

Fondements de la pratique de l'approche systémique en travail social

Dans un monde aux problématiques sociales et sociétales de plus en plus complexes, ce sont les compétences du travailleur social et la nature des problématiques en jeu qui déterminent ses approches. Nous constatons que son champ d'action s'élargit. L'évaluation d'une situation problématique doit alors accorder une place importante aux facteurs de l'environnement, au lieu de s'intéresser principalement aux aspects intra psychiques de la vie des personnes. Cette vision globale se veut réaliste et plus appropriée que l'approche traditionnelle qui fractionne le problème avant d'avoir obtenu une vision d'ensemble de la situation. La pensée systémique qui porte sur les phénomènes dans leur complexité et leur globalité aux plans microsociaux et macrosociaux s'impose.

Il est nécessaire de rappeler qu'au XIX^e siècle, c'est la tradition rationaliste héritée de l'antiquité gréco-latine et représentée par Descartes (1637) qui a cours : elle conduit à diviser chacune des difficultés pour mieux les résoudre. Par ailleurs, en 1990, E. Morin note :

« ceci a eu pour mission de dissimuler l'apparente complexité des phénomènes afin de révéler l'ordre auquel ils obéissent... L'analyse, cette décomposition en autant de parcelles qu'il se pourrait, est devenue synonyme de méthode. Les sciences sont alors étudiées de manière compartimentée comme des champs clos et l'on pense que le monde est un mécanisme constitué d'un grand nombre d'éléments aux comportements uniformes mais variés. Le spécialiste s'attachait au détail et négligeait la structure ornementale qui lui sert de contexte ».

Hélène Massa

**Fondatrice de l'Association Nationale pour le Développement
du Travail Social avec les Groupes**

La science par ses nombreuses disciplines a isolé les éléments de l'univers, mais maint scientifiques espéraient, en les réunissant, théoriquement ou expérimentalement retrouver un ensemble ou système, et qu'il serait intelligible. En effet, l'unification de la science est considérée, alors, comme passant par la réduction de toutes les sciences à la physique. L'espoir des chercheurs était de réduire tous les niveaux de la réalité à des isomorphismes ou identités de forme et de structure, leur idée étant que des propriétés communes aux systèmes de chaque ordre se manifestent sous des formes différentes et que des lois universelles décrivent la structure des systèmes et leur manière de fonctionner. Une question se pose : existerait-il un principe explicatif de cette unité ? Les recherches du biologiste L. von Bertalanffy (1968), l'ont conduit à penser qu'un organisme est en lui-même un système, c'est-à-dire un ordre dynamique de parties et de processus en interaction mutuelle. Cette idée semble être au centre de la « *Théorie Générale des Systèmes* », laquelle est à l'origine de la pensée systémique.

“La théorie générale des systèmes a pour ambition d'être à la fois unitaire et universelle”

Son avancée principale a été en quelque sorte d'imposer des analogies et des isomorphismes¹ entre les sciences physiques et mécaniques et la biologie.

La théorie générale des systèmes a l'ambition d'être simultanément unitaire et universelle, unitaire dans ce sens que la notion de système y tient une position centrale, universelle parce que ses lois seraient applicables à toutes les sciences.

La tendance est donc à l'intégration dans les sciences naturelles et sociales.

I - LA PENSÉE SYSTÉMIQUE

L'histoire de la pensée scientifique n'est pas seulement la relation des résultats des chercheurs initiateurs. Elle s'enrichit au cours du temps, de l'expérience collective. Ainsi, dans le domaine de la pensée systémique en France les travaux de nombreux auteurs en sciences économiques, politiques et sociales tels que ceux de : Y. Barel (1971), M. Crozier et G. Friedberg (1977), J. Eugène (1981), J. W. Lapierre (1992), J. L. Lemoigne (1974-1977), J. C. Lugan (1993) E. Morin (1990), C. Rivière (1978), B. Walliser (1977) etc. stimulent l'étude des systèmes sociaux et humains... Ils développent une méthodologie pour repenser la complexité du « social » et pour agir. Même si la pensée scientifique est à l'origine de la création d'un langage commun facilitant la communication pluridisciplinaire et pluriprofessionnelle ; la perspective en travail social et la finalité des divers acteurs sociaux est différente, bien que l'objet d'attention, le système soit le même.

1. *La notion d'isomorphisme éclaire le sens du terme « analogie ». Ch. Roig (1973) désigne le terme « analogie » comme un « isomorphisme dégradé », un énoncé verbal qui n'a pas en soi de valeur scientifique. Sa valeur heuristique justifie l'utilisation de l'analogie.*

R. Chin (1961), s'intéresse au changement social. Pour lui, le sociologue « préfère » ne pas changer le système, mais étudier comment il fonctionne et prédire ce qui arriverait si certains nouveaux facteurs étaient introduits. Le sociologue est centré sur la théorie de changement et sur comment s'effectue le changement dans tout système. Alors que le praticien en travail social s'intéresse à comment comprendre et évaluer le système pour l'engager dans le changement. Il veut savoir comment changer le système, ou plutôt comment créer les conditions de sa transformation. Il travaillera à extraire de l'ensemble social, par une analyse de système et par la modélisation, les éléments constitutifs de la situation.

Avec la théorie générale des systèmes une nouvelle manière de gérer les problèmes et les rapports entre la personne et son milieu est mise en évidence. Celle-ci s'appuie sur de nouveaux concepts, théories et propositions correspondant à une autre conception du monde : le paradigme systémique. Pour T. Kühn, (1977), c'est une révolution scientifique.

