

LA CONSTITUTION D'UN SYSTEME D'INFORMATIONS DANS UN RESEAU

Sophie TAPONIER

Directeur des études d'Argonautes
Chercheur associé au Cerlis, Centre de recherche sur les liens
sociaux, Université Paris V – Sorbonne

L'INFORMATIQUE EN MILIEU AGRICOLE

1. EDI-PIGS : concrétiser une méthode d'échanges d'informations dans le secteur porcin en Hollande

Les résultats :

- Les **avantages directs** pour les agriculteurs : commodité, efficacité, gain de temps et fiabilité accrue
- Les **avantages à terme** : meilleure gestion de leur élevage, les Organisations leur faisant remonter des informations calculées sur beaucoup de truies, aide à la décision

Les enseignements :

- Beaucoup d'étapes de négociation et renégociation entre les acteurs : multiples instances de négociation, description précise des responsabilités, large consultation des acteurs du système
- L'introduction de l'EDI n'est pas qu'un enjeu technique mais bien humain et stratégique : chaque groupe professionnel poursuit ses propres objectifs à travers la mise en place d'un SI
- Une forte capacité des Hollandais à négocier en face à face, entre institutions.
Une forte capacité « culturelle » à rechercher un consensus.

2. L'EMERGENCE DES SYSTEMES D'INFORMATIONS GEOGRAPHIQUES

- La numérisation des informations est un enjeu central dans le système d'échanges d'informations

- Le monopole des « grands fournisseurs nationaux » : IGN, cadastre et INSEE dans la « fourniture » d'information

- La normalisation des données : un enjeu international – la nécessité de participer aux instance de normalisation européenne.

- Une difficulté à négocier et de nombreux conflits entre les organisations
 - rapports de pouvoir central / régional / local, chacun accusant l'autre de bloquer l'information

 - la critique des grands corps, accusés d'être à la source de la mauvaise circulation de l'information

 - la critique des géomètres, accusés de vouloir être les seuls détenteurs de l'information

3. LES CONDITIONS DE DEVELOPPEMENT DE LA GESTION TECHNIQUE INDIVIDUELLE (GTI) CUNICOLE, ET DE LA CENTRALISATION DES DONNEES

Au sein du sous-système recherche, sélection et production d'animaux reproducteurs

- La nécessité d'harmoniser est intéressante dans un objectif de recherche, et de production d'une plus-value d'information à partir du regroupement de données de plusieurs acteurs / sites.
- Elle est reconnue quand se posent des questions de traçabilité (qui se posent de plus en plus souvent)
- Tout le monde n'a pas le même intérêt à la mise en commun de l'information. Il nécessite que les acteurs ne soient pas en concurrence, ou que chacun puisse tirer une plus-value de l'accès à l'information émanant des autres acteurs.

Au sein du sous-système production d'animaux de chair

- La traçabilité n'est pas une contrainte qui touche l'ensemble de la filière.
- Disproportion entre les contraintes de mise en œuvre d'un système d'information standardisé, et les objectifs et contraintes des acteurs dans leur pratique quotidienne.

L'ECHANGE D'INFORMATIONS AU MINISTERE DE L'EQUIPEMENT

4 enquêtes au ministère de l'Équipement, qui montrent les différentes étapes d'action

- Evaluation de la politique informatique du ministère, centrée que le cas du câblage dans les DDE (1994)
 - ➔ les conditions logistiques de la circulation informatisée de l'information

- Evaluation du processus de changement des logiciels généraux du ministère, centrée sur le cas du passage de Word 2 à Word 6 (1995)
 - ➔ les régulations autour des usages de l'informatique

- Etude des représentations et des pratiques de l'évaluation dans les services du ministère
 - ➔ comment les cadres du ministère évaluent les effets de leur action (introduction d'une innovation notamment)

- Formation-action à l'évaluation « légère »
 - ➔ un accompagnement de formation pour le développement des pratiques d'évaluation au sein du ministère.

