

**POSTFACE de l'ouvrage URBANITE**  
**ou la DIMENSION HUMAINE DES SYSTEMES D'INFORMATION**  
**Par Yves Chaumette**

Cet ouvrage dirigé par Pierre Marchand et introduit par Marc Desreumeaux, professeurs à l'IAE de Paris, présente 16 témoignages de la pratique en entreprise. L'urbanité signifie que "la ville se construit" avec ses habitants, elle n'est pas qu'un décor où évolueraient des animaux humains. Les humains font la ville et la font vivre. En voici donc la postface.

-----

À l'aune des conférences internationales, les auteurs du présent ouvrage semblent manquer de crédibilité. Ils n'ont publié aucun livre en leur nom, aucun article dans une revue spécialisée, ils ne participent à aucune université ou centre de recherche, ils sont inconnus des milieux spécialisés du SI (Système d'Information). Ils ne sont pas responsables ou directeurs dans une grande entreprise, pilotant des projets concernant des centaines de serveurs, des milliers d'utilisateurs et des millions d'euros.

Pierre Bourdieu, in Science de la science et réflexivité, décrit le champ d'une discipline scientifique comme doté "d'un degré d'autonomie et du même coup, la forme et la force du droit d'entrée imposé aux nouveaux entrants" p 95. Alors "chacun des chercheurs engagés dans le champ est soumis au contrôle de tous les autres, et en particulier de ses concurrents les plus compétents." p 97 Très clairement, les auteurs de cet ouvrage n'entrent pas dans le champ de la théorie du SI, même si "la pratique est toujours sous-estimée et sous-analysée, alors qu'il faut engager, pour la comprendre, beaucoup plus paradoxalement, que pour comprendre une théorie." p 81. Pierre Bourdieu poursuit en décrivant le "capital symbolique" des praticiens d'un champ d'étude, issu soit de l'autorité proprement dite de leur valeur scientifique, soit de leur poids dans les institutions de ce champ. Comme indiqué plus haut, les auteurs n'ont ni l'une ni l'autre.

Ce sont des praticiens, depuis une dizaine d'années, dans le domaine du SI, engagés "de première main" avec ces utilisateurs et leurs demandes, avec les démarches, formalisme et déploiement des logiciels. Ils ont une vision des deux côtés, intérieur au SI (sous le capot) et extérieur en tant que responsable de leur propre activité ou service. Ce retour d'expérience n'est filtré par aucun niveau hiérarchique, aucune cellule méthode, ce retour les met au pied du mur et les a conduits à s'interroger sur leur connaissance. En ce sens, ce sont bien des praticiens du champ de l'"évolution des connaissances". Grâce à l'évolution rapide des technologies et des besoins, grâce à leur connaissance interne du fonctionnement du SI et leur prise directe avec son usage, ils voient évoluer leur connaissance et celle des utilisateurs qu'ils assistent.

Lors de nos réunions à la Jeune Académie de l'Urbanité des SI (JACUSI), les réflexions se sont croisées sur le partage de multiples compétences, et points de vue dans un espace commun et sur les règles de vie que cela suscite pour que cette proximité soit enrichissante. Nous savons tous à quel point les piétinements dans une station, les files d'attente découlent d'un échange appauvri (en parallèle) dans un espace restreint. L'urbanité vise à bénéficier de la multitude des possibilités, de la richesse des uns et des autres. Ainsi une question centrale a

jailli : les SI (et leurs outils) sont-ils au service de l'humain ou l'humain est-il au service du SI ?

Répondons brièvement, les SI et les organisations ne sont pas humaines, elles sont inhumaines au sens strict et pourquoi en attendre plus ?

En un sens, les organisations sont plus qu'humaines, car en tant que collectif, elles développent plus de créativité, de connaissance, de conscience qu'un individu. Elles ont la loi de variété requise pour répondre aux multiples dimensions de leur environnement, beaucoup plus qu'un seul humain ne peut faire.

En un autre sens, les organisations sont moins qu'humaines. Leur pesanteur, leurs mécanismes et structures sont plus durables que celles d'un individu et beaucoup moins remises en question. À ce titre, les organisations s'apparentent à des fourmilières ou à une forêt dont le cycle de vie est plus lent que les unités qui les composent.

