LES DISCOURS DE LA RELATION DANS LES ORGANISATIONS ET/OU LES TERRITOIRES SOCIAUX

Beyi Wendgoudi Appolinaire,
Enseignant-Chercheur
Assistant en Science de l'Administration,
Université de Ouahigouya,
Laboratoire PHILO et LaReGEO
Burkina-Faso

Résumé

Cet article examine la notion de relation en communication dans la perspective systémique à travers trois discours constitutifs : les discours culturels (des valeurs), les discours socioculturels (des processus sociaux) et les discours socio-structurels (des émotivités).
La question posée est : Quels sont les discours de la « relation » dans la dynamique socio-affective à travers le cadre structurellement élaboré dans une société d'état ou naturellement constatés dans ses territoires sociaux à Ouagadougou ?
Les fondamentaux de l'approche systémique avec ses particularités en communication ont été posés et cela ont permis de se focaliser sur trois traditions des sciences de la communication pour évaluer le système de relation en communication : la tradition sémiotique pour le sous-système des discours culturels ; la tradition socioculturelle pour le sous-système des discours socioculturels ; la tradition de la psychologie sociale expérimentale pour le sous-système des discours des émotivités.
L'étude révèle finalement que « les processus d'inscriptions aux discours culturels (des valeurs), socioculturels (des processus sociaux) et socio-structurels (des émotivités) s'élaborent autour d'une relation objectale ».
Mots Clés : *Médiation / Discours culturel / discours socioculturel / discours socio-structurels/ relation / Communication*

Abstract

This article examines the notion of relationship in communication from the systemic perspective through three constitutive discourses: cultural discourses (of values), socio-cultural discourses (of social processes) and socio-structural discourses (of emotivities).

The question asked is: What are the discourses of the "relationship" in the socio-affective dynamic through the framework structurally developed in a state-owned company or naturally observed in its social territories in Ouagadougou?
The fundamentals of the systemic approach with its particularities in communication were laid down and this made it possible to focus on three traditions of communication sciences to assess the relationship system in communication: the semiotic tradition for the subsystem of cultural discourse ; the sociocultural tradition for the subsystem of socio-cultural discourses; the tradition of experimental social psychology for the subsystem of the discourse of emotivities.
The study finally reveals that "the processes of inscriptions in cultural (values), sociocultural (social processes) and socio-structural (emotivities) discourse are developed around an object relationship".
***Keywords**: Mediation / Cultural discourse / socio-cultural discourse / socio-structural discourse / relationship / Communication*

Introduction

La culture dans l'entreprise construit une tribu génératrice de liens et de valeurs dans l'entreprise ou dans les circonscriptions territoriales. Cette tribu au niveau de l'entreprise et des territoires sociaux est toujours confondante, constituée de flux intégré. La formalisation des cadres d'expressions des discours au niveau de l'individu, de l'ordre social ou de celui de l'entreprise, constitue un fondamental de la performance et de la cohésion. Cependant, la recherche des fondamentaux des flux reste un débat d'actualité. Le débat est pour la plupart du temps mené entre l'impératif organisationnel et le fait de « l'acteur ». Nous pensons qu'il faut une place prépondérante à « la discursivité des émotivités » dans la controverse ou le paradoxe même de la rationalité de « l'acteur dans le système » au niveau de la « relation ».

L'expérience vécue au Burkina avec les résolutions des dualités de pouvoir ou de l'autorité politique en place d'un côté et les acteurs du changement de la gouvernance politique et administrative de l'autre, donne un éclairage sur les enjeux à la fois sociaux et culturels dans le redéploiement des processus et dynamisme des structures et valeurs organisationnelles de l'Office National de l'Eau et de l'Assainissement (ONEA).

C'est dans l'environnement de cette problématique sociopolitique qu'un questionnement général se pose : *quels sont les discours de la « relation » dans la dynamique socio-affective à travers le cadre structurellement élaboré dans une société d'état ou naturellement constatés dans ses territoires sociaux à Ouagadougou ?* Cette problématisation s'enracine avec trois questionnements :

Quels discours des valeurs à l'ONEA sur quels discours des émotivités organisent l'ordre chronologique ou expectative des valeurs en fonction du dispositif structurel et fonctionnel ?

Quels sont les processus ou les mécanismes qui soutiennent l'articulation des discours des émotivités et des processus socioculturels autour des nœuds socio-affectifs pour donner un fondement cohérent des interactions à l'ONEA et/ou dans ses territoires sociaux à Ouagadougou ?

Quels cycles de discours des processus socioculturels et des émotivités influencent la configuration culturelle de la société d'état et déterminent son évolution structurelle ?

Le sens de la relation se retrouve construit par les négociations de trois discours dans un système dynamique. Ce qui nous donne l'hypothèse générale contextualisé selon laquelle : « *les processus d'inscriptions aux discours culturels, socioculturels et socio-structurels au sein même de l'ONEA s'élaborent autour d'une relation objectale mobilisatrice* ».Cette Hypothèse s'évalue sur le fondement des attitudes négociées des acteurs de l'ONEA sur l'influence de l'évolution environnementale et ses prescriptions organisationnelles.

Trois hypothèses peuvent s'évaluer ainsi :

Hypothèse 1: « *Les processus d'inscription aux discours culturels de l'ONEA et/ou de ses circonscriptions sociales ont un ordre*

chronologique ou expressive des composants en fonction des dispositifs structurels et fonctionnels du moment »

Hypothèse 2: « *les processus et mécanismes des discours socio-structurels s'organisent autour de nœuds psycho-affectifs structurant les discours au sein de l'ONEA et/ou dans ses territoires sociaux* ».

Hypothèse 3: « *les cycles des discours socioculturels et socio-structurels influencent la configuration culturelle de l'ONEA et déterminent même son évolution structurelle*».

