

# Soft System Methodology (P.Chekland)

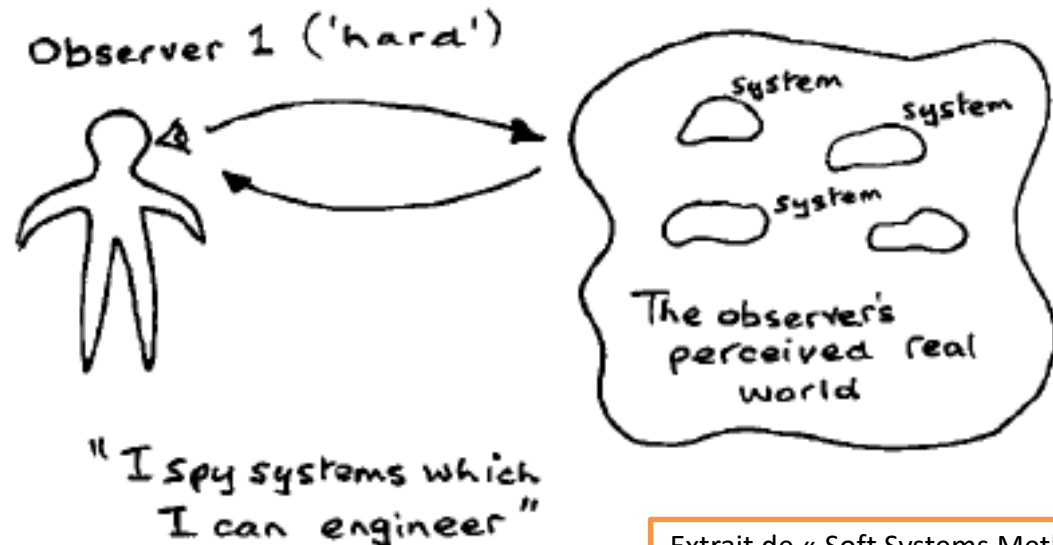
Méthodologie des systèmes souples

# Pensée systémique « hard » et « soft »

- Pensée systémique « hard »:

*« Le monde peut être pris comme un ensemble de systèmes en interaction, certains d'entre eux ne fonctionnent pas bien et peuvent être réparés pour mieux fonctionner »*

**Systemes =  
le monde**

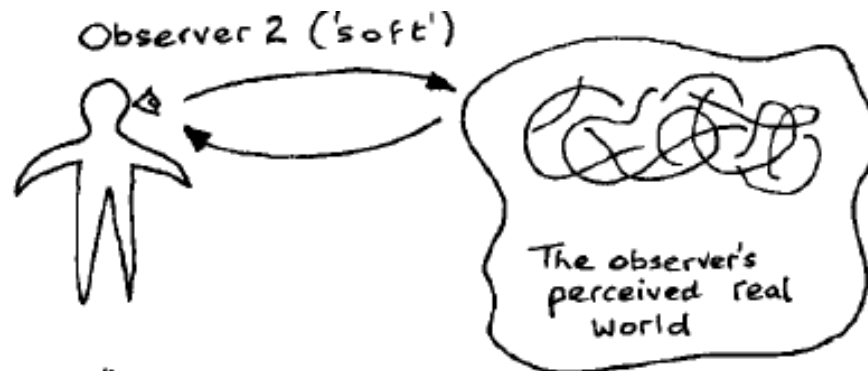


# Pensée systémique « hard » et « soft »

- Pensée systémique « soft »:

« Le monde peut être pris comme très complexe, problématique, mystérieux. Cependant, notre façon de l'appréhender, le processus d'investigation, peut être organisé comme un système apprenant »

**Système =  
Processus  
d'investigation**



" I spy complexity and confusion ; but I can organize exploration of it as a learning system "

# Paradigme

“Every situation in which we undertook action research was a human situation in which people were attempting to take purposeful action which was meaningful for them” (P. Checkland)

=> Changement de paradigme :

