

#### **A1.4 : La systémique qualitative relationnelle : quelles perspectives pour la théorie des systèmes complexes ?**

Sidonie Gallot ; ALER en SIC à l'ITIC - Université Montpellier 3 ; CERIC, EA1973

Marie-Caroline Heïd ; ATER en SIC à l'ITIC - Université Montpellier 3 ; CERIC, EA1973

Tout phénomène humain est par définition complexe. Les sciences de l'information et de la communication disposent de théories qui permettent de formaliser le sens de phénomènes sociaux complexes sans en perdre l'essence. Cette communication vise à présenter l'une d'entre elles, la systémique qualitative relationnelle (SQR). Cette méthode reposant sur le paradigme de la complexité, le systémisme et le constructivisme représente une réponse à un ancrage théorique fort et convenant pour comprendre tout type de phénomènes sociaux complexes.

Pourtant, l'acceptation de visions non simplifiées à une forme minimale (de type émetteur-récepteur) ne paraît pas acquise. Les chercheurs semblent réticents à certaines modélisations ou à des schémas de réflexion paraissant « trop compliqués ».

De fait, il convient de se demander comment légitimer de telles analyses. Nous proposons ici d'étudier comment la SQR entend répondre aux problématiques des systèmes complexes de communication. Pour ce faire, nous revenons sur le processus méthodologique qui permet de relater la complexité d'une situation. Nous menons ensuite une réflexion sur les modélisations en tant qu'outils de réflexion et de validation scientifique.

**Mots-clés :** complexité, systémique qualitative relationnelle, modélisation, méthode, établissements scolaires, médias participatifs en ligne.

« *On ne peut pas ne pas communiquer* ». D'après ce célèbre précepte de Paul Watzlawick (1972, p.45), tout comportement humain, par essence complexe, peut être étudié sous l'angle de la communication. Les sciences de l'information et de la communication empruntant des méthodes et des grilles analytiques à de nombreuses disciplines impliquent une nécessaire transdisciplinarité. Leurs fondements couplés à leur vaste champ d'étude font des SIC une discipline constamment emprise d'un débat autour de son identité. Alors

que la prise en compte de l'acteur social paraît évidente pour de telles recherches, certaines études n'adaptent toujours pas leurs méthodologies selon cet axe et l'acceptation de visions non simplifiées à une forme linéaire ne semble pas acquise.

Jeunes doctorantes en SIC, nos recherches s'insèrent dans le courant systémique. A travers cette communication, nous souhaitons mener une réflexion sur cette vision et sur ses apports dans notre champ disciplinaire. Il nous semble important de légitimer les modélisations systémiques en tant qu'outils d'analyses pour la compréhension et la représentation de phénomènes complexes. Selon nous, comprendre la complexité des processus de communication nécessite un ancrage théorique fort, afin de ne pas se limiter à découper des situations « *au rasoir et au bistouri, mais en les pratiquant avec le pinceau et la palette du peintre* », comme l'a imaginé Jean-Louis Lemoigne lors du Grand Atelier MCX de Lille, « Formation et Complexité » en 2003.

## **Un cadre paradigmatique convenant pour comprendre des phénomènes complexes**

Le cadre paradigmatique de référence dans lequel s'inscrit la SQR oriente le regard et sert de toile de fond à la lecture de phénomènes complexes. Les SIC s'ancrent dans une approche compréhensive, l'acteur social est alors au cœur des problématiques. Il agit selon ses intentions, ses conduites sont signifiantes et multi-causales et, de fait, ne peuvent se réduire à un schéma linéaire : « *La complexité est à la base* » (Morin, 1977, p.377). De plus, la nature des phénomènes étudiés impose la non-directivité : le chercheur, partie prenante de son objet d'étude, aborde son terrain sans grilles ni catégorisations à priori.

Néanmoins, pour appréhender la situation de communication hors du discours cartésien, l'approche doit être cloisonnée par des préceptes et des concepts forts. Nous empruntons à Jean-Louis Lemoigne les quatre préceptes qui, selon lui, fondent un discours sur la complexité : précepte de la pertinence, précepte du globalisme, le précepte téléologique et enfin celui de l'agrégativité.

Nous renforçons notre positionnement épistémologique en adoptant un point de vue constructiviste affiné en « faisceau » paradigmatique incluant le paradigme de la complexité, le paradigme interactionniste systémique et le paradigme situationnel.

