

Ethique et Systèmes d'Information

29 mars 2013, Bordeaux

Compte rendu des tables rondes



Table Ronde 1 : Vie Privée

Compte rendu de Catherine Viot, IRGO,
Université Montesquieu Bordeaux IV

Participants :

Marcel Goldberg, Inserm, Université Paris Ouest

Christophe Maillet, Adacis

Jean-Christophe Saint-Pau, ISCI, Université Bordeaux IV

Catherine Viot, IRGO, Université Bordeaux IV



Introduction

- Cette table ronde a débuté en rappelant le cadre juridique de la thématique abordée, en distinguant, éthique, droit, déontologie et en s'interrogeant sur le caractère universel de l'éthique pour les entreprises (opposé à une vision culturelle par pays par exemple).
- Ensuite, les participants ont abordé le thème de la santé, de la vie privée, des SI et de l'éthique. Ils ont remarqué qu'un cadre juridique (loi informatique et liberté, CNIL) ne suffit pas forcément, que certaines obligations ne sont pas respectées par les organisations (laboratoire, sécurité sociale, médecin, etc.).

Premier axe : temporalité des données, respect de la vie privée et intérêt collectif

Les obligations de temporalité, de détruire les données anciennes ont notamment été pointées comme absentes des pratiques dans le secteur de la santé, souvent plus par négligence ou complexité du SI.

De cette réflexion et en s'appuyant sur l'exemple du médicament *Médiator*, une question importante est apparue: est-ce que **l'intérêt collectif** peut autoriser à passer outre les règles d'éthique.

En effet, la mise en évidence de la nocivité du *Médiator* a pu être établie grâce à des études s'appuyant sur des données anciennes, archivées sans le consentement des personnes intéressées, etc., c.-à-d. en dehors de toutes règles éthiques.

Second axe : Big data

- Enfin, la thématique du « Big Data » a été soulevée. Le croisement de bases de données, le partage d'informations, deviennent une pratique courante, notamment pour les entreprises souhaitant mettre en oeuvre une politique marketing poussée.
- Or, les organisations font retomber la responsabilité sur l'individu qui a initialement donné son accord (à travers un simple « clic »), sans pour autant que ce dernier ait connaissance de la finalité des informations qu'il laisse sur la toile. Une politique éthique de ces entreprises devrait être mise en place.

Table Ronde 2 : Vie Professionnelle

Compte rendu par Sylvie MICHEL, IRGO,
Université Montesquieu Bordeaux IV

Participants :

Laila Benraiss, Irgo, Université Bordeaux IV

Arnaud Despessailles, La Banque Postale

Stéphanie Fitton, More Human Partners

Philippe Goujon, Legit, Université de Namur

Sylvie Michel, Irgo, Université Bordeaux IV



Premier axe : évaluation des SI et normes sous-jacentes

- Lorsque l'on étudie la problématique de l'éthique et des SI, il est habituel de dire que ce n'est pas l'outil qui est ou doit être éthique, mais l'usage.
- Or, les SI intègrent les valeurs de ceux qui les ont construits, développés, et ces valeurs sont porteuses de normes. Ces normes sont intégrées aux SI sans qu'elles soient discutées. Dans la littérature concernant l'évaluation des SI, ces normes intégrées et non discutées ne sont pas prises en considération.

Ainsi, un axe de recherche pourrait porter sur : comment identifier ces normes, comment les intégrer dans un processus d'évaluation? On peut aussi se demander si ces normes influencent l'utilisation, l'acceptation ?

Deuxième axe : identification et contextualisation des problèmes éthiques liés à la vie professionnelle et au SI

Cette table ronde a permis d'identifier un certain nombre de problèmes éthiques liés à la vie professionnelle et aux SI :

- la catégorisation, la classification des salariés;
- l'addiction au SI, le stress, la surveillance, la mesure incessante de la « performance »;
- l'automatisation des décisions qui réduit la marge de manœuvre, la déresponsabilisation des salariés, l'assujettissement du salarié à l'outil, l'aliénation, etc.;
- la porosité entre vie personnelle et professionnelle (télétravail).

Un axe de recherche pourrait être de proposer une cartographie des problèmes éthiques liés aux SI et à la vie professionnelle. Cela permettrait aux organisations d'identifier et surtout de contextualiser plus précisément les problèmes éthiques qui leur sont propres.

Troisième axe : institutionnalisation de l'éthique et capacitation

- Lors de cette table ronde est apparu un point important : celui du niveau de la prise de décision de la mise en place d'une politique éthique (sociétale, de l'organisation, du top management, des salariés ?), de la construction ou co-construction de cette prise de décision.
- Il apparaît clairement que, dans les organisations, l'éthique doit être institutionnalisée.
- L'axe de recherche émergent interroge alors la capacitation (comment donner les moyens) à l'institutionnalisation de l'éthique.