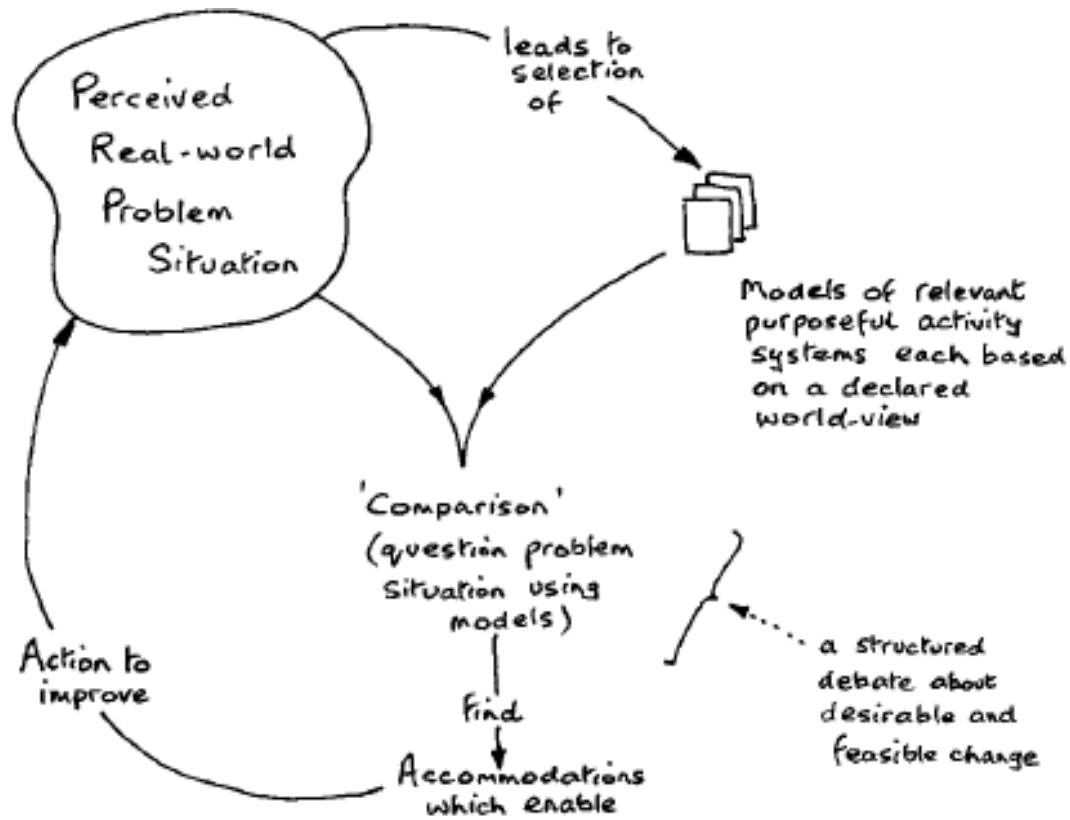
« problème dans un système constituant une entité physique »



« situation dans un monde réel complexe que certaines personnes, pour certaines raisons, peuvent trouver problématique »

*=> Apprendre sur les significations que les acteurs donnent à la situation, pour identifier de façon participative et consensuelle les changements souhaitables, souhaités et réalisables à mettre en œuvre*