LE CABLAGE DANS LES DDE

La d

écision de câbler :

- Expliciter les enjeux de la politique de câblage, donc de la mise en place d'un SI

L'installation, la mise en œuvre :

- Très forte « charge mentale » pour les responsables informatiques des DDE ; travail peu reconnu

L'utilisation du câblage et ses impacts :

- Le partage de périphériques, le partage de logiciels, l'échange de données informatisées transforment les formes de coopération dans le travail, et obligent à des renégociations de territoires.
- Redistribution des rôles entre les services (suppression de secrétariats par exemple)
- Le partage de données modifie le sens de la circulation de l'information à l'intérieur de l'organisation, éventuellement court-circuite la voie hiérarchique
- L'utilisation des nouveaux formats, etc. nécessite un temps d'apprentissage long, et suscite une demande de formation de la part des agents

Les flux d'information :

- Le premier flux qui se développe : entre la DDE et les directions de l'administration centrale, autour de la comptabilité et de la gestion du personnel, à travers deux applications nationales = ce qui est le plus normalisable
- Au sein du siège des DDE, entre les services (bureautique, informatique technique)
- Peu de communication entre siège et subdivisions, et entre les DDE et d'autres administrations.

3 mécanismes de diffusion de l'innovation « câblage » :

- compenser les « bonnes raisons » des acteurs de ne pas adhérer au changement
- Créer de la contrainte positive : lier le câblage à un avantage ou un manque qui pousse au passage à l'action (comme par exemple les applications nationales)
- Présenter des modèles d'utilisation significatifs du câblage

EVALUATION DU PROCESSUS DE CHANGEMENT DES LOGICIELS GENERAUX DU MINISTERE

La décision de changer de version de logiciel bureautique en administration centrale

- Les points de vue des acteurs dépendent de leur place dans leur système
 - pour les informaticiens, l'innovation (la nouvelle version du logiciel) est analysée pour ses qualités intrinsèques
 - pour le service chargé de la liaison avec les DDE, l'innovation est analysée en fonction des atouts et contraintes qu'elle est susceptible d'engendrer pour les utilisateurs

La décision pour les services d'adopter la nouvelle version :

- Elle dépend de multiples critères, qui se combinent à chaque fois de manière originale
- Ce ne sont pas forcément les acteurs les plus dynamiques qui vont accepter les changements

L'utilisation dans les services :

- Temps d'apprentissage long
- Lourdeur de la formation à mettre en œuvre
- Demande de formation, considérée comme un droit et une condition de l'acceptation par l'agent d'utiliser le logiciel

CONCLUSION

- Toujours une tension dans un système organisé entre les marges de manœuvre des acteurs, et l'harmonisation de leurs pratiques en vue d'un échange d'informations
- L'innovation apparaît comme un mouvement perpétuel, dont personne ne maîtrise le modèle *a priori* de régulation
- Ce mouvement perpétuel engendre des tensions (remise en cause des routines et du partage de territoire)
- L'introduction d'un changement est à penser en étapes successives

LES INTERETS D'UN SYSTEME D'INFORMATIONS

- Gagner du temps, quand l'information doit être retraitée
- Améliorer la fluidité des flux de communication
- Faciliter la créativité par des échanges d'expériences

LES « COUTS » D'UN SYSTEME D'INFORMATIONS

- L'acceptation de l'harmonisation par les acteurs qui ont déjà innové
- L'apprentissage et la rupture dans les routines
- La remise en cause des partages de territoires et des limites des compétences de chacun
- La maintenance et la mise à jour du système

LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTEME D'INFORMATIONS

- Recenser ce que les acteurs du système recherchent comme information (plutôt que de faire l'état de ce qui existe)
 - définir les flux et les contenus de l'information
 - analyser les enjeux de la circulation de l'information et identifier ses facteurs limitants (concurrence entre les acteurs, etc.)
 - définir comment faire circuler cette information et les formats techniques de circulation

- Réfléchir aux moyens de tirer parti des expériences et des modèles déjà créés par des acteurs « isolés » dans le système

- Penser l'inter-connexion du système d'information avec celui des autres groupements professionnels agricoles

- Difficulté : la nature de l'information n'est pas standardisable facilement, car une information n'existe pas en soi, mais par rapport aux problèmes que chacun se pose.