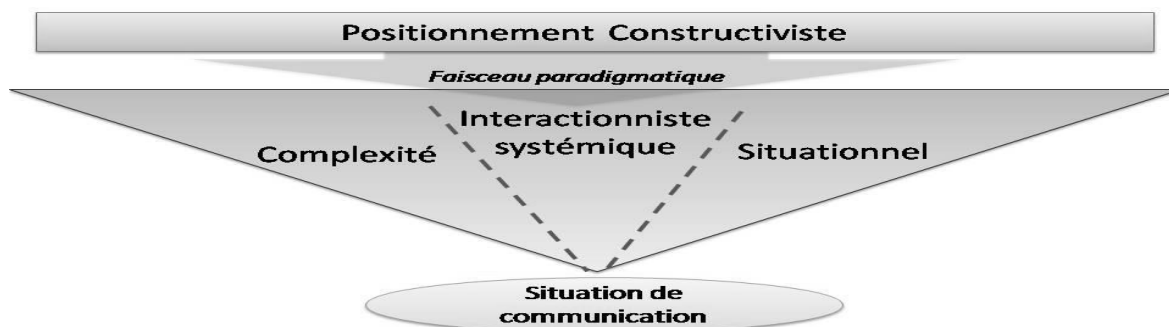


Figure 1 : Représentation du faisceau paradigmatique

Ainsi, toute étude de situation humaine est un processus dynamique, produit dans un espace, un cadre, un temps et se détermine en fonction d'une problématique. Selon Edgar Morin, la pensée complexe permet de relier, de contextualiser, de globaliser, tout en reconnaissant le singulier et le concret.

### **Présentation de la méthode Systémique qualitative relationnelle.**

La SQR, issue des travaux d'Alex Mucchielli (2008) se base essentiellement sur les concepts fondamentaux de la systémique de l'école de Palo Alto. Les travaux de Paul Watzlawick, Gregory Bateson ou encore Donald D. Jackson portaient sur la résolution de troubles comportementaux et relationnels. Leur vision novatrice systémique a dépassé les sphères de la psychologie pour investir, entre autre, le domaine des organisations. Alex Mucchielli propose une méthode comportant des modélisations afin de pouvoir l'appliquer à une échelle supérieure à celle du cadre familial. Le chercheur, avant de suivre les différentes étapes de la méthode SQR présentée ci-dessous, a préalablement repéré le cadre d'observation adéquat et mené une enquête qualitative auprès des acteurs concernés.

#### *Première étape : Repérage des communications récurrentes et catégorisation*

Il s'agit de repérer dans ce qui est livré par le terrain, des constantes et des répétitions de « communications récurrentes » qui sont ensuite catégorisées. Le qualificatif de leurs « formes » doit être suffisamment précis pour représenter clairement le type de communication.

Afin de rendre chaque étape de la méthode plus compréhensible, nous allons nous centrer sur un exemple issu du cadre de l'établissement scolaire. Dans notre enquête, nous avons recueilli les données suivantes : « Le principal lègue aux enseignants des responsabilités valorisantes mais exerce le chantage de les reprendre, il contrôle les agissements, il demande de rendre des comptes sur les résultats, impose ses méthodes

etc. » Toutes ces communications sont des récurrences, elles peuvent entrer dans une « métacatégorie » intitulée « pression ».

Cette procédure est appliquée à l'ensemble des données de l'enquête. A ce stade, le système définit lui-même le cadrage ; les éléments influents récurrents qui font que le système fonctionne forment le « cadre » permettant de passer à l'étape suivante.

### Deuxième étape : Modélisation des formes d'échange

Nous disposons sur un schéma les différents acteurs et/ou catégories d'acteurs de la situation, puis les différentes formes d'échange entre les acteurs. Dans la modélisation qui suit nous retrouvons la forme « pression ». Nous procédons de même pour toutes les formes d'échanges dégagées dans la première phase. La construction de cette modélisation permet d'apercevoir la logique du système représentée ici en pointillés. L'exemple ci-dessous permet de rendre compte d'un schéma systémique incluant un grand nombre d'acteurs.

