

## Quelques remarques sur la portée et les limites des modèles de communication organisationnelle

Christian Le Moëne

---



### Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/3449>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.3449

ISSN : 1775-3546

### Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

### Édition imprimée

Date de publication : 1 octobre 2006

Pagination : 48-76

ISSN : 1168-5549

### Référence électronique

Christian Le Moëne, « Quelques remarques sur la portée et les limites des modèles de communication organisationnelle », *Communication et organisation* [En ligne], 30 | 2006, mis en ligne le 21 juin 2012, consulté le 19 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/3449> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.3449

---

Ce document a été généré automatiquement le 19 avril 2019.

© Presses universitaires de Bordeaux

---

# Quelques remarques sur la portée et les limites des modèles de communication organisationnelle

Christian Le Moëne

---

- 1 La réflexion et les débats sur la catégorie de modèle sont devenus très fréquents ces dernières décennies<sup>1</sup>. Pour autant, la signification de cette notion comme sa délimitation d'avec d'autres – théories, hypothèses, conjectures, démarches... – n'en est pas plus claire, notamment dans les sciences humaines et sociales, au point que l'on a souvent le sentiment d'être en face d'un « mot pavillon »<sup>2</sup>, d'un fourre-tout commode, ce que revendiquent au demeurant certains auteurs comme étant à la fois la caractéristique fondamentale de cette notion et ce qui en fait la richesse et la plasticité (Le Moigne, 1987).
- 2 Ainsi, on ne sait pas toujours très bien, à lire la littérature un peu foisonnante qui utilise ce terme, s'il s'agit du modèle qu'il convient d'imiter, modèle transcendantal archétypique ou, plus trivialement, patron de la couturière ou gabarit de l'ébéniste..., ou du modèle qu'il s'agit de déduire de l'observation ou de l'expérience et de poser conventionnellement comme norme, ou comme dispositif de simulation de l'action... ou enfin de celui qu'il s'agit de construire à partir d'une théorie ou d'une hypothèse en vue d'en tester les limites ou, dans une autre perspective, d'en vérifier la consistance logique ou sémantique. Pour autant, on perçoit bien que si certains modèles reposent sur une axiomatique implicite ou explicite, d'autres se donnent comme des dispositifs descriptifs, empiriques et éphémères.
- 3 On peut aussi se demander s'il n'y a pas dans diverses utilisations des modèles une confusion des niveaux logiques entre des modèles technico-pratiques, élaborés de diverses façons en vue de guider ou d'anticiper l'action, et des modèles scientifiques ou théoriques, dispositifs intellectuels « simplifiés » présentés comme susceptibles de tester certaines hypothèses ou certains aspects d'une théorie. Quelle est la relation entre ces deux types de modèles et est-il vraiment opportun de les distinguer ? Plus précisément, quel est l'objet des « modèles scientifiques » dans les sciences sociales ? Par exemple, les organisateurs industriels élaborent-ils des « modèles d'organisation », et les

communicateurs des « modèles de communication », ou bien ces « modèles » sont-ils élaborés par les chercheurs qui les observent et réfléchissent sur leurs pratiques ? Mais si les praticiens élaborent des modèles, alors les modèles des chercheurs qui observent leurs pratiques sont, en bonne logique, des modèles de modèles. Et que penser de la mise en abîme de cette notion lorsque la réflexion épistémologique propose de « changer de modèle » en utilisant ce terme comme un synonyme de la notion de paradigme ?<sup>3</sup>

- 4 Sans prétendre faire un point général sur une question aussi complexe, je voudrais tenter de clarifier un peu ces distinctions en essayant notamment d'évaluer la pertinence, en cette matière, des problématiques de la démarcation : peut-on, et est-ce utile, distinguer entre modèle technico-pratique et modèle scientifique et, si oui, quelles sont les distinctions minimales qui peuvent être faites entre ces deux catégories ? A-t-on vraiment besoin de modèles - éventuellement verbaux- et quelles en sont les limites ? Que signifie l'abandon progressif de la catégorie de modèle au profit de celle de modélisation ? Qu'est-ce que ces questions peuvent apporter aux sciences de l'information et de la communication dans un contexte où de nombreuses sciences sociales sont travaillées par la nécessité de prendre en compte les conséquences théoriques du développement massif des processus informationnels et communicationnels ?<sup>4</sup> Un détour par une réinterprétation libre, et à la lumière de travaux récents, du débat grec<sup>5</sup> entre Platon et Protagoras, permet d'éclairer quelques questions intéressantes concernant notamment cette catégorie de « modèle » et la crise actuelle des postures transcendantales dans les sciences sociales.

## Entre stratagèmes ...

- 5 Protagoras le sophiste affirme contre Platon que « l'homme est la mesure de toute chose, de ce qui est en tant qu'il est et de ce qui n'est pas en tant qu'il n'est pas ». Il s'agit de l'un des premiers énoncés radicalisant une posture pragmatique qui nous soit parvenu. Contre le dogmatisme platonicien de la vérité, du modèle idéal, de la forme transcendante, contre l'affirmation d'une dualité de la science et de l'opinion, la sophistique ancienne pose qu'il n'y a rien d'autre que ce qui apparaît, que c'est dans le même mouvement, dans l'action, que se donnent le projet et le sens. Il ne s'agit pas ici de scepticisme mais d'une posture qui suggère que la vérité n'est qu'un cas particulier possible de la convenance. Comment en effet penser la vérité dans une logique de l'action, dans laquelle ce qui s'exprime, c'est la « métis », l'intelligence rusée qui s'efforce de saisir le moment opportun pour agir, le « kairos » ? C'est là le fondement des hypothèses constructivistes qui seront ultérieurement développées par Léonard de Vinci, Vico, ou les constructivistes contemporains : elle posent que le projet humain est ce qui fait émerger dans le même mouvement, en situation et contexte, le projet, les ressources pour ce projet, le sens et les conditions pragmatiques de l'interprétation, de l'évaluation de l'action qui convient. Laisser faire la processivité, les conditions, en amont des processus qui leur permettent de s'engager et de donner tout leur potentiel, on trouve ici dans la sophistique ancienne une évidente convergence avec ce que François Jullien donne à connaître de la culture chinoise traditionnelle : ni scepticisme, ni relativisme, dans l'immanence radicale de la situation, « le sage est sans idée » (Jullien, 1998).
- 6 L'intérêt et la subtilité de la posture sophistique sont évidemment de relier la connaissance et l'action comme moment d'émergence du sens. Les processus de conceptualisation de « modèles » d'action sont ici des processus pragmatiques d'essai et

erreur, visant à systématiser l'expérience dans des énoncés courts et compréhensibles en vue d'aider à des conceptions et des simulations ultérieures de l'action. Dans cette perspective, il ne peut y avoir de modèle *a priori* de ce qu'est la bonne façon de faire. Ce qui a réussi dans une situation et dans un contexte ne peut rien dire de ce qui conviendra dans une autre situation et un autre contexte : nulle généralisation n'est possible, chaque situation est nouvelle et originale, radicalement singulière. Mais comment synthétiser l'expérience acquise si on ne peut monter en généralité ? La conception pragmatique bute ici sur une limite évidente : comment dépasser l'immédiateté et la singularité de chaque situation ? Comment dépasser les modèles empiriques non commensurables, constamment changeants à mesure des changements de contextes ? Comment faire une carte si le territoire se dérobe tout le temps ? La modélisation empirique est abondamment utilisée par les études et les classifications du marketing et dans certaines typologies d'approche des processus informationnels et communicationnels.<sup>6</sup> Mais comment penser le savoir et son accumulation, comment penser le débat scientifique, comment éviter un relativisme radical si l'on considère que les mots, notions, idées, problématiques, hypothèses sont relatifs à la situation et susceptibles de changer perpétuellement ? Si « le sage est sans idée », comment fonder l'accumulation du savoir, et comment fonder la recherche si aucun concept n'est stable et si tout est pure convention provisoire ? Après les hypothèses de Quine sur l'incommensurabilité des théories et hypothèses, comment refonder une conception de la connaissance scientifique et du savoir qui puisse revendiquer une certaine légitimité ?

- 7 L'expérience sophistiquée est capitalisée dans des énoncés, on dirait aujourd'hui des modèles, qui la résument *a posteriori* et constituent l'essence même de la conceptualisation pragmatique. Quel est le statut de ces énoncés ? On peut les rapprocher de la culture des stratagèmes dans la pensée stratégique chinoise : ce sont des énoncés qui font la synthèse des expériences, notamment des expériences-types, et ne se donnent pas comme des modèles à imiter, mais comme des aides à la réflexion et à la décision. Ce sont des dispositifs d'anticipation et de simulation de l'action en contexte très fortement contraint dont l'intérêt est de ne pas avoir la lourdeur des théories et leur caractère enfermant : pour tout dire, ce sont des concepts<sup>7</sup>. La modélisation est ici une modélisation « faible », c'est-à-dire qui ne prétend pas à une autre validité que la convenance dans le contexte et la situation. En faire des « modèles forts », des « modèles de la norme » susceptibles d'être valides partout et toujours, les transforme en dogmes et en modèles *a priori* pour toute situation ultérieure. Mais comment monter en généralité et fonder une connaissance et des langages communs ?

