



Apports et limites de la méthode dite de la systémique qualitative dans les recherches sur les communications des organisations

Szafrajzen Barbara, Laurent Morillon

► To cite this version:

Szafrajzen Barbara, Laurent Morillon. Apports et limites de la méthode dite de la systémique qualitative dans les recherches sur les communications des organisations. Les communications organisationnelles Comprendre, construire, observer, 2012. hal-03156315

HAL Id: hal-03156315

<https://hal.science/hal-03156315>

Submitted on 2 Mar 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Apports et limites de la méthode dite de la systémique qualitative dans les recherches sur les communications des organisations

Szafrajzen Barbara

Docteure en Sciences de l'information et de la communication

Université de Toulouse - UPS

LERASS (EA 827) - Equipe Organicom

Morillon Laurent

Maître de conférences en Sciences de l'information et de la communication

Université de Toulouse - UPS

LERASS (EA 827) – Equipe Organicom

Résumé :

Cet article se propose d'identifier quelques uns des apports et limites de la méthode d'analyse dite de la systémique qualitative proposée par Alex Mucchielli à la fin des années 1990. Il s'appuie sur une récente recherche de doctorat en Sciences de l'information et de la communication ayant pour projet de comparer des dispositifs d'enseignement et de comprendre l'influence de l'usage d'un outil technologique. L'article envisage les usages de cette méthode à l'aune des recherches sur les communications des organisations.

Mots clefs :

Méthode, systémique, qualitatif, communication organisationnelle.

Introduction

Dans les recherches sur les communications des organisations¹ (D'Almeida, Andonova, 2006), les paradigmes épistémologiques sont aujourd'hui nombreux, oscillants schématiquement entre fonctionnalisme et interprétativisme (Bouzon, 2010). En sciences de l'information et de la communication, nombreux sont les chercheurs de par le monde à explorer les potentialités des modèles issus des paradigmes interprétativistes et/ou constructivistes, alternatifs aux modèles positivistes. Parmi ceux-ci, Alex Mucchielli a proposé à la fin des années 1990 une méthode d'analyse dite de la systémique qualitative (Mucchielli, 2004). Inspirée des préceptes de l'école de Palo Alto, elle vise l'interprétation du fonctionnement des ensembles humains en tentant d'explicitier les significations des échanges entre les acteurs². Après un cadrage propre à un problème donné, elle met à jour un « système formel » d'échanges rituels puis cherche à en comprendre la logique partagée.

Quels sont les usages, les apports et les limites de cette méthode d'analyse dans les recherches sur les communications des organisations ? Nous nous proposons de réfléchir à ces questions par l'entremise d'une recherche de doctorat menée en sciences de l'information et de la

¹ Ce terme, choisi pour son caractère englobant, n'exclut pas les autres considérations de la communication (organisationnelle par exemple).

² Soit toute entité socio-humaine qui prend part à la situation : un individu, un groupe, un regroupement institutionnel, une organisation toute entière.

communication (SIC). Celle-ci a pour projet l'étude communicationnelle de deux dispositifs de formation (l'un en présentiel, l'autre à distance) mis en place au sein d'un même département universitaire. La méthode de l'analyse systémique est mise en œuvre pour comparer les dispositifs et tenter de comprendre l'influence de l'usage d'un outil technologique. La présentation de certains des résultats d'une recherche à visée exploratoire, ne prétend pas à l'exhaustivité. Elle tente plus modestement de témoigner d'une expérience récente et d'enrichir la réflexion méthodologique pour le champ de la communication des organisations. En effet, nous appréhendons des phénomènes de communication qui se déroulent au sein d'une organisation en privilégiant une épistémologie constructiviste : si la communication n'est pas ici considérée dans sa capacité organisationnelle, nous mettons cependant en évidence la construction du sens émergeant en situation.

