

## Journées AFSCET au Moulin d'Andé

### **Aspects sémio-systémiques de Référenciels d'Action collective ?**

*Ou "Rôle de la cognition dans l'agir ensemble" ?*

*Bernard Decourbe*

Réseau Virtuel CERSA

*Stéphane Grès*

Université de Technologie de Compiègne

#### Introduction

*Aborder le "rôle de la communication et de la cognition dans l'agir ensemble" pose d'abord la question de l'utilité des "Référenciels de Connaissances" trop construits a priori sans tenir compte des références culturelles. Le rôle de la communication et de la cognition est très contextuel et orienté par les intentions et les actions des acteurs ; celles-ci se traduisant dans une pragmatique de la communication. Notre exposé pose les aspects socio-systémiques liés à la co-construction d'une culture commune, en considérant qu'elle est le levier d'une intelligence collective capable d'accompagner le changement et l'action. Après avoir montré les limites et les pistes d'une approche linguistique, nous dessinerons le chemin d'une approche méthodologique pour construire des référenciels d'action collective prenant en compte l'aspect sémiotique et la génération de sens*

Des Référenciels de Connaissances aux Référenciels d'Action collective ?

#### I) TRAITEMENTS LINGUISTIQUES INITIAUX DE LA COMMUNICATION VERBALE.

*Le retour d'expérience professionnelle d'études qualitatives de contenu de communications écrites, fondées sur une approche thématique partiellement assistée par ordinateur, selon des critères lexicométriques d'inférences co-textuelles décrit l'essentiel des contraintes linguistiques et la rigueur indispensable aux analyses de discours .*

- A l'origine : une recherche lexicométrique en communication publicitaire
- Une assistance logicielle SI-ALEX spécifique
- Un mode opératoire contraignant
- Des domaines d'application se complexifiant.

## II) QUESTIONNEMENTS SEMIOTIQUES D'UNE DEMARCHE THEMATIQUE ?

*Les études d'organisation ont mis en évidence les limites d'une approche linguistique, symbolique et conventionnelle, ne rendant pas compte des réalités comportementales des acteurs ; telles, par exemple, les conséquences multiples liées au fait que l' "information est pouvoir".*

*D'où le souci de ne pas se limiter à la communication verbale et d'étendre l'approche sémantique des analyses textuelles par l'application de principes sémiologiques et par les techniques de sémiotique textuelle ; ceci selon un double approche environnement méthodologique : la modélisation des connaissances et la contextualisation des communications.*

Insuffisance de la pratique linguistique dans une démarche thématique

Des conventions symboliques au processus de signifiante ?

Modalisation référentielle des abstractions cognitives ?

Schématisation référente des contextes de communication ?

## III) SYSTEMES D'INFORMATION ET APPRENTISSAGE ORGANISATIONNEL

*Des investigations diverses concernant le statut de l'information et les différents niveaux d'analyse de la théorie des systèmes ont conduit à considérer que, dans le domaine des organisations complexes, le système d'information pouvait être appréhendé à la fois comme mémoire collective dynamique et comme outil d'intermédiation entre les niveaux individuel et collectif d'une communauté d'acteurs.*

*Sous les effets conjugués que (i) "La communication (doit être) considérée comme le contexte de la cognition", que (ii) l'autonomie se conquiert par la mise en oeuvre conjointe de processus d'accès à la connaissance et d'organisation des modalités de communication, que (iii) la conception du système d'information devrait répondre au principe d'urbanité, - savoir vivre ensemble -, que (iv) les besoins d'informations sont organisés autour des processus métiers,*

*Il y a lieu de considérer que le système d'information doit être ancré dans une réalité partagée, être culturellement adaptée aux conditions d'utilisation des technologies de l'information et impliquer, - dès la conception et par une participation active et orchestrée -, l'ensemble des acteurs-utilisateurs.*

*Ce système d'information, considéré comme un réseau distribué de mémoire dynamique au service d'une communauté, - ce qui semble constituer un nouveau paradigme systémique -, et conçu comme un territoire de connaissances communes et partageables, - dont il faut établir la carte -, doit être co-construit et maintenu à partir d'un fond commun de référence, dispositif de mémorisation artificiel - le Référentiel d'Action collective -.*

*Un tel référentiel devrait faciliter l'apprentissage organisationnel en (i) actualisant une vision commune des activités contextualisées et des expériences capitalisées et (ii) en guidant les stratégies coopératives en fonction des fluctuations de l'environnement.*

- Une mémoire collective distribuée orientée "patterns d'action" (communication et cognition située et distribuée)
- L'inter-médiation entre acteurs d'une collectivité d'action
- Références socio-culturelles et pragmatique de la communication
- Principe d'Urbanité et émergence de l'apprentissage organisationnel.

#### IV) APPLICATION EXPERIMENTALE D'UN "REFERENCIEL D'ACTION COLLECTIVE"

*Une première réflexion méthodologique sur la constitution d'un tel Référenciel a été lancée auprès d'un groupe restreint de participants aux réunions d'AFSCET-Café. Les premiers enseignements de cette "démarche embryonnaire" présentée concernent en priorité (i) les conditions de mise en intermédiation de participants différemment intéressés par le sujet et (ii) une explication et une argumentation indispensables pour faire comprendre l'intérêt et les enjeux d'une telle initiative.*

- Finalités d'une action collective : réflexions sur le thème "Sémiologie et Systémique" ?
- Principes d'élaboration du "référenciel d'action collective"
- Pratiques des compte-rendus méthodiques
- Premiers enseignements des réunions AFSCET-Café

#### Conclusion

*Nous avons vu que la notion de Référenciel d'action est un premier pas pour engager un processus d'intermédiation potentiellement fructueux entre les niveaux individuel et collectif. Ce processus est souhaitable en raison de la nécessité d'entretenir en permanence un apprentissage organisationnel, garant du retour d'expérience et du sens à donner aux actions des individus. L'engagement dans l'action ne peut uniquement reposer sur l'aspect linguistique et syntaxique apparent, il peut s'ancrer dans une réelle compréhension des processus de communication et de cognition mis en jeux entre les acteurs. Dans cette perspective, la systémique et la sémio-logique peuvent fonder des nouvelles approches alternatives à même de réaliser le passage entre des Référenciels de connaissances statiques et des Référenciels d'action dynamique contextualisés qui oeuvrent réellement par, pour et avec les acteurs.*

*Les suggestions entrent dans le cadre d'un "Intelligence collective", raccourci motivé du thème des deux journées "Intelligence des systèmes et action collective".*

*Etablies sous la forme de définitions, les propositions se veulent être, à terme, des "engagements ontologiques" : (i) perspectives systémiques fondées sur le concept de formes systémiques ; (ii) suggestions sémio-logiques selon les différentes approches herméneutiques ! ; (iii) sémiotique des langages : sens et portée des langages, non uniquement de communication verbale.*

*"Intelligence collective" : Une réponse sémiologique à un questionnement systémique ?*