La comparaison avec différents exemples oblige aussi à s'interroger sur ce qui est propre à l'humain. Listons d'abord quelques mauvaises réponses :

- "Errare humanum est", les machines ne tombent-elles pas en panne, les logiciels n'ont-ils pas de bogues, la génétique ne montre-t-elle pas des mutations catastrophiques (on ne retient que celles qui ont réussi) ; les systèmes n'ont-ils pas des cercles vicieux ? Ainsi les erreurs ne sont en rien spécifiquement humaines.
- Les êtres humains marqueraient leur territoire. Point n'est besoin d'aller dans la savane africaine pour voir des chiens marquer leur territoire et les cadres nouvellement nommés y parviennent aussi, cela semble être leur premier projet : la prise en main du service.
- Les êtres humains interprètent ce qui est dit, l'élément relationnel étant très important pour eux. Mais l'interfaçage de deux protocoles est également une gageure et l'on peut discerner les interprétations faites par l'une ou l'autre couche de composants.
- Les êtres humains sont des êtres de désir, selon certains psychologues. La publicité en use et en abuse. Mais ce ressort commence-t-il avec l'humain ? Une amibe n'a-t-elle pas des attirances ? Les animaux des envies ou désirs ? La sphère exacerbée du désir ne décrirait-elle pas plutôt la grande part animale de notre comportement ?
- L'humanisme avec sa focalisation sur les préoccupations humaines et la sphère de conscience humaine, ne décrit pas non plus ce qui est propre à l'humain. À l'humanisme au sens usuel, s'ajoute souvent la croyance que l'homme est l'aboutissement de l'évolution et que l'humanité doit maîtriser la nature. Or l'écologie et le niveau éthique ou intellectuel des jeux télévisés contredisent ces deux croyances. Plus profondément, l'être humain est traversé de forces impersonnelles et de structures conditionnantes, qu'il ignore pour une grande part. Biochimie, génétique, linguistique, psychologie, sociologie le montrent amplement. L'humanisme avec sa valeur placée sur les personnes, est donc respectable mais ne décrit pas la spécificité humaine.

Quelles peuvent donc être les spécificités humaines ? Esquissons quatre réponses.

- L'être humain est un être de langage. Le langage articulé permet de décrire une situation à distance, et le SI se sert abondamment de cette possibilité pour décrire les traitements, données, besoins, usages, flux, processus ... Mais plus qu'une description d'objets extérieurs, le langage se réfère à lui-même, il permet de situer le cadre et d'en sortir. Ainsi, grâce au langage, les êtres humains peuvent non seulement communiquer, énoncer des règles mais en inventer de nouvelles, des méta-règles. Cette capacité sert à faire évoluer les méthodes, les représentations des connaissances et à développer les démarches heuristiques.

Il semble nécessaire ici de traiter de la récurtivité. C'est une étape importante des sciences, comme de toute étude, de décrire sa propre pratique. Ainsi sont apparues l'histoire de l'histoire, la nature de la nature, la connaissance de la connaissance (Edgar Morin), la science de la science (Pierre Bourdieu). Les professionnels du champ montrent à quel point ils maîtrisent les codes de leur discipline, ils les exposent et approfondissent la perception du champ comme cela peut l'être au sens photographique de profondeur de champs. Mais cette récurtivité est très partielle pour trois motifs au moins.

D'une façon formelle, le célèbre théorème de Gödel, montrant que, dans tout système de signes, il existe des propositions indécidables, indique que le discours n'est jamais clos. Il fait toujours appel à autre chose et le discours du discours suscite également le côté tacite.

Deuxièmement, les praticiens qui réfléchissent à leur discipline restent dans le champ, avec ses présupposés, leur reconnaissance et leur statut. Ils montrent leur compétence aux yeux de leurs pairs, ce qui peut être ardu mais est assez confortable. Le discours du discours fait ainsi écho à l'argent de l'argent ou aux intérêts du capital, position idéologique justifiant l'ordre existant.