Nous commençons par présenter l'ancrage conceptuel et les principes théoriques de la méthode d'analyse dite de la systémique qualitative. Dans une seconde partie, nous questionnons les tensions susceptibles d'exister dans sa mise en œuvre. Nous introduisons notamment la thèse de doctorat menée. Enfin, dans une troisième et dernière partie, nous exposons les limites rencontrées et discutons l'un des points d'intérêt de l'usage d'une telle méthode dans les recherches sur les communications des organisations

I – Ancrage conceptuel et principes théoriques de la méthode

En combinant des techniques classiques (entretien et observation, analyse de contenu thématique et représentation graphique), la méthode d'analyse dite de la systémique qualitative a pour projet de connaître, comprendre et analyser le sens donné par des acteurs en situation. Cette méthode se positionne dans la lignée de la systémique des échanges de Palo Alto (Mucchielli, 2004). Elle l'enrichit³ en explicitant et en modélisant les échanges signifiants entre les différents acteurs en présence, sans hypothèse *a priori*. Les modélisations graphiques rendent compte de la compréhension des formes et des significations des échanges au sein des systèmes étudiés. Chacune des modélisations correspond à un niveau, soit à une étape de l'étude. Elles sont ensuite complétées par un commentaire analytique reprenant les causalités circulaires, la logique du système (règles implicites et latentes dirigeant les acteurs) et les « règles du jeu » des acteurs en présence, soit les scénarios répétitifs (Mucchielli, 2007). Il s'agit de mettre en évidence le système englobant, c'est à dire l'environnement pour un cadrage préalablement défini, puis de comprendre les avantages existentiels ainsi que les bénéfices secondaires que les acteurs tirent de leurs échanges.

Dans la lignée de l'approche compréhensive, la systémique qualitative ajoute six principes de lecture et d'interprétation de tout phénomène de communication :

- le principe systémique : un phénomène doit être analysé en corrélation avec un ensemble d'autres phénomènes ;
- le principe de cadrage incitant à considérer et à délimiter l'environnement de tout phénomène ;
- le principe du primat du contexte systémique : un phénomène n'existe et n'a de sens qu'en corrélation avec le contexte donné et créé par le système lui-même ;
- le principe de causalité circulaire : une chaîne de cause à effet agissant par rétroaction renforce ou inhibe le mécanisme ;
- le principe homéostatique : un système de phénomène développe une force interne qui le maintient ;

³ Les chercheurs de Palo Alto n'ont pas modélisé les schémas relationnels.

- le principe de l'émergence des paradoxes : « *dans un système, chaque phénomène est à la fois autonome et contraint, organisé et organisateur, informant et informé* » (Mucchielli, 2004).

Applicable et transposable à diverses situations de communication, cette méthode, un moment qualifiée de théorie (Mucchielli, 2004), se veut scientifique, constructiviste et qualitative (Mucchielli, 2004) : scientifique car c'est un chercheur, extérieur au système des échanges, qui, en adoptant une attitude empathique et distante, va tenter d'analyser le système jusqu'alors plus ou moins inconnu pour lui ; constructiviste (au sens de Mucchielli, 2006) dans la mesure où elle met en évidence la construction du sens émergeant en situation⁴ ; qualitative car elle s'attache à faire émerger les significations d'un système d'échanges.

Si la capacité de cette méthode à rendre compte de la complexité d'une situation est indéniable, son unicité et ses modalités de mise en œuvre sont susceptibles de susciter différents questionnements. Quels sont les apports et les limites de la méthode d'analyse de la systémique qualitative ? Quel est son intérêt dans les recherches sur les communications des organisations ? Quelles sont les capacités interprétatives que le chercheur doit mobiliser notamment dans la phase d'analyse puis de généralisation ? Dans le champs de la communication des organisations - où les objets d'études induisent des liens entre chercheurs et professionnels parfois étroits - ces questions méritent d'autant plus d'attention que la méthode proposée est susceptible de permettre le dépassement des modèles positivistes largement adoptés dans les organisations. Pour y réfléchir, nous nous appuyons sur les résultats d'une recherche menée lors d'une thèse de doctorat en SIC soutenue en 2010.