II - LE PARADIGME SYSTÉMIQUE

Alors, pour aborder et analyser la complexité dans sa totalité et dans ses multiples dimensions, J. de Rosnay (1991) utilise l'optique du paradigme systémique, différent mais complémentaire du paradigme analytique. Une nouvelle vision de l'homme émerge, avec ses multiples dimensions et en relation avec son environnement psychologique, affectif, émotionnel, intellectuel et spirituel. Ainsi, l'homme n'est plus seulement une fraction d'être global, total, entier, multidimensionnel, tant physique que mental et spirituel. Cette proposition a pour conséquence sur le travail social d'intégrer ces multiples dimensions dans les pratiques sociales sous la forme de projets et d'assurer ainsi la validité de l'action et de ses effets au plan individuel et local, social et sociétal. Cette vision étend-le champ de l'action qui devient sociale et ouvre la voie à la planification.

Le paradigme systémique est directement lié au concept de système.²

Nous retiendrons ces définitions qui caractérisent le système :

- pour L. von Bertalanffy (1972) c'est un « complexe d'éléments en interaction, donc en mouvement, ce qui suppose forces et énergie » ;
- J. de Rosnay, (1975) ajoute qu'il est « organisé en fonction d'un but » ;
- enfin, pour E. Morin (1977-79) un système constitue une « unité globale, organisée d'interrelations entre éléments, actions, individus ».

2. Celui-ci est défini d'après sa racine grecque « *sustema* » qui signifie se tenir ensemble.

Ces caractéristiques contribuent à expliquer le fonctionnement des ensembles. Le système constitue donc un tout cohérent et indivisible c'est-à-dire qu'une modification de l'un de ses éléments produit la modification des autres éléments et du système tout entier. Ceci indique que le système est plus que la somme de ses éléments, que les interactions entre les éléments comptent autant que les éléments eux-mêmes. Il est fait appel à la notion de réciprocité des interactions et d'interdépendance. Le tout devient primordial. Il s'agira de négliger les éléments au profit de la structure et d'aller ainsi au cœur de la complexité du système. En corollaire à la notion de totalité, le principe de non-sommativité montre qu'un système n'est pas la somme de ses éléments : son analyse par segments isolés aboutirait à le détruire en tant que système. L'analyser dans sa complexité organisée, c'est-à-dire dans sa structure, c'est tenir compte, de sa « gestalt ».

“Le principe de non-sommativité montre qu'un système n'est pas la somme de ses éléments”

J. Miller (1965) prenant comme références les sciences physiques a distingué trois types de classifications :

1. les systèmes conceptuels constitués par des termes, des nombres, des symboles, les relations étant exprimées par des mots ou des symboles logiques,
2. les systèmes concrets, réels constitués d'unités, sous-systèmes, composants, parties dont les relations sont de nature spatiale, temporelle ou causale. Ils sont soit ouverts, leurs frontières sont partiellement perméables, soit vivants, soit non vivants,
3. les systèmes abstraits dont les éléments, ou unités sont des relations abstraites sélectionnées par un observateur ou acteur à la lumière de ses intérêts, de ses points de vue théoriques ou philosophiques. Ils sont considérés dans leur relation, dans leur co-dépendance à l'intérieur de systèmes le plus souvent vivants.

Ces trois types de classification peuvent être utilisés par les acteurs sociaux.

Les systèmes peuvent être envisagés d'autres façons : les systèmes offerts par la nature : leur description est faite par les astronomes, les biologistes ... Les systèmes artificiels réalisés par l'industrie de l'homme : le langage, les systèmes d'organisation, par exemple, l'université, l'administration, l'armée, les hôpitaux, les écoles ...

III - L'APPROCHE SYSTÉMIQUE

Chercher une perspective commune pour s'engager dans les pratiques sociales est utile. L'approche systémique répond à cette utilité. Plusieurs postulats sont proposés pour la mise en œuvre de cette approche :

- la matière, dans toutes ses formes vivantes et non vivantes peut être regardée comme un système,

- les systèmes peuvent être analysés en composants en interactions : ainsi la valeur des parties dépend de ce qu'elles font pour le tout,
- le choix d'une terminologie est un déterminant de l'analyse de système,
- celui qui construit le modèle de système a un impact majeur sur le mode d'élaboration du modèle,
- les systèmes vivants sont constitués d'énergie organisée par l'information,
- les individus, les groupes, les organisations, la société, les entités avec lesquelles travaillent les acteurs sociaux peuvent être appréhendés comme des systèmes et sous-systèmes à différents niveaux.

Pour J. L. de Rosnay (1975) l'approche systémique se distingue de la « *Théorie Générale des Systèmes* » :

- elle n'est pas en elle-même une « théorie » ou un corps de connaissances,
- elle ne peut être confondue avec l'approche cybernétique, la dépasse et l'englobe,
- l'analyse de système ne représente qu'un des instruments de cette approche, elle s'avère nécessaire mais non suffisante,
- elle est différente de la méthode analytique qui cherche à isoler dans la réalité des chaînes causales, expliquant les faits par leurs causes et le compliqué par l'élémentaire,
- elle se distingue de l'approche systématique qui consiste à aborder un problème en effectuant une série d'actions, ne laissant rien au hasard et s'efforçant de n'oublier aucun élément.

Elle est donc globale et prend en compte la totalité des éléments d'une situation. Elle peut être adoptée comme une méthode d'approche de la complexité organisée, donnée sociale essentielle. Elle aide à décrire la complexité organisée et met l'accent sur l'interdépendance des éléments du système. Elle s'appuie sur la représentation de la réalité des faits, sur la modélisation, étape incontournable de l'intervention sociale. Enfin, elle dégagne des invariants sur lesquels elle prend appui : principes généraux, structuraux et fonctionnels.

Les travailleurs sociaux disposent donc de l'approche systémique et ainsi de nouveaux concepts pour adapter leur action à la complexité du contexte social et sociétal contemporain. Il s'agit de concepts proposés :

- par la théorie générale des systèmes, science de la totalité L. von Bertalanffy (1968),
- par la cybernétique N. Wiener (1950),
- par la théorie de la communication P. Watzlawick (1967).