1. Méthodologie

La méthodologie aborde surtout le cadre théorique, le cadre contextuel, la population, les outils de collecte et le processus d'interprétation.

1.1. Cadre théorique : théories et concepts

En science de la communication il est bien de défendre encore ici avec, Alex Mucchielli (2006)7 et bien d'autres auteurs tels que Jean Marie Morin, l'épistémologie compréhensive systémique qui repose sur la complexité et qui exige une compréhension subjective plutôt qu'une analyse objective des phénomènes de communication. C'est à cette approche méthodologie que s'inscrit notre approche systémique.

Le discours dans notre perspective se définit en fonction de trois catégories (des valeurs, des processus sociaux, des émotivités) fonctionnelles dans la catégorie globale de la relation (en communication).

La première catégorie définit le discours comme un système de signes et de significations. Cette définition rejoint la tradition sémiotique de la communication qui conçoit « la communication comme médiation intersubjective par les signes ». Cette tradition « se

[7] Mucchielli Alex (2006), Etude des communications : nouvelles approches, Paris, Armand Colin.

situe dans la théorie du langage de John Locke », la théorie « du discours, de l'interprétation, de la communication non-verbale, de la culture et des médias » selon Robert T Craig (2009)[8].

La deuxième catégorie définit le discours comme un système (re)produisant l'ordre social à travers l « habitus » dans une dynamique sans ancrage définitif et précis. Cette perspective rejoint la tradition socioculturelle de la communication sous l'influence des traditions intellectuelles de la sociologie et de l'anthropologie qui conçoit « la communication comme une (re)production de l'ordre social» dans lesquelles la « communication est généralement théorisée comme un processus symbolique qui produit et reproduit des modèles culturels partagés » (R., T., Craig, 2009)[9].

La troisième catégorie définit le discours comme une expression des émotions à travers des systèmes de gouvernance, des productions des formes d'interaction et d'influence intersubjective dans la relation. Cette conception du discours de la troisième catégorie rejoint la tradition psychosociologique de la communication qui conçoit la communication comme une expression, des interactions et des influences. Elle tire son essence dans la psychologie sociale expérimentale qui domine la « science de la communication » et qui explore la manifestation des « mécanismes psychologiques, des états et des traits » en terme « d'effets cognitifs, émotifs et comportementaux ».

Le discours global est donc conçu comme discours de la relation composant ces trois catégories de discours qui mettent l'accent sur la signification dans la relation avec la dynamique des éléments des trois sous-systèmes : système de valeurs, systèmes de processus sociaux et système des émotivités.

[8] Robert T. Craig (2009), La communication en tant que champ d'études, trad. Johanne Saint-Charles, Communiquer, p.1-42, DOI : 10.4000/communiquer.274 (consulté le 25 juin 2019)
[9] Op.Cit.

1.2. Cadre physique et contextuel : l'ONEA

L'approche purement empirique de la recherche a été réalisée donc à l'ONEA et son environnement dans la ville de Ouagadougou, au Burkina Faso.

L'entreprise porte les marques d'une culture institutionnalisée dans le registre d'une configuration structurelle hiérarchico-fonctionnelle à visage bureaucratique. C'est une société d'Etat. Elle porte des dimensions culturelles au niveau organisationnel, au niveau des départements et des unités. Les enceintes, les tenues, et beaucoup de codes culturels sont animés mais codifiés. Il est facile de noter la présence des termes de missions et des plans d'actions d'orientations inscrits dans certaines affiches de l'entreprise.

Dans son plan stratégique 2011-2016, elle a mis en avant cinq (5) valeurs : la satisfaction client, le professionnalisme, le sens du service public, l'esprit d'équipe, la solidarité.

Notre intérêt pour l'expérimentation s'est porté sur cette société qui avait même dans ses plans stratégiques 2011 et 2016, inscrit un certain nombre de valeurs culturelles à nourrir et à entretenir au sein de l'entreprise. L'intérêt planifié au niveau des aspects culturels et le contexte de l'environnement sociopolitique « bouillonnant » ou dialectique, justifiaient déjà des motifs de positionnement de l'expérimentation au sein d'une entreprise à gouvernance semi-étatique.

C'est après un benchmark dans quatre entreprises que le choix de ce site d'expérimentation a été motivé par les critères manifestes propres à la recherche d'équilibre des facteurs influents. En effet, elle a le mérite de posséder une identité culturelle moyenne (visiblement) de la personnalité culturelle de l'ensemble des entreprises au Burkina. C'est dire que c'est une entreprise qui n'est pas totalement « extravertie » dans sa démarche culturelle, ni totalement « introvertie » au niveau de son approche culturelle. Ses inscriptions culturelles sont à la fois prescrites et vécues naturellement. Suivre

Publié chez les Editions Francophones Universitaires d'Afrique

notre phénomène dans ces expressions moyennes, entre expression artificielle et expression naturelle de la culture et des interactions sociales dans un cadre précis est bien pour nous un choix modestement rationnel. Le chercheur devient l'observateur, l'expérimentateur et l'analyste des phénomènes implicites qui se constituent en nœud déterminant.

La collecte des données s'est établie sur deux phases (entre questionnaire et immersion du chercheur), avec *la première phase qui s'est tenue en 2014* et a permis de disposer des données sur les composants culturels validés sur trois cas d'entreprises (benchmark) mais surtout sur la configuration de deux ans révolus du dynamisme culturel ; *une seconde phase conduit en 2016* permet à la fois d'élargir le schéma sur les discours socioculturels et socio-structurels. Elle introduit des données susceptibles de faciliter une comparaison de l'évolution des interactions dans le jeu d'influence de l'environnement.

Ces deux phases nous permettent de retenir ici des données significatives concernant l'évolution politique qui influence les attitudes des acteurs sur les quatre (4) années à cheval entre démocratie, révolution et post-révolution (influence du fonctionnement de chacune des formes de gouvernance politique de ces années sur les données des discours).