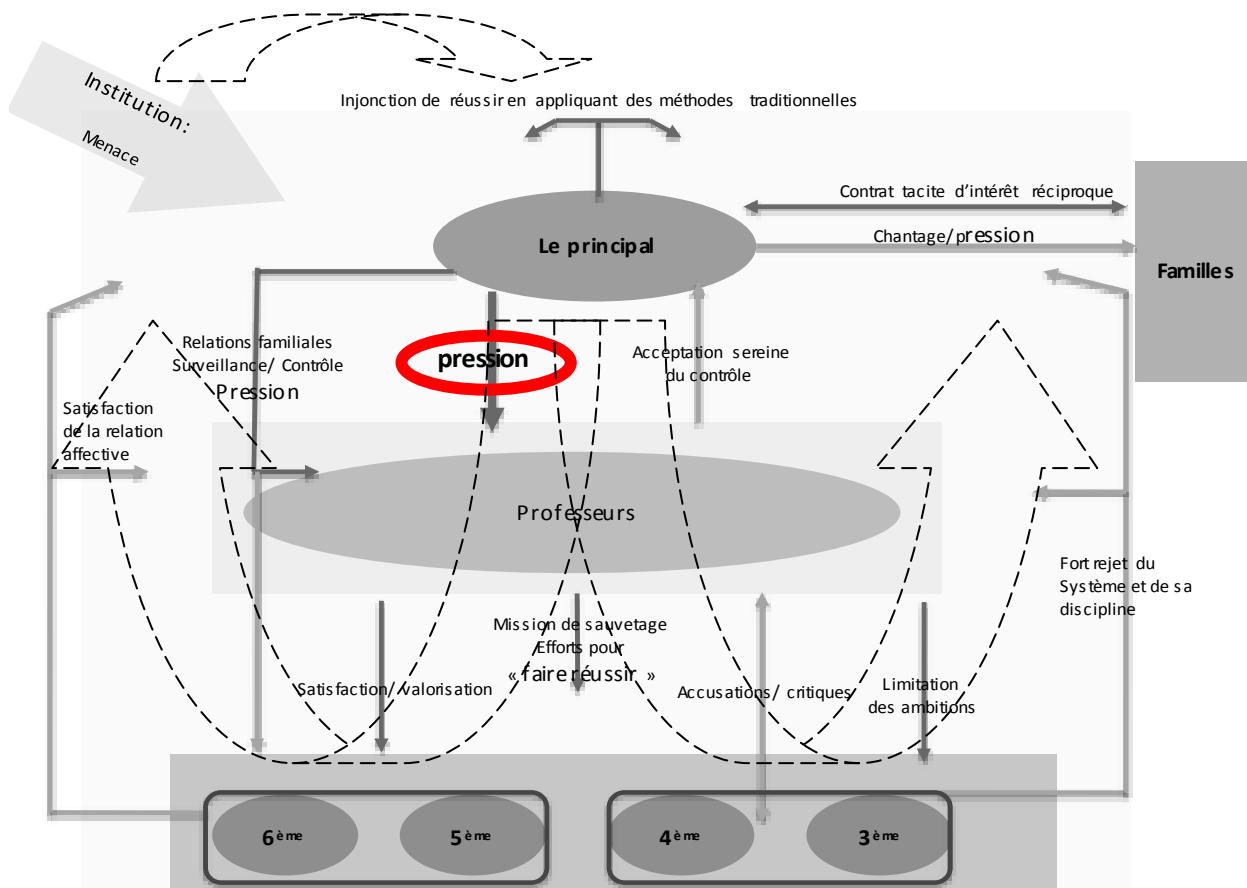


Figure 2 : Modélisation des formes d'échange d'un établissement scolaire

### Troisième étape : Modélisation des significations des formes des échanges

Nous cherchons les significations des formes d'échange par leur mise en relation avec la totalité du système. Cette étape consiste à replacer chaque forme de la première modélisation dans le contexte du vécu collectif (ici une menace institutionnelle) et à la remplacer par sa signification. L'analyste se demande « que veut dire cet échange dans le vécu collectif ? ».

Dans notre exemple, la pression du principal représente la « garantie de la reconnaissance de ses méthodes pour répondre à la menace institutionnelle ».