Les concepts utilisés par l'approche systémique

Le concept de **feedback** ou **rétroaction** est le concept central de la cybernétique, N. Wiener (1962). La cybernétique est définie par L. Couffignal (1972) comme l'art de rendre l'action efficace, elle prend en compte la communication, la transmission de l'information, et différents mécanismes de commande, de guidage et de « contrôle » de l'action. Elle conduit aussi à considérer l'action professionnelle dans une perspective plus vaste que l'action individuelle. En effet, le contrôle joue tout autant au plan des régulations collectives, que macroscopiques, socio-institutionnelles et socio-politiques. Cela signifie probablement l'avènement de nouvelles formes de vie sociale fondées consciemment sur la collaboration, la complémentarité et l'ajustement réciproque dans une logique rationnelle.

Le concept de feedback signifie que, tout en modifiant l'environnement par un processus que l'on appelle « out put », un effet en retour est produit : les systèmes recueillent des informations sur eux-mêmes et de cet environnement. Ces informations sont envoyées au système pour guider et orienter ses opérations en fonction de sa finalité. Il s'agit donc d'un système de rétroaction, de contrôle de l'impulsion par la réponse. Le processus est circulaire :

- ▶ entrée ou prolongation de l'environnement dans le système ouvert ;
- ▶ transformation dans la « **boîte noire** »³ en fonction des objectifs poursuivis ;
- ▶ sortie.

La recherche de feedback est cruciale pour prendre des décisions, il ne faut pas confondre le feedback avec la décision elle-même.

Par exemple, une personne intervient en communiquant au membre d'un groupe des informations, des perceptions ou des réactions qui expriment sa façon d'agir ou d'être. Celui-ci obtient alors une information concernant son action, l'évalue à la lumière de cette information et utilise cette évaluation pour modifier ses actions futures. On peut communiquer soit des données objectives, soit des observations ou des perceptions d'action.

Le feedback est utile pour autant qu'il aide les personnes concernées à atteindre les buts qu'elles poursuivent. Peut-on considérer qu'il existe deux formes de feedback ? L'une serait interne : évaluation du processus lié, par exemple, au développement de l'aide mutuelle dans un groupe, l'autre externe : évaluant les résultats de l'action.

“La cybernétique conduit à considérer l'action professionnelle dans une perspective plus vaste que l'action individuelle”

3. Boîte noire : concept qui incorpore les arrangements du système pour transformer les entrées en sorties par un processus caché et structuré.

On ne peut négliger la distinction entre **systèmes ouverts**⁴ et **systèmes fermés**.

Cette distinction est admise par de nombreux auteurs : ils la considèrent comme les deux pôles d'un même continuum. Un système est ouvert dans la mesure où il agit sur d'autres systèmes qui constituent donc son environnement. On parlera d'« input » et pour réaction à leur action d'« output ». Pour J. W. Lapierre (1992) la traduction de ces termes doit faire comprendre non seulement l'action « d'entrée » et son accès, ou « de sortie » mais ce qui entre ou ce qui sort, la boîte noire ou le lieu de transaction, se situant entre les deux.

Un système ouvert a des capacités internes de développement, d'élaboration, d'accroissement, de différenciation et de spécialisation. Il produit aussi énergie et information vers son environnement et agit ainsi sur d'autres systèmes.

Un exemple, l'élève, en tant que sous-système « social » peut être considéré comme en interaction avec le système scolaire complexe, différencié et spécialisé, dans lequel les processus internes entre ces divers éléments produisent des effets. Il les incorpore, créant progressivement les conditions de son développement intellectuel, de sa structuration interne, de son autonomie, de ses capacités d'auto-organisation. Sa structuration personnelle s'effectue donc par l'acquisition de connaissances, l'intégration de valeurs et par le développement de ses énergies, de ses capacités d'adaptation⁵ et d'accommodation⁶ qui l'aideront à faire face à ses conditions de vie diverses dans ses environnements futurs ; ou bien, ses réactions de rejet des propositions du système scolaire pourraient le conduire à des formes de déstructuration aggravées s'il s'ouvrait par exemple, à l'usage de drogues etc. J. Monane (1967).

Aujourd'hui, tout travailleur social est confronté à la certitude croissante de l'existence de la complexité des situations et à l'évolution de leurs enjeux. Il s'agit d'observer, de chercher à expliquer des situations et des phénomènes perçus dans leur aspect global et de travailler en fonction de ces observations, en rassemblant et en organisant les données conceptuelles de l'approche systémique.

4. Au sujet du concept d'ouverture des systèmes, Ch. Roig (1973) propose de rattacher les concepts des systèmes sociaux à la *Théorie Générale des Systèmes* et de relier ainsi les sciences sociales à la Science. Quant à la fonction d'ouverture, il constate le décalage entre les constructions intellectuelles ou « systèmes abstraits », nécessairement fermées si elles doivent avoir une signification, et la réalité perçue comme nécessairement ouverte, aucun phénomène n'étant absolument indépendant des autres. Pourtant la société, dans le sens que lui donne Parsons, se réfère à des « entités » ouvertes, mais le système social pour ce même auteur est une entité fermée comportant des limites sans lesquelles aucune analyse n'est possible.

5. L'adaptation est un changement persistant dans l'organisation au sein d'un système vivant pour accommoder à un stress persistant, J. Monane (1967).

6. C'est la modification du système pour s'adapter aux conditions de l'environnement.

J. Miller (1965) ajoute, dans les « systèmes abstraits » à celui de feedback, les concepts d'équilibres, d'état stable et d'homéostasie. En outre, la notion de causalité est en relation avec ces concepts qui décrivent l'évolution des systèmes. Ils facilitent la compréhension des deux modes simultanés de comportement des systèmes : le maintien et le changement.⁷

Un système est dans un **état d'équilibre**, lorsqu'il est en rapport à un point fixe, alors qu'un état stable est décrit par la relation en équilibre de parties indépendantes d'un point fixe, R. Chin (1961). Il peut être représenté par les relations structurelles et fonctionnelles existant par exemple dans un organisme social, une école, une usine, quel que soit leur type de « production » : services à caractère éducatif ou industriel.

