
Tiers-Lieu pour les services d'information

La valeur de la modélisation conceptuelle

Jolita Ralyté, Michel Léonard

*ISS, CUI, Université de Genève
Battelle bâtiment A, 7 Route de Drize, 1227 Carouge, Suisse
jolita.ralyte@unige.ch, michel.leonard@unige.ch*

RÉSUMÉ. Il s'agit ici d'un résumé étendu de notre article (Ralyté, Léonard, 2019). Pour réussir, la transformation numérique ne peut pas être considérée comme relevant d'un seul département ou d'une seule organisation. Sa mission consiste à fournir de nouveaux services d'information interdisciplinaires voire transdisciplinaires. L'intelligence collective est donc la clé de son succès. Une approche collaborative facilitant l'innovation et la cocréation est nécessaire pour développer des services d'information durables et responsables. En tant que solution potentielle, nous proposons une nouvelle approche appelée Tiers-Lieu pour les Services (TLS). Dans cette approche, nous considérons la modélisation conceptuelle comme la technique centrale et fondamentale pour la coconception de services d'information et donc pour la réussite d'un TLS. Nous présentons également deux TLS expérimentaux.

ABSTRACT. This is an extended summary of our article (Ralyté, Léonard, 2019). To be successful, Digital Transformation cannot be considered as a matter of a single department or a single organization. Its mission consists in providing new inter-disciplinary or even transdisciplinary information services. Therefore, collective intelligence is a key for its success. A collaborative approach enabling innovation and co-creation is necessary to develop sustainable and responsible information services. As a potential solution, we propose a novel approach called Tiers-Lieu for Services (TLS). In this approach, we consider conceptual modeling as the central underpinning technique for the co-design of information services and therefore for the success of a TLS. We also report on two experimental TLS.

MOTS-CLÉS : Tiers-Lieu pour les services, transformation digitale, modélisation conceptuelle, service d'information, service transdisciplinaire

KEYWORDS: Tiers-Lieu for Services, Digital Transformation, Conceptual Modeling, Information Service, Transdisciplinary Service

1. Contexte et objectifs

À l'ère de la transformation numérique, les organisations, privées comme publiques, cherchent constamment à innover dans leur façon de développer et de fournir des services et des produits, à être plus performantes et attractives, et à transformer leurs modèles d'activité grâce aux technologies numériques. Par

ailleurs, cette transformation n'est pas uniquement axée sur la technologie. Elle embrasse des ambitions stratégiques beaucoup plus larges et implique des changements fondamentaux dans les activités, la structure et même la culture des organisations (Baker 2014). On peut même dire que le progrès de la société dépend en grande partie du succès de sa transformation numérique. L'enjeu consiste à construire une infrastructure numérique prenant la forme de services d'information et des systèmes de services interdisciplinaires voire transdisciplinaires. Compte tenu de la variabilité des activités, des situations et des intentions à prendre en considération pour construire cette infrastructure numérique, il est essentiel que tous les acteurs concernés contribuent. Une approche contributive et exploratoire soutenant l'innovation et la cocréation est nécessaire pour développer des services d'information responsables et durables. A cet effet, nous proposons une nouvelle approche appelée Tiers-Lieu pour les Services (TLS) (Ralyté et Léonard, 2019, 2020). TLS fournit des moyens pour conduire la contribution de plusieurs parties prenantes : faire émerger et explorer les idées, stimuler la créativité, d'éliminer les barrières cognitives et sociales, et, le plus important, de cocréer des services d'information transdisciplinaires. Nous affirmons également que la modélisation conceptuelle est la clé pour rendre la cocréation des services d'information efficace.

2. Tiers-Lieu pour les services et son exploration

Selon Burret (2017), un Tiers-Lieu est « une configuration sociale où la rencontre entre des entités individuées engage intentionnellement à la conception de représentations communes ». Une « représentation commune » est considérée ici au sens large ; il peut s'agir d'une conception d'un service ou d'un système numérique, d'un modèle d'affaires, d'un projet de loi, d'un plan de transport en commun, etc. Une « configuration sociale » signifie que l'intention du Tiers-Lieu touche des personnes d'horizons divers, citoyens responsables ou représentant des organisations publiques ou privées, provenant des domaines d'activité différents.

