à la conception architecturale*, HDR, Institut National Polytechnique de Lorraine.
- Jardat, R., (2012), « *De la démocratie en entreprise. Quelques résultats empiriques et propositions théoriques* », Revue française de gestion, 2012/9 (N° 228-229), p. 167-184.
- Neuman, W. L., (2013), *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, seventh edition, Londres (UK), Pearson New International Edition.
- Ricoeur, P., (1986), *Du texte à l'action*, Éditions du Seuil, Paris.
- Salles, M., Bour, R., Jardat, R., (2020), « *Systèmes d'information numériques : supports ou entraves à la démocratie dans les organisations ?* », Revue Ouverte d'Ingénierie des Systèmes d'Information (ROISI), Numéro spécial Impact des SI sur la démocratie dans les organisations, 20-1, 2.
- Salles, M., Bour, R., Colletis, G., Corbion-Condé, L., Fieux, E., Isla, A., (2023), « *Évaluer l'impact d'un système numérique sur le niveau de démocratie d'une organisation* », Socio-anthropologie, 47, 159-176.