Quatrième axe : la mobilisation des acteurs dans la mise en place de l'éthique

- Comment mobiliser et impliquer les acteurs (lesquels ?) et à quel(s) niveau(x) du processus pour la mise en oeuvre d'une politique éthique relative aux SI dans les organisations ?
- Faut-il mobiliser, impliquer en amont d'un projet SI, durant sa conception, durant son implémentation lors de l'utilisation, etc. ?

Table Ronde 3 : Aide à la décision

Compte rendu par Benoît LEBLANC,
ENSC - IBP

Participants :

Marius Fieschi, LERTIM, Université de la Méditerranée
Ramine Hachemian, Umanagement
Benoît Leblanc, ENSC, Institut Polytechnique de Bordeaux
Roxana Ologeanu-Taddei, MRM, Université Montpellier 2
Jean-Pierre Salmon, MICA, Université Bordeaux 3.



Introduction

- Le thème de cette table ronde était le lien entre éthique, SI (systèmes d'information) et SAD (systèmes d'aide à la décision).
- Au cours des échanges de la journée, nous avons compris la distinction entre éthique, déontologie, règles, bonnes pratiques.
- Les échanges de la table ronde suggèrent qu'il n'est pas forcément pertinent de se restreindre absolument à l'éthique, le tout étant de bien identifier ce dont on parle.
- Ce qui est apparu également lors des discussions est l'importance du contexte dans la notion d'éthique.

Premier axe : Epistémologie et histoire des systèmes décisionnels

- les systèmes décisionnels ont accompagné, de tout temps, l'informatisation. Ils se sont complexifiés au fur et à mesure de l'augmentation de la puissance de calcul, mais ont toujours existé.
- En ce qui concerne ces systèmes, il conviendrait de distinguer, par une analyse épistémologique :
 - ce qui relève de la puissance de calcul pour l'individu, ce qu'on met en œuvre dans une relation bancaire par exemple,
 - ce qui relève du public, comme par exemple les systèmes d'alerte qui ne concernent plus quelqu'un en particulier mais ont une portée plus générale.

- Il serait intéressant d'analyser le glissement historique dans la structure des systèmes experts :
 - qui initialement reflétaient en quelque sorte le cerveau d'un individu transposé dans une machine,
 - pour évoluer vers des systèmes basés sur la littérature, où on relevait des consensus, pour essayer de les mettre dans une machine,
 - puis vers des systèmes qui ne relèvent plus du tout de l'humain et qui consistent à analyser des données.

Deuxième axe : Cartographie des systèmes

- Les SAD ont toujours un but, qu'il soit affiché ou caché. Ils recherchent toujours un optimum :
 - réguler des trafics, des flux,
 - anticiper des événements comme des accidents dans le but de les éviter,
 - analyser des comportements.
- Les SAD cherchent à prendre du recul par rapport à un fourmillement d'information.

Un second thème de recherche pourrait donc être de cartographier ce qui existe pour identifier le but du système.

Troisième axe : comportement des individus face aux SAD

- Les SAD entraînent un stockage d'informations de plus en plus passif, dont la question des limites se posent.
- Comment les individus réagissent-ils par rapport à cela ?
- On peut aussi se poser la question de la norme que l'on peut déduire de ce qui est stocké. Comment les individus vont-ils se comporter, alimenter le système, l'utiliser ?
- On assiste à des situations où les normes suppriment les marges de manœuvre pour décider, les individus ne peuvent qu'appliquer la solution proposée par le système. Jusqu'où peut-on se comporter dans ces systèmes ?

Quatrième axe : Contextualisation/ décontextualisation

- Dans la relation au travail, quelle confiance peut-on accorder aux SAD ? Qu'il s'agisse de la personne qui applique la décision ou celle qui la reçoit, qui la subit, les individus deviennent des objets des systèmes. Permettre une recontextualisation de la décision prise devient alors nécessaire, ce qui implique d'avoir les outils, les marges de manœuvre temporelles, qui permettent de prendre de la distance ou au moins d'être acteur de ce système et non simplement un rouage.

- Parfois les systèmes sont construits à partir de certains éléments et transposés à d'autres éléments. Il y a une nécessaire décontextualisation des informations, qui vont venir de contextes différents pour alimenter le système.
- Les informations sont ensuite recontextualisées lors de l'application de la décision.

Ce travail de décontextualisation/recontextualisation pourrait constituer une quatrième piste de recherche.

Conclusion

- Ce compte rendu n'est pas une minute des échanges de la table ronde. J'aurais pu faire un système d'information pour alimenter ce discours, d'autant plus que les échanges ont été enregistrés, il aurait donc été facile de reproduire fidèlement la discussion de ce matin.
- Ce compte rendu est une nécessaire interprétation, peut-être certains participants pourront-ils se sentir frustrés. C'est une prise de risque, bien sûr, puisqu'il s'agit d'un individu qui agit dans un système.