1.3. De la population au contenu de l'outil de collecte

Au-delà des observations sur l'ensemble de la société, une trentaine (30) d'employés est directement concernée dans la présente étude. Le passage croisé de deux périodes laisse une marge de dix (10), tout en prenant en compte l'ensemble de l'échantillon.

Une vingtaine (20) de sujets étaient concernés dans l'échantillon raisonné (égalité socioprofessionnelle) dans l'entreprise pour la première phase et une vingtaine (20) d'autres sujets dont la moitié des sujets de la première phase et l'autre moitié des sujets sensiblement d'un même site d'activité. Le deuxième lot de

l'échantillonnage répond aux questions recentrées, évaluant l'expression des discours au niveau des territoires sociaux.

Les sens et les significations des discours s'exprimaient à travers leurs représentations et une forme d'organisation cognitive qu'il fallait extérioriser avec des outils de questionnaires, de valeurs et des discours codifiés à travers des observations des conduites et des comportements des acteurs en situation de «relation » particulière. Ces outils sont construits de façon itérative entre observations des discours et analyses de la formulation de ces discours par les groupes de travail à sensibilités spécifiques.

L'outil de collecte comporte trois catégories d'items pour l'approche empirique à travers l'expérimentation à ses phases initiales et terminales.

Une première catégorie révèle *les manifestations des valeurs perçues et celles attendues* : c'est un contenu expressif du discours culturels (des valeurs).

Une deuxième catégorie révèle *les positionnements dans les processus socioculturels* à travers une vingtaine (20) d'items : c'est le lieu des discours socioculturels dits discours des processus sociaux.

Une troisième catégorie révèle *les positionnements dans un schéma social* à travers l'inscription des individus dans des composants cognitifs, supports des interactions et du relent social : c'est le lieu des discours socio structurels dits discours des émotivités.

1.4. De l'interprétation des données

Il a été question dans le cas en entreprise d'utiliser un outil de recueil de données qui comporte des catégories de valeurs à ordonner dans le sens vécu au sein de l'entreprise. Les participants à l'enquête devaient aussi évoquer l'ordre d'expression des valeurs attendues (Pour la phase 1 et la phase 2). Pour finir, une série de questions sur

les composants socio-structurels sont réalisées à travers des discours types que nous avons élaborés avec l'amendement de groupes spécialistes à travers l'analyse interactive en duo sur les discours standards. Ces questions sont posées en soulignant le cas du contexte vécu au sein de l'entreprise et dans les territoires sociaux.

À la fin de la collecte, les données ont été traitées en évaluant simplement l'inscription positive aux différents items codifiés par les participants des groupes spécialistes pour ce qui est des discours socioculturels et socio-structurels dans la société et dans les territoires des sujets répondants. Pour ce qui est des discours culturels, discours des valeurs, l'ordonnancement des valeurs effectué par les employés ainsi que les différents signaux émergeant de ces ordres donnent la configuration à plusieurs niveaux l'expression des valeurs. Le traitement s'est réalisé simplement sur l'énumération des ordres des valeurs et le croisement de l'ordre des valeurs attendues et vécues pour faire émerger les signaux. C'est avec cette grille d'analyse pré-structurée que l'étude de façon globale s'est réalisée.

Afin d'appréhender le phénomène des processus des discours culturels, socioculturels et socio-structurels en cours dans la société, nous partons des catégorisations.

Les catégorisations des valeurs et leurs classifications dans leurs niveaux manifestes ou latents au sein de la configuration de l'entreprise sont observées.

Les catégorisations de la structuration du « surmoi » et l'expression du « moi » à travers les processus sociaux tels que les groupes stéréotypes et préjugés, l'ethno-relativisme, l'ethnocentrisme, l'acculturation, l'enculturation,…déjà abordés par plusieurs études et mises en contexte dans nos observations.

Les catégorisations de chaque nœud psycho-affectif, expression du « ça » social mobilisateur de rituel de comportement et d'attitude

Publié chez les Editions Francophones Universitaires d'Afrique

chez l'individu qui se présentent autour de quatre fantasmes principaux définissant quatre schémas principaux : convivial, conflictuel, à cloison (isolement) et sociétal (exploration des normes modernes d'interaction). L'ensemble de ces schémas principaux se constituent en neuf (9) déclinaisons de schémas[10].

Le champ des trois sous-systèmes se constitue au niveau des interactions dans la configuration structurelle élaborée (avec des objectifs structurels précis) et des interactions dans les territoires sociaux constatés dans l'environnement de l'ONEA par l'observation et l'intuition du chercheur et des groupes de spécialistes.

2. Résultats de l'expérimentation 2014-2016

Pour appréhender ce phénomène, au sein de l'ONEA, le dispositif de grilles standards donne trois niveaux de sous-systèmes et offre une lecture du phénomène dans des cas similaires. L'évaluation se constitue en tenant compte de la relation hiérarchie dite administrative normée et l'ordre de fonctionnement des services.

2.1. Dualité de discours ONEA et environnement

Notons ici que les discours culturels s'enrichissent de valeurs émises par les acteurs de la société. Ces valeurs agissent sur le fonctionnement et même la nature de la structure de l'organisation dans sa performance ou dans sa vie ou simplement dans les rituels d'interaction. L'investissement des acteurs à ce niveau se détermine par des choix stratégiques ou par des évolutions naturelles ou motivées. Des déclics peuvent venir aussi bien de l'intérieur que de l'extérieur de la société ou de l'entreprise.