II – Une thèse en SIC mettant en œuvre la méthode dite de la systémique qualitative

Initialement encadré par Alex Mucchielli, l'un des auteurs de cette communication a mené une thèse de doctorat en SIC à l'Université Paul Valéry, Montpellier III (Szafrajzen, 2010). Ce travail a pour projet de comparer, par l'entremise d'une étude communicationnelle, deux dispositifs de formation SIC (l'un en présentiel, l'autre à distance) au sein d'un même département universitaire. Il s'agit de déterminer plus précisément en quoi l'intégration d'un outil technologique dans un dispositif d'apprentissage est susceptible de modifier à la fois la vision de cet apprentissage, mais aussi les expériences signifiantes. Pour ce faire, nous cherchons à connaître les profils des apprenants et à comprendre leurs évolutions dans chacun de ces deux dispositifs. Avec qui sont-ils en interaction ? Quels types de relations entretiennent-ils ? Quelles difficultés rencontrent-ils ? Quelles sont leurs pratiques d'apprentissages ? Quelles sont les composantes de leur dispositif d'apprentissage ? Quels sont leurs « *définitions de la situation* » (Mucchielli, 2004) ? Quel est la co-construction de leur réalité collective ? Nous tentons également d'observer les incidences des spécificités de ces dispositifs de formation dans les parcours d'apprentissage.

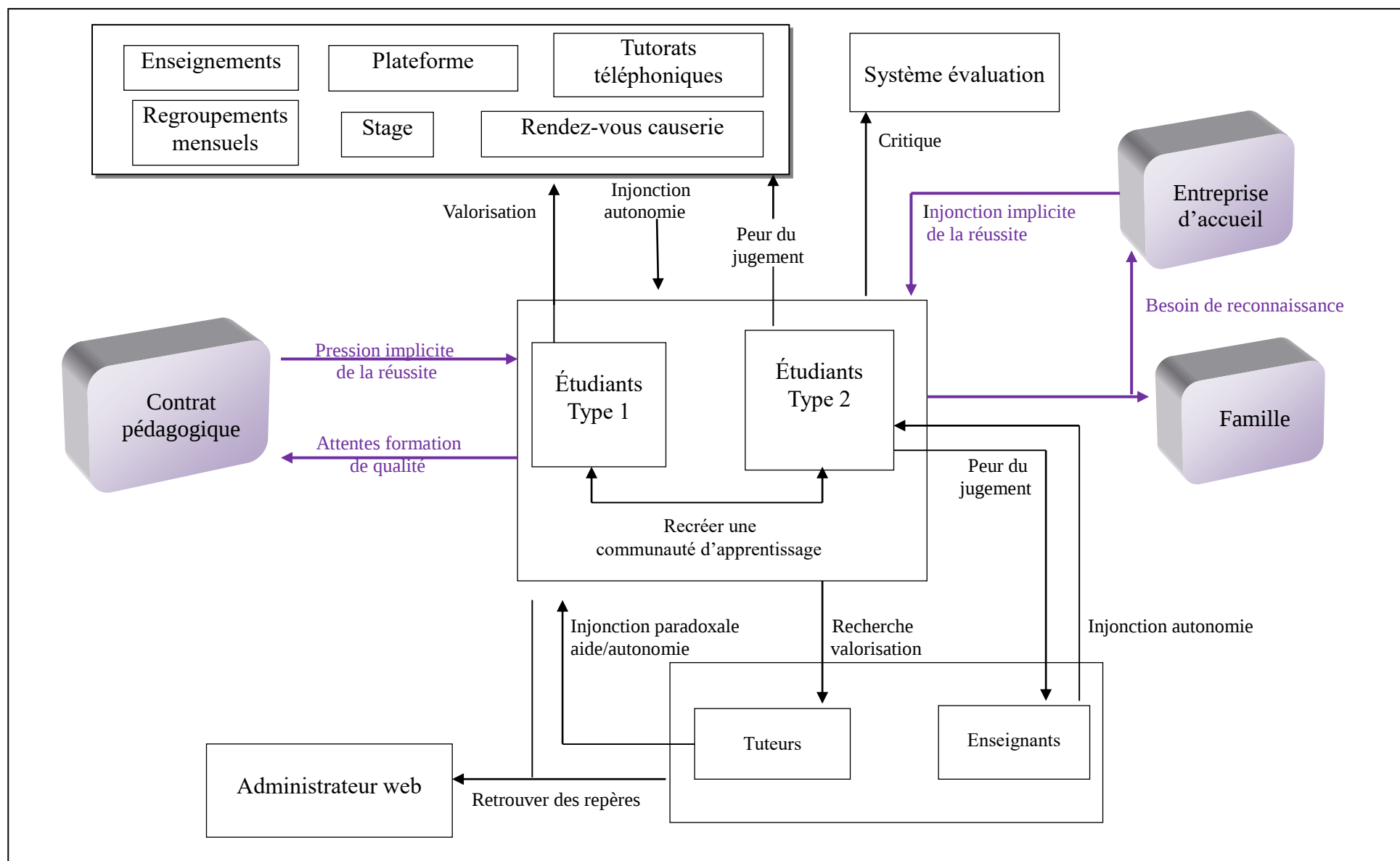
Une position épistémologique issue d'une « convention constructiviste » (Le Moigne, 2003) est adoptée. Considérant que le sens se construit en situation et en interaction avec le dispositif d'apprentissage (entités humaines, matérielles et/ou idéelles), nous optons pour une