## ... et concepts

- 8 C'est sans doute là l'intérêt et la subtilité de la posture platonicienne. Sa conception est dogmatique, mais elle pointe l'importance de l'universel, l'importance du concept, l'importance de la généralisation dans le développement de la connaissance comme construction collective d'un savoir stabilisé. Sans l'hypothèse d'une universalité des concepts et des structures cognitives, il n'y a pas de science possible, car il n'y a aucun langage commun possible. Le fondement de la problématique de la connaissance est transcendantal. L'*Eidos*, la forme – ou l'idée – est le modèle de la vérité, de la morale et de l'esthétique, forme idéale dont il convient de déduire les modèles de pensée et d'action. Il est donc « modèle objet » et « modèle de la norme », déduit de la théorie et susceptible

d'être appliqué à toute situation possible dont il est censé exprimer l'essence. Platon ouvre ainsi sur ce qui deviendra la modélisation mathématique et informatique : les langages formels, par leur cohérence et leur consistance expriment l'essence de l'organisation du monde naturel et social. Le modèle platonicien est un opérateur général de vérité, permettant de lire le réel et d'en comprendre tout à la fois l'essence universelle et la singularité. Universel, car c'est chaque situation et chaque contexte qui doivent s'y adapter et non l'inverse.

- 9 Il est également un langage universel, les mathématiques, la science des nombres, « science divine » selon Platon, qui permet d'exprimer au mieux l'essence des phénomènes. Il en découle évidemment une conception forte de la théorie et de la consistance des langages et des énoncés qui sera au cœur de la réflexion épistémologique d'Aristote à Descartes et jusqu'au Cercle de Vienne. De là une radicalisation des modèles formels dont la cohérence appelle à les ériger en modèles normatifs. La convergence de l'empirisme et du dogmatisme donne les modèles tayloriens et, plus contraignants, les logiciels et dispositifs normatifs de coordination et d'évaluation de l'action organisée. Ils visent à commander les logiques d'actions pensées comme procédurales et se donnent à partir d'une synthèse locale de pratiques ayant réussi, comme des modèles de « bonnes pratiques », de « bonne organisation », le « *one best way* », le modèle de la norme. A cet égard, il ne fait pas de doute que les modèles procéduraux de description des logiques d'action, ramassés dans des logiciels ou dans des référentiels divers, sont devenus les modèles dominants de communication organisationnelle notamment dans les logiques de production et de cadrage des politiques d'écritures, bases de données, Internet professionnels...
- 10 Que ce soit chez Platon pour lequel la forme idéale doit être posée comme but – *telos*, le dessein, le *disegno* – pour pouvoir commander l'action qui le fera exister en donnant forme à la réalité du monde sensible, ou chez Aristote pour lequel la norme immanente, déduite des situations antérieures, devient le modèle théorique transcendant auquel il convient encore de soumettre la pratique, le concept, toujours, précède finalement l'action et structure, donne forme aux « faits » qui autrement ne pourraient être perçus dans leur singularité et leur différence. Ce qui s'impose ici, c'est la distinction théorie-pratique, le dualisme comme paradigme, la séparation entre « science et technique » et son corrélat contemporain, la condamnation outrée de la « technoscience » considérée comme un rabaissement de ce qui est présenté comme l'idéal de la science grecque censée viser la connaissance purement théorique, déconnectée de l'action, « désintéressée ». Ce qui fondera la critique heideggerienne de la science et de la technique : « *das Wissenschaft denkt nicht* ». S'impose aussi le fait que le concept, exprimé dans des langages et des discours consistants, est le seul noble et fiable instrument de la pensée, au détriment des autres mécanismes et modalités de signification, images, dessins, mais également objets, maquettes, jeux, simulations... pratiques sociales diverses. L'élitisme sous-jacent à ces points de vue néglige que les modalités sociales de significations de l'action ne sont pas seulement langagières mais des agencements de formes sémiotiques, organisationnelles et techniques perpétuellement recomposés sous l'effet des événements, discontinuité, informations.

## Convergences

- 11 Il y a donc une tension entre les deux perspectives, théorique et empirique qui a été au fondement du grand partage que l'on retrouve encore entre sciences empiriques et sciences théoriques, modèles empiriques et modèles théoriques... Or, les deux perspectives le plus souvent opposées dans l'histoire des idées, convergent et se complètent, y compris et peut-être d'abord dans leur tension et leur opposition : pour faire des projets, il faut en avoir l'idée et le concept.
- 12 Platon peut être compris derrière beaucoup de présocratiques d'ailleurs, comme ouvrant une perspective sur la conceptualisation *a priori* comme possibilité de construire des modèles, des hypothèses et des théories pertinentes, susceptibles d'éclairer les processus pratiques que ces théorisations font éventuellement surgir comme tels dans nos desseins. L'invention libre des concepts et des théories comme axiomatique, suggère que les « faits » ne sont pas donnés mais construits et participent de la construction de toute expérience possible. Les contextes théoriques et paradigmatiques, si on abandonne l'hypothèse d'une divinité transcendante, sont la référence dans laquelle nous construisons nos hypothèses et concepts en relation avec la construction de nos expériences du monde. L'homme est certes la mesure de toute chose, mais non pas l'individu isolé sujet séparé de son objet et de son corps, mais l'homme social, inséré dans une histoire et un perpétuel devenir autre.
- 13 Le monde est l'ensemble des faits... et les faits sont construits, signifiés dans des langages, « jeux de langages » dira Wittgenstein, dont le sens ne précède pas la situation d'énonciation. Cette construction *a priori* de notre capacité à connaître que Platon voit dans la contemplation des essences, Aristote dans l'expérience et Kant dans le transcendantal des schèmes de la sensibilité et des concepts purs de l'entendement, l'anthropologie culturelle et les sciences cognitives l'identifient dans l'immanence des processus d'apprentissage et d'imprégnation constitutifs de notre appareil cognitif. Il y a de l'hérité et du construit, institution et émergence, imitation et invention structurent notre rapport à notre monde.
- 14 La synthèse kantienne et le dépassement de la vérité pour une problématique de la signification ouvrent sur les pragmatismes modernes. Derrière Pierce, Dewey ou Wittgenstein, le pragmatisme s'articule à la conceptualisation comme processus de modélisation en relation avec l'action. Dès lors, modélisation et conceptualisation se rejoignent et à bien des égards se confondent. Théorisation, modélisation, conceptualisation, sont des processus et non des états statiques, et les modèles n'en sont pas des simplifications mais des modalités de signification : écritures, images, schémas, objets, permettent de couvrir de plus larges champs de communication, de compréhension, de coordination et d'anticipation de l'action organisée.
- 15 L'intérêt du pragmatisme est d'intégrer toutes les conceptions comme des conceptions pragmatiques possibles, y compris les conceptions dogmatiques et positivistes. A cet égard, les « modèles-objets » ont autant de légitimité que les « modèles-projets » (Le Moigne, 1987), dès lors que leur portée et leurs limites sont clairement explicitées. Dans le fond la supériorité de Protagoras sur Platon, est que son point de vue est plus englobant. Mais il faut dès lors en tirer les conséquences : le sophiste insiste sur l'action et la situation, le contexte, leur singularité et leur impossible généralisation, sinon comme aide à la réflexion, comme dispositif de simulation, Platon insiste sur le concept, la

théorie, la généralisation inévitable et utile. De fait, toute théorie est générale, il n'y a pas d'énoncé particulier possible car tout énoncé fait surgir un monde<sup>8</sup>. Il en résulte que toute théorie est un modèle et tout modèle une théorie puisque tout modèle est adossé à une axiomatique ou à un ensemble de concepts et d'hypothèses structurants qui lui donnent sa consistance et dont il teste la validité localement en s'efforçant de n'en pas réduire la complexité. Il y a ici un point de convergence évident entre les deux paradigmes. Dans cette perspective, toute connaissance est transformation active des modèles et théories existants. Ainsi, la modélisation est un processus actif d'altération/invention de modèles, c'est-à-dire un processus projectif d'élaboration d'hypothèses et de construction, en cours d'action, des conditions de cette action et de son évaluation au regard du dessein qui a amené à l'engager. La modélisation – comme la théorisation – serait la prise en compte de ce que les processus sont perpétuellement évolutifs et les formes organisationnelles perpétuellement émergentes et différenciées, et notre capacité à comprendre, conceptualiser, représenter, interpréter, expliquer cela, sérieusement limitée.