[10] Les concepts de schémas sociaux et ses contenus sont bien élaborés dans la thèse de l'auteur, Wendgoudi Appolinaire BEYI, « Discours culturels, socioculturels et socio-structurels dans le dynamisme des entreprises et/ou des territoires sociaux » soutenue le 28 novembre 2019 à l'Université Joseph KI-ZERBO, Burkina Faso

2.1.1. Discours au cours des années 2014 et 2016 : *pour la culture nationale et la sous culture*

Pour ces périodes de troubles sociopolitiques au Burkina Faso, l'évolution de la culture nationale et de la sous culture est marquée par un climat de méfiance, de repli et de redressement ou d'un certain nombre de normes de gouvernance plus rigoureuses en matière d'observation de la culture administrative et ses pratiques. La société étant une société d'État, manifestement ces pratiques et comportements apparaissent mais à un niveau plus dynamiques des variables au niveau des nœuds émotionnels (relation à l'objet). Pour l'expression de la culture nationale et de la sous culture, le point de vue des acteurs de l'entreprise en 2014 et 2016 (sensiblement les mêmes acteurs avec manifestement les mêmes appréciations) prend la configuration suivante au niveau culture nationale et sous culture.

Culture nationale

La *centralité du pouvoir accepté* : la grande distance hiérarchique avec le chef est observée à 55% contre 45% et la notification que le manager a le contrôle de l'incertitude est à 60% contre 40%.

La logique de la centralité de la gestion du pouvoir est intégrée par la moitié en termes de perception.

La *centralité du pouvoir non accepté* : l'agent désire posséder le contrôle de l'incertitude est à 35% contre 65% et l'envie d'expression manifeste d'un intérêt individualiste est à 25% contre 75%.

Manifestement, les agents acceptent le rôle de sujets dans l'appréciation Nationale.

Le *retour à une solidarité pour la résistance* : compte tenu de l'autorité et de la centralité, la solidarité de corps ou de service s'exprime au niveau des agents est manifeste à 90% contre 10%.

La solidarité est manifestement acceptée pour contrer le poids de la hiérarchie.

Source : Synthèse des entretiens, des observations et des analyses (ONEA, Août-octobre 2014 et 2016)

Sous culture

L'*intégration vocation et organisation* : la place de la vocation ou de l'attachement au poste se révèle endiguée dans le dispositif organisationnel est manifeste à 55% contre 45%.

L'organisation interne est jugée précaire pour l'expression de la vocation.

Source : Synthèse des entretiens, des observations et des analyses (ONEA, Août-octobre 2014 et 2016)

Le cadre culturel national et celui de sous culture constituent des zones d'émergence et d'expressions des discours socioculturels et socio-structurels. En s'implantant dans les cultures ou dans des habitudes des différentes cultures d'une nation ou dans l'expression de sa vocation, l'individu fait face à des valeurs apparentes et non forcément vécues dans la relation. C'est la dynamique des variables interdépendantes des émotions et des processus assimilés ou accommodés qui révèle les discours réels dans la relation.

2.1.2. Discours culturels des valeurs de 2014-2016

Au niveau *des discours culturels, discours des valeurs de l'année 2014*

Nous avons donc à ce niveau un « discours culturels participatifs autonomes » qui n'est pas gouverné ni par l'organisation interne, ni par le principe du management des leaders. Cependant, malgré cette richesse culturelle, les objectifs organisationnels restent hypothéqués ici par la dénaturation de la structure hiérarchique (au niveau de la relation) et fonctionnelle (au niveau des services) définit pour une société de service public à dynamique administrative.

Source: Entretiens, observations et analyses (ONEA, Août-octobre 2014)

Au niveau des discours culturels, discours des valeurs de l'année 2016

Nous avons un « discours culturels sous management et organisationnel » qui est gouverné par l'organisation interne et le principe du management des leaders. À ce niveau, les objectifs organisationnels apparaissent concluants en conformité avec la structure hiérarchique (au niveau de la relation) et fonctionnelle (au niveau des services) définie pour une société de service public à dynamique administrative.

Source : Entretiens, observations et analyses (ONEA, Août-octobre 2016)

En conclusion au niveau *des discours culturels, discours des valeurs courant 2014 versus* 2016

L'interprétation du passage de discours culturels participatifs autonomes à un discours culturel sous management et organisationnel, se justifie par le régime de mutation sous l'influence du contexte politique nationale: la société étant une société d'état, le contexte invite les acteurs à s'inscrire dans le cadre organisationnel que dans le cadre solidaire. Même si l'une des valeurs inscrite dans la stratégie de 2011 et 2016 exalte l'esprit d'équipe dans la forme solidaire, « les clameurs sociopolitiques » avec les évènements politiques durant le passage 2014-2016, imposent un ordre évident dans la tenue d'expression des acteurs des sociétés à service public.

Source : Synthèse des entretiens, des observations et des analyses (ONEA, Août-octobre 2014 et 2016)

2.1.3. Les positionnements socioculturels à travers les discours

Nous abordons ici les épreuves de l'environnement socioculturel des processus sociaux et les structurations des émotivités qui déterminent l'ensemble des interactions en termes de relation. Ces discours apparaissent avec l'évaluation des grilles d'analyses

Les *inscriptions aux discours socioculturels, dits discours des processus sociaux*

Groupe des projections : l'expression va plus à une formulation hasardeuse et réservée de l'opinion (80%) qu'à une indécision, une fuite de responsabilité sur sa propre opinion (70%).
Choc culturel : *l*'expression est aussi élevée au niveau d'une formulation d'engagé sectaire (90%) qu'au niveau d'une formulation de type opportuniste ou rebelle (95%).
L'*ethnocentrisme* *: l'expression* est fondée sur le doute dans la re-connaissance ou jugement d'autres valeurs (85%) que l'expression avec absence d'assurance, un moi nonchalant qui ne s'assume point même au niveau du moi identitaire (15%).
L'*ethno-relativisme :* la formulation de l'expression se situe à un niveau d'objectivité et de la rationalité, il s'attache à une forme d'audacité adoucie de la raison (80%) contre une formulation de l'expression qui reste fondée sur des critères objectifs et rationnels, avec un accent sur une raison recherchée à (35%) seulement.

