

PROFESSIONNALISME ET GOUVERNANCE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION : AU NOM DE QUELLES FINALITÉS ?

Revue internationale sur le travail et la société

Jacqueline Dionne-Proulx¹, Marc Jean²

Année : 2010
Volume : 8
Numéro : 2
Pages : 50-66
ISSN : 1705-6616
Sujet : **Professionnalisme, technologies de l'information, éthique**

Résumé

Même si le professionnalisme a été incorporé à plusieurs cursus universitaires en Amérique du Nord, il demeure néanmoins difficile à définir parce qu'il véhicule beaucoup de connotations et de significations implicites. En revanche, ce qui est certain, c'est que les TI constituent un secteur d'activités qui exige de la compétence technique, de la transparence, de l'intégrité en regard des normes prescrites entre autres qualités importantes requises. Nous proposons ici de développer, un modèle de professionnalisme qui ne tente pas de dicter chaque petit détail du rapport qui existe entre le spécialiste en TI et ses clients, mais qui trace plutôt les grandes lignes d'un idéal à rechercher tout au long de la carrière de manière à assurer que les intérêts du public soient bien servis. Cet idéal de pratique repose à la fois sur des compétences techniques et un agir professionnel digne d'un sens éthique certain.

¹ Jacqueline Dionne-Proulx, *Téluq-Université du Québec à Montréal*,

² Marc Jean, *Université du Québec à Chicoutimi*

1. Introduction

Si l'on parle aujourd'hui de gouvernance des technologies de l'information (TI), c'est que le thème de la gouvernance dans les organisations a fait l'objet de nombreuses études au cours des dernières années, tant dans les organismes internationaux que par des groupes de recherche dans les milieux universitaires. De même, la prise de conscience que les projets de TI peuvent comporter divers risques éthiques peut expliquer l'attrait relativement récent pour la gouvernance des technologies de l'information (TI) et l'intensification des recherches visant à définir un cadre méthodologique plus solide pour assurer ce type de gouvernance.

Pour illustrer ces propos, disons que les experts en TI peuvent, d'une part, être sollicités par leurs dirigeants à emprunter des trajectoires professionnelles qui remettent en question leur professionnalisme, et d'autre part, être eux-mêmes parfois prêts à impliquer leur milieu organisationnel dans des risques susceptibles de tous les conduire à l'échec.

Malheureusement, le cas de Norbourg n'est pas un cas isolé. La fraude présumée qui est survenue chez ce gestionnaire de fonds ressemble aux scandales financiers touchant l'affaire Enron et World Com. Dans tous ces cas, les dirigeants ont également faussé les états financiers avec le concours de spécialistes des TI (Barbeau, 2002). Certes, les TI ont connu une évolution majeure tant au plan scientifique que structural au cours des dernières décennies. Il est clair que cette évolution est devenue une réalité quotidienne, ce qui ajoute à la complexité de leur gouvernance.

Face à ce constat, il devient nécessaire de revoir les rôles et les responsabilités dans l'articulation du contrat social qui lie le spécialiste en TI à ses clients, à l'entreprise dans lequel il œuvre et à la société dans son ensemble. Ce contrat social constitue l'assise même du professionnalisme, selon Sullivan (2000). Ainsi, est-il de bon aloi de se questionner sur l'importance d'introduire une logique de professionnalisme dans la gouvernance des TI. Parler de professionnalisme, c'est entrer dans le domaine du souhaitable, de l'idéal dans la relation professionnelle (Legault, 1999). Sullivan (2000) parle, quant à lui, d'une entente morale, reposant sur la confiance mutuelle, qui cristallise le contrat social. Ainsi, explique-t-il, en contrepartie du pouvoir qui est accordé aux ordres professionnels de contrôler des aspects clés de leur marché et de leurs conditions de travail par la délivrance de permis d'exercice et de titres professionnels, l'on s'attend de ceux-ci qu'ils maintiennent des normes élevées

de compétence et de responsabilité morale tout comme on s'attend à ce qu'ils subordonnent les gains financiers à des valeurs plus élevées de responsabilité envers le client et d'intérêt public. De même, on peut également ajouter que pour assurer la réussite d'un tel contrat, les deux parties doivent s'acquitter de leurs obligations respectives. Le contrat social conclu entre le professionnel et la société est donc fondé sur la réciprocité.