## Théories et croyances

- 16 D'où une évidence également maintes fois rappelée : il n'y a pas une théorie « vraie » et unique de l'information et de la communication, mais une multiplicité de compréhensions possibles. D'où il résulte que l'on doit définir, à chaque fois que l'on prétend penser ou agir en contexte et situation, c'est-à-dire modéliser, ce que l'on entend dans ce contexte et cette situation par information et communication. Ceci n'empêche pas les hypothèses et théories, qu'elles prétendent ou non à une vocation générale, d'être nécessairement floues et insatisfaisantes. Outre leur consistance, les théories se légitiment notamment par leur aptitude à stimuler l'élaboration de modèles et d'hypothèses. La « modélisation pragmatique » est une « heuristique »<sup>9</sup>.
- 17 Si on radicalise le pragmatisme de façon cohérente, les modèles-projets sont ainsi des sources de connaissance et non des résultats. La connaissance-projet est un processus pragmatique d'élaboration de modèles, c'est à dire de conceptualisation et de théorisation. Mais dès lors, s'il n'y a aucune généralisation possible à partir d'une expérience singulière, on peut cependant définir les sciences comme la somme de toutes les expériences pragmatiques d'élaboration et de mise en oeuvre de modèles-projets, ce qui constitue une montée en généralité. Ainsi, en bonne logique pragmatique, si on se réclame du constructivisme, qu'on soit dans une logique de modèle-projet ou de modèle-objet, on doit poser qu'il n'y a pas de modèle mécaniquement applicable. Il n'y a pas de modèle de la norme. Un modèle est l'équivalent pragmatique d'une théorie et non sa simplification. Tout modèle ne prend son sens qu'à la condition d'être critiqué, recomposé ou dépassé, mais surtout pas imité ou utilisé comme une grille de lecture de phénomènes que la grille crée, et qui donc la vérifieront toujours. Mais s'il n'y a que des modèles qui conviennent et s'ils peuvent pour une même question être plusieurs à convenir, alors « tout est permis » (Feyerabend).
- 18 Il n'y a donc pas d'incompatibilité des approches théoriques et de la logique pragmatique dès lors qu'elles se donnent comme des hypothèses réfutables et non comme des dogmes. Mais là est le problème : les approches dogmatiques transcendantales sont fondées sur la croyance autant que sur l'argumentation. Au fond la question clé est en effet celle de la croyance. Le pragmatisme est sans transcendance, mais la plupart des logiques cognitives dogmatiques ou positivistes reposent sur la croyance en une transcendance de la vérité,

éventuellement déduite de l'immanence. Nous ne sommes pas dans l'ordre du raisonnement mais de l'affect. Bizarrement, la critique de Platon aux sophistes (flatter l'opinion, de ne pas s'en tenir à la raison...) se retourne, dès lors que la conception de la raison est transcendente<sup>10</sup>.

- 19 Tout est donc permis sous réserve d'une méthode et de principes : expliciter ses choix et leurs limites, expliciter les fondements et les postures et leurs limites, expliciter les concepts et leurs limites. On en revient donc, modèle ou théorie ou hypothèse, à la question clef de l'épistémologie poppérienne, khunienne et feyerabendienne : la question des limites et de la réfutation des hypothèses. La question de la délimitation est en effet ici essentielle et fonde une accumulation du savoir par capacité à problématiser plutôt qu'à trouver des réponses, toutes nécessairement limitées et insuffisantes. Le processus de modélisation est alors le processus central de la pensée en action et en projection, processus qui fait surgir la réalité comme monde pour le projet. Le modèle peut alors être appréhendé comme un dispositif de médiation (Le Moigne, 1987) entre théorie et pratiques sociales, entre théorie et équivalent empirique. La question de la « démarcation » entre théorie et modèle et plus largement entre pratiques scientifiques et non scientifiques conserve-t-elle alors un sens ?

## La démarcation comme convention

- 20 Karl Popper dans sa critique de l'induction (Popper, 1970) opposait modèles et théories, et remettait très fortement en cause le fait que l'on puisse à partir d'observations empiriques, induire de façon valide des théories générales. Le modèle construit de la réalité, et donc la réalité construite par le modèle vérifiera celui-ci, ce qui invalide la vérifiabilité comme procédure de test. Seule la réfutabilité est pertinente comme procédure d'évaluation des théories et des hypothèses, quelles que soient les modalités de leur construction. En bonne logique un modèle empirique comme dispositif de construction d'hypothèses doit intégrer les conditions empiriques qui le réfuteraient et doit donc être clairement délimité dans son domaine d'application : il n'y a pas de validité universelle ni de modèle de la norme autrement que par pure convention. Mais qu'est-ce qui teste les théories et hypothèses dans les sciences humaines et sociales ? La réalité sociale est le résultat complexe de projets humains accumulés et institutionnalisés et de projets en cours, dont les projets technico-pratiques et les projets scientifiques. Théories et hypothèses participent donc de cette construction collective et l'influencent, notamment dans des sociétés fortement imprégnées de rationalité technique et scientifique.
- 21 Les projets individuels et collectifs, technologiques, scientifiques, sociaux, politiques, apparaissent comme autant d'hypothèses dont il convient de tester la validité en situation et contexte. Il y a donc une forte et perpétuelle convergence de la théorie et de l'expérience individuelle et collective accumulée qui la teste : « toute vie est résolution de problème » (Popper) et il n'y a pas une distance forte au plan épistémologique entre les pratiques scientifiques et les autres pratiques sociales mais au contraire une très forte intrication. Le fait que les sciences sociales aient pour objet ces pratiques sociales ne les distingue que faiblement dans un contexte où il est de plus en plus nécessaire pour agir, dans le champ biopolitique ou dans les logiques économiques à l'heure des technologies de l'intelligence, d'avoir une théorie des pratiques et une conception solide des processus et de leurs limites.

- 22 Il en va de même dans les logiques de communication organisationnelles au sens notamment où « l'information forme l'organisation qui l'informe » (Le Moigne), sous la réserve de ne pas réduire cette opération de « prise de forme » à un mécanisme modélisable. Les débats entre la cybernétique et les sciences cognitives ont notamment porté sur ce point crucial lors des dernières conférences Macy : l'information ne se réduit pas à des formes, ne crée pas des formes ni un ensemble de formes, elle est ce qui suscite la variabilité des formes organisationnelles, ce qui permet les processus de perpétuelle émergence de nouvelles formes<sup>11</sup>.
- 23 C'est en permanence que les différents niveaux de langage, de conceptualisation, d'observation interfèrent, et il n'y a pas de distance forte autre que conventionnelle entre des chercheurs qui prennent un point de vue distancié sur des pratiques sociales, puis sur les limites de leurs propres analyses d'un point de vue épistémologique, et les praticiens qui conceptualisent les logiques d'action et mobilisent pour cela les concepts et modèles élaborés éventuellement par les chercheurs et réappropriés par les acteurs « professionnels de terrain ». Ceci est évidemment une tendance qui n'a pas encore gagné tous les secteurs professionnels mais qui les concerne tous dans le contexte de développement massif des technologies de l'intelligence. Les sciences humaines et sociales, dont les sciences de l'information et de la communication, sont donc à la fois et de façon indissoluble théoriques et empiriques. La séparation entre modèle scientifique et technico-pratique apparaît donc comme une convention épistémologique et non une nécessité praxéologique. Ici également il convient de dépasser le grand partage, ce qui ne signifie nullement la disparition de la spécificité des logiques scientifiques, mais leur humanisation et leur naturalisation.

## Les modèles comme simplification des théories ?

- 24 La tentation de la forme théorique idéale est contrebalancée en permanence par le fait que les contextes et situations sont perpétuellement changeants. Les modèles ici qu'ils soient modèles théoriques déduits de grandes hypothèses structurantes ou modèles empiriques issus de la systématisation et de la généralisation de l'expérience, sont évalués à la question clef de leurs limites et de leur pertinence à faire comprendre et aider à agir. C'est ce qui oblige à assouplir les théories en les laissant largement ouvertes et discutables<sup>12</sup>. Cela signifie que la modélisation est un processus de perpétuel ajustement théorique de l'émergence en contexte d'action. C'est ce que nous avons appelé « modélisation faible » en référence aux logiques de convenance et non de vérité.
- 25 Pour autant, peut-on vraiment élaborer des modèles par « réduction des théories » à quelques éléments susceptibles de correspondre à telle ou telle situation ? Les théories sont des ensembles articulés d'énoncés à portée générale qui donnent sens à des concepts dans des paradigmes et conjonctures théoriques déterminées. Les concepts peuvent être nomades, mais à la condition de leur redonner une validité conceptuelle dans leur nouveau contexte théorique. C'est ce qui, selon René Thom évite d'en faire des « mots pavillons », sans signification autre que métaphorique dans leur nouveau domaine nucléaire. En d'autres termes, peut-on élaborer des modèles visant à éclairer l'action en juxtaposant des théories et en mobilisant des concepts transformés en opérateurs de modélisation en dehors de leur contexte théorique ? N'y a-t-il pas là comme la tentation de maintenir une distinction entre les théories, nécessairement ouvertes ne serait-ce que parce qu'elles doivent prendre en compte la complexité et le temps, et les modèles qui

seraient des représentations mécaniques schématisées reproductibles ? Pourquoi finalement ne pas considérer que les différentes approches théoriques fournissent des concepts permettant de formuler des hypothèses et des processus de simulation ? Et pourquoi vouloir les réduire<sup>13</sup> ? Quel est alors le statut exact des modèles en sciences humaines et sociales et y a-t-il une différence entre un modèle et une grande hypothèse théorique structurante d'un champ scientifique ? Est-ce le fait que le modèle est simple et simpliste là où la théorie ou l'hypothèse doivent prendre en compte la complexité ? Mais à cet égard, les modèles sont-ils vraiment des dispositifs de réduction de la complexité ? Ne sont-ils pas toujours, comme la bonne littérature, plus intelligents que ceux qui les élaborent ? L'hypothèse de sous-détermination de la théorie par l'expérience suggère que le modèle n'aurait ainsi rien à voir avec l'expérience.