L'*accul/enculturation :* la formulation de l'expression va moins à une forme de subordination (70%) qu'à une formulation de l'expression à la quête de l'innovation, et de la logique ou de la vérité (100%). En définitive, bien que l'expression s'établisse au niveau schéma dans l'environnement des territoires sociaux des employés, il est évident que l'expression s'ouvre à l'exploration de la vérité que de commémorer des évidences communautaires. Cela peut se justifier aussi du fait de l'instruction des employés.

Position de vie : la majorité se replace sur la position du processus social (groupe de projection, choc culturel, ethnocentrisme, ethno relativisme, enculturation) lorsqu'ils sont invités à l'expression. Cette majorité exprime la position de vie de ces différentes options de façon majoritaire (avec une borne de 60% à 90% dans chaque option). Cela répond à une mobilité psychologique possible des acteurs dans l'expression de la rationalité dans les réponses ou réaction à l'environnement social. Cela signifie aussi que chacun de leur expression n'a pas su éviter l'expression de l'émotivité dans la mesure que ces expressions épousent la mobilité des positions en fonction des processus sociaux.

En définitive nous pouvons conclure que les acteurs explorent bien leur position de vie en fonction du rapport à l'autre et à l'environnement : une sorte de « l'effet miroir » des interactions.

Source: Synthèse des entretiens, des observations et des analyses (ONEA, Août-octobre 2016)

2.1.4. Les positionnements socio-structurels

A ce niveau, l'analyse se rapporte à l'expression-« relation » dans l'interaction des acteurs en révélant leurs schémas et les discours inhérents.

Schéma social des acteurs et les schémas prédominants

Au niveau de l'*individu* au service

15/20 employés s'inscrivent dans un schéma social convivial historique (8/20) et convivial structurel (7/20).Cette prédominance d'inscription dans un schéma convivial présente un relatif attachement aux respects de la diversité des valeurs. La déclinaison structurelle qui confirme l'environnement solidaire rejoint la déclinaison historique qui se fonde sur la construction sociale au sein de l'entreprise.

Néanmoins, une crise sociale très mineure trouve ses origines sur une défense de territoire réel au sein de l'entreprise (3/20 se retrouve au niveau du schéma social conflictuel matérialiste).

Ceux qui sont dans une position défensive aussi son mineure et toujours dans la défense de la diversité des valeurs (2/20 au niveau du schéma social Sociétal Conquérant).

Au niveau de son *horizon social* dans la perspective du service

De façon générale, chacun des inscriptions explore le schéma social sociétal moderne (17/20) avec évidemment une perception similaire de l'horizon social déterminant les interactions des discours.

Au niveau de l'individu dans son *territoire social*

Au niveau des territoires sociaux des acteurs qui se sont exprimés, témoignent aussi d'une inscription au schéma social convivial, les uns dans la construction historique des liens sociaux (7/20 au niveau Convivial Historique), les autres dans la définition des structures sociales à accepter les valeurs mutuelles (5/20 au niveau Convivial Structurel).

Au niveau du territoire social, la question de défense de territoire réel reste néanmoins mineure aussi dans la construction du rituel de communication à travers le discours (2/20 se retrouve au niveau du territoire social Conflictuel matérialiste).

Cette absence d'expression en second front reste néanmoins une forte inscription au schéma sociétal moderne (6/20 employés se situent vaguement dans un territoire non explicite). Elle se range dans une conformité avec l'ordre de l'horizon social confirmé

Au niveau de l'horizon social de l'individu dans la perspective de son territoire social réel

Ici encore, comme dans la situation de perspective à partir du service, nous notons que chacun des acteurs s'inscrivent bien dans le schéma social sociétal moderne (17/20). Les valeurs de liberté des uns et des autres sont défendues dans les rituels des interactions à ce niveau aussi.

Nous avons aussi trois cas de « voile » de schéma d'inscriptions au niveau de la perception offert par l'horizon social (territoire non explicite).

Les cas des territoires non explicite peuvent se justifier par un effort explicite des acteurs de ne pas révéler leurs malaises.

Source : Synthèse des entretiens, des observations et des analyses (ONEA, Août-octobre 2016)

2.2. Les épreuves du problème

Dans notre démarche, il était question de : « mesurer le niveau de conformité des différentes expressions des valeurs dans les cadres organisationnels mais aussi dans le dispositif cognitif des individus à entrer en interactions avec les autres à travers les discours spécifiques » et à explorer leur environnement d'action à travers les schémas sociaux.

Dans les résultats présentés, nous constatons que nos hypothèses d'études à ce niveau peuvent s'évaluer en fin de compte avec des données empiriques.

Hypothèse 1: « *Les processus d'inscription aux discours culturels de l'ONEA et/ou de ses circonscriptions sociales ont un ordre chronologique ou expressive des composants en fonction des dispositifs structurels et fonctionnels du moment* » est évaluée positive au regard de l'évolution des signaux des valeurs en fonction de la définition de la stratégie 2011-2016 de l'entreprise dans l'édification de cinq valeurs clés et au regard du contexte sociopolitique qui à donner l'émergence du rôle organisationnel et managérial dans l'expression de la culture.

Hypothèse 2: « *les processus et mécanismes des discours socio-structurels s'organisent autour de nœuds psycho-affectifs structurant les discours au sein de l'ONEA et/ou dans ses territoires sociaux* » est aussi évaluée positive. L'épreuve des inscriptions aux schémas préalablement catégorisés et classifiés à travers des nœuds socio-affectifs spécifiques que nous appelons fantasme révèle sur le terrain empirique, l'expression de deux ordres sensibles chez chacun des employés : le schéma sociétal moderne à hauteur de 17/20 d'expressions et des schémas particuliers en fonction de chaque individualité de schéma.