Table Ronde 4 : Gouvernance

Compte rendu par Selmin NURCAN,
Université Paris 1 Sorbonne

Participants :

Selmin Nurcan, CRI, Université Panthéon-Sorbonne
Oihab Allal-Cherif, Kedge Business School
Georges Epinette, DOSIP, Mouvement des Mousquetaires
Lyse Langlois, Université Laval, Québec
Valérie Villafranca, Accenture.



Introduction : qu'est-ce que le SI et qu'entend-on par gouvernance du SI ?

- Le SI ne se réduit pas à un outil ni à un ensemble de logiciels ou d'applications interconnectées, même s'il est largement supporté aujourd'hui par les technologies de l'information et de la communication. C'est un ensemble de moyens, technologiques mais aussi humains, pour aider l'organisation à créer de la valeur. C'est donc **l'organisation de l'information** à l'intérieur de l'entreprise.
- La **gouvernance du système d'information** est l'ensemble des procédures que l'on met en œuvre pour assurer la cohérence entre le système d'information que l'on met en place et les besoins de l'organisation, tout en respectant les contraintes et en minimisant les risques de l'entreprise.

Premier axe : SI, gouvernance et immédiate

- Depuis une quinzaine d'années, des recherches se développent sur l'alignement stratégique du SI et sur sa gouvernance. On a donc aujourd'hui à notre disposition une panoplie de modèles d'architecture d'entreprise.
- Pourtant, d'après Georges Epinette, du Groupement des Mousquetaires, les bonnes pratiques construites au cours des 10 ou 15 dernières années ont été remplacées par une stratégie dictée par l'immédiate.
- Or, la gouvernance éthique, selon la définition de Lyse Langlois, professeur à l'Université de Laval (Québec), implique d'avoir un horizon de sens partagé.

Un thème de recherche pourrait donc être de trouver le curseur, selon le contexte, entre le long terme et le court terme, la création de sens partagé et l'immédiate.

Deuxième axe : comment assurer l'éthique de l'organisation ?

- Traditionnellement, l'organisation éthique reposait sur la conformité à un standard imposé par le haut de l'entreprise, ou par la réglementation.
- Le rapport de l'OCDE à destination des entreprises multinationales note qu'un nombre croissant d'entre elles ne se contentent plus de se conformer à la réglementation mais mettent en place des codes de conduite volontaires, traduisant leur adhésion à certaines normes éthiques. Ce comportement peut avoir pour conséquence positive de renforcer la cohésion au sein de l'entreprise ou d'éviter la sanction des clients en cas de non respect des valeurs éthiques. Le SI devrait alors permettre non seulement de les aider à respecter ces valeurs mais aussi à communiquer sur leurs activités.

- L'invitation, par le rapport de l'OCDE, à publier ses valeurs, a conduit certaines entreprises (particulièrement au Québec) à institutionnaliser l'éthique en co-construisant un modèle de valeurs partagées dans l'organisation. L'éthique repose alors sur une volonté partagée et défendue par les membres de l'organisation et non plus imposée ou codifiée par une réglementation. Ce partage de valeurs implique de casser les silos dans l'organisation et de se poser la question de la transmission des valeurs entre les générations dans l'entreprise.

Une seconde piste de recherche pourrait être d'identifier les questions de contexte permettant de choisir le bon modèle et le bon curseur.

Troisième axe : Le contenu des valeurs éthiques dans l'organisation

- L'éthique organisationnelle regroupe des questions très diverses qu'il n'a pas été possible d'évoquer en totalité lors de la table ronde. On peut citer notamment :
 - La question de l'offshoring, de ses conséquences sur l'emploi local et du contrôle éthique des activités offshore,
 - La question de l'immédiateté et du stress au travail qu'elle engendre,
 - L'importance de mettre en avant des hommes plutôt que des compétences techniques,
 - La capacité (ou capacitation) de l'individu à respecter les valeurs éthiques qui lui sont personnelles ou qui ont été co-construites par l'organisation.

Quatrième axe : Le SI comme outil de pilotage organisationnel

- Alors que de nombreuses recherches portent sur la gouvernance du SI, le SI peut également orienter le pilotage et donc la gouvernance de l'organisation.
- Ce renversement des rôles pose alors la question de l'identification des bons indicateurs pour le pilotage, et accessoirement de qui choisit ces indicateurs, autrement dit de la position des utilisateurs du SI et des limites de son utilisation pour le pilotage.

- En effet, les indicateurs utilisés pour le pilotage des organisations ne sont pas toujours les plus performants pour l'évaluation des activités, comme en témoignent les conflits internes à la gouvernance des organisations publiques comme les hôpitaux ou les universités. **Il est donc important, si des indicateurs sont utilisés pour le pilotage et la gouvernance de l'organisation, qu'ils aient un sens pour les gens du métier.**