# SSM

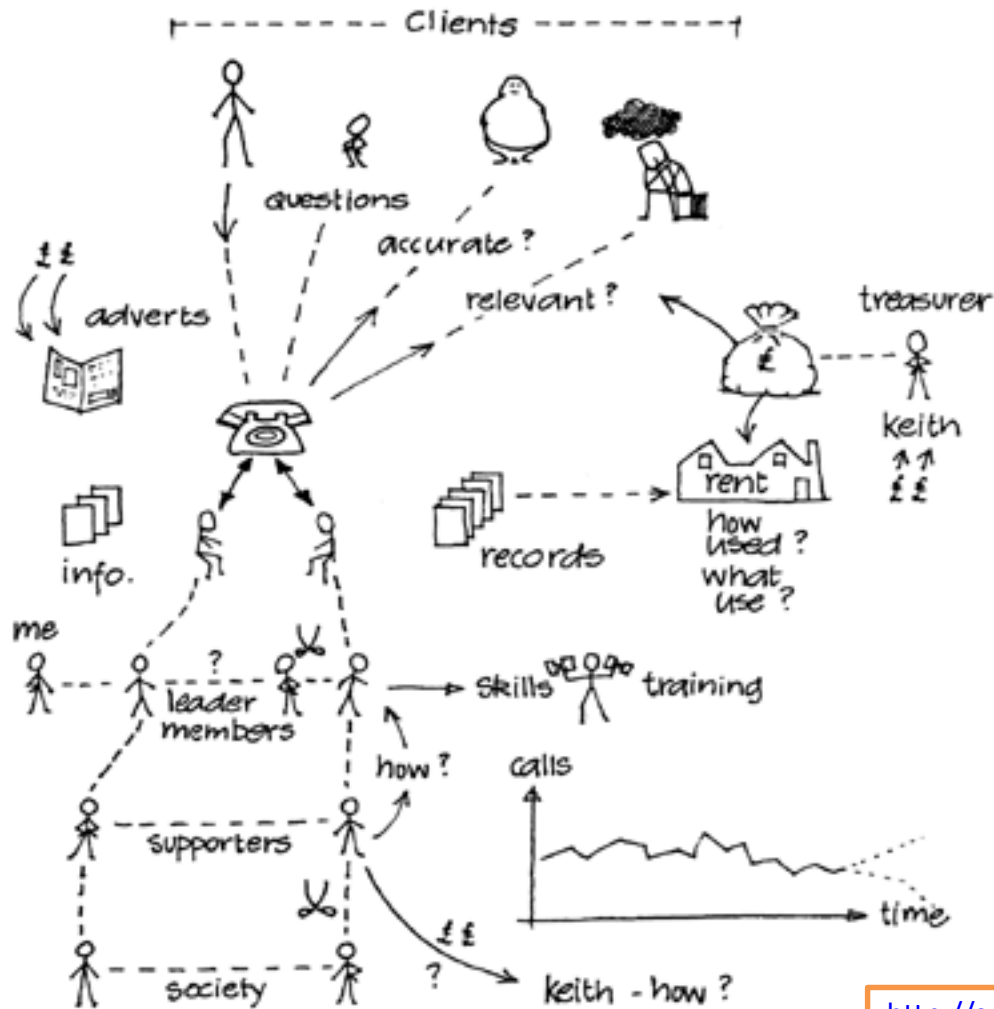


# Etape 1: Exploration de la situation

- Rich pictures (images riches):
  - Dessins (mots-clés, dessins, diagrammes, mind-maps...)
  - Montrent les multiples éléments de la situation, et les interactions entre les éléments
  - Point de départ pour explorer la situation avec les parties prenantes (interviews semi-structurées)
  - Méthode très intuitive pour certains, très peu pour d'autres
  - Peut contenir structures (ce qui est stable dans la situation), les processus (ce qui change), les acteurs, les enjeux... Tout ce qui est utile à comprendre la situation