Le concept **d'équilibre dynamique** concerne la condition totale du système dans laquelle il est en équilibre interne et avec son environnement. Il est caractérisé dans un système ouvert par son degré d'échanges entre le système et l'environnement et le maintien de la structure du système. Les systèmes écologiques, biologiques ou sociaux ainsi que le groupe familial en sont des exemples probants.

Le concept **d'homéostasie**, W. Cannon (1939) désigne le maintien d'un certain équilibre d'un système ouvert, sa structure n'étant pas modifiée de façon significative. P. Watzlawick (1967) en propose deux définitions : l'une comme fin ou état, une certaine constance existant en dépit des changements externes, l'autre comme moyen, les mécanismes de rétroaction négatifs servant à atténuer les répercussions d'un changement. Le système a donc tendance à réagir à tout changement venant de l'environnement, comme à de nouvelles valeurs, à de nouvelles propositions, par des modifications systématiques opposées à celles qui lui ont donné naissance. Ces réactions ont pour finalité de maintenir les équilibres internes.

Par extension, ceci se vérifie dans tout type d'institution, y compris les institutions sociales et les services sociaux, par exemple celles qui gèrent le Revenu Minimum d'Insertion (R.M.I.). Elles ont alors à ajuster ou modifier leurs structures, à créer de nouveaux services, sous-systèmes professionnels, pour assurer des fonctions nouvelles, compte tenu des modifications dans les politiques et la législation sociale, afin de distribuer de nouvelles allocations.

7. Lorsque l'information en retour est de signe différent, il s'agit d'une rétroaction négative. Ses effets stabilisent le système qui maintient son équilibre. L'écart est réduit et le système est dans une dynamique d'auto-conservation caractérisée par la stabilité et la régulation. Lorsque l'information en retour est du même signe, la rétroaction est positive. Les effets sont cumulatifs, la croissance est exponentielle, ou il y aura déclin.

Il est important de noter que les relations de causalité sont complexes. Selon W. Buckley (1967) cité par Y. Barel (1971) :

- **linéaire**, la causalité induit la chronologie causes antérieures, effets postérieurs et s'inscrit dans une dynamique déterministe, qui n'est pas celle des systèmes humains et sociaux. Peut-elle expliquer les phénomènes complexes ?
- **finale**, ou reliée à des phénomènes futurs, elle ne les explique pas mais les implique et ne se confond pas nécessairement avec les buts des acteurs,
- **réciproque ou mutuelle**, la causalité est caractérisée par une circularité entre les évènements. Leur chronologie n'est plus repérable, les processus sont irréversibles, synchroniques et diachroniques. Elle conduit à une analyse de systèmes fondée sur la recherche des équilibres, au centre des mécanismes de régulation. Les actions se régulent sur l'objectif plutôt que sur l'idée pré-conçue. Le déterminisme cède la place au régulateur de la rétroaction.

“Dans le principe de causalité, l'erreur serait de confondre l'origine d'une chose avec son sens”

Saisir les notions complexes **d'équifinalité** et de **multifinalité** est une nécessité pour l'action pratique au cours de la démarche systémique. Selon P. Watzlawick (1967), le principe implique que le même état final peu être atteint à partir de conditions initiales diverses et par des chemins différents. Un système ouvert peut parvenir à un état autonome, ne dépendant pas de conditions initiales. Il est alors déterminé par les paramètres du système. La causalité est circulaire, c'est-à-dire que le système est source de ses propres modifications. L'erreur consisterait à confondre l'origine d'une chose avec son sens. Il peut être utile de rechercher non pas qui est responsable d'une situation, mais, comment elle se noue. Ce principe aide à comprendre que les travailleurs sociaux atteignent les mêmes types d'objectifs par des voies différentes. Ceci a son importance pour l'établissement d'hypothèses de travail.

Pour J. Miller (1965) le principe de multifinalité explique que des conditions semblables peuvent conduire à des états dissemblables.

D'autres concepts sont proposés et utilisés par l'approche systémique. Il s'agit de ceux d'énergie, d'information, de négentropie, de synergie et d'entropie. Certains d'entre eux sont fréquemment utilisés dans le vocabulaire courant et professionnel.

L'énergie⁸ peut être définie comme : « une capacité pour agir », « une action », un pouvoir pour effectuer le changement.

8. *La métaphore atomique peut aider à comprendre la notion d'énergie : la plus petite particule moléculaire tient son dynamisme et son mouvement du fait de tensions entre une charge positive et une charge négative. Utilisant cette analogie, certains auteurs pensent que la réalité présente ce double caractère et est constituée de processus de mouvements dynamiques entre ces deux polarités. La présence d'énergie est déduite de ses effets sur le système et sur ses parties.*

Ce qui arrive dans les systèmes sociaux, ce sont des transferts d'énergie entre les personnes et les groupes.

Il existe de nombreuses sources d'énergie. L'information et les ressources sont vues comme de l'énergie en puissance. Ainsi, la connaissance de la législation sociale et des institutions correspondantes crée des possibilités de mobilisation de sous-systèmes comme par exemple pour les allocataires de la Caisse d'allocations familiales ou les bénéficiaires de la sécurité sociale.

En outre, le concept d'organisation et ses caractéristiques se réfère à l'arrangement des parties pour former un tout. L'organisation est l'élément suffisant d'un système, l'énergie en étant l'élément nécessaire. Dans un système désorganisé les énergies ne sont pas en ordre de marche. Ainsi, un groupe de travail n'atteindra pas ses objectifs si les buts de quelques membres sont opposés aux buts du groupe, si la communication, les feedbacks, les attentes de rôle ne sont pas claires. Des pressions de l'environnement pourront accroître sa désorganisation.