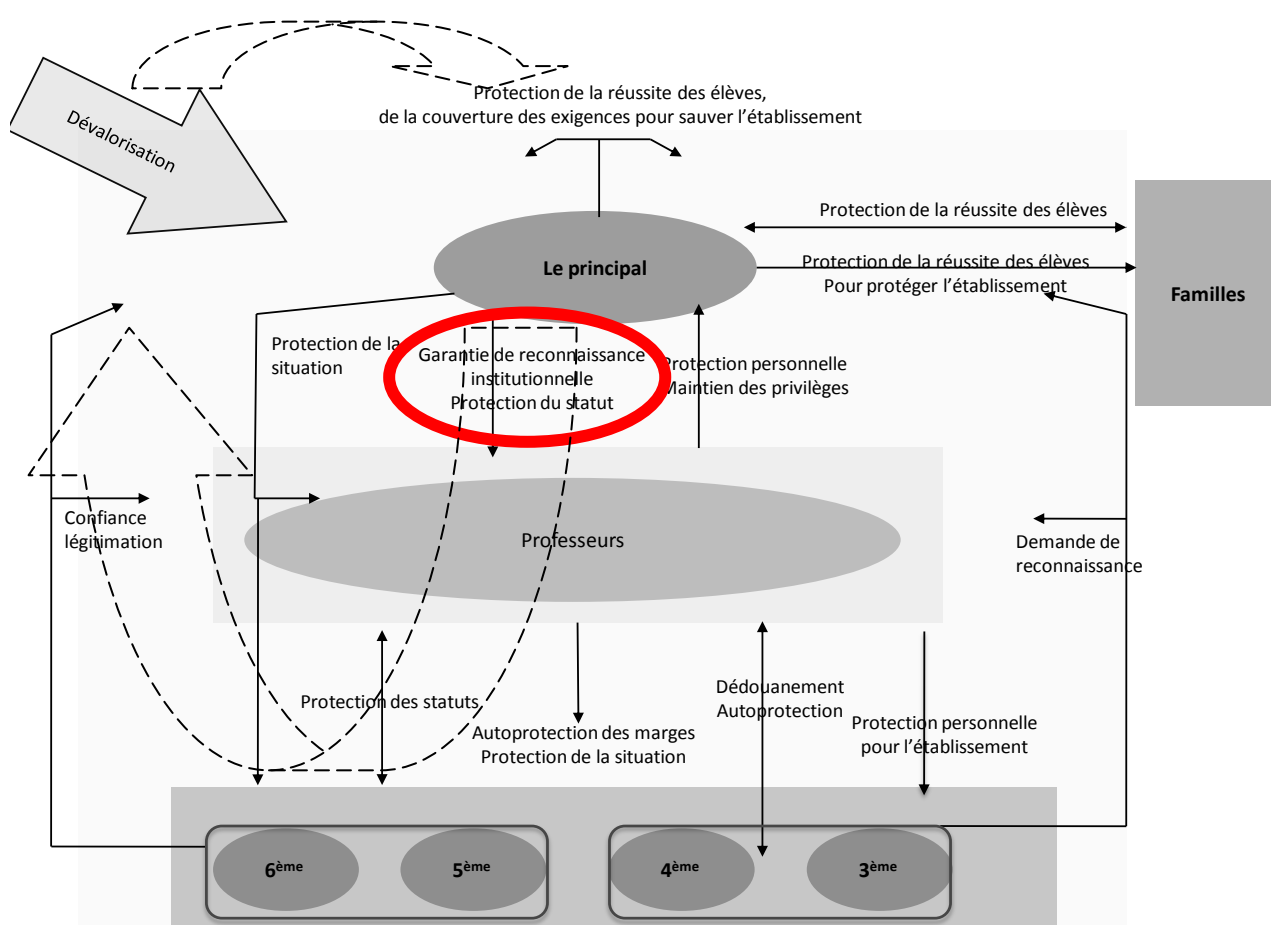


Figure 3 : Modélisation des significations des échanges d'un établissement scolaire

### *Quatrième étape : Lecture de la logique finale*

La seconde modélisation nous permet de visualiser comment les choses s'enclenchent. Dans notre exemple la pression est prise dans la logique<sup>1</sup> suivante : sous la menace institutionnelle, le principal, pour se protéger, relaie la « pression » subie. Il responsabilise, avec lui, les professeurs pour y répondre. Ainsi les professeurs montrent une plus grande implication auprès de leurs élèves. Ces derniers valorisent en retour le travail des professeurs en légitimant, alors, la politique du chef d'établissement. Cette légitimation maintient la boucle et montre à chacun que ce qu'il fait fonctionne.