- 26 Peut-il, dans cette perspective y avoir vraiment des modèles scientifiques, dans les sciences de l'homme et de la société qui soient autre chose que des simplifications mythiques marchant sur la tête ? Les modèles en économie et plus largement en économétrie sont-ils autre chose que des approximations grossières qui construisent de la réalité de façon simplificatrice, qu'ils soient verbaux ou mathématiques (le « consommateur rationnel » par exemple, ou le « spéculateur joueur »... ou la théorie mathématique « de l'équilibre général »). Et en sciences de l'information et de la communication, les « émetteurs » et « récepteurs » des « modèles linéaires » comme les « joueurs » des « modèles orchestraux » comme les schémas et petits dessins sensés réduire les théories et concepts à des « modèles de communication »<sup>14</sup> sont-ils autre chose que des métaphores commodes permettant de « signifier » la simplicité ? Les modèles seraient ainsi des conventions d'écriture. L'importance prise par la modélisation est évidemment liée à ce que les différentes modalités d'écritures, perpétuellement améliorées par les avancées technologies, sont de fantastiques outils de conceptualisation et d'intelligence, et que les technologies de l'information ont profondément bouleversé les textes, les images, les dispositifs graphiques de signification et de simulation de l'action, les mémoires.

## Singularité des discours et pratiques scientifiques

- 27 Le Cercle de Vienne estimait qu'il existe une possibilité de poser une distinction claire et formelle entre énoncés scientifiques vérifiables empiriquement et énoncés métaphysiques n'ayant aucun référent empirique et étant littéralement indécidables sous cet aspect<sup>15</sup>. A bien des égards, la distinction althussérienne entre « science et idéologie » qui rejoignait certaines typologies politiques entre « science bourgeoise et science prolétarienne », prolongeait paradoxalement ce scientisme qui a pu être qualifié de mutilateur<sup>16</sup>. Les hypothèses de définition des postures scientifiques fondées sur des critères de démarcation formelle et *a priori* sont contredites par les perspectives pragmatiques qui posent que la démarcation est un processus continu et perpétuellement renouvelé. Il n'y a donc pas de critère décisif de démarcation, qui pourrait être posé *a priori* et de façon dogmatique entre sciences empiriques et sciences théoriques comme entre science et non-science.
- 28 Ceci ne signifie nullement la suppression des distinctions entre les différents types de discours et pratiques, même s'il faut bien constater que la contestation du dogmatisme et du scientisme alimente des confusions qui ont été récemment pointées dans ce qui a été appelé « l'affaire Sokal »<sup>17</sup>. Ce qui distingue les discours et énoncés scientifiques des

autres productions discursives c'est, dans une perspective pragmatique, au moins trois dimensions liées. D'abord une visée pratique, opératoire permettant une meilleure prédictibilité sur diverses classes de phénomènes et permettant ainsi d'élaborer des hypothèses et modèles de simulation et d'aide à la décision en cours d'action... C'est ensuite le fait qu'il est consubstantiel aux différentes sciences et disciplines qui revendiquent ce statut d'organiser des débats publics et dans les différentes communautés concernées sur le caractère scientifique des théories, énoncés et hypothèses. Ce qui revient à dire que la discussion publique pragmatique des limites et de la démarcation d'avec les autres types de pratiques sociales (expertise, etc...) et discursives, est un processus permanent de construction de la légitimité scientifique des hypothèses, théories et modèles. Ceci enfin sans sombrer dans le relativisme général car, au delà d'un inévitable relativisme restreint, les sciences prétendent développer massivement le savoir commun par l'accumulation de points de vue, de questions, d'hypothèses et de problématiques.

- 29 La démarcation est donc toujours un processus pragmatique : c'est une convention arbitraire, mais qui permet de construire des savoirs cumulatifs et ouverts et non des dogmes enfoncés dans la certitude. Cette perspective d'accumulation du savoir ruine évidemment une conception relativiste radicale, qui suggérerait que les sciences sont de pures constructions ponctuelles et perpétuellement soumises à des stratégies de légitimation par l'activation de réseaux d'acteurs sociaux ou organisationnels.

## Que reste-t-il des modèles ?

- 30 Comment faire en effet, si « le sage doit être sans idée » au démarrage de toute action et projet, pour qu'il fasse Summaryion de son expérience antérieure et de la pression à la répétition de la même chose, qui peut permettre le succès ? Quel est dès lors le statut des plans d'action procéduraux s'il ne propose aucune théorisation de sa pratique autre que dans des énoncés très généraux de type « stratagèmes », énoncés qui sont certes des aides à la conceptualisation et à la simulation de l'action mais qui n'intègrent que faiblement les routines et procédures stabilisées... En d'autres termes, si les modèles sont des dispositifs de simulation qui doivent intégrer leurs propres limites et les conditions de leur propre dépassement, le bon modèle serait alors celui qui énoncerait de façon radicale « ne m'imitiez pas, faites autre chose », c'est-à-dire qui se nierait comme modèle. Mais dès lors, est-ce toujours un modèle ?
- 31 Comment, à l'inverse, éviter que l'on prenne ces modèles de simulation pour des « modèles de la norme », des « modèles-objet », des grilles de pilotage mécanistes de l'action ou des dispositifs de reproduction à l'identique de schémas et grilles de cadrage de l'action ? Comment intégrer par exemple, dans la communication de crise, le fait que toute crise est un processus perpétuellement émergent et non un ensemble de situations ou d'événement mécaniquement articulés et susceptibles d'être cadrés et anticipés par des normes procédurales ?
- 32 Il est donc difficile de distinguer conceptualisation, modélisation, théorisation en contexte d'action. Ce que les théoriciens de la complexité et de la rationalité limitée ont souligné de fort longue date. Pour autant, les conceptions sous-jacentes à nos débats entre le « modèle de la norme » taylorien, dispositif de cadrage et de contrôle normatif de l'action d'une part, et les approches pragmatiques ouvertes et distribuées des modèles et des conceptualisations d'autre part, sont évidemment au coeur des débats et des luttes,

pour la définition des Systèmes d'Information et des formes organisationnelles dans le contexte des Technologies de l'Information et de la Communication. Je voudrais prendre quelques exemples brefs pour illustrer l'actualité des débats entre « modèle de la norme » et modélisation pragmatique. La tension entre conceptualisation et description empirique joue un rôle essentiel dans l'actualisation des dispositifs de coordination de l'action et l'émergence de nouvelles formes organisationnelles, notamment dans le contexte de développement d'Internet.

## Modélisation et formes organisationnelles

- 33 L'élaboration de modèles organisationnels est, depuis plus de trente ans, l'une des activités essentielles des organisateurs en relation avec le développement et l'intégration des Technologies de l'Information et de la Communication. La modélisation des processus des entreprises et des diverses autres institutions sociales consiste à en expliciter les formes organisationnelles, les procédures, routines, etc. La tentation de figer ensuite ce qui a été empiriquement et localement explicité dans un modèle de la norme est l'un des aspects contemporain de la tentation taylorienne de formalisation des « bonnes pratiques » dans des logiques de l'opération contrôlables centralement. L'effet en est toujours de produire chez les acteurs qui y sont soumis, des logiques de contournement et d'innovation clandestine, ce qui est évidemment sans intérêt pour les organisateurs de contact. Les logiques d'autonomie, d'innovation et de stimulation de l'intelligence collective se sont donc développées, à la jonction de l'interprétation des normes et modèles théoriques et techniques et de la complexe singularité des usages. La mise en œuvre des Systèmes d'Information, notamment des progiciels de gestion demeure cependant un enjeu de lutte extrêmement complexe entre les responsables de la maîtrise d'œuvre informatique et les responsables de la maîtrise d'œuvre organisationnelle et processuelle.
- 34 L'enjeu de lutte dans la définition des normes et nomenclatures techniques manifeste que les modèles possèdent dans ce contexte une triple finalité : une finalité technique qui consiste à fournir des spécifications claires et des dispositifs adaptés et évolutifs, si possible orientés utilisateurs, une finalité intellectuelle visant à expliciter les savoir-faire, le sens de l'action, les objets, référentiels et processus et leurs limites, une finalité politique au sens où les enjeux de ces définitions possèdent une dimension stratégique évidente pour le devenir des institutions concernées. Dans cette perspective, les modèles informatiques devraient en bonne logique être strictement soumis aux cahiers de charges établis par les organisateurs et les acteurs sur la base de l'analyse des logiques d'action et de coordination, lesquels devraient intégrer les limites des modèles formels et des hypothèses, comme de la capacité à comprendre les processus et à totalement les anticiper. L'intégration des routines et des mémoires ne devrait pas être considérée comme un processus fermé mais perpétuellement ouvert et évolutif.
- 35 Les tensions pour la définition des modèles légitimes reflètent la tension entre dogmatisme et pragmatisme dans l'univers quotidien des organisateurs et des acteurs confrontés à des grilles de description de l'action qui privilégient les routines et ferment perpétuellement les interprétations possibles. Le progiciel, c'est-à-dire la logique des concepteurs et de leurs commanditaires, enferme et détermine au final le cadre et le déroulement de l'action. Les nomenclatures déterminent les résultats : pour que le commercial puisse valider la commande, il faut qu'elle rentre dans le cadre formel car

autrement les délais de livraison ne sont pas garantis... pour que le donneur d'ordre valide le sous-traitant, celui-ci doit adopter le progiciel et ses formes organisationnelles, ses formes techniques, ses formes sémiotiques implicites..., pour qu'un étudiant ait ses « UE », il faut qu'il ait validé tous ses contrôles conformément à la maquette traduite dans un logiciel national qui commande, sans modification possible autre que marginale, les logiques de classifications. *Idem* pour les emplois du temps et l'attribution des salles, *idem* pour la gestion financière et les logiques comptables comme pour leur rythme qui empêche les règlements de fournisseurs – modèle de la norme oblige – durant trois ou quatre mois de l'année... Les logiques dogmatiques stimulent les recherches pragmatiques de contournement des normes et des modèles clos.