⁴ La « théorie » systémique des communications est constructiviste car « *elle postule que le sens d'un phénomène communicationnel n'est pas une donnée de départ, mais qu'il émerge de la mise en relation de cette communication avec le contexte des autres communications ayant constitué un système (référence au principe théorique : "Une communication ne prend son sens que dans le contexte du système des communications dans lequel elle existe")* ». » (Mucchielli, 2006)

approche compréhensive à visée exploratoire. La méthode d'analyse de la systémique qualitative est mobilisée pour comprendre et comparer les points de vue des acteurs en situation d'apprentissage notamment sur ce qu'ils disent de leur vécu d'apprenant. Les modélisations induites sont en effet susceptibles de mettre en évidence les fonctionnements pédagogiques et communicationnels des deux dispositifs. Le recueil des propos des apprenants est réalisé par entretiens non directifs centrés et directifs actifs ainsi que par observations simples et participantes. Cette articulation permet d'une part de recueillir les points de vue et les interactions ; d'autre part de confronter les propos et les comportements. Afin de faire émerger le sens, une analyse de contenu qualitative par catégorisation est adoptée. Pour recueillir des données nouvelles et/ou plus précises, de constants allers-retours entre les données empiriques et leur analyse sont réalisés. Les phases de compréhension, mise en relation, contextualisation et interprétation sont dès lors liées. La lecture communicationnelle des deux dispositifs s'effectue à travers différentes modélisations graphiques (cf. figure 1).

La montée en généralité est inhérente à un travail d'induction (et par là-même d'interprétation), réalisé au regard de la compréhension générale que le chercheur a du dispositif d'apprentissage (soit l'ensemble des formes et significations d'échanges mises en exergue).

Figure 1 : Exemple de modélisation des significations d'échanges, le système cadré sur le dispositif d'apprentissage à distance



Si les apports généraux de la méthode semblent clairs, nous pouvons toutefois nous demander quelles ont été les limites rencontrées lors de la recherche doctorale et comment enrichir la réflexion méthodologique pour l'étude des communications des organisations ?