La notion même de professionnalisme a donc évolué au fil du temps, suivant ainsi l'évolution sociale. Avant que l'on en arrive à parler de contrat social et de confiance mutuelle, au début des années 70, Johnson (1972) définissait les professionnels à partir de trois éléments spécifiques, soit des groupes de personnes ayant une base de connaissances professionnelles communes, un contrôle social de leur expertise et une volonté de protéger les clients contre l'incompétence et l'exploitation. Puis, Eraut (1994) a identifié les cinq caractéristiques essentielles d'un véritable professionnalisme, soit - un engagement moral à servir les intérêts des clients, - une discipline pour l'auto-évaluation et la révision des pratiques, - une volonté d'élargir son répertoire personnel, et de refléter sa propre expérience, - un désir de contribuer à son organisation et un désir de refléter et de contribuer à l'évolution du rôle de la profession dans la société. Enfin, Irvine (1999), s'intéressant à la profession médicale, a été plus explicite sur les divers éléments à la base du professionnalisme, soit : - des valeurs professionnelles claires; - des standards de pratique explicites; - une responsabilité personnelle et collective vis-à-vis les standards de pratique; - une régulation locale basée sur la notion de communauté de pratique; - des preuves de formation continue et de performance adéquate; - des méthodes efficaces pour faire face aux dysfonctionnements professionnels.

Cependant, l'un des développements les plus intéressants dans les dernières décennies a été l'engagement politique accru en vue de réglementer l'exercice professionnel dans de nombreux pays et l'adoption, au Québec, du *Code des Professions* en 1974 ainsi que la création de l'*Office des Professions* dont le mandat est de veiller à ce que chaque ordre professionnel s'acquitte de son mandat de protection du public. Ces regroupements de professionnels agissent ainsi comme des organismes de réglementation et de surveillance de leurs membres. La protection du public est ainsi devenue obligatoire et impérative.

En 2009, le Code des professions est à la base d'un système professionnel pour plus de 300 000 membres exerçant dans 51 professions réglementées et 45 ordres professionnels. Ces ordres professionnels sont présents dans plusieurs domaines, comme la santé, les relations humaines, le génie, les sciences, le droit, l'administration et les affaires.

Dans le cadre de cette étude, par professionnalisme nous entendons cette manière d'être que des personnes et des collectivités intériorisent de façon plus ou moins consciente ou traduisent à travers une *éthique* et une *déontologie* avec un objectif personnel de cohérence interne et un objectif collectif de cohésion sociale. Au terme de cet exercice, nous aimerions avoir pavé la voie à un professionnalisme d'expert en technologies de l'information à travers des composantes sociologique, juridique et éthique comme élément susceptible de façonner la gouvernance en matière de TI.

À la lumière des premiers travaux de Legault (1995) sur la question, il est effectivement possible de distinguer trois niveaux de signification d'un tel professionnalisme: le sens sociologique tel que la tradition et le mouvement de professionnalisation nous l'ont légué et qui se modifie au fil des changements sociaux-économiques; le sens légal qui s'exprime par l'instauration de règles de droit et le sens éthique qui réfère à la qualité de l'agir des personnes et à l'intériorisation progressive de valeurs communes.

Nous proposons donc d'étudier les liens parfois insoupçonnés qui relient les trois niveaux de signification afin de voir dans quelle mesure ceux-ci peuvent être et/ou devenir des facteurs d'influence susceptibles de façonner la gouvernance des TI. Mais d'abord, cherchons à voir ce que nous entendons par gouvernance des TI.

2. La gouvernance des technologies de l'information : des mots... une mode...

La gouvernance des TI n'est pas une idée nouvelle. Est-ce simplement une mode passagère ? Qu'est-ce que cela suppose comme compétences ? En d'autres termes, que faut-il entendre par gouvernance des TI ?

Si pour certains, la gouvernance des TI représente essentiellement un moyen de mise en conformité des organisations aux diverses dispositions et obligations légales, pour d'autres, elle renvoie à la mise en place de nouveaux modes de régulation plus souples, fondés sur la coopération et le partenariat entre les différents acteurs. Pour l'Institut de la gouvernance des TI (ITGI la définition de la gouvernance des TI pourrait se décliner comme suit :

« La gouvernance des TI est un processus de gestion, fondé sur l'utilisation de bonnes pratiques, qui permet à l'organisation d'optimiser ses investissements informatiques dans le but de contribuer aux objectifs de création de valeur; d'accroître la performance des processus informatiques et de leur orientation clients; de garantir que les risques liés au système d'information sont sous contrôle; de maîtriser les aspects financiers du système d'information; et développer les solutions et les compétences en TI, dont l'organisation aura besoin dans le futur, tout en développant la *transparence d'action*. » [3]

En somme, la gouvernance des TI, telle que décrite ici, est à la fois un cadre de responsabilité et un processus de gestion. En ce sens, elle définit les niveaux de responsabilité, les tâches à accomplir, les fait connaître aux personnes concernées et assure la surveillance nécessaire. Elle favorise les interactions et englobe les mécanismes de rétroaction qui encouragent la communication et les comportements souhaitables.

