Yves Chevalier : Système d'information et gouvernance

Cortil-Wodon : E.M.E., 2008, 105 p.

Marie Després-Lonnet

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/958>

DOI : 10.4000/edc.958

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université de Lille

Édition imprimée

Date de publication : 1 avril 2009

Pagination : 151-153

ISBN : 978-2-917562-01-7

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Marie Després-Lonnet, « Yves Chevalier : Système d'information et gouvernance », *Études de communication* [En ligne], 32 | 2009, mis en ligne le 31 août 2009, consulté le 21 septembre 2020.

URL : <http://journals.openedition.org/edc/958> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/edc.958>

Ce document a été généré automatiquement le 21 septembre 2020.

© Tous droits réservés

Yves Chevalier : Système d'information et gouvernance

Cortil-Wodon : E.M.E., 2008, 105 p.

Marie Després-Lonnet

RÉFÉRENCE

Yves Chevalier : Système d'information et gouvernance, Cortil-Wodon : E.M.E., 2008, 105 p.

- 1 Voilà un petit livre original et plus que bienvenu en ces temps de réformes universitaires. Yves Chevalier y analyse en effet les rapports entre pouvoir, services et outils techniques et s'appuie pour ce faire sur une expérience de deux années en tant de Vice-président chargé des TIC(E) à l'université de Bretagne-Sud. C'est justement là tout l'intérêt, mais aussi toute la difficulté de l'exercice. Comme il le note lui-même, il est parfois délicat d'enquêter objectivement dans une posture d'observation participante, mais son pari de « partager quelques convictions pragmatiques, quelques réflexions et aussi quelques doutes » avec nous est plus que tenu. Pourtant, parler de gouvernance aujourd'hui, en choisissant comme perspective historique éclairante en matière de système d'information, les réflexions menées par Vauban et particulièrement la notion de « pré carré » n'était pas sans risque. La démarche est cependant salutaire car elle permet à Yves Chevalier de montrer que les discours utopiques et le recours à des métaphores globalisantes, comme celle de la « société de l'information » ou d'un « système d'information global », entretiennent la confusion et empêchent de penser vraiment, y compris dans leurs implications les plus concrètes, les enjeux politiques du pilotage des systèmes d'information.
- 2 Ce n'est donc pas premièrement pour ses qualités d'architecte militaire que Vauban intéresse l'auteur, mais d'abord pour son souci d'aller au cœur de la compréhension des choses, de ne pas négliger l'intendance, ainsi que pour sa capacité à affronter la résistance au changement de ses contemporains. C'est pourquoi, le système

d'information que l'ingénieur voulait mettre à la disposition du roi reposait sur des priorités, que l'on peut rapprocher de celles qui sont encore d'actualité aujourd'hui, lorsque l'on parle de système d'information global : travailler au sein d'espace homogène (le fameux pré carré), disposer d'outils de modélisation et de normes communes, communiquer sur le projet.

- 3 Qu'est-ce donc justement qu'un système d'information *global*, c'est, logiquement, l'une des principales questions abordées dans ce livre. Pour tenter de mieux cerner ce concept mouvant, Yves Chevalier s'entoure de précautions oratoires, qui montrent bien qu'il se sait en terrain instable et potentiellement miné. Le terme recouvre en effet, comme il le montre, tout à la fois une réalité technique, un objectif organisationnel, une volonté de « faire communiquer » et la nécessité de penser le travail et l'engagement des acteurs dans une perspective de mutualisation. Le troisième chapitre revient sur les conditions de cet engagement, à partir de la notion de confiance, non pas celle que les individus pourraient individuellement avoir ou non les uns envers les autres, mais de la confiance systémique, c'est-à-dire de la confiance comme « mécanisme de régulation de la complexité sociale ». L'hypothèse avancée est qu'un système d'information qui fonctionne bien ne réglerait pas pour autant le problème de la confiance, mais qu'il pourrait contribuer à poser correctement les problèmes de gouvernance en ne les masquant pas derrière des métaphores trompeuses, comme celle de la cité (et de son urbanisation) ou de la transparence.
- 4 Cette notion est actuellement fortement mobilisée par les tenants du *New Public Management*, pour exprimer ce que serait la demande sociale vis-à-vis des organisations de service public et incidemment pour critiquer le mode de fonctionnement actuel – supposément opaque – des dits services. L'auteur analyse les ressorts de ces nouvelles théories de gestion publique, pour montrer les « zones de congruence idéologique qu'elles entretiennent avec celles qui sous-tendent les systèmes d'information ». La transparence est ainsi convoquée à l'envi comme solution à des problèmes, dont Yves Chevalier montre, qu'ils ont tous en commun d'être mal posés. Tout d'abord la transparence comme remède à la défiance, qui consisterait non pas à bâtir les conditions d'une confiance systémique, mais à mettre en œuvre une confiance « tactique ». Une promesse de confiance qui, ne pouvant être tenue, valide alors plutôt l'idée qu'il y aurait dissimulation. Ensuite la transparence comme abolition de la distance, mais qui a principalement comme effet de supprimer l'espace nécessaire à la recherche de « l'équilibre confiance / défiance » et qui, de ce fait, neutralise la démarche citoyenne. La transparence administrative enfin, comme garant de la démocratie. Le risque étant alors que cette transparence se limite à l'exposition des moyens et des résultats et ne permette pas, dans le même temps, aux acteurs de s'appropriier le projet politique qui les justifie et de comprendre l'intérêt d'une méthode de pilotage en phase avec ce projet.
- 5 L'auteur conclut en insistant sur le fait que l'université ne doit pas renoncer à démontrer sa capacité à assurer ses missions avec efficacité. Mais ceci ne signifie pas qu'elle doive pour cela adopter des normes et méthodes d'évaluation qui ne soient pas le reflet d'une appropriation politique de son projet. La voie du succès dans la mise en œuvre d'un système d'information global passe par un retour à « l'idéal démocratique de construction d'un monde commun ».
- 6 Le dernier chapitre de l'ouvrage revient sur différents éléments méthodologiques fréquemment utilisés en gestion de projet, comme le diagramme d'Ishikawa ou la

distinction entre maîtrise d'œuvre et maîtrise d'ouvrage, pour démontrer les risques d'une approche déterministe en la matière. Le recours à des représentations séquentielles, qui décrivent précisément les procédures, ou le découpage précis des rôles, permettent sans doute de clarifier les choses. Mais ces outils de modélisation dessinent un monde idéal et conduisent à penser que les choses pourraient facilement se dérouler ainsi. C'est faire fi de la composante anthropologique du système d'information global. A cette approche téléologique et volontariste, l'auteur oppose une démarche compréhensive, qui accompagne le mouvement naturel de l'ensemble des acteurs concernés vers un but communément fixé.

- 7 Bien qu'Yves Chevalier prône un « re-enchantement » du projet de système d'information global, son ouvrage se termine sur une note pessimiste, en sonnant le glas de la liberté des usagers devenus « passagers du techno-système ». Les contraintes d'interopérabilité seraient telles qu'elles annihileraient toute adaptation locale. Les usages seraient alors précontraints, implémentés en amont dans le dispositif technique lui-même. Souhaitons malgré tout que notre foi dans la démocratie nous permette d'éviter la dictature du techno-système...