- 36 L'enjeu central n'est cependant pas de supprimer les modèles qui visent à automatiser ce qui peut-être routinisé et simplifier les logiques d'actions. La notion de contexte de communication consiste pour une part essentielle à prendre en compte la mémoire collective et les logiques d'action et normes cristallisées dans les formes organisationnelles, les objets, les langages, les rituels. Il s'agit de prendre en compte l'irruption perpétuelle de l'intelligence et des événements, compris comme éléments de discontinuité, de dissipation et de variation des formes antérieures. Il faut pour cela faire « le plus grand détour » vers le dépassement de la séparation entre théorie et pratique. Ceci est très clair dans le développement d'Internet dans les entreprises et diverses administrations et associations.

## L'enjeu des intranets

- 37 Intranet possède évidemment les caractéristiques fondamentales d'Internet dont il reprend les concepts essentiels : logique hypertextuelle, distribution maximale des accès, contournement des contrôles et ouverture maximale vers les potentialités de navigation, et possibilité de limiter l'accès général vers certains secteurs par dispositifs codifiés. Internet implique la reconnaissance contradictoire à la fois d'une logique d'ouverture et d'une logique de clôture symbolique. Il renvoie donc, au delà d'un débat désormais assez classique sur « l'accès », à une réflexion plus profonde sur les potentialités et sur les formes organisationnelles.
- 38 Empiriquement, Internet est d'abord un *hypertexte*, dispositif de mémoire et d'accès à de la documentation et de l'information critique susceptible de recomposer sans limites tous les textes et toutes les mémoires. C'est la « bibliothèque de Babel », contenant virtuellement toutes les traces du monde, mais également la mémoire active de capitalisation des savoirs et la mémoire longue des archives. C'est ensuite un *hypermédia* c'est-à-dire un dispositif à faire perpétuellement émerger des médias nouveaux (forums, courriels, blogues, web-télé...). C'est également un dispositif *hyper-organisateur* susceptible de faire émerger des modalités originales de coordination et de traçabilité des processus d'action collective, c'est-à-dire un dispositif de perpétuelle émergence de formes organisationnelles. C'est enfin un dispositif de *hyperpublicisation*, de mise en publicité générale des événements et des pratiques sociales dont le développement du commerce en ligne est sans doute l'aspect le plus spectaculaire.
- 39 Internet peut donc être considéré comme un dispositif de métaphorisation des processus et des formes organisationnelles puisqu'il peut être analysé comme un dispositif de coordination de l'action collective en registre de traçabilité et de production de mémoires. Mettre en place un intranet qui prenne en compte cette dimension de

coordination de l'action suppose donc une explicitation très poussée des processus, des logiques d'action et de coordination, et des situations professionnelles concrètes. Cela suppose également une véritable « politique de la mémoire, des écritures et des traces ». En effet, dans un contexte de judiciarisation et de publicisation de l'évaluation des pratiques professionnelles, il faut anticiper et coordonner les écrits, leur communication et leur archivage... Ces différentes fonctions sont déclinées dans les discours des consultants et des responsables des systèmes d'information selon une logique de recomposition qui affecte l'ensemble des processus et des pratiques organisationnelles selon une logique d'entreprise « virtuelle ».

## Entre organisation prescrite et auto-organisation

- 40 Il est souvent intéressant, pour percevoir l'état des réflexions les plus vives sur les évolutions et expérimentations de formes organisationnelles, d'observer les secteurs des services aux personnes. Il s'agit en effet de secteurs professionnels qui à bien des égards pourraient combler les rêves des organisateurs industriels par leur capacité à produire, dans des temporalités variables allant du temps très court de l'urgence au temps long de l'accompagnement à vie, des services adaptés à des demandes singulières, souvent en anticipant sur des situations problématiques ou critiques et sur des événements susceptibles d'interrompre les processus professionnels. Une tentative pour mettre en place un intranet, dans un département, en vue de permettre aux professionnels de l'action sanitaire et sociale territoriale de coordonner leurs actions et leurs décisions débouchait ainsi concrètement sur la question suivante : comment mettre en place un dispositif de coordination par Internet entre les circonscriptions de l'action sociale et en particulier les éducateurs et assistantes sociales de l'Aide Sociale à l'Enfance qui sont chargés de visiter les familles et peuvent être amenés à devoir prendre, en urgence, des décisions de protection et de placement d'enfants dans des foyers départementaux ou des familles d'accueil ? Question redoutable et expérience type, notamment pour essayer de comprendre comment la déterritorialisation des formes organisationnelles antérieures, fondées sur l'appartenance à une circonscription territoriale et physiquement située peut, à travers Intranet, permettre de recomposer, par la règle et la norme d'usage, des formes organisationnelles symboliquement reterritorisées. Derrière l'appel au volontariat des agents, au delà de multiples réunions, séquences de formation basiques à l'utilisation du web, publications diverses sur divers supports il y avait également une volonté de la puissance politique départementale, de contrôler des professionnels, non seulement dans leurs décisions mais également dans la « traçabilité » très fine de leur activité quotidienne.
- 41 L'expérience de construction de l'Intranet professionnel a été un échec pour une raison simple et incontournable : il est absolument impossible d'amener des assistantes sociales à dire précisément ce qu'elles font à chaque moment de leur journée et de leur semaine. Tout était techniquement en place mais les professionnelles n'ont aucune raison d'aller expliciter ce qu'elles font dans le détail et dans une temporalité comptable qui est le temps de contrôle taylorien, un temps segmenté, industriel, intensif, mais qui ne prend pas en compte les temporalités hétérogènes auxquelles elles sont en permanence confrontées : durées vécues extrêmement variées des personnes et des familles, temps administratifs concrets des différents services, des différentes administrations et statuts, temps judiciaires, temporalités rurales, temporalités urbaines, temporalités des

politiques locaux, départementaux, régionaux, nationaux... Une façon de contourner le problème était de demander à la direction de l'action sociale départementale de s'engager à ne pas retourner formellement, dans une logique de contrôle contre les salariés, les référentiels de définition et de description de leurs actions et les référentiels de coordination et de conventions qu'ils ont élaborés dans une démarche volontaire d'explicitation de leurs pratiques. Ceci revenait à reconnaître l'imprévisible, la complexité et l'auto-organisation et l'inévitable confiance en l'auto-contrôle. Le pas ne fut pas administrativement franchi pour des raisons certes de culture bureaucratique administrative, mais également par l'incapacité à dépasser le grand partage entre modélisation et conceptualisation, entre norme et émergence.

- 42 Pourtant, parallèlement à la tentative de mise en place d'un dispositif officiel, un certain nombre de professionnels avaient mis en place un dispositif de coordination via leurs messageries privées, développaient des modalités de délibération collective avant décision par l'utilisation de leurs téléphones portables, ou consultaient la base de données du ministère et de la Direction Générale de l'Action Sociale. En d'autres termes, la tentative pour faire émerger de façon négociée ou contrainte une forme organisationnelle échoue, mais dans le même temps les capacités de coopération spontanée des acteurs font émerger des formes plus souples et plus ouvertes utilisant les mêmes dispositifs. De façon radicale, ce qui apparaît ici, au-delà des analyses « critiques » en termes de surveillance, de pouvoir et de contrôle, c'est la capacité spontanée des professionnels à faire émerger des pratiques et des formes organisationnelles nouvelles. Il s'agit d'une aptitude à se saisir des dispositifs nouveaux pour se les approprier dans des logiques d'usages organisationnels qui ne sont pas susceptibles d'être prévues et anticipées, y compris par ceux qui les mettent en oeuvre. Mais également, on peut observer que ces phénomènes ne sont pas concevables et analysables par une simple logique d'observation empirique qui serait sensée donner à voir ce qu'est le dispositif émergent. En d'autres termes, sans une conceptualisation approfondie sur le concept d'hypertexte, sur les processus de sociogenèse organisationnelle, sur la relation entre virtuel et réel, etc., il n'est pas possible de bâtir un cahier de charges cohérent concernant Internet<sup>18</sup>.

## Capitalisation des savoirs et modélisation

- 43 La capitalisation des savoirs et leur mise à disposition dans une logique de développement des mémoires numériques se heurte à des problèmes du même genre. Ainsi, dans le secteur de la santé publique, la mise en place, imposée par la loi, de l'accréditation hospitalière aurait du supposer l'ouverture dans tous ces établissements d'une très intense période d'explicitation des pratiques, des situations professionnelles, des logiques d'actions collectives et individuelles, des processus de coordination et de décision, des routines. Tout ceci, dans un environnement très contraint par la loi et la pression des évaluations publiques et judiciaires, constitue un formidable mouvement de capitalisation des savoirs et des savoir-faire, qui suppose la mise en place de politiques complexes des écritures et des traces. Les politiques de traçabilité sont fondamentalement, comme les politiques de capitalisation des savoirs, des politiques générales d'information et de communication. Production des écrits et des traces, communication, mémoire et capitalisation, archivage et destruction recouvrent des enjeux politiques et organisationnels majeurs... C'est pourquoi ces mouvements profonds

de recompositions organisationnelles et professionnelles sont des mouvements, des périodes, des processus, des logiques harassants, d'une violence symbolique inouïe, épuisante, de recomposition, de réexplicitation des normes, des procédures et des routines, de recherche d'accords sur des définitions légitimes dans lesquelles tout est remis à plat. C'est pourquoi aussi les directions d'établissements et de services essaient d'éviter ces tensions et ces coûts par l'imposition de normes procédurales construites *a priori*.