### ***Un regard opérable et adaptable à l'étude de phénomènes complexes***

La SQR est une méthode adaptable à une grande diversité d'objets. Sa vision novatrice, non induite par des choix préalables sclérosants, est donnée par le terrain et la situation construite. Pour montrer ses applications et ses apports, nous prenons appui sur nos travaux de doctorat portant sur deux objets d'étude de nature différente : les médias participatifs en ligne et les établissements scolaires.

Pour la SQR, le terrain est capital, mais c'est la position du chercheur et l'attention portée sur des éléments conceptuels spécifiques qui vont lui permettre de mener l'analyse. Il doit faire preuve d'une forte sensibilité théorique pour se confronter à la complexité. Il arrive sur le terrain avec des macro-concepts « vides » qui vont être défini peu à peu. Il doit disposer une méthode souple afin de structurer sa réflexion, de l'ajuster sans procéder à l'intuition pour ordonner la complexité et repérer les événements pris dans un même jeu.

### *Recherche doctorale sur les pratiques liées aux médias participatifs en ligne*

La recherche sur les médias participatifs en ligne, également appelés sites de journalisme citoyen, a nécessité une constante démarche itérative avec notre terrain. Nous avons tout d'abord recueilli des données sur les différentes pratiques des acteurs sociaux participant à la production d'informations sur ce type de médias. Notre recueil de données nous a donné l'intuition que ce phénomène ne représentait qu'une micro-situation prenant part à une situation plus large.

La méthode SQR nous a alors permis de comprendre cette micro-situation, les pratiques de journalisme participatif, en la replaçant dans un contexte plus large (mésosituation), celui du monde du journalisme. La méthode SQR travaille « par couche » ou par succession de cadrages, du cadrage le plus restreint au cadrage le plus large à portée de l'observation. A chaque nouveau cadre, des significations nouvelles émergent et mènent à la

---

<sup>1</sup> Que nous exposons ici de manière partielle

compréhension d'une problématique spécifique de la situation. Nous avons pu ensuite accéder à une macro-situation, celle du modèle occidental démocratique. Notre recherche s'est alors orientée vers la compréhension de l'évolution du monde du journalisme au travers de pratiques émergentes contemporaines regroupées par la notion de journalisme citoyen.

L'analyse systémique des relations nécessite également, dans certains cas, d'élargir le cadre temporel des observations. Cela nous a permis d'ouvrir notre recherche à d'autres questionnements : ce qui se passe aujourd'hui n'est t'il finalement pas une réédition de pratiques déjà existantes ? Ce phénomène ne serait alors que la version contemporaine d'une certaine forme situationnelle qui revient par cycle dans l'histoire.

Les nombreuses recherches traitant de cet objet d'étude se cantonnaient alors à confronter les chiffres alarmants de vente de journaux dans le monde et le nombre de blogs créés chaque jour, à comparer le contenu des médias participatifs en ligne et des médias traditionnels, à montrer l'impact de ces contenus. La recherche sur les médias reléguait encore une fois le public à une place secondaire, circonscrite par la structure du message ou par l'intention des producteurs d'informations. La méthode SQR nous a permis de comprendre ce phénomène sous une forme non linéaire et de mettre à jour des significations difficilement accessibles autrement.

### *Recherche doctorale sur l'établissement scolaire*

L'étude communicationnelle de l'établissement scolaire et de l'effet établissement s'est structurée par une nécessaire considération de trois cadres itératifs : un cadre macro (l'institution, le contexte sociétal et situationnel), un cadre meso (l'établissement) et le cadre micro (les relations interpersonnelles). L'établissement se situe dans l'interaction de toutes ces composantes. L'objet d'étude est complexe, le cadre impose un affinement inter-reliant.

Le processus systémique de lecture s'est défini à contre courant de celui des travaux précédemment exposés, ici les couches se succèdent d'un cadrage large vers un cadrage restreint. Cela affine et met en lien chaque communication émergente des couches précédentes, ensemble elles révèlent un système qu'il est possible de représenter (cf. Figures 2 et 3). Le fonctionnement d'un établissement s'inclut dans une situation globale en tant que co-construction collective relationnelle.

La SQR, appliquée à plusieurs cas, nous permet d'établir des typologies de logiques de fonctionnement. La comparaison des résultats révèle une vision complexe mais sous-structurée en quatre logiques systémiques cumulables. C'est leur articulation et la manière dont elles s'imbriquent qui génèrent un fonctionnement « type » structuré par cumul de une

à quatre logiques de protection (image externe, personnels, élèves et autorité). Elles ont des répercussions directes sur les relations internes.