# Rich picture





# Etape 2: Modèles d'activités humaines

Modèles basés sur un point de vue explicite

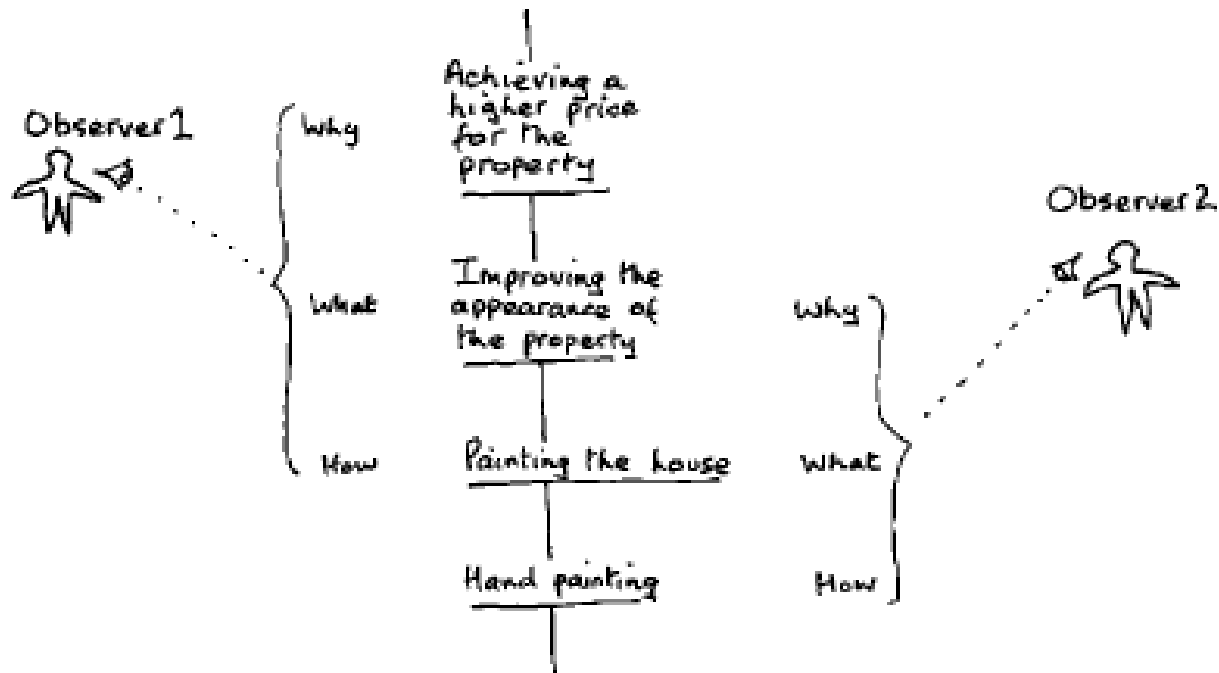
- 1) Identifier à partir de la situation des « transformations », souhaitables selon la perspective d'un acteur
- 2) Elaboration de systèmes d'activités: Une « root definition » en utilisant CATWOE, et des sous-systèmes
- 3) Elaborer les modèles de systèmes d'activités autour de ces transformations

=> construction de *systèmes d'activités* qui ne se veulent pas des représentations de la réalité mais des construits abstraits pour débattre de la situation

# Transformations (T)

- Identifier des transformations, en explicitant le point de vue qui les sous-tend
- Par transformation, un seul verbe (sinon, c'est déjà plusieurs transformations).
- Exemple :
  - « Améliorer la disponibilité du service de santé pour les usagers »
    - W (Weltanschauung, point de vue): les usagers du service de santé doivent pouvoir être vus dans la journée s'ils l'estiment nécessaire
- Le système est le niveau de « T ». Les activités qui contribuent à la réalisation de T sont des sous-systèmes.

The choice of level is always observer-dependent :



# CATWOE

- Customer : le client (pour qui le système est-il mis en place?) – **usagers du service de santé**
- Actor(s): Acteur(s) (qui va mettre en œuvre les activités impliquées pour la transformation?)- **médecins, direction**
- Transformation
- Weltanschauung: point de vue (quel est le point de vue qui rend la transformation souhaitable?)
- Owner: propriétaire (qui a le pouvoir d'implémenter ou non le système?)- **direction**
- Environment: (Quelles sont les contraintes qui pourraient empêcher le système d'aller? Quelles sont les conditions nécessaires?)- **ressources limitées du service de santé, pénurie de médecins**

# Exemple

- Susan Gasson, Drexel University college of computing and informatics

<http://cci.drexel.edu/faculty/sgasson/SSM/Stage3b.html>

- C: piétons
- A: policiers
- T: verbaliser les voitures qui se parquent en mettant les piétons à risque
- W: la sécurité des piétons devrait être prioritaire sur le confort des automobilistes, et les conducteurs ne prendront en considération la sécurité des piétons que s'il y a une punition à la clé
- O: Gouvernement
- E: la sécurité routière n'est pas une priorité gouvernementale

# Exemple (suite)

Root definition:

« Un système dont le gouvernement est propriétaire, où les policiers punissent le parking des voitures dans des endroits qui mettent les piétons à risque, pour le bénéfice de ces piétons, parce que la sécurité des piétons devrait être une priorité sur le confort des conducteurs et que ceux-ci ne considéreront la sécurité des piétons comme une priorité que s'il y a la peur d'une amende. Le système opérera sous la contrainte de groupe de lobbys politiques des conducteurs, qui considèrent l'usage de la route comme un droit, et le peu de priorité que le gouvernement donne à la sécurité routière ».