III – Limites et usages dans les recherches sur les communications des organisations

Plusieurs limites sont apparues lors de la mise en œuvre de cette méthode dans le cadre de la thèse menée. La présente réflexion ne prétend cependant pas à l'exhaustivité ; elle n'a pas non plus pour objet de remettre en cause la validité scientifique de la méthode. Elle cherche plus modestement à en identifier les voies d'amélioration, notamment dans l'optique d'un usage dans les recherches sur les communications des organisations. Parmi les limites de la méthode, nous avons choisi d'en évoquer succinctement cinq :

- comme avec la plupart des démarches qualitatives, la question de l'objectivation fait débat : dans la phase de recueil, l'attention et l'attitude du chercheur (à la fois distante et proche du terrain ainsi que des acteurs concernés par l'étude) influent sur les données recueillies. Dans la phase d'analyse, les interprétations lui sont également propres ; par exemple, lors de l'élaboration du système, le chercheur fait un tri de sorte à n'y insérer que les éléments lui semblant avoir de l'importance. Une validation externe peut toutefois atténuer ce phénomène ;
- le système étant non déterminé initialement, le chercheur doit le construire en ayant au préalable choisi un cadrage suffisamment large pour que soient insérés l'ensemble des phénomènes et acteurs nécessaires à la compréhension de son fonctionnement. Ce choix quant à la délimitation du cadrage lui est propre et détermine ensuite l'ensemble du corpus, induisant en partie les résultats analytiques obtenus ;
- la méthode ne fonctionne que sur des systèmes présentant des redondances et, faute de n'intégrer le principe dialogique, s'avère peu applicable aux systèmes instables ou trop complexes. Par ailleurs, la procédure de catégorisation des échanges (ses formes et/ou ses significations) peut être considérée comme réductrice, voire caricaturale. Elle ne permet pas de percevoir certaines finesses induites par le changement d'un détail au sein du système.
- si le cadrage de recherche est trop large (et donc le nombre d'acteurs et d'interactions trop nombreux), la lisibilité des schémas systémiques devient peu évidente. De plus, les possibilités d'actions suite aux modélisations sont limitées ;
- la méthode ne permet pas d'identifier un « modèle canonique » de référence susceptible d'être retrouvé et généralisable par les analyses. Le « système » mis à jour est spécifique à la situation d'échanges. L'analyse permet de mettre en évidence uniquement certaines de ces significations et certains de ces sens.

L'adoption d'une telle méthode pour l'étude des communications des organisations présente différents intérêts. Les arguments pour les usages scientifiques et professionnels ont déjà été abordés dans plusieurs ouvrages (dont Mucchielli, 2006), communications, articles, sites internet et manuels (par exemple Mucchielli, 2010). Afin de dépasser le simple exercice de synthèse, nous nous proposons, dans le cadre du présent article, de discuter un apport potentiel. En communication des organisations, le champ et les objets d'études induisent des liens entre chercheurs et praticiens qui peuvent s'avérer étroits. De plus, dans le contexte politique et économique actuel, les incitations et occasions de rencontres, d'échanges, parfois de confrontations entre les acteurs de ces champs différents se multiplient. Or, une analyse des positionnements respectifs (Morillon, 2007) semble faire émerger certaines différences, par exemple en matière d'épistémologie, susceptibles de rendre les interactions, voire les collaborations, problématiques. En effet, les chercheurs s'intéressant au champ de la communication des organisations explorent depuis une quinzaine d'années les potentialités des modèles issus des paradigmes interprétativistes et constructivistes. Ainsi, les travaux de

recherche se référant aux théories et méthodes de l'*Organizational Communication* (Putnam, Nicotera, 2009) se développent. Au sein des organisations, les professionnels de la communication (responsable et chargés de communication, attachés de presse, consultants, etc.), dans le cadre de leurs missions, sont en quête d'instruments et de modèles opérationnels, utiles et efficaces, susceptibles notamment de prédire les comportements. L'approche fonctionnaliste et plus particulièrement le modèle marketing - issu des sciences de gestion et conçu pour l'action - sont prégnants. Pourtant certains praticiens, confrontés à la diversité des acteurs, au dynamisme des contextes ainsi qu'à la relative efficacité des modèles prédictifs s'ouvrent à d'autres approches. En cela, la méthode de la systémique qualitative, tout en répondant à des critères de scientificité, est susceptible de satisfaire certaines des attentes des professionnels. Elle peut par exemple s'avérer utile dans le cadre de la réalisation d'un audit : en prenant en compte la globalité d'un système, elle est susceptible d'éviter une vision étroite des phénomènes observés. En analysant les interrelations entre acteurs, elle peut même permettre dans un second temps, en levant des leviers internes, de faire évoluer les situations (organiser la construction sociale devenant un processus de communication). Du point de vue de la recherche, la méthode s'intègre dans une appréhension constructiviste très actuelle de l'organisation considérée comme un ensemble complexe et semi autonome de relations qui prennent leur origine dans les interactions humaines (Bouzon, 2010). La méthode permet la perception et la représentation de significations partagées par des actions et des événements communs. Elle peut également selon nous, de manière méta, venir enrichir les approches dites constitutives de la communication organisationnelle (Putnam, Nicotera, 2009 ; Taylor, Van Every, 2000).

