

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

### L'organisation au coeur de toutes les questions

Blampain, Janine

*Published in:*

Journal de Réflexion sur l'Informatique

*Publication date:*

1987

*Document Version*

le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

*Citation for pulished version (HARVARD):*

Blampain, J 1987, 'L'organisation au coeur de toutes les questions', *Journal de Réflexion sur l'Informatique*, Numéro 5, p. 8-9.

#### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

des industries graphiques serait plutôt celui d'une désappropriation de l'outil professionnel par la mise à disposition d'usagers incompetents de matériels informatiques-électroniques non accompagnée du savoir-faire ou de la formation adéquate.

Il y aurait également à distinguer soigneusement les différentes catégories d'utilisateurs : les informaticiens comme utilisateurs de typographie, les typographes professionnels comme utilisateurs d'outils électroniques plus ou moins contrôlés ou maîtrisés par eux sur le plan logiciel ou au plan de l'usage, les nouveaux typographes-amateurs soit

dans la profession (éditeur, auteur) soit hors de la profession (bureautique, usage privé). Le rapport aux informaticiens est, dans chaque cas, différent et les pratiques de relation évoluent selon d'autres contraintes, mais probablement dans une interaction des différents niveaux. L'évolution technologique n'est plus maîtrisée par la profession actuellement malgré des prises de conscience tardives du phénomène et une tentative de réaction en cours. Dans ce dernier cas de figure, l'informaticien est le concepteur de systèmes d'écriture (plus ou moins représentatifs des traditions typo-

graphiques) qui permet la distribution d'une multiplicité d'outils professionnels et grand public et qui empêche les professionnels (faute de temps à s'initier eux-mêmes à la maîtrise de leur propre outil) de se préoccuper assez de la formation tant des concepteurs de systèmes que de celle des utilisateurs non-professionnels.

R.-F. POSWICK  
Administrateur  
L'Édition Electronique  
Internationale

## L'organisation au coeur de toutes les questions

28 novembre

### ATELIER 4

Secteur  
des banques  
et assurances

Du cadre de banque au chercheur en passant par l'étudiant stagiaire et le cadre d'industrie, cet atelier, composé d'une trentaine de personnes, s'est attaché principalement à l'analyse du secteur bancaire. En effet, les secteurs banques et assurances, s'ils ont en commun le caractère financier, se différencient fortement lorsqu'on envisage leur informatisation, le volume et la rapidité des informations et des opérations bancaires nécessitant des moyens beaucoup plus vastes et plus complexes.

Partant de la distinction entre les utilisateurs internes que sont les travailleurs de la banque et les utilisateurs externes, petits clients (vous et moi) et grands clients (les entreprises), nous avons cherché à approfondir la relation utilisateurs-informaticiens.

#### LE RAPPORT ENTRE UTILISATEURS EXTERNES ET INFORMATICIENS

##### Les consommateurs

Bien que l'on perçoive une

évolution, il reste évident que les consommateurs ont une énorme difficulté à exprimer leurs besoins. Il est intéressant aussi de signaler la carence qui existe dans le repérage des services désuets.

##### L'appareil syndical

Excepté le cas d'une introduction brutale de l'informatique sans "préparation" des utilisateurs finaux, son influence est quasi inexistante. Le syndicat est absent des lieux de décision. Dans ce secteur, même s'il est plus fréquemment consulté qu'antérieurement, son intervention arrive tardivement dans le processus d'implantation et ne porte généralement que sur les aspects ergonomiques. La signature de la Convention 39 du C.N.T. ne semble pas avoir été l'incitateur souhaité pour les négociateurs.

La position nationale est également moins tranchée qu'antérieurement. Est-ce dû au fait que le syndicat s'informatise lui-même ? demande un participant.

Enfin, les informaticiens sont rarement un relais pour les syndicats ;

leur taux de syndicalisation est très faible. Plusieurs raisons sont avancées comme, par exemple, la sécurité d'emploi. Les choses peuvent cependant évoluer d'une part suite à l'évolution nettement moins ascensionnelle de la courbe d'engagement d'informaticiens dans les dernières années et d'autre part, suite à l'intégration des cadres au Conseil d'Entreprise.

### Les pouvoirs publics

Leur influence pourrait se marquer par la réglementation mise en place d'une part, et le marché, l'infrastructure informatique qu'ils requièrent d'autre part. Leur rôle de formateur est considéré comme souhaitable mais son impact non encore perceptible.