Hypothèse 3: « *les cycles des discours socioculturels et socio-structurels influencent la configuration culturelle de l'ONEA et déterminent même son évolution structurelle*» est en fin de compte évaluée aussi positive. Le risque est le renversement de la structure organisationnelle avec l'émergence d'un ordre culturel, d'un discours culturel. Cela, parce que cet ordre culturel s'exprime difficilement dans l'ordre hiérarchique gouverné par la logique d'administration de la société. L'évaluation au cours des deux périodes 2014 et 2016 a donné des indicateurs pertinents dans ce sens avec le jeu d'influence aussi de l'environnement sociopolitique.

Avec la validation des trois hypothèses secondaires, nous retenons l'hypothèse principale : « *les processus d'inscriptions aux discours culturels, socioculturels et socio-structurels au sein même de l'ONEA s'élaborent autour d'une relation objectale mobilisatrice* » validée à cent pour cent (100%). L'émotivité à travers ses nœuds socio-affectifs est manifestement un acteur clé dans les configurations rituelles des inscriptions de l'individu à une structure expressive interne, d'où émerge les discours culturels, socioculturels et socio-structurels. Cela relance le débat sur la marge de manœuvre de l'acteur dans le système bien évoqué par des recherches de renoms comme Michel Crozier et Erhard Frieberg[11].

3. Une conceptualisation est-elle possible ?

3.1. Les ressorts épistémologiques d'une alliance de théorie et d'expérimentation

Pour Lucien Sfez[12], la communication représentative (et télégraphique), consiste à « véhiculer un message à travers le langage », « le message est sémantique et a une signification ». Dans les discours des valeurs que nous avons observés au sein de la société à travers des critères d'évaluation déjà présentés, nous pouvons faire le constat d'une communication représentative. Les différentes valeurs se constituent des supports sémantiques construisant des normes de « relation » dans un environnement élaboré (manipulé) et constaté (de fait). Cette communication est riche de signe et de signification appropriés pour chacun des acteurs dans un environnement manifeste ou latent de valeurs. Le message sémantique évolue dans le message sémiotique pour donner une dimension pragmatique des valeurs ou de ses significations administrées ou ordonnées dans une structure ou dans le contour fonctionnel de l'organisation.

[11] Friedberg Erhard & Crozier Michel (1977), *L'acteur et le système*, Paris, Seuil
[12] Sfez Lucien (1999), La communication, Paris, PUF

La communication expressive (ou orchestrale), « c'est la communion et le partage dans la communication à travers l'ensemble des signaux (voix, geste, silence, intonation) », « c'est une entrée dans l'orchestre et chacun participe à une symphonie » en lisant et en participant à la partition : cette partition, c'est l'offre socioculturelle exprimant les composants culturels des valeurs en terme de processus et l'offre socio-structurels exprimant le circuit dynamique du processus et des valeurs en termes de structuration de ces artefacts de la « relation » dans l'expression. Le schéma social adopté (comme son rôle ou son statut intériorisé ici) organise cette partition dans l'orchestre.

Les critères d'admission des modes expressifs et les fondements des variables composants ces partitions se lisent sur les caractéristiques des valeurs, et au-delà, soutenus par des modes de pensées, des élans vers d'autres horizons sociaux, d'autres formes d'organisation de ces éléments et des rituels inscrits ou prescrits. C'est une communication dans un monde de signes et de sens avec ses schématisations cognitives et ses formulations discursives. Ce n'est plus dans l'acte que l'on peut lire la partition mais dans l'adhésion à des valeurs expressives constituant des préformes pour la « relation ».

La communication confondante est « un mélange de la communication représentative et de la communication expressive » situant les inter-actants dans une véritable communion. Le sujet n'existe dans ce contexte que dans les limites du déterminisme de l'objet technique pour L. Sfez. Ces formes de déterminisme de l'objet technique apparaissent aussi dans le déterminisme de l'objet social en inscrivant au niveau de la dimension psychologique du soi individuel, un cycle et un rituel fonctionnel dans la dimension sociale de l'interaction ou de la « relation », c'est-à-dire, que le soi social intègre la « relation ». Cette dimension du soi social s'affiche avec les schémas de la « relation » à travers les trois discours de valeurs, de processus sociaux et des émotivités.

Au niveau de la société, nous constatons que la communication confondante de l'ordre social envisagé à la place de l'ordre technique est bien manifeste. Les discours des valeurs, des processus sociaux et des émotivités ont montré l'évolution déstabilisante au regard de l'injonction de certaines valeurs dans la communication expressive. Ces valeurs influentes qui prennent leurs racines dans les territoires sociaux de l'environnement des acteurs ont pu inscrire un ordre social dans l'ordre préalablement affiché. Il serait peut-être temps d'évoquer une communication confondante par ordonnancement social que technique. C'est plus urgent aujourd'hui qu'hier d'admettre cette éventualité du fait de l'évolution de l'individu vers un horizon social plus tolérant, d'individuation avec des outils interactifs de communication sociale. La technique a donc fini par libérer le social de l'ordre technique et maintenant il faut repenser l'ordre social avec les nouvelles médiations interactives : c'est là que la « relation » en communication reprend son sens profond comme médiation dans l'interaction.