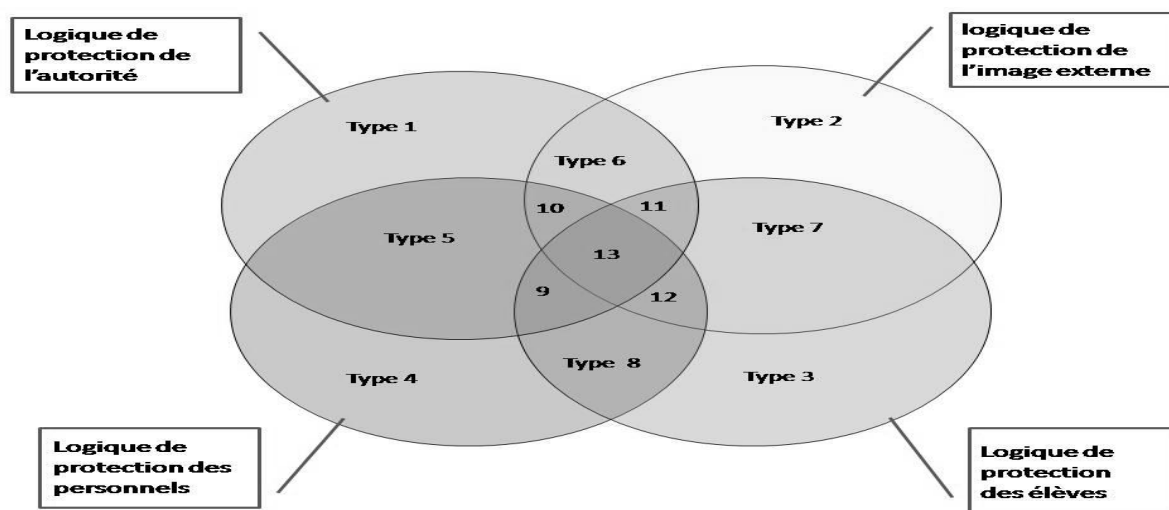


Figure 4 : représentation des couches de logiques cumulables

La mise en confrontation des logiques finales permet d'explicitier l'effet établissement comme l'émergence d'un ensemble complexe d'interactions, un système d'échange, une logique fonctionnant dans la complexité des directives nationales, de son environnement, de ses structures relationnelles, de ses constructions collectives, de son pilotage et des relations interpersonnelles qui y règnent. Les recherches afférentes l'ont jusqu'alors défini comme un effet de reproduction sociale, un amalgame de variables quantifiables, une politique de direction, un conflit de pouvoir etc. La dimension relationnelle nous semblait incontournable pour traiter ces phénomènes complexes qui structurent littéralement toute organisation humaine.

### *La méthode comme guide d'un processus réflexif*

Cette brève présentation de nos travaux montre que la méthode dirige un processus réflexif qui guide les orientations de la recherche, conduisant à élargir ou affiner les cadrages en fonction du terrain. Elle pousse le chercheur à englober dans sa réflexion tout élément pertinent dans une situation donnée en menant un raisonnement complexe.



## **La modélisation systémique : un construit témoin de l'interprétation d'un phénomène complexe**

Prendre conscience de la complexité du monde nécessite la conception d'une posture qui, pour Edgar Morin ne parcellise pas, ne cloisonne pas, ne réduit pas, tout en reconnaissant l'inachèvement et l'incomplétude dont elle est porteuse.

Représenter par un schéma la complexité d'une situation sans la dénaturer est largement critiqué en SIC. Cette vision a pourtant l'avantage de lire une situation dans un environnement pertinent, de travailler sur plusieurs cadrages et d'accéder à des significations qui sinon seraient « noyées dans la masse ». Elle représente aussi un garde-fou contre les interprétations hâtives de l'analyste. Elle est pour cette raison un outil de légitimation dans le champ des SIC : elle économise par sa méthodologie et ses concepts des éléments interprétatifs transversaux.

### *Une modélisation qui permet de prendre en compte la complexité sans la dénaturer*

La démarche empirico-inductive amène le chercheur qualitatif à construire sa recherche à partir des données recueillies. La problématique évolue en fonction du terrain, seul choix opéré sciemment, et ainsi des cadrages induits.