La nature de l'énergie humaine dépend du système examiné. Ainsi, les sources de l'énergie psychique peuvent être : l'état physique, la nourriture ; les capacités intellectuelles et émotionnelles, le soutien d'amis, des collègues de travail ; les éléments culturels, les croyances ; les activités ; la reconnaissance du statut social, le sens de sa propre valeur et de son intégrité. Les systèmes sociaux comme la famille, les groupes, les organisations, l'environnement sont d'autres exemples de sources d'énergie humaine. Ceux-ci procurent informations, idées et potentialités, donc un certain type de pouvoir. Ce qui est signifié pour le système humain, c'est sa capacité à agir, à se maintenir, à effectuer des changements, à s'adapter, à créer.

Des questions se posent : comment s'organise, se développe, se perd l'énergie ?

L'information pour R. Anderson (1974) peut être perçue comme de l'énergie en puissance qui se transformera en mouvement à l'intérieur du système ainsi qu'entre les systèmes et leur environnement. L'action réciproque des systèmes implique donc l'émission, l'envoi et la réception de l'information. L'énergie et l'information ne sont pas identiques mais complémentaires. Pour être utilisée, l'énergie doit être structurée, l'information donne forme à l'énergie.

La théorie de l'information démontre l'équivalence de la néguentropie ou entropie négative et de l'information, L. Brillion (1959). Information et néguentropie sont donc équivalents à de l'énergie potentielle ou énergie ordonnée. Ainsi, contrairement au deuxième principe de la thermodynamique, les systèmes ouverts ont accès à de l'énergie libre avec laquelle ils peuvent organiser et construire, G. Hearn (1969). Cette constatation est importante pour le travail social.

La **synergie** se réfère à un processus de multiplication de l'énergie dans les systèmes vivants et humains. Mais, en dépit de processus irréversibles continus, les systèmes vivants donc ouverts sont maintenus dans des états de non-équilibres et se développent dans des états de plus en plus improbables, c'est-à-dire caractérisés par une différenciation et un ordre accru. Ils absorbent de nouveaux stimulus, ont à s'adapter constamment à l'environnement et créent ainsi des idées et des comportements nouveaux.

“L'exclusion sociale s'inscrit dans une dynamique entropique”

L'**entropie** est une mesure du désordre. Elle implique que, si la quantité d'énergie se conserve (1^{er} principe de la thermodynamique), pour le physicien qui étudie les systèmes clos, sa qualité se dégrade de manière irréversible, (2^{ème} principe de la thermodynamique) : S. Carnot. L'énergie n'est plus disponible pour effectuer un travail. Dans ce cas, selon Clausius, l'entropie mesure l'accroissement irréversible de la non-disponibilité de l'énergie dans les systèmes. Ainsi, par analogie, on peut considérer qu'**une association très fermée dont les objectifs sont peu précis et dont le nombre d'adhérents diminue verra ses activités périliter, puis disparaître**. Emprunté à la physique par la biologie, l'économie et la sociologie, ce concept a pris le sens général de désordre, de désorganisation et de déstructuration. Par ailleurs, une organisation, relativement close, est une organisation « statique ». Elle peut être décrite comme étant caractérisée par des phénomènes entropiques. L'exclusion sociale s'inscrit dans une dynamique entropique.

IV - LA DÉMARCHE DE L'ANALYSE DE SYSTÈME

En travail social, l'exploration des faits, des comportements et des événements est concrétisée par l'analyse de systèmes. Cette « opération » abstraite utilise des constructions intellectuelles, et des « systèmes abstraits ». Selon J. Miller, (1966) ils sont déduits des systèmes réels et constitués de concepts systémiques spécifiques : frontière, limite, interface ; ils décrivent les caractéristiques structurelles des systèmes. D'autres notions théoriques, issues de champs différents sont utiles pour identifier les problématiques et les enjeux actuels. Afin de rendre intelligible la situation, une synthèse est nécessaire. Ces deux opérations sont conjointes. La synthèse consiste à identifier concrètement les composants principaux de la situation, leurs attributs descriptifs et comportementaux et les variables, à repérer les boucles de rétroaction positives ou négatives, et à évaluer leur influence sur les comportements manifestés par les personnes dans les situations considérées. Les types et les processus d'interactions entre les éléments constituant le tout organisé sont reconnus. **En travail social, ces composants sont classés et hiérarchisés selon différents niveaux : la personne, la famille, les groupes, les institutions, la société civile, l'organisation politique locale.**

L'analyse systémique contribue à définir les frontières et les limites des systèmes et à situer les interfaces. Celles-ci sont en relation avec les systèmes et leur environnement. Ces derniers sont les deux faces d'une même réalité, en ce sens qu'ils se délimitent l'un par rapport à l'autre et forment une définition couplée. C. Churchman (1968) cité par Y. Barel (1971) souligne que la définition de l'environnement ne se confond pas avec la tâche, quelquefois simple, de découvrir les frontières de système.

Par exemple un piéton aide un aveugle à traverser la rue, l'aveugle est dans l'environnement du piéton : c'est sa cécité qui entraîne cette intervention, mais le piéton ne peut pas agir sur la cécité de l'aveugle comme telle.

Quant aux frontières, elles délimitent les systèmes ouverts qui par définition sont semi-perméables. Elles se situent là où il y a « interchange » d'énergie et où se créent des communications et des liens d'intensité variable.