Pour conclure

Constructivisme et systémique, en permettant des analyses pluralistes des phénomènes apparaissent peu à peu dans certaines recherches-actions (Morillon, Aldebert, Szafrajzen, 2010), le modèle dit de la systémique qualitative est susceptible de faire le lien entre la théorie et la pratique, entre professionnels et chercheurs. A ce titre, la recherche menée dans le cadre de la thèse de doctorat soutenue fin 2010, possède des visées à la fois heuristique et pragmatique, dans la mesure où il s'agit d'une aide pour la recherche mais aussi pour la pratique. Ainsi, dans le cadre de contrats signés avec des organisations, certains chercheurs réalisent des recherches-actions qui privilégient une mise en situation de la recherche, tant dans son déploiement que dans l'utilisation de ses résultats (Lewin, 1943). Cette méthode peut permettre l'enrichissement de cette forme de recherche particulière.

Références bibliographiques

- Almeida, (d'), N., Andonova, Y. (2006), La communication des organisations, in Olivesi, S. (sous la dir.) *Sciences de l'information et de la communication. Objets, savoirs, discipline*, PUG, pp.129-143.
- Bouzon, A. (2010). Las investigaciones en comunicación de las organizaciones. Orígenes y fundamentos, Second congrès International de la Asociación Española de Investigadores de la Comunicación (AE-IC), *Comunicación y desarrollo en la era digital*, Faculté des sciences de la communication de l'Université de Málaga, Espagne, cederom.
- Le Moigne, J.-L. (2003). *Le constructivisme. Modéliser pour comprendre*. Tome 3. Paris : L'Harmattan.

- Lewin K. (1943) « Forces Behind Food Habits and Methods of Change », *Bulletin of National Resources Council*, n°108, p.35-65
- Morillon, L., Aldebert, B., Szafrajzen B. (2010), « Pour une lecture croisée des recherches sur la communication des organisations en sciences de l'information et de la communication et en sciences de gestion », *XVII^e congrès SFSIC*, Dijon, 23 au 25 juin 2010, actes en ligne : <http://tabarqa.ubourgogne.fr/outils/OconfS/index.php/SIC/SFSIC17/paper/view/88/8>
- Morillon, L., (2007) « Nomadisme du modèle marketing, quelle appropriation dans les recherches actions en communication organisationnelle ? », *Communication et Organisation*, n°31, p.215-227
- Mucchielli, A. (2004). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines*. Paris : Armand Colin.
- Mucchielli, A. (2006). *Etude des communications : nouvelles approches*. Paris : Armand Colin.
- Mucchielli, A. (2007). *Manuel de sémiotique situationnelle pour l'interprétation des conduites et des communications*. ISBN 2-9519798-1-9.
- Mucchielli, A. (2010). *Intervention systémique dans l'entreprise*, éd. Ovadia, Nice, 2010.
- Putnam, L., Nicotera, A.M., (2009). *Building theories of organization : the constitutive role of communication*, New York : Routledge.
- Szafrajzen, B. (2010). *Lecture communicationnelle de deux dispositifs d'apprentissage au sein d'un même département universitaire. Le cas de la licence en sciences de l'information et de la communication*. Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication. Université Montpellier III, Montpellier, France.
- Taylor, J.R., Van Every, E.J. (2000). *The Emergent Organization : Communication as its Site and Surface*, Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.