# Modèles d'activités humaines

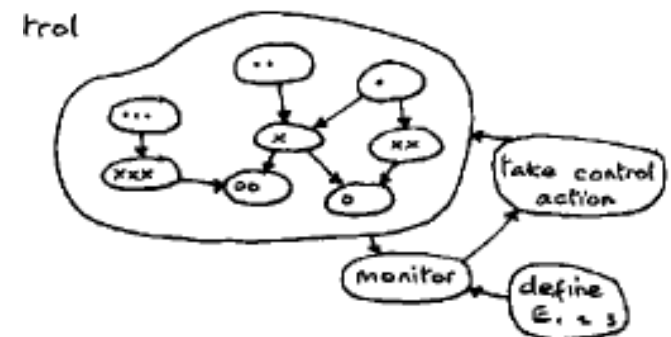
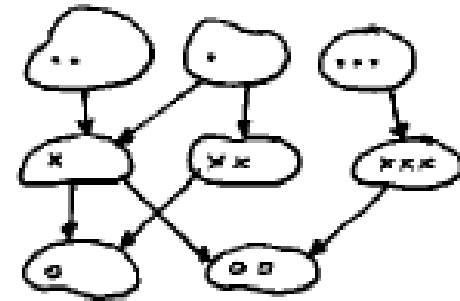
Dessiner un modèle pour chaque système décrit avec CATWOE et la root definition

- 1) Identifier les activités nécessaires pour mener à bien T (en utilisant des verbes à l'impératif)
- 2) Sélectionner les activités qui ne sont pas dépendantes d'autres activités



# Modèles d'activités humaines

- 3) Les écrire sur une ligne, et ensuite celles qui dépendent de ces activités sur la ligne en dessous, et ainsi de suite jusqu'à avoir pris en compte toutes les activités
- 4) Mettre des flèches pour montrer les dépendances
- 5) Redessiner pour éviter les chevauchement des flèches, ajouter le suivi-évaluation



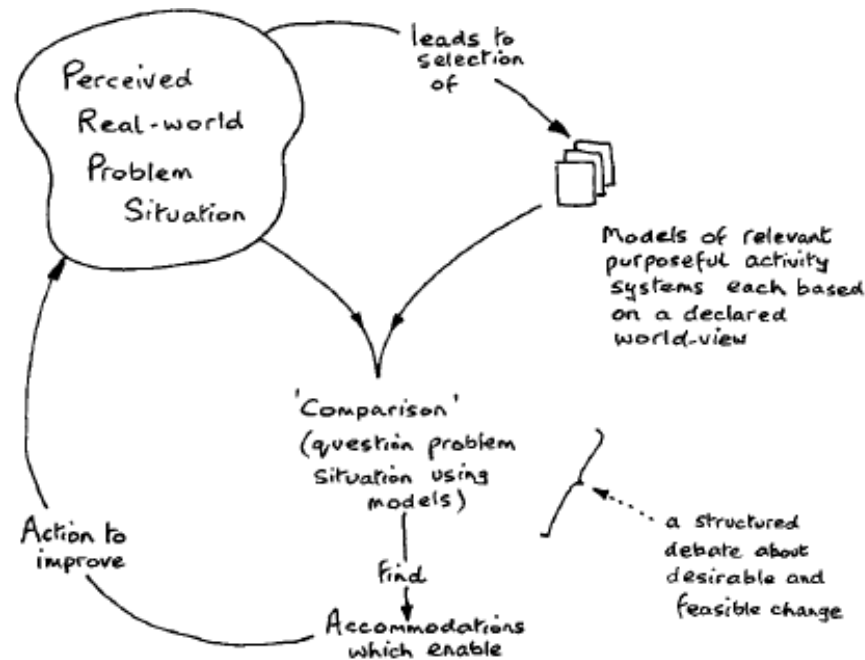


# Etape 3: Débat structuré

- Utilisation des modèles d'activités et comparaisons avec la réalité pour débattre des actions souhaitables et réalisables à mettre en œuvre. Les modèles sont utilisés comme une source de questions, pas une représentation de la réalité