En ce qui concerne l'interface, s'appuyant sur les recherches de T. Parsons et S. Smeltzer, Ch. Roig (1973) pose en postulat de l'analyse de systèmes qu'elle ne peut admettre de limites aux systèmes autrement que par convention de manière transitoire. Toute limite est une interface. L'interface identifie une frontière commune partagée avec d'autres sous-systèmes. Cela signifie que pour comprendre les comportements d'un système, il est nécessaire de comprendre les relations qu'il a avec d'autres sous-systèmes. Si les frontières perméables mais définies ne sont pas maintenues, des problèmes d'instabilité et de désorganisation peuvent se développer. Un exemple en serait l'abus sexuel parental sur des enfants. Dans la perspective de l'action, l'interface pour H. Simon (1974) est le lieu de rencontre des environnements internes et des environnements externes. C'est là que l'univers micro ou macrosocial, artificiel, c'est-à-dire produit par l'action humaine, se définit et nous révèle comment atteindre des buts en adaptant les premiers internes, aux seconds, les environnements externes. Grâce à la logique de l'analyse de système, cette interface est alors érigée en système. L'« acte » du modélisateur le conduit donc à créer un nouveau système en interface avec les frontières et les limites de certains ensembles. Cette notion est particulièrement importante pour agir dans le champ social. Chaque fois qu'une frontière est évoquée et un système délimité, il y aura place pour un système en interface.

“L'approche systémique s'appuie sur la modélisation, étape incontournable du travail social”

L'analyse des mécanismes par lesquels se réalise cette adaptation des moyens aux environnements et des stratégies à la nature diversifiée des environnements fait apparaître, en son centre, le processus de conception de la pratique en travail social.

Après analyse des interfaces entre les différents systèmes en cause, un système-action est créé. Il inclut, dans l'exemple cité ci-dessus, les interfaces entre les sous-systèmes de l'enfant, parental, médical, scolaire, judiciaire, social, etc... C'est là que l'intervention sociale se situe, sera conçue et mise en œuvre.

Le travailleur social pourra, après identification des systèmes en jeu, établir des diagnostics sociaux et des hypothèses de travail, dans le cadre de sa fonction et de ses objectifs professionnels, définir les cibles, « contracter » avec les acteurs impliqués dans la situation, agir et évaluer les effets de ses actions, les modifier en fonction de la nature des feedbacks...

Certains reprochent à l'approche systémique de laisser l'impression de donner une réponse à tous les problèmes. D'autres pensent qu'elle peut être considérée comme un point de départ et induire des modes de pratique nouveaux. L'approche systémique peut donc être adoptée comme une méthode d'approche de la complexité organisée, donnée sociale essentielle, déjà évoquée. Elle s'appuie sur la représentation de la réalité des faits, sur la modélisation, étape incontournable du travail social.

V - LA MODÉLISATION

Selon J. Popper (1973), toute image mentale est un modèle. Modéliser, c'est remplacer une partie de l'univers considéré, comme par exemple le système social, par un modèle de structure semblable mais plus simple. Si nous suivons les propositions de P. Meadows (1957) un modèle énonce certaines correspondances avec la réalité. Les décisions qui débouchent sur l'action sont prises à partir de modèles. Ceux-ci varient selon leur niveau d'abstraction et leurs métaphores. La question est alors de savoir à quel modèle se référer.

Le modèle de système utilise la métaphore atomique qui met l'accent sur les équilibres. Pour B. Walliser (1977) le concept de système est inséparable du concept de modèle. Celui-ci est conçu comme un système représentatif d'une situation concrète. Inversement, tout modèle peut être considéré comme un système spécifique, de nature concrète ou abstraite, constitué alors par l'ensemble des concepts relatifs à l'approche par système. C'est une des raisons pour retenir le modèle de système en travail social.

Modéliser, c'est représenter de façon stylisée la réalité telle qu'elle est perçue, c'est procéder à une interprétation « investigatrice », pour avoir « l'intelligence » de la situation, J. L. Lemoigne (1977). C'est construire un système de représentation qui contribue à identifier les problématiques, à définir les problèmes et à les rendre opératoires. C'est un projet de connaissance active. Cette modélisation intelligible des problèmes complexes perçus à des fins d'intervention délibérée n'est pas donnée. Elle se construit précisément par l'action modélisatrice.

Dans le domaine systémique, le mot clé de la connaissance d'un système était hier l'analyse. Pour J. L. Lemoigne, il est aujourd'hui la conception. Comment identifier l'objet - en l'occurrence la réalité - devient comment concevoir un modèle de cette réalité. Comment la représenter, se la représenter à travers le système. L'enjeu n'est plus d'analyser le système, mais de concevoir le modèle selon un mode de représentation qui rende compte de toutes les observations et aide à prévoir le comportement du système considéré. Y. Barel (1971) insiste sur l'importance de la qualité de la prévision que le modèle fournit, et donc de sa contribution à la prise de décision. Ainsi, au cours de la recherche des hypothèses de travail **la démarche du travailleur social présente une phase de type heuristique qui sert à découvrir les faits et les raisonnements humains**. Délicate à prédéfinir, elle est liée à son travail spécifique, à sa « prérogative » de se définir des buts, de se proposer des hypothèses de travail, de sélectionner critères, attributs et variables, de choisir ses modalités d'action et d'exercer son jugement professionnel.

VI - L'INTERVENTION ET LES SYSTÈMES CONCEPTUELS

Pour J. Mélèze (1972) : « l'intervention sur un système doit elle-même être vue comme un système ». Cinq sous-systèmes conceptuels sont impliqués au cours du processus de l'intervention sociale, S. Pincus (1973) : contact et analyse ; hypothèse et planification ; action ; terminaison et évaluation de l'action.