Les problèmes liés à la gouvernance des TI sont multiples et tiennent autant à la complexité de gestion des différents composants techniques et fonctionnels et organisationnels du système qu'au professionnalisme des acteurs. La nouveauté c'est la tendance, de façon plus globale, à opter pour une formalisation dans ce domaine au détriment du développement des personnes et de l'intériorisation progressive des valeurs privilégiées par cette collectivité occupationnelle.

Dans cette optique, tout un ensemble de normes et de référentiels (Audit du système d'information de l'ISACA-*Information Systems Audit and Control Association* ; ISO/CEI 38500:2008, Gouvernance des technologies de l'information par l'entreprise, ISO 27001- Management de la sécurité de l'information, ITIL-IT Infrastructure Library ; COBIT- Objectifs de Contrôle de l'Information et des Technologies associées) ont été élaborés. La plus récente norme, ISO/CEI 38500:2008 sert de cadre pour une gouvernance informatique efficace et aide les dirigeants d'entreprise à cerner et à remplir leurs

engagements d'ordre légal, réglementaire et déontologique relatifs à l'utilisation des TI. La norme énonce des principes, au plan de la responsabilité, la stratégie, l'acquisition, l'exécution, la conformité et le comportement humain. L'objectif visé par la norme est de favoriser l'efficacité, la rentabilité et la conformité des TI dans toutes les entreprises :

- en donnant aux parties prenantes l'assurance que, si la norme est suivie, elles peuvent faire confiance à la gouvernance informatique de l'entreprise
- en donnant aux dirigeants d'entreprise des informations et des orientations sur les modalités de la gouvernance informatique, et
- en établissant des critères de base pour l'évaluation objective de la gouvernance informatique de l'entreprise.

Ainsi, la norme ISO/CEI 38500:2008 mise sur la surveillance des membres et la protection du public pour assurer la bonne gouvernance des TI. Cependant, dans la foulée des grands scandales financiers et de l'affaire Norbourg, force nous est de constater que ces bonnes pratiques, contrôlées par des référentiels et des normes bien qu'elles soient intéressantes, ne suffisent pas à assurer la *transparence d'information* souhaitée et à limiter les malversations. Mais alors, comment palier ces insuffisances dans un contexte sociétal où les TI sont le lot d'un nombre croissant d'entreprises actives, oeuvrant dans un large éventail de secteurs d'activités? Tel fut notre questionnement de base.

Dès lors, si l'on pense à la professionnalisation pour les spécialistes en TI comme voie pour assurer une meilleure gouvernance, certaines questions s'imposent: - Quel type de *contribution sociale* le spécialiste en TI est appelé à apporter? - Qu'attend-on de lui *juridiquement* parlant pour assurer la clientèle qu'elle puisse vivre paisiblement et de façon sécuritaire en regard des investissements réalisés? - Quelles sont les *valeurs* qui peuvent le guider dans la poursuite des buts organisationnels de son entreprise d'une part et la satisfaction des attentes de la clientèle d'autre part ? En somme, à quel professionnalisme la société souhaite-t-elle ultimement que Le spécialiste en TI contribue?

Pour répondre à cette interrogation sur le professionnalisme d'aujourd'hui, nous avons choisi d'analyser celui-ci à la lumière des niveaux de signification de Legault (1995), soit le sens sociologique, le sens légal et le sens éthique.

3. Spécialiste en TI : sociologiquement parlant

À l'heure de la mondialisation des échanges alors que de profonds changements touchent les structures d'information et obligent les organisations à s'engager dans la voie de l'informatisation, les citoyens, la société civile revendiquent plus de transparence quant à l'information véhiculée. Mais est-ce que le professionnalisme, dans sa signification sociologique, est la meilleure voie pour assurer cette transparence dans le cas du spécialiste en TI? Que signifie être un professionnel, sociologiquement parlant dans le cas particulier de cet expert?

Comme les spécialistes en TI ne sont pas inclus au Québec dans les professions tant à acte exclusif comme les médecins qu'à titre réservé comme les psychologues et les travailleurs sociaux, nous voulons ici développer des pistes de solution pour la construction d'un professionnalisme axé sur leurs réalités.