En appliquant la méthode SQR, le chercheur repère d'abord les communications récurrentes et les catégorise. Il s'appuie alors sur les données communicationnelles fournies par le terrain. Cette étape n'a rien d'une interprétation puisqu'elle consiste à trouver le terme pour englober les formes de communications récurrentes : c'est une forme de représentation de la situation et de sa complexité. L'objectif du chercheur est ensuite de représenter schématiquement le système formel au plus proche de la réalité complexe observée. La disposition des éléments du schéma n'est pas normé, libre à lui de sélectionner des « codes symboliques » suffisamment signifiants. Cette étape représente un outil intellectuel très utile au chercheur pour accéder à une vision systémique « objective » et proche de la réalité donnée par le terrain. Dans les étapes suivantes, le chercheur formule les significations des échanges puis lit la logique du système. Le sens ne naît pas de son esprit, mais émerge des données qui une fois représentées en système se structurent et livrent d'elles mêmes la logique de fonctionnement.

### *Une modélisation pour représenter une partie du réel*

Les modélisations systémiques sont paradoxalement jugées comme trop compliquées ou trop réductrices. Pourtant, la lecture d'un schéma systémique est bien plus aisée : le système est là, entier dans sa complexité, visible, lisible et compréhensible. Pour le

chercheur, la modélisation est un outil de réflexion primordial dans son analyse, un cadre interprétatif duquel émerge le sens, protégeant de l'interprétation personnelle.

D'autres chercheurs y voient quant à eux une simplification du réel qui ne permet pas de restituer la complexité d'une situation. Une modélisation tend effectivement à réduire un objet d'étude à certaines caractéristiques qui apparaissent comme pertinentes. Son utilisation n'a pas pour objectif de simplifier la complexité d'une situation, mais de « *rendre intelligible des phénomènes qui le seraient difficilement à travers la multitude des éléments du réel* » (Mucchielli., 1996, p.131).

La modélisation systémique a finalement une double fonction. Elle permet d'abord de décrire le phénomène en représentant sous forme visuelle les éléments les plus pertinents d'une réalité. La modélisation a ensuite une fonction explicative, elle permet d'éclairer le chercheur sur le fonctionnement du système et ainsi de prévoir son comportement. La vision schématique systémique donne la possibilité d'accéder à une représentation mettant à jour des principes difficilement repérables autrement tels que l'homéostasie ou l'hologrammatisme.

### *Vers des pistes d'intervention pensées sur des modélisations*

Les SIC sont dotées d'une dimension théorique et d'une autre visant à l'action. Dans le domaine de l'organisation, il est attendu de livrer des solutions. La vision complexe systémique relie théorie stricte et pratique en ancrant cette dernière sur la première. En effet, lorsque des situations-problèmes transparaissent dans les modélisations, le travail réflexif réalisé à partir de la méthode SQR, permet de considérer le problème dans la logique « globale » de la situation. Alors les remédiations aux problèmes émergents peuvent être pensées non pas sur un problème ou un acteur, mais sur le système complet. Cette vision garantit donc d'appréhender le système et de proposer des solutions : « *Modélisation et simulation, réflexion et raisonnement, sont les deux faces inséparables de toute délibération.* » La SQR cherche, comme l'indique Jean-Louis Lemoigne (1990, p.16), à partir du modèle-énoncé à trouver un modèle-solution.

Cependant, les perspectives empiriques précises et adaptées livrées sont aisées à cerner pour des scientifiques exercés à leur lecture, mais qu'en est-il pour les acteurs impliqués. Se pose alors la question de la formation à cette forme de pensée. Pour proposer des solutions aux acteurs pris inconsciemment dans un jeu. Comment procéder? Quelles données indiquer? Faut t'il dévoiler les modélisations? Faut t'il livrer la logique finale et « attendre » un recadrage?

## **Bibliographie**

LE MOIGNE, J.L. (1990) *La modélisation des systèmes complexes*. Paris : Dunod.

LE MOIGNE, J.L. (1995) *Les épistémologies constructivistes*. Paris : PUF.

MUCCHIELLI, A. (2005) *Etude des communications : Approches constructivistes*. Paris : Armand Colin.

MUCCHIELLI, A. (2008) *Manuel pour le diagnostic systémique des relations humaines*.

Numilog.com (en ligne sur).

MORIN, E. (1990) *Introduction à la pensée complexe*. Paris : ESF.

WATZLAWICK, P., HELMICK BEAVIN, J., JACKSON, D. (trad. fr. : 1972). *Une logique de la communication*. New York : Editions du Seuil.