- Le système du travailleur social, comprend les personnels et équipes professionnelles ainsi que les personnels administratifs.
- Le système-situation constitué du réseau des personnes, des institutions, des valeurs et ensembles conceptuels tels que définis comme problème par d'autres sous-systèmes en interface avec le système du travailleur social.
- Le ou les systèmes - « clients » avec lesquels est négocié un agrément de travail. Ils peuvent se situer à chacun des cinq niveaux : personnes, familles, groupes, organisations sociales, société. Un groupe constitué est un système-client. Il est aussi un système-action.
- Les systèmes visés, à l'origine des problèmes seront transformés. C'est après l'évaluation initiale par les acteurs sociaux, qu'émergent les conditions qui seraient à modifier pour le bénéfice du système-client ainsi que les processus et les conditions à mettre en œuvre pour réaliser ces transformations. Le travailleur social peut agir avec ou pour le système client, intervenir par interaction directe avec le système visé ou amener d'autres systèmes à avoir de l'influence sur ce système visé.

Dans le cas de l'Exclusion, ils concerneraient la personne et ses conditions actuelles de vie, de non-travail, de santé, de difficulté de logement...

- Le système-action enfin est le nouveau système créé en interface avec le système-situation, et mis en œuvre par le travailleur social après modélisation. L'hypothèse étant que l'action de la personne, du groupe contribue à la transformation des sous-systèmes constituant l'environnement, afin qu'ils agissent dans le sens recherché. Les objectifs sont définis en accord avec les personnes et/ou les partenaires sociaux, les élus...

Le travail à ce niveau hiérarchisé est complexe. L'intervention sociale crée alors un nouveau sous-système : un holon.⁹

Tout système est, simultanément, partie et tout. Comme Janus, il fait face à deux directions à la fois : l'intérieure et l'extérieure. Cela signifie qu'aucun système particulier n'est déterminant dans le tout.

VII - LE PROCESSUS DE L'INTERVENTION SOCIALE S'ORGANISE EN QUATRE PHASES

- 1. La phase de prise de contact et d'évaluation initiale.** Celle-ci se termine quand le travailleur social a identifié, au cours de la modélisation, après une analyse approfondie, les systèmes-clients possibles, en interface avec le système-situation ;
- 2. la phase de prévision et de planification** qui induit la création d'un système-action en fonction de la nature des systèmes visés. Ceci peut être à l'origine, par exemple, de la constitution de groupes de bénéficiaires du R.M.I. Ceci conduit l'intervenant à concevoir un système-action potentiel qui cherchera à atteindre les objectifs visés. Le travailleur social définit les buts de sa méthode et sa mise en œuvre ;
- 3. la phase d'action :** le système-action mis en opération, il peut être un groupe créé par la mise en interaction directe de personnes souffrant de situations sociales similaires. Le groupe en tant que sous-système, selon la nature de la problématique peut ainsi agir avec l'environnement social et sociétal ;
- 4. la phase d'évaluation et de terminaison de l'action** s'achève quand le système-action a atteint ses objectifs.

Si nous prenons l'exemple des problématiques liées aux phénomènes d'exclusion, il est nécessaire à tout acteur social de recueillir des données fiables venant des personnes, des familles, des groupes, des institutions, des organismes impliqués, qu'il appartienne à la société civile ou politique. Les comportements de ces sous-systèmes : personnel, familial, scolaire, médical, professionnel, de logement etc.

9. Terme forgé par A. Koestler, du grec *holos* : tout et du suffixe « on » comme neutr « on » pour suggérer une particule, une partie.

peuvent par causalité circulaire être simultanément à l'origine des dynamiques de l'exclusion sociale, mais aussi de l'insertion ou de la réinsertion, M. Xiberras (1993). Cette double perspective : d'évaluation et de construction de l'action finalisée est actualisée. Elle s'inscrit dans la récursivité,¹⁰ E. Morin (1990). Elle constitue le point central du projet d'action.

VIII - LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE ET L'APPROCHE SYSTÉMIQUE

Pour J. L. Lemoigne, les données sont transformées grâce au travail intellectuel des professionnels. C'est en fonction de la complexité des situations que l'intervention sociale est construite : évaluation « diagnostique », établissement des hypothèses de travail, mise en œuvre de l'action stratégique... qui serviront de points de repère pour évaluer les résultats de l'action. Il est nécessaire que les travailleurs sociaux intègrent la conceptualisation de leur action aux recherches à entreprendre dans le champ professionnel, afin d'élaborer une théorie de la pratique en travail social.

Le travail social est le résultat d'une ré-appropriation conceptuelle mémorisée, puis organisée et opérationnalisée au cours de la mise en œuvre de l'action. Ce travail signe la pratique professionnelle. C'est en fonction de la nature de ses interventions, de ses responsabilités professionnelles et d'ordre éthique, de ses finalités, de sa médiation sociale que des modifications dans les conditions sociales et sociétales sont négociées par le travailleur social puis se réalisent au cours de l'intervention.

J. L. Lemoigne (1990) propose dans le cadre de recherches en épistémologie systémique, de faire de la connaissance un projet plutôt qu'un objet, et de ne pas ignorer les interactions du sujet observant et de « l'objet » observé. Ces types de transactions ne sont-elles pas partie du travail social comme tel ? Ce qui est en question, c'est le système observant-agissant constitué par le travailleur social et par les autres acteurs dans leur projet d'action, « projetée » à l'intention de l'acteur responsable : l'intéressé qui préfère, lui aussi, concevoir plutôt que subir son propre devenir.

J. L. Lemoigne s'interroge aussi sur le mythe de l'intelligibilité de la complexité par la simplification. C'est plutôt au développement de la systémique qu'il convient de s'attacher pour rendre la complexité intelligible. Ce n'est pas en simplifiant les systèmes qu'on délègue l'autonomie ou qu'on l'ouvre à l'esprit d'équipe. Mais ce qui est en question ; c'est une modélisation intelligible pour conduire à une délibération raisonnée, une intention et une évaluation des projets conjoints d'action.