Troisièmement, la récurtivité ignore le "travail du négatif", mis en évidence par Hegel. Toute détermination renvoie à son contraire, le discours au tacite, le rationnel à l'irrationnel, et c'est en ce sens que sont réalisées les avancées décisives de ces derniers siècles. Hegel utilisait le terme de moment pour désigner une étape dans le mouvement de la pensée. La récurtivité est donc un moment d'approfondissement dans l'étude auquel peut succéder un moment de recadrage et d'ouverture. Cet argument peut notamment s'appliquer à l'humanisme qui doit s'ouvrir à une sphère plus large que le seul « humain » ou au SI qui doit voir plus large que les interactions pour l'information (et découvrir la part négative que subissent ou apportent les utilisateurs) ou à l'urbanité qui doit accueillir l'utilité de la solitude, de l'isolement dans un désert de connaissance.

- Une autre réponse possible à la spécificité humaine est la créativité. On le voit tous les jours, les utilisateurs créent avec le système ou contre lui, ils investissent l'outil et en tirent autre chose que l'usage prévu à l'origine. Il est vrai que les espèces animales font preuve, elles aussi, de créativité, soit à l'égard d'agents toxiques, comme les moustiques face au DDT, ou les hirondelles décorant leurs nids. Certains individus d'espèces animales peuvent donc créer, néanmoins l'on peut admettre que cette créativité est une condition nécessaire même si elle n'est pas suffisante à caractériser les humains. La cybernétique a distingué deux niveaux d'apprentissage, donc de créativité. L'un s'ajuste aux conditions environnantes et régule le comportement, l'autre interroge la question elle-même, sa finalité et reconçoit alors toute la démarche. Si cette seconde conception de la créativité était la seule, les êtres humains seraient alors très rarement créatifs car ils repensent rarement l'ensemble de leurs actions et s'interrogent encore plus rarement sur les finalités. Une distinction opérée par Michel Larroque s'avère ici très utile : il remarque que la rationalité traite des moyens, de leur emploi économique ou de leur gaspillage, alors que la raison concerne les fins. De fait, le terme rationalité est fréquemment employée, alors que la raison semble oubliée. Elle attend son heure peut-être, et les ajustements quotidiens constituent un entraînement préalable à une véritable création, on peut l'espérer.
- Les êtres humains utilisent le feu, c'est, semble-t-il, la seule espèce à le faire. Que signifie cette boutade "se servir du feu" dans le SI ? Ce feu évoque les toasters ou grille-pains qui « brûlent » (burn) ou gravent les CD. L'usage du feu est ainsi l'inscription en dur du produit d'une activité et le feu symboliserait ce cycle de vie : élaboration de connaissances, inscription dans un outil et usage de celui-ci. Ce cycle,

fruit du passé – utilisation au présent ou objet-sujet, est très rapide dans le SI et ce renouvellement permet l'accumulation – développement de connaissances. Ce renouvellement serait certainement plus fructueux si le futur, sous la forme de finalité ou de raison, stimulait plus nettement l'activité présente.

- Une quatrième réponse pourrait être “le rire est le propre de l'homme“. Le rire repose sur un recadrage, une vision plus large que les faits présents, Hegel disait que le rire est une parcelle d'Esprit non incarnée ; le rire, grâce à l'écart qu'il révèle, préfigure la création à venir. Et nous laissons les lecteurs développer leur humour, la pratique du rire. Les expressions “transparent pour l'utilisateur“ ou “plug and play“ font sourire les connaisseurs ; l'expression “c'est automatique“ va plus loin, elle montre à quel point les demandeurs, concepteurs, installateurs, chargés de maintenance et de production sont oubliés, en même temps que la finalité. Que signifie le rire dans le SI ? Dans l'évolution des connaissances ? Certainement une liberté face à l'outil.

Ce seront les lecteurs qui, dans le feu de l'action ou de la réflexion, donneront une utilité à cet ouvrage. Ils peuvent l'ignorer ou s'en servir d'appui, soit pour construire sur cette base – petite- de réflexions, soit pour la critiquer et repartir sur les perspectives qui leur conviennent. Ainsi nous vous souhaitons, chers lecteurs, rire, feu et raison.

#### Ouvrages cités

1. Science de la science et réflexivité, Pierre Bourdieu, Raisons d'agir, 2001
2. Volonté et involonté, Michel Larroque, L'harmattan, 1994
3. L'urbanité ou la dimension humaine du SI, sous la direction de Pierre Marchand, Août 2005, ISBN 2-9524882-0-7