### La R.T.T.

Bien que son influence soit en légère progression, ses souhaits et stratégies la poussent à jouer un rôle plus important dans l'avenir.

### Autres

Furent cités également des utilisateurs tels que les grandes entreprises, les P.M.E., les sous-traitants. Ainsi par exemple, dans le secteur des assurances, on remarque que les compagnies d'assurance s'adressent aux courtiers comme des fournisseurs d'informatique et, par le fait de la non-standardisation de leur gestion, risquent de lier le courtier au point qu'il devienne un agent plus qu'un courtier.

## LE RAPPORT ENTRE UTILISATEURS INTERNES ET INFORMATIENS

Les informaticiens sont-ils "un Etat dans l'Etat" ? Dans l'entreprise, ils ont créé des rapports différents entre les personnes ; ils ont changé la hiérarchie des informations. Cependant leur pouvoir se dilue, ou tout au moins a changé de forme. Ils deviennent de plus en plus des *relais* entre le chef hiérarchique et l'utilisateur final. Ce dernier a en effet acquis au sein de l'entreprise ou ailleurs, une compétence de plus en plus grande et arrive à mieux préciser sa demande à l'informaticien. Par ailleurs, l'informaticien d'entreprise se

spécialise dans le domaine où il introduit l'informatique. Un climat de meilleure compréhension s'installe au point que parfois les uns et les autres *changent de camp* ! Cependant, il ne faut pas oublier que vis-à-vis de l'utilisateur, l'informatique reste un outil de contrôle.

En marge de cette question fut évoquée également la difficile relation entre l'informaticien salarié de l'entreprise et l'informaticien consultant, proche d'un constructeur ou d'une SSCI, engagé par l'entreprise pour une tâche déterminée et une période déterminée. Celui-ci ayant parfois pour rôle de dire à la place de la direction ce qu'elle voudrait imposer. Le débat s'est alors orienté vers la question fondamentale sous-jacente : *l'organisation*.

### Au niveau du rapport interne

La micro-informatique a envahi tous les bureaux de manière particulièrement disparate, sans coordination ni création de réseaux fonctionnels. Pourtant, la créativité de l'utilisateur est bien plus stimulée si les réseaux existent (cfr. les réseaux videotext en France).

La décentralisation informatique amène par ailleurs un accroissement de compétence et par là une revalorisation de la personne (de l'agent en l'occurrence). Mais cette revalorisation potentielle n'est pas suivie dans les faits, par exemple par une responsabilité plus étendue. *Il y a décentralisation de l'information mais pas de la décision*. La structure organisationnelle reste trop souvent bureaucratique et centralisée, ce qui amène un effet de démotivation chez le personnel.

### Avec les utilisateurs externes

Mondialement le rendement de l'informaticien tend à baisser : si globalement, il produit plus qu'avant, il ne crée plus que quarante pour cent de nouveaux produits, le reste portant sur la détection d'erreurs (vingt pour cent) et la maintenance (quarante pour cent). Ainsi, le rapport utilisateur-informaticien se dégrade. Il ne faut cependant pas être pessimiste : une partie de la maintenance contient aussi de la créativité !

Le passage d'un système d'organisation des données à un autre, comme par exemple le passage d'une

classification par opération à celle d'une classification par client, rejait également sur le rapport à celui-ci et fait peser sur lui une série de contraintes.

Enfin, a également été épinglée la logique de décision. Les participants ont mis l'accent sur le problème de suivi des décisions et le manque d'évaluation. Ces dysfonctionnements organisationnels soulèvent surtout le manque de cohérence au sein des politiques mises en place.

## SYNTHESE

Ainsi, une analyse axée exclusivement sur l'évolution psychologique favorable de la relation entre l'utilisateur et l'informaticien ne suffit pas. En évoquant les problèmes d'organisation de la maintenance, d'intégration des programmes, d'organisation de la participation, les contraintes économiques, la gestion des ressources humaines par une reconnaissance des compétences, et ajoutons la manière dont les outils s'intègrent au système de contrôle plus ou moins centralisé de l'entreprise, l'atelier a montré que beaucoup de cette relation est en fait déterminée par des problèmes d'organisation qui eux-mêmes déterminent le rapport que l'on a avec la machine.

Janine BLAMPAIN  
F.N.D.P.