- 44 Les tentatives pour systématiser les savoirs et savoir-faire se heurtent en effet habituellement à trois obstacles principaux : ils sont littéralement clandestins dans la mesure où leur fonction est de dégager une marge de manoeuvre aux acteurs... Il s'agit de savoirs tacites, informels et donc difficiles à formaliser dans des écrits (la construction des connaissances comme savoirs suppose des méthodes et du temps)... Enfin et peut-être surtout, le savoir en organisations est le savoir légitime. Tout ce qui n'est pas un savoir reconnu, tout ce qui n'a pas fait l'objet d'une construction symbolique, qui l'institue, qui le construit comme savoir légitime, est du « truc », du « bidouillage », des astuces ingénieuses, des savoir-faire qui ne sont pas légitimes, même pour ceux qui les mettent en oeuvre. Comment collecter des connaissances qui n'ont pas, y compris pour ceux qui les possèdent, le statut de savoir ?
- 45 Or on assiste actuellement dans les logiques managériales qui prétendent viser l'explicitation des savoir-faire et des connaissances collectives à une tension paradoxale. Il y a d'une part la volonté utopique et naïve de tout expliciter, car le savoir est du capital, par la recherche effrénée de modèles, de « bonnes pratiques » censées capitaliser facilement les savoir-faire. Evidemment, comme tout modèle formel, celui-ci produit des résultats qui vérifient sa pertinence, et laissent échapper tout le reste, c'est-à-dire les connaissances informelles les procédures conventionnelles. Paradoxalement, cela va de pair avec la construction de formes « d'organisations-projets » organisations éphémères, instables, adaptables et fluides, selon des « modèles » divers. Ces organisations-projets entraînent une désinstitutionnalisation, une destruction des formes héritées d'organisation et de coordination de l'action organisée, c'est à dire une destruction de la mémoire et de l'intelligence collective accumulée. Ceci s'effectue dans une dynamique d'urgence car il existe une compétition internationale de ces formes organisationnelles, « artificielles » « artefact <sup>19</sup> », que l'on pourrait également appeler « organisations-jetables ». Dans cette situation, les intranets sont aussi éphémères que les organisations qu'ils symbolisent. Ils deviennent des « intranet-projets », des mises en scènes temporaires et fluides, dans lesquels les acteurs sont encouragés à mettre en oeuvre de façon autonome et ouverte, les modalités de coordination, d'échange, de médiation qui leur conviennent, dans des logiques qualifiées de « communautaires » mais qui dissolvent toute possibilité d'institutionnalisation des normes et des formes.

## Conclusion : dépasser le « grand partage »

- 46 Il faut tirer les conséquences théoriques de ces considérations et débats. On ne peut aborder les problèmes d'insertion organisationnelle et sociétale des TIC dans une logique de la séparation entre sujets et objets, usagers individuels et dispositifs individualisés, théories et expérience, techniques et pratiques. Il faut radicaliser la perspective de l'anthropologie symétrique en concevant que les techniques contribuent à chaque époque, chaque moment, à définir les types d'humanités et les types de formes sociales,

au même titre que les formes sémiotiques, discours, images, modes d'emplois, et les processus organisationnels. Par exemple, la convergence multimédias bouleverse les postes de travail, comme par exemple les bureaux traditionnels équipés de PC fixes dont les professionnels sont mobiles. Les hypothèses d'évolution doivent prendre en compte les formes organisationnelles émergentes, les évolutions techniques et les pratiques qui les influencent et les accompagnent, les évolutions sémantiques, les significations et les explicitations d'usages collectifs, les évolutions des usagers, dans le contexte des recompositions économiques, sociales, et politiques. On ne peut donc séparer, sinon par pure convention méthodologique, les processus organisationnels, les modalités techniques et les différents langages. Analyses, débats, luttes sur les processus, sur les choix techniques et les objets, sur les logiciels, les protocoles, les logiques d'interprétation et d'évaluation sont étroitement intriqués et font, heureusement, l'objet de tensions et de luttes. Le couplage « cortex-silex » continue à produire ses effets anthropologiques<sup>20</sup>.

- 47 La question des relations entre modèle et modélisation ouvre donc sur une intense expérimentation prospective, dans les différents secteurs de la recherche, de la production et dans les différentes disciplines et professions. L'enjeu de ces incessants processus d'essais et erreurs est notamment de trouver les bases d'un élargissement des perspectives théoriques en dépassant les débats dogmatiques sur le savoir vrai et sur les démarcations entre les différents champs de production et les différentes instances de légitimation des savoirs et des connaissances. A l'évidence nous sommes confrontés à une crise paradigmatique au sens où Thomas Kuhn en voyait périodiquement le fondement dans les périodes de révolutions scientifiques, qui correspond également à une crise des fondements antérieurs de la critique. Les sciences ne se réduisent pas à une démarcation d'avec la métaphysique ou d'avec les « idéologies » ou les « philosophies spontanées » qui seraient sensées les pervertir. Comme pratiques sociales, elles ont également, de façon de plus en plus massive, une fonction d'éclairage de l'action quotidienne dans les contextes de développement massifs des technologies de l'intelligence et de la gestion technobiopolitique des populations. Les logiques de traçabilité générale des populations, de modélisation de masse des comportements, de technicisation et bureaucratisation des modèles d'anticipation et de gestion des problèmes sociaux attestent de l'urgence de dépasser la crise de la pensée critique en l'investissant dans la perspective d'un dépassement des logiques du « grand partage »<sup>21</sup>. Ceci est particulièrement net dans les réflexions concernant les situations critiques. Au sens strict, il est possible d'anticiper par modèles issus des logiques d'actions antérieures, les « situations d'exceptions »<sup>22</sup>. Pour autant, les crises étant des processus imprévisibles et dans leur déclenchement et dans leur rythme et dans leurs logiques, des expressions comme « communication de crise », « gestion des crises » sont purement métaphoriques et ont, au plus, l'intérêt d'alerter et de stimuler l'imagination en situation standard. C'est là l'altérité absolue des situations : malgré ses stratagèmes, le décideur est finalement toujours seul, et nu. Protagoras avait peut-être raison : l'homme, confronté au chaos est finalement bien la mesure de toute chose, notamment des limites de ses capacités à penser et agir.

---

## BIBLIOGRAPHIE

### **Sur le débat grec et ses prolongements actuels :**

- Cassin Barbara, *L'effet sophistique*, Paris, Gallimard, 1995.
- Castoriadis Cornelius, *Ce qui fait la Grèce*, Paris, Seuil, 2004.
- Dumond Jean-Paul, *Les Présocratiques*, Paris, Gallimard, Pléiade, 1988.
- Dupréel Eugène, *Les sophistes*, Neuchâtel, Griffon, 1980.
- Guthrie W.C.K., *Les sophistes*, Paris, Payot, 1971.
- Jullien François, *Traité de l'efficacité*, Paris, Grasset, 1996.
- Jullien François, *Le sage est sans idée*, Paris, Seuil, 1998.
- Jullien François et Alii, *Dépayser la pensée - Dialogues hétérotopiques avec François Jullien*, Paris, Synthélabo, 2003.
- Kerferd Georges Br., *Le mouvement sophistique*, Paris, Vrin, 1999.
- Romilly Jacqueline de, *Les grands sophistes dans l'Athènes de Périclès*, Paris, de Fallois, 1988.
- Terray Emmanuel, *La politique dans la caverne*, Paris, Seuil, 1990.
- Untersteiner Mario, *Les Sophistes*, 2 T, Paris, Vrin, 1993.

### **Sur le concept de modèle et la modélisation :**

- Armatte Michel, « La notion de modèle dans les sciences sociales: anciennes et nouvelles significations », *Math. & Sci. hum. Mathematics and Social Sciences* (43e année, n° 172, p. 91-123), 2005.
- Bachelard Gaston, *La philosophie du non*, Paris, PUF, 1973.
- Badiou Alain, *Le concept de modèle*, Paris, Maspero, 1972.
- Barberousse Anouk, Kistler Max et Ludwig Pascal, Article «Modèle », in *La philosophie des sciences au XXe siècle*, Paris, Flammarion, 2000.
- Brissaud Marcel et Al., *La modélisation, confluent des sciences*, Lyon, CNRS, 1990.
- Demeulenaere Pierre, *Les normes sociales entre accords et désaccords*, Paris, PUF, 2003.
- Dupuy Jean Pierre, *Aux origines des sciences cognitives*, Paris, La Découverte, 1994.
- Gérard-Varet Louis-André et Passeron Jean-Claude, *Le modèle et l'enquête - Les usages du principe de rationalité dans les sciences sociales*, Paris, EHESS, 1995.
- Gérer et Comprendre, *Du bon usage des modèles*, Paris, Eska, 1992.
- Goujon Philippe, « De la logique à l'auto-organisation - L'apprentissage de la complexité », in (Collectif), *Auto-organisation et émergence dans les sciences de la vie*, Paris, Ousia, 1999.
- Guest Gérard, *La connaissance et la raison*, Paris, Armand Colin, 1977.
- Hacking Ian, *Concevoir et expérimenter*, Paris, Christian Bourgois, 1989.
- Hacking Ian, *L'ouverture au probable*, Paris, Armand Colin, 2004.