Dans son introduction sur la science de la communication, Judith Lazar (1996, p.4)[13] faisait une emphase sur la définition de la communication de Steven H. Chaffee & Charles R. Berger (1986)[14] en ces termes : « ceux qui travaillent sur un problème ponctuel de communication au sein d'une entreprise ne font pas de la science de la communication dans la mesure où leurs activités de recherche est limitée, ce qui ne permet pas une généralisation ». Ces observations confortent notre approche qui s'implante sur l'expérimentation d'un cas en communiant avec les sens et les significations profondes des systèmes à travers un champs plus élargi et plus autorisé pour rendre compréhensif et compréhensible le phénomène de « relation » en communication. En s'accrochant sur les identités des entreprises, l'intérêt peut se « diluer » dans les spécificités. La fusion entre

13 Lazar Judith (1996), La science de la communication, 3 Ed., Paris, PUF

14 Réf. Steven H. Chaffee & Charles R. Berger (1988), « La science de la communication cherche à comprendre la production, le traitement et les effets des symboles et des systèmes de signes par des théories analysables, contenant des généralisations légitimes permettant d'expliquer les phénomènes associés à la production, au traitement et aux effets » in LAZAR Judith (1996) La science de la communication, 3 Ed., Paris, PUF

recherche théorique et recherche appliquée prônée par les chercheurs de l'École de Chicago (Charle Horton Cooley, George Herbert Mead) est prise en compte dans cette démarche pour tirer des sens et des significations au-delà d'une réalité spécifique à ce cas expérimenté afin de garantir la réalité généralisable évoquée par Chaffee & Berger (1988).

En arborant donc une épistémologie de la science de la communication avec J. Lazar (1996), nous pouvons comprendre et justifier une logique scientifique de notre approche qui considère les aspects généraux dans l'expérimentation au sein de l'ONEA et ses territoires. Selon J. Lazar (1996, p.8), pour « les chercheurs de l'Ecole de Chicago (C. H. Cooley, G. H. Mead, J. Dewey), la communication n'a pas été limitée à la simple transmission des messages, mais ils l'ont conçu comme un processus symbolique à travers lequel une culture se construit et se maintient ». C'est ainsi que nous abordons cette forme de culture qui se construit dans l'ordre d'un élan aux fondements symboliques vers la réalisation d'une « complicité » avec un horizon social. Ces mécanismes et processus se construisent dans la « relation » à travers des discours de valeurs (symbolique), des discours de processus sociaux et des discours des émotivités. A ce niveau, le symbolique ne réside plus seulement dans l'instantané mais dans le spontané.

L'interactionnisme de C. H. Cooley & de G. H. Mead est donc prépondérant dans la considération des phénomènes de communication. Cet aspect est pris en compte dans nos analyses qui se détachent d'une réalité pour embrasser la signification profonde susceptible de généralisation. En concevant le « moi individuel » dans sa dimension sociale, C. H. Cooley donne le prétexte d'évaluer des schémas sociaux dans la configuration des normes ou des « balises » de la « relation ». Ainsi, avec le « soi social » développé par la théorie de la formation sociale du « soi », Mead[15] relève les

[15] Mead George Herbert (1934), *Mind, Self and Society from the Standpoint of a Social Behaviorist*, Chicago: University of Chicago Press

réalités des contours sociaux dans les processus sociaux tels les « discours socioculturels » et des expressions des valeurs à l'image des « discours culturels » dans le rituel de l'interaction. Cependant, nous nous détachons ici des considérations antérieures des phénomènes d'interaction. La raison est que l'ordre social fragile et évolutif de nos jours n'est plus prédominant chez l'individu libéré par des ordres d'individuation dans la logique sociale de l'interactivité des médiations techniques et sociales. Ce qui remet en cause les modèles de dynamisme des processus sociaux antérieurs pour faire réapparaître des modèles sociaux d'ordres dictés par des émotions préformées chez l'individu à travers ces processus sociaux dans la dynamique individuelle. C'est dans les formulations des discours que la « relation » se retrouve « confinée» dans une catégorie sociale représentée dans le « soi » de l'individu. Ainsi, se constitue une forme d'expression et de dualité des processus sociaux et des émotivités au niveau d'un territoire.

Ainsi donc, après l'étude qualitative avec l'ensemble des observations et de l'expérimentation, l'étude autorise une conceptualisation.

3.2. Conceptualisation du nœud dynamique et des discours

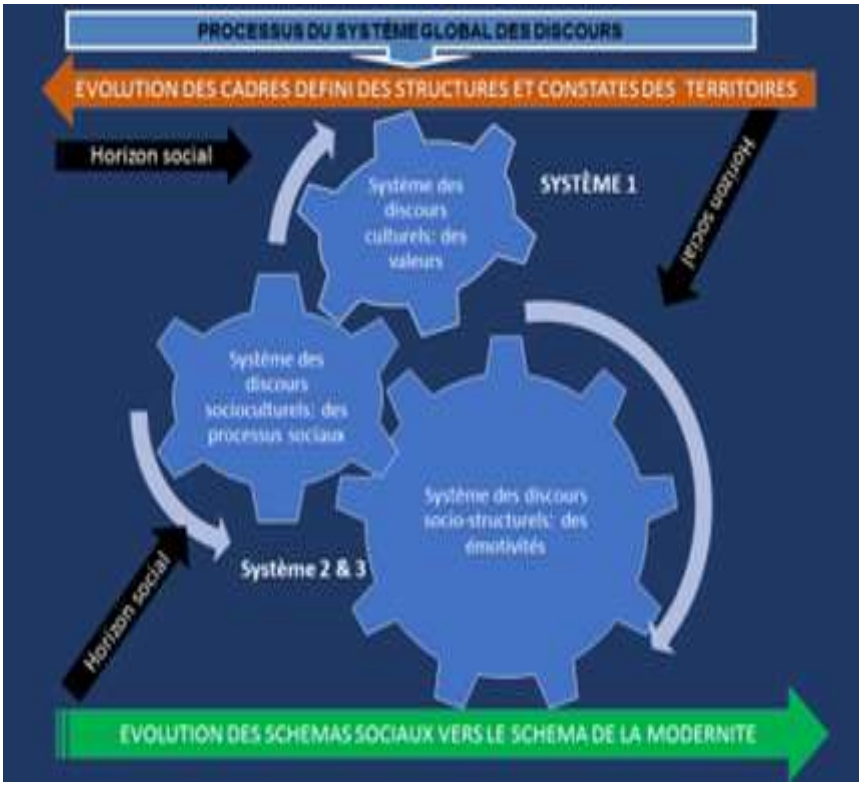
Finalement, le processus du système global (figure n°1)[16] de la relation en communication se définit pour nous à travers trois sous-systèmes : le sous-système des valeurs (1), le sous-système des processus sociaux (2), le sous-système des émotivités (3).