Tout d'abord, force est de reconnaître la très grande fluidité de la « profession de spécialistes en TI »: non seulement l'accès (baccalauréat en informatique, génie logiciel, autres baccalauréats, etc.) à cette profession ainsi que le perfectionnement des membres est peu contrôlée, mais aussi les modes d'exercice sont diversifiés (administrateurs de données et de bases de données, ingénieurs en logiciel et les architectes techniques, concepteurs de médias interactifs, spécialistes en exploitation de systèmes informatiques, analystes du soutien technique et aux utilisateurs, experts-conseils en sécurité informatique). Il en est ainsi des secteurs d'activités où ces spécialistes peuvent œuvrer qui sont très diversifiées et peu encadrés par des règles strictes: banques et entreprises financières, entreprises de télécommunications et d'ingénierie, laboratoires médicaux, entreprises de construction et d'entretien aéronautiques, et entreprises de conception et de fabrication de produits pharmaceutiques, universités et autres institutions d'enseignement, centres hospitaliers, etc.

Par ailleurs, la pratique des TI suppose des connaissances et des habiletés très spécifiques et spécialisées. Tout d'abord, la direction des systèmes d'information de l'entreprise est chargée de la maîtrise d'œuvre du service informatique utilisé par les autres directions en plus d'avoir la charge de la plate-forme informatique qu'elle a pour mission de faire fonctionner. Elle doit donc faire les choix quant aux ressources à consacrer, aux solutions à initier et à la mise à jour du système, le tout en vue de garantir l'équilibre entre les priorités techniques et les priorités fonctionnelles. Ainsi, peu importe

le domaine d'activités dans lequel ils oeuvrent, les spécialistes en TI qui oeuvrent dans ces directions sont appelés à concevoir des systèmes qui s'appliquent tantôt à l'ensemble de l'entreprise, tantôt à des secteurs plus spécifiques par exemple, que l'on pense à un système de qualité ou encore un système de comptabilité ou de gestion des ressources humaines, etc... Dans d'autres situations, ils sont appelés à mettre en place des processus de collaboration structurés afin de bâtir des équipes capables de concevoir des solutions de premier ordre dans leur domaine et de voir à leur implantation.

Si les compétences techniques sont largement reconnues, qu'en est-il de leur expertise professionnelle? Tout d'abord, il faut noter que la pratique professionnelle, telle que définie par Legault (1995), comporte une composante sociologique qui repose essentiellement sur des connaissances et des habiletés spécifiques pour poser des actes avec compétence. La médecine et le droit ont longuement servi de modèles à la professionnalisation bien avant que la reconnaissance juridique ne soit obtenue, au Québec du moins. Ainsi, lorsque l'acte effectué ne peut pas être défini du point de vue de la spécificité des connaissances et habiletés requises, alors, ce travail n'est pas celui d'un professionnel, mais bien le travail de tous (Legault, 1995). Comme nous l'avons mentionné précédemment, les connaissances et habiletés spécifiques du spécialiste en TI en fait un professionnel au sens sociologique du terme, sans nul doute.

Alors, quelles sont les attentes de l'entreprise et de la société dans son ensemble vis-à-vis un tel professionnel? Tout d'abord, il est logique de s'attendre à ce qu'il assure une veille sur son domaine d'expertise afin de se tenir au courant de l'évolution de sa discipline que ce soit en termes de qualité et de coûts des diverses solutions, des nouveaux développements et qu'il soit en mesure d'apporter l'éclairage nécessaire à la prise de décision de ses clients.

De plus, le spécialiste en TI est appelé à jouer, dans notre monde moderne, un rôle social encore plus crucial. Par exemple, dans certains cas, il a pour mission d'assurer la fiabilité, la transparence et la confidentialité des données afin d'éclairer les dirigeants et la société toute entière relativement à la santé financière de l'entreprise, par exemple. Dans d'autres cas, il a pour fonction de concevoir des médias qui visent le divertissement, l'information ou la mise en réseau du public. Facebook par exemple, est un réseau social qui relie un utilisateur à des amis, des collègues ou d'autres personnes.

Afin que le mouvement de professionnalisation de cette discipline prenne davantage son envol, il importe que ces spécialistes continuent à assurer des services de qualité. Il peut être nécessaire de revoir leurs rôles et responsabilités dans la négociation d'un nouveau contrat social qui lierait cette profession au public afin de faire porter ce contrat sur la confiance réciproque. L'appartenance à une association serait de nature à faciliter cette reconnaissance sociale et leur permettre de jouir d'une large part de l'autorité et de l'indépendance professionnelle reconnues aux professions régies par le Code des professions. En contrepartie, ces spécialistes devront maintenir des normes élevées de compétence et de responsabilité morale. Quant à la protection du public, elle est difficile à envisager lorsque l'on parle d'un professionnel au sens sociologique du terme.