Le Moigne Jean-Louis, 2002, *Note en cours sur l'épistémologie de la modélisation*, programme MCX, <http://www.mcx.org>

Le Moigne Jean-Louis, *La modélisation des systèmes complexes*, Paris, Dunod, 1990.

Le Moigne Jean-Louis, « Qu'est-ce qu'un modèle ? » Paris, *Confrontations psychiatriques*, 1987.

Le Moigne Jean-Louis, *La théorie du système général - Théorie de la modélisation*, Paris, PUF, 1974.

Mouloud Noël, « Modèle », *Encyclopedia Universalis*, 1981.

Nouvel Pascal (Ed.), *Enquête sur le concept de modèle*, Paris, PUF, 2002.

Noyer Jean-Max, *Pour un hyperpragmatisme*, Document d'HDR, Paris VII, 2004.

Parriocha Daniel, « L'expérience dans les sciences : modèle et simulation », in Michaud Yves (Dir.), *La philosophie et l'éthique - Volume 11*, Paris, Odile Jacob, 2002.

Pesqueux Yvon, *Organisations : modèles et représentations*, Paris, PUF, 2002.

Quaderni, *Organisme : modèle pour la communication ?* Paris, 1991.

Quéré Louis, D'un modèle épistémologique à un modèle praxéologique de la communication, Paris, *Réseaux* 46-47, CNET, 1991.

Revue de Philosophie économique n°1, *Sur la logique du détour & Modèles et mécanismes en économie*, Bruxelles, de Boeck, 2000.

Ricoeur Paul, *La métaphore vive*, Paris, Le Seuil, 1975.

Serres Michel, *Le système de Leibniz et ses modèles mathématiques*, Paris, PUF, 1968.

Serres Michel et Badiou Alain, « Modèle et structure », Paris, *Revue de l'enseignement philosophique*, MEN IPN, livret des émissions, 1967.

Thom René, *Modèles mathématiques de la morphogenèse*, Paris, Bourgois, 1980.

Thuillier Pierre, « L'épistémologie des modèles est-elle bourgeoise ? », in *Jeux et enjeux de la science*, Paris, Laffont, 1972.

Walliser Bernard, *L'intelligence de l'économie*, Paris, Odile Jacob, 1994.

Willett Gilles, *La communication modélisée*, Ottawa, Canada, Presse universitaire du Québec, 1991.

#### **Sur la Démarcation :**

Bouveresse Jacques, *Prodiges et vertiges de l'analogie*, Paris, Raisons d'Agir, 1999.

Jeanneret Yves, *L'affaire Sokal ou la querelle des impostures*, Paris, PUF, 1998.

Jurdant Beaudouin (Dir.), *Impostures scientifiques*, Paris, La découverte, 1997.

Popper Karl, *Conjectures et réfutations*, Paris, Payot, 1985.

Popper Karl, *Toute vie est résolution de problèmes*, Arles, Actes sud, 1997.

Sokal Alan et Bricmont Jean, *Impostures intellectuelles*, Paris, Odile Jacob, 1997.

Soler Léna, *Introduction à l'épistémologie*, Paris, Ellipses, 2000.

#### **Sur les évolutions organisationnelles et les sciences de l'information et de la communication :**

Bardelli Pierre, *Le modèle de production flexible*, Paris, PUF, 1996.

Carmes Maryse, Contribution à une sociogenèse de l' « e-organisation » : le cas de l'intranet en France 1996-2006, Thèse en cours, Université Rennes 2, 2007.

Guyot Brigitte et Le Moëne Christian (Dir.), « Systèmes d'information organisationnels ? », Toulouse, PUM, *Sciences de la société* n°63, 2004.

Janvier Roland, « Usagers et dispositifs de communication dans le secteur social et médico-social », Rennes, Thèse en cours, 2007.

Le Moëne Christian (Dir.), « La communication organisationnelle en débat », Toulouse, PUM, *Sciences de la société* n°50/51, 2000.

Le Moëne Christian, « L'information et les processus organisationnels : une problématique constructiviste peut-elle être appliquée à une étude de cas ? » et « Questions et hypothèses sur les approches constructivistes et les recherches en communications organisationnelles », *Actes du colloque, Le constructivisme et les recherches en SIC*, Béziers 2003, Presses Universitaires de Montpellier, 2005.

Le Moëne Christian, « Gestion des risques et valorisation de la qualité de service dans la perspective de l'évaluation des processus de services aux personnes, » Toulouse, *Cahiers de l'Actif* n° 362-363, 2006.

Leroy-Gourhan André, *Le geste et la Parole*, 2 tomes, Paris, Albin Michel, 1964-1965.

Mahé Emmanuel, « Nouvelles technologies et création artistique », Thèse Université Rennes 2/ FT R&D, 2004.

Mucchielli Alex et Noy Claire, *Etude des communications : approches constructivistes*, Paris, Armand Colin, 2005.

Mucchielli Alex, *Etude des communications : approche par la contextualisation*, Paris, Armand Colin, 2005.

Miège Bernard, *La société conquise par la communication*, Grenoble, PUG, 1990.

Miège Bernard, *Les apports à la recherche des sciences de l'information et de la communication*, Paris, Réseaux n° 100, 2000.

Segrestin Denis (Dir.), « Le mythe de l'organisation intégrée. Les progiciels de gestion », Toulouse, PUM, *Sciences de la société* n° 61 2004.

Thévenot Laurent et Alii, *Systèmes productifs: les modèles en question - 2*, Paris, Dunod, 1995.

Traverses, 12, *Le modèle ferroviaire*, Paris, CCI - Centre G. Pompidou- Minuit, 1978.

Zarifian Philippe, *Quels modèles d'organisation pour l'industrie européenne ?* Paris, L'harmattan, 1993.

Zarifian Philippe, *Le modèle de la compétence*, Paris, Liaisons, 2001.

Zarifian Philippe, *L'émergence d'un modèle du service : enjeux et réalité*, Paris, Liaisons, 2001.

## NOTES

1. Voir en bibliographie un inventaire sommaire. On se reportera notamment, pour un état de ces débats aux articles de Michel Armatte (2004, 2005) et à l'ouvrage coordonné par Pascal Nouvel (2002).

2. Pour reprendre l'expression de René Thom pour qui « il s'agit en général de concepts flous, dont le pouvoir propagatif tient précisément à leur caractère flou et mal délimité » (Thom, *Esquisse d'une sémiophysique*, 1988).
3. Par exemple lorsque Louis Quéré propose de passer « d'un modèle épistémologique à un modèle praxéologique de la communication » (Quéré, 1991).
4. Merci à Gino Gramaccia, Catherine Loneux, Aurélie Laborde, Bertrand Parent et Françoise Bernard pour leur lecture et leurs remarques et suggestions sur différentes versions de ce texte. Les éventuelles lourdeurs, confusions et incohérences sont évidemment uniquement de ma responsabilité.
5. Voir en bibliographie les ouvrages et textes intéressants sur ce débat qui réévalue considérablement la sophistique ancienne.
6. Pensons aux typologies en termes de « sociostyles » du Centre de Communication Avancée du groupe Havas par exemple. Egalement, quoique pas explicitement revendiquées comme telles, les typologies en termes de « cités » et de « grandeurs » de Boltanski et Thévenot (1985). Egalement d'ailleurs les typologies descriptives de l'information et de la communication proposées par Bernard Miège in *Réseaux* n° 100.
7. « Retraite nulle honte » énonce le 36<sup>ème</sup> stratagème du livre des « 36 stratagèmes » : si l'on est sur la défensive stratégique et en situation de défaite certaine dans l'affrontement, le sommet de la stratégie consiste à organiser sa retraite pour conserver ses forces et attendre un moment plus opportun pour mener bataille.
8. Comment éviter la généralisation intrinsèque à tout énoncé portant sur le statut épistémologique des modèles/théories. Ainsi l'énoncé « il n'y a pas de modèle général » est un modèle général. Comme l'énoncé « il n'y a pas de théorie générale de la communication possible, il n'y a que des théories de moyenne portée » (Miège, 1990) est un énoncé théorique à caractère général.
9. « L'esprit humain peut concevoir et construire des systèmes de symboles agencables en modèles interprétables, communicables, reproductibles et programmables, modèles sur lesquels il puisse intelligiblement raisonner. » (Jean-Louis Le Moigne, *Note en cours sur l'épistémologie de la modélisation*, 2002)
10. Il en va de même pour l'affirmation de la possibilité d'articuler harmonieusement constructivisme théorique et constructionnisme philosophique. Le constructionnisme philosophique pose que toute réalité (sociale, naturelle...) est construite, résultat d'un projet subjectif qui littéralement institue le réel. Ce qui revient à maintenir le dualisme de l'esprit et du corps, de la pensée qui précéderait la matière, etc., c'est-à-dire dieu. Ce créationnisme est totalement contradictoire avec l'évolutionnisme pragmatique qui fonde le constructivisme radical. Les projets sociaux s'inscrivent dans des processus d'altération et d'émergence des institutions sociales qui constituent l'essentiel du contexte de l'action.
11. Voir sur ce point notamment Philippe Goujon, 1999.
12. Alex Mucchielli, dans un ouvrage récent et d'une grande densité et ambition théorique (Mucchielli, 2005), tente de trouver une solution à ce problème en proposant dans une perspective constructiviste supposant une forte clarification de la notion de contexte de communication, d'articuler des « théories lâches » à des « macro-concepts clé » : les « processus primaires de contextualisation » et les « processus communicationnels de contextualisation ». Cette distinction rejoint jusqu'à un certain point les différences et articulations entre « ordres spontanés » et « ordres construits » ou encore « formes institutionnelles » et « formes artefacts » d'organisation, dans l'émergence des contextes. Mais nous aboutissons de fait, non à un ou des modèles, mais à une théorie générale - constructionniste et constructiviste - articulée à des hypothèses particulières qui permettent éventuellement de faire des « modèles de simulation » concernant les logiques d'action en contexte et situation. Ceci, au demeurant, efface bien la démarcation entre modélisation et conceptualisation. Mais quel est alors le statut des « macro-

concepts clés » élaborés à partir de théories, concepts et notions juxtaposées et parfois contradictoires issues de champs scientifiques extrêmement divers ? C'est la théorie, toujours inévitablement souple ou « lâche », qui donne sens aux concepts. Les « macros-concepts » sont ainsi... des concepts, ni plus ni moins englobants ou heuristiques que d'autres.