Le premier sous-système (1) comporte des valeurs. Les appartenances de ces valeurs à des catégories ont été identifiées. Elles s'affirment dans la dynamique des structures organisationnelles en cartographie de structure culturelle. L'évolution d'une cartographie dépend du dynamisme des deux autres sous-systèmes (le moteur du système). Les deuxième et troisième sous-systèmes

[16] Source : Notre synthèse des conclusions des résultats (Novembre 2018)

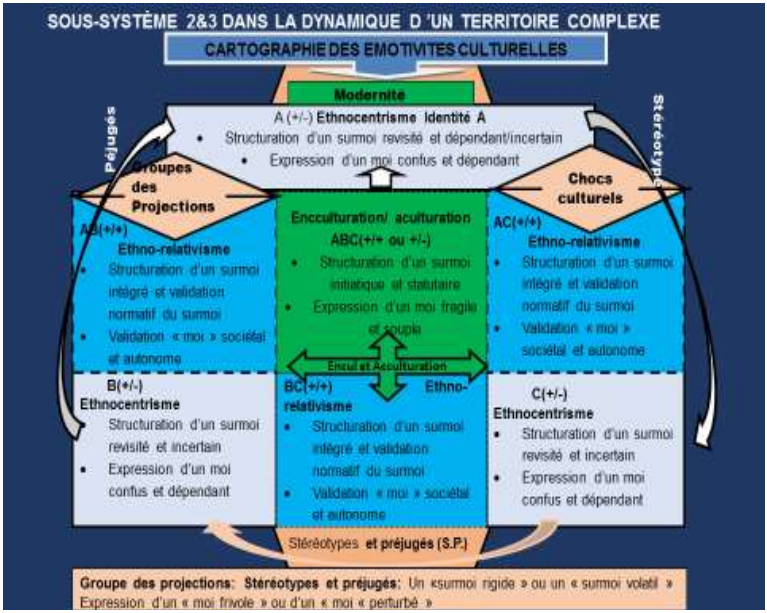
(1&2) portent la dynamique du système et donc s'entrecroisent dans leurs formulations dans le système global des discours de la relation. Des discours types des structurations inhérents aux processus sociaux et aux émotivités ont été identifiés dans leurs formulations et dans

leurs mobilisations à travers des instances du surmoi (social), du moi (conscience de soi) et du ça (émotivité déchargée). Ces discours s'affirment à travers neuf (9) schémas sociaux (comme système d'articulation des émotions dans la relation). Sa dynamique vient de ce que nous appelons la relation objectale ou nœud d'émotivité.



La « relation » ou interaction dans les processus sociaux au niveau profond peut être aussi conceptualisée. Dans la généralisation **(figure n°2)**[17]**,** en déterminant l'individu « A », « B » ou « C » a une identité inhérente au processus social manifeste dans la « relation » ou l'interaction avec l'autre, par conséquent, une formulation de discours avec ses expressions de « moi » et ses structurations du « surmoi » spécifique, nous aboutissons à cette cartographie.

Figure n°2 : la négociation en profondeur dans les processus sociaux



L'ensemble de ces différentes formes de mobilisations des émotivités pour l'inscription d'un discours particulier est une forme de «relation » nourrit en communication. Ces formes relationnelles ou de préformes d'actions interpersonnelles, intra-individu ou intra-communautaire, ou encore intercommunautaire constituent des axes

[17] Source : synthèse des travaux des groupes à sensibilité psychologie et sociologie (Août-décembre 2016)

d'analyses que nous pouvons avoir dans les débats sur les discours socio-structurels.

L'architecture sociale est donc un système dynamique où l'ensemble des composantes évoluent vers la détermination et le confort du système : les éléments étant des structures structurant, le système intégré une autorégulation.

4. Conclusion

La relation est donc vue aussi dans le sens psychosociologique du terme comme des négociations entre le contenu de discours de l'espace structurel et de l'espace structurant, un système complexe avec ses trois sous-systèmes régulés par le plus dynamique: le sous-système des émotivités ou le système médiation de la négociation.
L'entreprise devient le lieu de manifestation implicite des artefacts des territoires sociaux manifeste ou diffus. C'est ainsi, que l'approche systémique permet de modéliser ce phénomène dynamique.

Reference bibliographique

Berne Eric (1950), in IAN Stewart et VANN Joines, 1991 *Manuel d'analyse transactionnelle*, Paris, InterEditions.

Craig Robert T. (2009), La communication en tant que champ d'études, trad. Johanne Saint-Charles, Communiquer, p.1-42

Friedberg Erhard & CROZIER Michel (1977), *L'acteur et le système*, Paris, Seuil

Lazar Judith (1996) La science de la communication, 3 Ed., Paris, PUF

Mead George Herbert (1934), *Mind, Self and Society from the Standpoint of a Social Behaviorist*, Chicago: University of Chicago Press

Mucchielli Alex (2006), Etude des communications : nouvelles approches, Paris, Armand Colin.

Robert T. Craig (2009), La communication en tant que champ d'études, trad. Johanne Saint-Charles, Communiquer, p.1-42, DOI : 10.4000/communiquer.274 (consulté le 25 juin 2019)

Sfez Lucien (1999), La communication, Paris, PUF