Comme la composante sociologique du professionnalisme de ces spécialistes est appelée à évoluer avec les changements technologiques et sociétaux, qu'en est-il de la composante juridique ? Le spécialiste des TI est-il un professionnel au sens juridique du terme? Jusqu'à quel point le cadre juridique peut-il influencer l'idéal professionnel de ces spécialistes ?

4. Un spécialiste en TI au sens juridique du terme

Dans notre monde actuel empreint d'une forte culture de droit, le questionnement vient souvent la légalité ou non de l'action. L'agir est donc fonction des conséquences potentielles de l'action. Et, la vie professionnelle et organisationnelle est ainsi encadrée par une série de lois (code du travail, loi sur le harcèlement au travail, Loi sur la santé et la sécurité du travail, etc.).

Dans plusieurs pays, dont la France, les professions ne font pas l'objet d'une législation spécifique pour en définir un cadre spécifique de responsabilité. Cependant, la plupart des professions connaissent des règles déontologiques que leurs membres doivent respecter sous peine de sanctions infligées par les organismes de tutelle. Ces règles professionnelles sont soumises aux principes de la liberté contractuelle. Il arrive que ces règles déontologiques s'intègrent à l'ordre juridique et ont force de loi dès lors qu'elles ne sont pas contraires à des principes impératifs. Mais encore, par renvoi au Code civil, de telles normes peuvent aisément être reçues dans les tribunaux de droit commun lorsqu'elles sont enfreintes. Le sens juridique trouve donc sa portée même en l'absence de cadre législatif spécifique.

Au Québec, le législateur a fait un choix différent. Il a établi dans le Code des professions les critères de reconnaissance de différents ordres professionnels (médecins, infirmières, psychologues, pharmaciens, architectes, avocat, notaire, etc.) en s'inspirant largement du contexte sociologique dont nous venons de parler.

En vertu du Code des professions, le professionnel québécois se reconnaît juridiquement par :

- les compétences qui lui sont nécessaires pour exercer ses activités professionnelles qui font l'objet d'un contrôle par les ordres professionnels concernés;
- la relation qu'il entretient avec ses clients. Le client est au cœur d'une relation de service où la confiance doit être l'élément clé. C'est une relation de personne à personne qui suppose dans bien des cas le partage de renseignements confidentiels;
- la relation de service qui n'est pas soumise à des impératifs organisationnels et qui pourraient limiter son autonomie d'exercice;
- le fait que le client jouit d'une protection face à des préjudices ou des dommages subis pour différents motifs (incompétence, manque d'intégrité, abus de la relation en cause, etc.);
- un agir contrôlé par un code de déontologie.

Il va de soi, qu'au Québec, le sens juridique du terme est très restrictif et réservé à des professions reconnues par l'Office des professions. Ce statut est accordé de manière très parcimonieuse et le spécialiste en TI ne fait pas partie de ce groupe. En ce sens, il ne peut prétendre être un professionnel au sens juridique du terme au Québec.

Si le fait d'entendre le mot professionnel au sens juridique du terme revêt une importance certaine, il existe aussi un autre cadre juridique susceptible d'influencer les comportements des experts en TI comme c'est le cas dans d'autres pays. Ici, au Québec comme ailleurs, plusieurs lois peuvent s'appliquer et les tribunaux de droit commun peuvent sévir dans le cas où les lois sont enfreintes. En effet, pour de nombreuses personnes, le droit constitue l'une des assises de la «gouvernance des TI » tout comme de la gouvernance d'entreprise. Pour ces personnes, la gouvernance des TI représente essentiellement un moyen de mise en conformité des organisations aux diverses dispositions et obligations légales en matière de contrôle interne, et de vérification, par exemple en ce qui concerne

les impératifs de la loi C-198 au Canada ou celle de la loi « Sarbanes-Oxley » aux États-Unis. Les dispositions de cette dernière pièce législative sont d'ordre organisationnel, informationnel et pénal. Les plus importantes visent l'amélioration de l'information financière afin de garantir une image fidèle et sincère des comptes et la responsabilité des gestionnaires relativement aux informations déclarées. Comme la plupart des processus d'informations financières dépendent d'applications logicielles et de l'infrastructure informatique des entreprises, de telles législations impliquent la responsabilité des spécialistes des TI. Aussi, pour satisfaire les exigences de transparence des informations produites, telles que requises par ces lois, ces spécialistes sont appelés à mettre en place des mesures de contrôle interne, telles sécuriser les applications tant au niveau du poste de travail qu'au niveau des serveurs afin de prévenir la fraude ou encore le piratage informatique, assurer la traçabilité des activités afin de trouver rapidement l'auteur d'une erreur ou d'une fraude, implanter une procédure d'audit ou encore diffuser de meilleures pratiques. Ces lois contraignent les spécialistes en TI, tout comme les dirigeants, à plus de transparence.