L'objectif d'un Tiers-Lieu pour les Services (TLS) consiste à offrir un contexte multidisciplinaire et multiinstitutionnel pour la coconstruction des biens communs d'information sous forme des services d'information (Ralyté et al., 2015) interdisciplinaires et interinstitutionnels, voire transdisciplinaires et transinstitutionnels. C'est une approche collaborative impliquant des personnes contributrices hétérogènes, exerçant des métiers et responsabilités différents dans des organisations variées, mais tous visant à innover et à cocréer de la valeur, et donc à contribuer au progrès numérique de la société. Les services d'information construits dans le cadre d'un TLS ne sont pas seulement novateurs, ils sont nécessairement démocratiques, responsables et indispensables.

La conduite d'un TLS consiste en quatre étapes itératives : (1) la définition d'une intention dans un contexte de la progression numérique de la Société, (2) la constitution d'un réseau hétérogène de contributeurs, (3) l'exploration dans le but d'identifier des propositions de valeur et des services d'information, (4) la conception et la mise en place des services d'information. Les sessions d'exploration et de conception utiliseront différentes techniques de cocréation et de

conceptualisation. En effet, la modélisation conceptuelle est la technique sous-jacente à la coconception des services d'information (Ralyté et al., 2015). Le rôle d'un modèle conceptuel est d'assurer une représentation formelle et sans ambiguïté d'un domaine particulier en vue de la numérisation. Ainsi, un TLS doit être piloté par la création, la discussion et le raffinement de modèles conceptuels.

Dans le cadre de notre programme de formation continue, nous avons réalisé deux TLS exploratoires, chacun d'une durée d'environ 15 heures sur deux jours. 13 personnes, étudiants de ce programme, représentant des métiers et des organisations différents, ont participé aux expériences. Le premier TLS était dédié à l'exploration de la poussée technologique – le potentiel de mise en œuvre d'un nouvel artefact numérique et l'identification de services d'information qui pourraient être développés sur la base de cette technologie. Le deuxième TLS, a pris le chemin inverse en explorant un enjeu sociétal nécessitant le développement des services d'information. Les deux explorations ont démontré que le fait d'avoir des compétences en modélisation conceptuelle a un impact direct sur le succès d'un TLS. Par ailleurs, non seulement les techniques conventionnelles de modélisation des données et des processus se sont révélées efficaces, mais aussi les approches de conceptualisation et d'exploration sous forme des modèles d'affaires, de valeurs et de services (ex. Business Model Canvas (Osterwalder et Pigneur, 2010), Service Model Canvas (Turner 2015), Value Proposition Canvas (Osterwalder et al., 2014)) ont joué le rôle de propulseurs d'intelligence collective. Nous avons constaté que la modélisation conceptuelle permet de mieux partager la compréhension du domaine et d'atteindre un consensus informationnel.

Bibliographie

- Baker, M. (2014). *Digital Transformation*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Burret, A. (2017). *Étude de la configuration en Tiers-Lieu – la repolitisation par le service*. Thèse de doctorat, Université des Lumières, Lyon, France.
- Ralyté, J., Khadraoui, A., Léonard, M. (2015). Designing the Shift from Information Systems to Information Services Systems. *Business and Information Systems Engineering*, 57(1): 37-49, Springer.
- Ralyté, J., Léonard, M. (2019). Exploring the Concept of "Tiers-Lieu" for Information Services: The Value of Conceptual Modeling. *ER Forum 2019*: 98-107, CEUR-WS 2469,
- Ralyté, J., Léonard, M. (2020). Tiers-Lieu for Services: An Exploratory Approach to Societal Progression. In: Nóvoa, M.H, Dragoicea, M. Kühl, N. (eds): *Exploring Service Science*. IESS 2020, LNBIP 377, Springer, pp. 289-303.
- Osterwalder, A., Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers and Challengers*. John Wiley & Sons, Inc.
- Turner, N. (2015). Introducing the service model canvas. <http://www.uxforthemasses.com/service-model-canvas/>
- Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. (2014). *Value Proposition Design: How to Create Products and Services Customers Want*. John Wiley & Sons, Inc.