13. Voir Quine : toute théorie est plus vaste que ce qu'elle énonce et ne peut se présenter dans une relation biunivoque avec la réalité empirique.

14. Voir par exemple l'ouvrage *La communication modélisée* (Willett, 1992) qui s'efforce de présenter différentes théories de la communication dans une logique de modèles définis comme « une description et une représentation schématique, systématique et consciemment simplifiée du réel, faite au moyen de signes, de symboles, de formes géométriques ou graphiques, et de mots. » (p.33). Cette définition, dualiste et représentationniste des modèles qui « prétendent refléter le réel » rejoint celle qui est souvent portée par les concepteurs de modèles informatiques dans le contexte de l'élaboration de Système d'information organisationnel. Voir par exemple les analyses qu'en fait Michel Volle, qui propose une définition « mixte » des modèles en termes de représentation et d'action : « Un « modèle » est la représentation mentale d'un être du monde réel et de son fonctionnement. Quand on dispose d'un modèle, on peut simuler mentalement le comportement de cet être. La modélisation, ce n'est donc rien d'autre que la pensée organisée en vue d'une finalité pratique. *Modèle* est synonyme de *théorie*, mais avec une connotation pratique : un modèle, c'est une théorie orientée vers l'action qu'elle doit servir. » (www.volle.com)

15. « Nous avons caractérisé la conception scientifique du monde par deux déterminations. Premièrement elle est empiriste et positive. Seule existe la connaissance venue de l'expérience, qui repose sur ce qui est immédiatement donné. De cette façon se trouve tracée la frontière qui délimite le contenu de toute science légitime. Deuxièmement, la conception scientifique du monde se caractérise par l'application d'une certaine méthode, à savoir celle de l'analyse logique. Le but de l'effort scientifique, la science unitaire, doit être atteint par l'application de cette analyse logique aux matériaux empiriques. » Manifeste du cercle de Vienne, Hahn, Neurath, Carnap, 1929, cité par M. Combès, *Fondements de mathématiques*, Paris, PUF, 1971.

16. Voir sur ce point Badiou (1967) et l'analyse qu'en fait Thuillier (1972) qui montrent bien l'équivoque totale qui est faite au sujet du Cercle de Vienne, caractérisé conception « bourgeoise » des modèles alors qu'épistémologiquement - et politiquement dans le contexte de leur époque - proche des conceptions de leur « critique ».

17. Alan Sokal, physicien, avait proposé à la revue américaine *Social Sciences* un article composé de montages de citations de différents auteurs, philosophes et sociologues français célèbres aux USA, passages se référant à des théories et des modèles de physique, de biologie ou de mathématiques. Il a ensuite publié un article dans lequel il remettait à l'ordre du jour la question de la démarcation entre les discours scientifiques et les autres types de productions discursives (Sokal et Bricmont, 1997). Une polémique assez vive s'en est suivie portant notamment sur le statut de théories et discours et sur les processus de métaphorisation (Jurdant, 1998, Jeanneret, 1998, Bouveresse, 1999).

18. On voit bien que l'Intranet comme métaphore de l'organisation porte à son maximum la tension entre formes volontaires et formes spontanées d'organisation, entre hétéronomie et autonomie dans la tension entre les logiques d'acteurs. On retrouve ici les différentes dimensions de la logique hypertextuelle telle que la définit Pierre Lévy :

« 1) Principe de métamorphose : le réseau hypertextuel est sans cesse en construction et en renégociation. Il peut rester stable un certain temps, mais cette stabilité est-elle même le fruit d'un travail.

2) Principe d'hétérogénéité : les noeuds et les liens d'un réseau hypertextuel sont hétérogènes.

3) Principe de multiplicité et d'emboîtement des échelles : l'hypertexte s'organise selon un mode fractal, c'est-à-dire que n'importe quel noeud, n'importe quel lien à l'analyse, peut lui-même se révéler composé de tout un réseau, et ainsi de suite, indéfiniment le long de l'échelle des degrés de précision.

4) *Principe d'extériorité* : le réseau ne possède pas d'unité organique, ni de moteur interne. Sa croissance et sa diminution, sa composition et sa recomposition permanente dépendent d'un extérieur indéterminé : adjonction de nouveaux éléments, branchements sur d'autres réseaux ...

5) *Principe de topologie* : dans les hypertextes tout fonctionne à la proximité, au voisinage. Le cours des phénomènes y est affaire de topologie, de chemins... Le réseau n'est pas dans l'espace, il est l'espace.

6) *Principe de mobilité des centres* : le réseau n'a pas de centre, ou plutôt, il possède en permanence plusieurs centres qui sont comme autant de pointes lumineuses perpétuellement mobiles, sautant d'un noeud à l'autre ...» LEVY, 1990. pp. 30-31).

Sur ces questions, on lira avec intérêt les travaux de Alexandre Serres, Thèse 2000, (1<sup>er</sup> prix du CREIS 2001), d'Emmanuel Mahé, Thèse 2004 (2<sup>ème</sup> prix du CREIS 2005) et de Maryse Carmes, Thèse (soutenance prévue en 2007), du CERSIC ERELLIF, Université Rennes 2.

19. Ceci fait évidemment écho aux travaux d'Herbert Simon et des sciences cognitives sur les processus de conception et d'émergence. Ce sont des artefacts, au sens où ce sont des organisations artificielles, ce sont des « machines », des dispositifs qui ne sont pas institutionnels, même s'ils pourraient avoir tendance à le devenir dans la durée... encore faudrait-il durer.

20. Sur ces questions, voir évidemment André Leroy-Gourhan (1965,1965). On suivra aussi avec intérêt le travail de recherche en cours de Roland Janvier qui essaie de mobiliser l'approche simondonnienne de l'objet technique pour éclairer l'évolution des pratiques d'utilisateurs d'établissements sociaux dans le contexte d'Internet. La métaphorisation conceptuelle, des *technè* s aux *praxis* ouvre sur des perspectives intéressantes.

21. Pour rendre à David Goody ce qui lui appartient.

22. Nous reprenons à Bertrand Parent cette distinction entre « situation d'exception » et « situation critique », issues de ses recherches et observations dans le contexte de l'anticipation des crises sanitaires et sociétales à l'EHES/ENSP.

## RÉSUMÉS

La réflexion et les débats sur la catégorie de modèle sont devenus très fréquents ces dernières décennies. Pour autant, la signification de cette notion comme sa délimitation d'avec d'autres - théories, conjectures, démarches...- n'en est pas plus claire, notamment dans les sciences humaines et sociales. Un détour par une réinterprétation libre, et à la lumière de travaux récents, du débat grec entre Platon et Protagoras, permet d'éclairer quelques questions intéressantes concernant notamment cette catégorie de « modèle » et la crise actuelle des postures transcendantales dans les sciences sociales. Ceci peut éclairer diverses questions sensibles concernant la conceptualisation des pratiques de communication organisationnelles dans le contexte des technologies de l'intelligence, prolonger les réflexions sur les fondements pragmatiques d'un renouvellement critique des questions de démarcation.

Thoughts and debates on the category dealing with "models" have grown very frequent during the last decades. Nevertheless, the meaning of this notion, as well as its delimitation with other theories, conjectures, processes, is no more obvious, for instance in the field of human and social sciences. To go through a free reinterpretation of the Greek debate between Plato and Protagoras, and to write in the light of recent works, will allow us to shed light on interesting questions concerning, for instance, the category of "models", and the present crisis of

transcendental postures in social sciences. This may enlight different perceptible questions dealing with the conceptualisation of organisational communication in the context of intelligence technologies. It may also extend thoughts on the pragmatical foundations of the critical renewal about questions dealing with demarcation between scientific, technical and managerial practices.

## INDEX

**Mots-clés** : modèle, Modélisation, conceptualisation, pragmatisme, démarcation, information, formes sociales

## AUTEUR

### CHRISTIAN LE MOËNNE

Christian Le Moënne est Professeur en Sciences de l'Information à l'Université Rennes 2 et chercheur au CERSIC-ERELLIF EA 3207. Mail : christian.lemoenne@wanadoo.fr