Cependant, comme l'explique Legault (1999), face aux obligations légales, le raisonnement pratique est complexe. Il faut: - identifier les obligations juridiques portant sur l'action envisagée, - comprendre le sens de l'obligation juridique et, - appliquer l'obligation aux éléments de la situation présente. Il arrive que les personnes n'arrivent pas à identifier toutes les obligations juridiques se rapportant à la situation ou les dispositions relatives au contrat de travail. Et ce ne sont pas toutes les personnes qui sont prêtes à consacrer du temps pour approfondir les différentes dispositions qui s'appliquent à leurs pratiques et comprendre le sens que les tribunaux leur ont donné. Legault (1999) explique que la troisième composante comporte également autant d'incertitude puisqu'il faut passer d'une obligation abstraite à un cas concret. Il faut donc établir les limites du principe. Il ressort donc que même avec beaucoup de bonne volonté, l'approche légale comporte des limites certaines et ce même si Oman et Blume (2005) soulignent que l'appareil judiciaire donne l'assurance que les coupables sont punis, que personne ne jouit de l'impunité et que les droits de chacun sont protégés. Certes, il s'agit là d'un dispositif très contraignant mais pas toujours efficace comme nous l'avons vu.

Au regard de ce cadre réglementaire, on peut raisonnablement affirmer que celui-ci conforte le professionnalisme en terme de transparence d'informations et de protection du public. Mais, bien que ce cadre puisse être perfectible, faire reposer le professionnalisme des spécialistes des TI uniquement

sur ces obligations légales comportent des difficultés certaines. Reste maintenant à voir en quoi la composante éthique du terme peut apporter un éclairage sur le professionnalisme des spécialistes en TI.

5. Une perspective éthique, une même visée...

Comme nous l'avons vu, les ordres professionnels au Québec doivent se doter de codes de déontologie pour encadrer l'agir de leurs membres. Et, pour assurer une efficacité à ces normes, les manquements à ces normes sont soumis à des sanctions. Ici, l'éthique professionnelle se moule au processus judiciaire. Dans ce cas, c'est le sens de l'éthique qui se modifie. Au lieu de présenter un idéal de pratique, l'éthique professionnelle apparaît comme un système de contraintes (Legault, 1995). La déontologie s'inscrit dans la logique du droit mais s'adresse de manière spécifique aux membres d'un même groupe professionnel.

Par ailleurs, sous son aspect normatif, l'éthique légitime les normes de l'organisation et consolide la culture d'entreprise par l'adhésion à des règles communes. Les principes éthiques agissent ici comme autant de repères pour les acteurs.

Qu'en est-il alors de l'éthique de tous ces spécialistes en TI non régis par le Code des professions? Au plan éthique, l'on attend de ces spécialistes qu'ils comprennent les besoins de leurs clients, se préparent avec soin et agissent avec compétence et expérience pour y répondre le mieux possible, qu'ils communiquent adéquatement leurs modes d'actions et leurs conclusions y compris les incertitudes inévitables à ce domaine, qu'ils aient un haut niveau d'intégrité et qu'ils suivent les règles spécifiques de leur profession, le tout afin d'assurer un mieux-être et un mieux-vivre ensemble. La réflexion critique sur l'ensemble de leur pratique s'inscrit nécessairement dans le développement d'une compétence de l'ordre de la décision délibérée. Et cela, d'autant plus que le contexte fait en sorte que les décisions sont de plus en plus difficiles à prendre, tant par les enjeux qu'elles représentent que par les dilemmes qu'elles provoquent. Les experts en TI, comme bon nombre d'autres spécialistes concernés ne peuvent les assumer sans l'éclairage de la réflexion éthique.