Dans le cadre de l'approche systémique, c'est l'intention de celui et de ceux qui veulent agir qui détermine les limites du système, et non le système qui détermine l'approche. La question est aussi de savoir quelles stratégies élaborer pour modifier des conditions sociales évaluées comme étant inadéquates au cours de la modélisation systémique et comment en créer de nouvelles : sociales, personnelles, familiales et institutionnelles qui soient pertinentes pour que l'action finalisée par l'ensemble des systèmes et des sous-systèmes réussisse.

Notons pour terminer quelques-unes des raisons pour lesquelles nombre de travailleurs sociaux s'intéressent à l'approche systémique :

- l'intérêt renouvelé en travail social, pour l'explication macrosociale des problèmes, comme alternative au modèle médical ;
- l'utilisation de la théorie générale des systèmes, de la modélisation et du modèle systémique qui lui correspond ;
- l'élargissement de la perspective, à l'échelle macrosociale, parce qu'elle prend en compte les interrelations des problèmes individuels avec les structures sociétales ;
- la recherche de l'efficacité aux divers niveaux dans la société, enjeu constant de la pratique des professions sociales, et une réponse aux besoins d'instruments théoriques telle qu'elle est proposée par l'approche systémique pour relier les événements micro-et macrosociaux ;
- la connaissance du concept de feedback parce qu'il entraîne le « contrôle » cybernétique de l'action et facilite la compréhension des notions de prise de décision et de pouvoir ;
- enfin, l'absence de jugement de valeur au cours de l'intervention sociale.

10. les effets produits sont nécessaires au processus qui les génèrent. Le produit est le producteur de ce qu'il produit.

BIBLIOGRAPHIE

- ANDERSON R. , « Human Behavior in the Social Environment. A social Systems Approach », Aldine Publishing, 1974.
- BAREL Y., « Prospective et Analyse de systèmes », La Documentation française, Paris, 1971
- BERTALANFFY L. Von, « Théorie Générale des Systèmes », Paris, Dunod, 1972.
- BRILLOIN L. , « La Science et la Théorie de l'Information », Masson, Paris, 1959.
- BUCKLEY W., « Sociology & Modern Systems Theory », Englewood Cliffs Practice-Hall, 1967.
- CANNON W.B. , « The Wisdom of The Body », Norton, New York, 1939.
- CHIN R. , « The utility of System Models and development models for Practicioners », in The planning of change, Warreb G.(ed)., N. Y. Holt, Rinehard, Winston, 1961.
- CHURCHMAN W., « The System Approach », NewYork, Del Publishing Co., 1968.
- COUFFIGNAL L , « La Cybernétique », Paris P.U.F. 1972.
- CROZIER M. et FRIEDBERG G., « L'Acteur et le Système », Paris, Le Seuil 1977.
- EUGENE J. , « Aspects de la Théorie Générale des Systèmes - Une recherche des universaux », Maloine, 1981.
- HEARN G., « The General Systems Approach : Contributions Toward Holistic Conception of Social Work », New York : Council of Social Work Education, 1969.
- KOESTLER A. , « The Ghost in the machine, » trad française, « Le cheval dans la locomotive, » Calmann Lévy, 1967.
- KÛHN Th. , « La structure des Révolutions scientifiques », 1962, Flammarion, Paris, 1972.
- LAPIERRE J. W., « L'analyse de système : l'application aux sciences sociales », Syros, 1992.
- LEMOIGNE J. L. , « Qui étudie les systèmes de décision dans les organisations ? », 1974. - « La Théorie de Système général : théorie de la modélisation » ; Paris, P.U.F., 1977. - « Systémique et complexité », Revue Internationale de Systémique », vol. 4 n° 2, 1990.
- LUGAN J.C. , « La systémique sociale » Que sais-je, Paris, P.U.F. 1993.
- MEADOWS P., « Models, Systems and Science », American Sociological Review », 1957.
- MELEZE J. , « L'analyse modulaire des Systèmes de Gestion », A.M.S. Paris, éd. Hommes et Techniques, 1972.
- MILLER J. , « Living System » in Basic Concepts Behavioral Science, vol 10, n° 9, 1965.

MONANE J. , « A Sociology of Human Systems », New York, Appleton Century, Crofts, 1967.

MORIN E. , « La méthode », 4 tomes, Paris, Le Seuil, 1977-1979. - « Introduction à la pensée complexe » E.S.F. Paris, 1990.

PARSONS Th. , « The Social System », Glenco, New York, Free Press, 1964.

PINCUS S. , MINAHAN, A. , « Social Work Practice, Model and Method », Peacock, Itaska, III, 1973.

POPPER J. « La dynamique des Systèmes », Paris, Éditions d'Organisation, 1973.

RIVIERE C. , «L'analyse dynamique en Sociologie », P.U.F. Paris, 1978.

ROIG Ch. , « Analyse de Système et Connaissance sociale », Études et Recherches, n° 2, Département des Sciences Politiques, Faculté des Sciences Économiques et Sociales, Genève 1973.

ROSNAY J. de. , « Le Macroscopie, Vers une vision globale », Paris, Le Seuil, 1975. « Une approche multidimensionnelle de l'homme » in B. Prieur (éd.), « Systèmes, éthique, perspectives en thérapie familiale » congrès : « Système et thérapie familiale » Paris, E.S.F. 1991.

SIMON H. , « La Science des Systèmes », cité par Eugène J. op. cité, p. 29, 1974.

W ALLISER B. , « Systèmes et Modèles. Introduction critique à l'analyse de systèmes » ; Paris, Le Seuil, 1977.

W ATZLAWICK P., « Une Logique de la Communication », 1967, Paris, Le Seuil, 1972.

WIENER N. , « Cybernétique et Société », Paris, Union Générale d'Édition, 1962.

XIBERRAS M. , « Exclusion sociale et Travail Social avec les Groupes », Traces n° 8, octobre 1993, Institut de Travail Social et de Recherches Sociales (I.T.S.R.S.) Montrouge.