D'ailleurs Ricoeur (1990) affirme que l'éthique indique la visée de la vie bonne, avec et pour les autres, dans des institutions justes. Elle exprime donc la volonté d'un sujet de donner du sens à son action lequel est orienté par des valeurs partagées, conformes à une perception intérieure et dans le souci du respect de l'autre. Buchholz et Rogene (1989) vont dans le même sens et affirment que chaque gestionnaire doit être capable d'appliquer des principes moraux lorsqu'il prend des décisions et qu'il pose des gestes dans sa vie de tous les jours. Et Deslauriers et Legault (2003) mentionnent qu'une nouvelle forme de professionnalisme semble crédible puisque nous assistons à une extension des exigences éthiques à tous les domaines des services.

Enfin, l'éthique professionnelle cherche maintenant à fixer un idéal de pratique, idéal qui évolue selon les transformations sociétales. Ainsi, à la notion de professionnel est rattachée une responsabilité, soit celle d'un « service idéal » qui en bout de ligne entraîne une contribution aux changements sociaux (Legault, 1995). Dans un contexte où les experts en TI ont accès à des informations délicates parce que les ordinateurs jouent un rôle central dans les opérations des firmes, l'intégrité de ceux-ci est très importante. En ce sens, elle fait reposer sur l'individu toute la responsabilité de ses agirs professionnels. Elle exige qu'il solutionne tous les conflits de valeurs qui se profilent, par exemple concilier au quotidien ses intérêts personnels (soit du pouvoir, promotions, etc.) à ceux de ses clients (dirigeants, actionnaires) et ceux de la société (confiance dans les institutions). De même, le poids accordé à l'atteinte des résultats, ou des récompenses, ne doit pas faire en sorte qu'il soit tenté de contourner les règles pour obtenir les gratifications. Là se joue tout l'idéal de pratique dont nous venons de parler.

À titre de professionnel au sens plus particulièrement éthique du terme, il est, selon Jean-François Malherbe (2006), ce «surprenant créateur d'unité qui travaille à partir de ses erreurs, de ses souffrances et de ses sujétions. (...) Je l'appelle «créateur» de poursuivre Malherbe, d'abord parce qu'il est le «lieu» d'une résistance au travail du négatif en lui, ensuite parce qu'il est la «victime consentante» de ce travail qui s'impose à lui et dont il ne ressent que craintivement le plaisir qu'il lui procure, et enfin, parce qu'il est lui-même l'artisan de ce travail qui crée, en synergie avec d'autres créateurs, sa propre existence comme œuvre d'art originale. Et j'appelle «unité» le résultat de ce travail, car c'est par la vertu d'une obstétrique singulière qu'il accouche d'un sujet autopoïétique (auto-unifiant) forgé à même ses propres erreurs, souffrances et sujétions.» p.54

Vu sous cet angle, le professionnel en TI ne peut se satisfaire d'une mise en conformité des organisations aux diverses dispositions et obligations légales ou encore d'un alignement des objectifs et des résultats de l'informatique avec les objectifs stratégiques d'affaires. Conformément à la notion de « service idéal », ses principaux défis sont la transparence et la responsabilisation.

Ce conflit, Max Weber dans le Savant et le politique (Fayol, 2002) l'a bien illustré: « je me sens bouleversé très profondément par l'attitude d'un homme (...) qui se sent réellement et de toute son âme responsable des conséquences de ses actes et qui, pratiquant l'éthique de responsabilité, en vient à un certain moment à déclarer : «Je ne puis faire autrement. Je m'arrête là ! ».

Conclusion

Le spécialiste en TI est donc un véritable professionnel qui dispose de connaissances et de compétences spécifiques, exerce un rôle, détient un statut social. À ce titre, il a le devoir, que disons-nous, la responsabilité de respecter les normes légales établies et d'orienter ses comportements vers un idéal de pratique. Là se conjuguent les trois significations (sociologique, juridique et éthique) du terme professionnel.

Ce n'est qu'en sollicitant son professionnalisme et les obligations afférentes à ce statut qu'il lui sera possible de suivre comme sujet une trajectoire professionnelle conforme à cet idéal de pratique et qu'il évitera ainsi d'impliquer son milieu organisationnel dans des risques susceptibles de les conduire à l'échec. La complexité de la société moderne exige indubitablement une sensibilisation accrue à l'éthique entourant la pratique des TI. Ainsi, la définition et l'élaboration d'une éthique commune à la profession est une alternative stratégique. Elle ne peut que se baser sur des valeurs qui servent de fondement de l'identité de la profession.

Non seulement est-il donc nécessaire de planifier des formations relatives à la compétence technique, à la gouvernance des TI, aux obligations afférentes au statut de professionnel, mais la sensibilisation à l'éthique suppose de modifier quelques attitudes susceptibles d'améliorer les chances de réussite :

- reconnaître aux divers milieux où opèrent les experts en TI la capacité de changement, c'est-à-dire une capacité de comprendre et de modifier les facteurs qui nuisent à un idéal de pratique;
- situer les niveaux de responsabilité afin de maximiser la contribution de chacun dans la prise en charge de son rôle;
- inculquer les valeurs du professionnalisme et promouvoir le développement de l'identité professionnelle en mettant l'accent sur les rôles qu'ils sont appelés à jouer en tant qu'experts des TI;
- favoriser le développement d'une conscience non seulement individuelle mais aussi collective afin de susciter un processus dynamique de prise en charge.

Que pourrait donc gagner une société de l'aspiration à un tel professionnalisme de la part des experts en TI? Tout d'abord, - une assurance de qualité de par les exigences de formation, le tout afin de rencontrer les besoins du monde des affaires et de la société, - l'assurance d'un développement continu afin de sauvegarder la réputation de cette sphère de pratique - des normes professionnelles et des standards de pratique définis dans un code de déontologie assurant que ceux-ci n'agiront pas à l'encontre des intérêts publiques et contribuant ainsi à des prises de décision plus éthiques dans le monde des affaires et de l'entreprise, - une relation fiduciaire, intègre avec les autres professionnels de par le fait qu'ils agiront en fonction de leur compétence et expériences et - un processus disciplinaire dans les cas de fautes professionnelles.

Le développement de ce professionnalisme est plus essentiel que jamais de nos jours car, comme le fait remarquer Me Diane Girard, avocate et consultante québécoise en éthique auprès d'entreprises, avoir un comportement acceptable c'est plus qu'avoir un comportement légal. « L'éthique c'est faire les choses correctes, ce qui implique de prendre en considération l'impact de nos actions sur les autres, les attentes publiques, les valeurs que l'organisation veut soutenir et certains principes moraux » (Barbeau, 2002).

BIBLIOGRAPHIE

- Barbeau, L. (2002). « Dans la foulée d'Enron et Worldcom ». Colloque de la rentrée judiciaire de Québec sur la pratique en entreprise.
<http://www.barreau.qc.ca/publications/journal/vol34/no17/pratiqueentreprise.html>
- Blanc, G. (2007). «La grande question de la gouvernance ».
<http://www.directioninformatique.com/DI/client/fr/DirectionInformatique/Nouvelles.asp?id=43073>
- Buchholz, G. et Rogene, A. (1989). *Fundamental Concepts and Problems in Business Ethics*. Toronto : Prentice Hall.
- Desaulniers, M. P. et Legault, G.A. (2003). *Crise d'identité professionnelle et professionnalisme*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Dionne-Proulx, J. et Jean, M. (2007). *Pour une dynamique éthique au sein des organisations*. Sainte-Foy: Télé-Université, Presses de l'Université du Québec.
- Eraut, M. (1994). *Le développement des connaissances et compétences professionnelles*. Londres: Farmer Press.
- Fayol, F. (2002). « Responsabilité, déontologie, éthique. Une distinction nécessaire », *Cadres*, 401-402 (novembre), 5-11.
- Fortin, P. (1988). « Au-delà du code, une éthique ». *Cahiers de recherche éthique*, 12,167-182.
- Irvine, D. (1999). « La performance des médecins: le nouveau professionnalisme ». *Lancet*, 353, 1174 -1177.
- Johnson, TJ (1972). *Professions et le pouvoir*. London: Macmillan.
- Legault, G.A. (1995). « Vous avez dit... professionnel? ». *Éthica*, 8, (2), 91- 101.
- Legault, G.A. (1999). *Professionnalisme et délibération éthique Manuel d'aide à la décision responsable*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Malherbe, J.F. (2006). « Signification philosophique de l'éthique appliquée ». dans Lacroix, A. dir., *Éthique appliquée, éthique engagée, réflexions sur une notion*. Montréal : Liber.
- Oman, C. et Blume, D. (2005). « La gouvernance d'entreprise : un défi pour le développement ». *eJournalUSA* [en ligne]. <http://usinfo.state.gov/journals/ites/0205/ijef/froma.htm#note>
- Ricœur, P. (1990). *Soi-même comme un autre*, Paris : Seuil.

Sullivan, W.L. (2000). « Medicine under threat: professionalism and professional identity ». *Medical Association Journal (CMAJ)*, 162, (5), 673-675. Traduit dans *Le professionnalisme en médecine*, 2001, p.2.