# Etape 4: Actions et perceptions des effets des actions

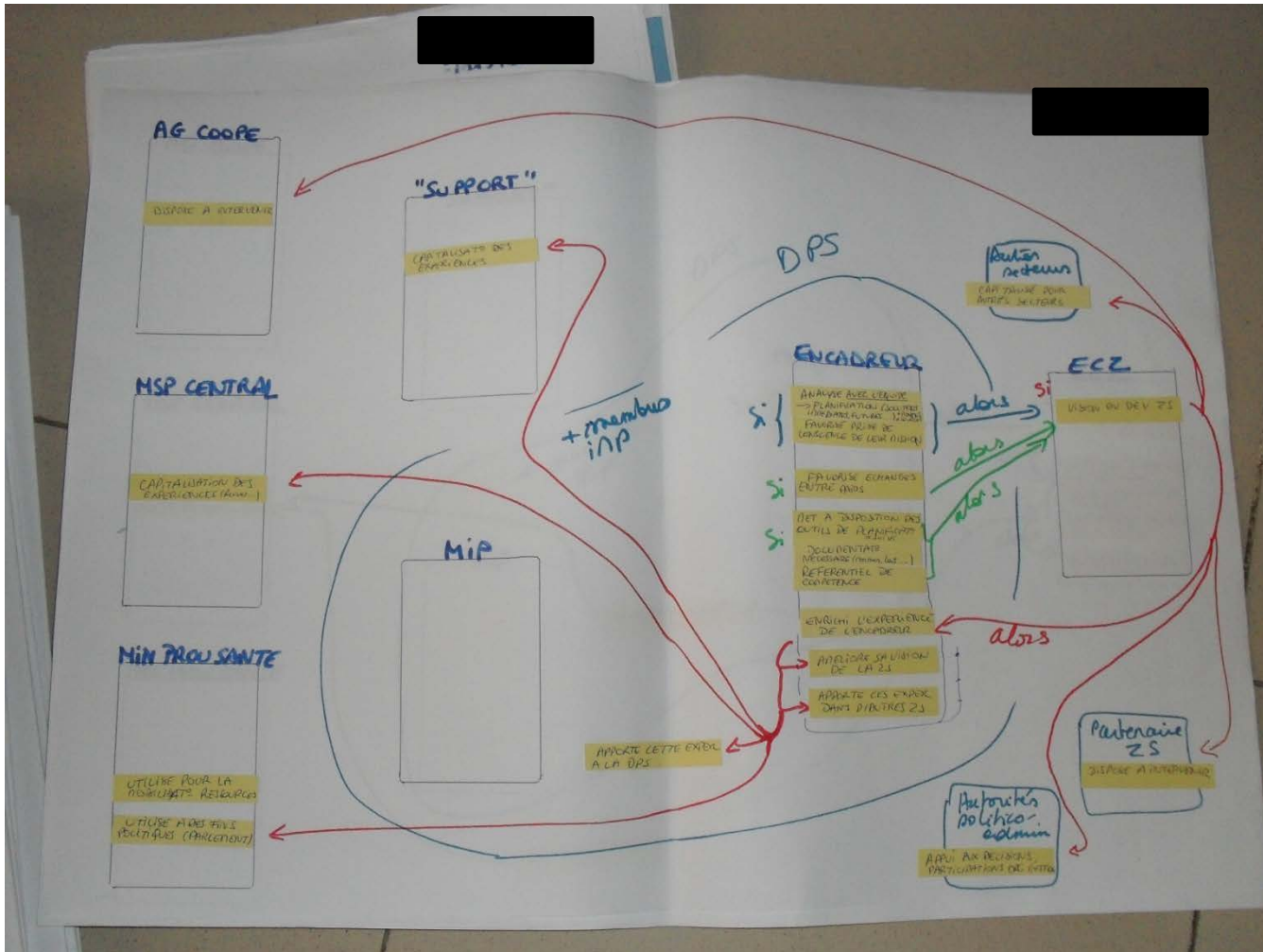
- L'investigation ne se termine pas avec la mise en œuvre des actions => système apprenant



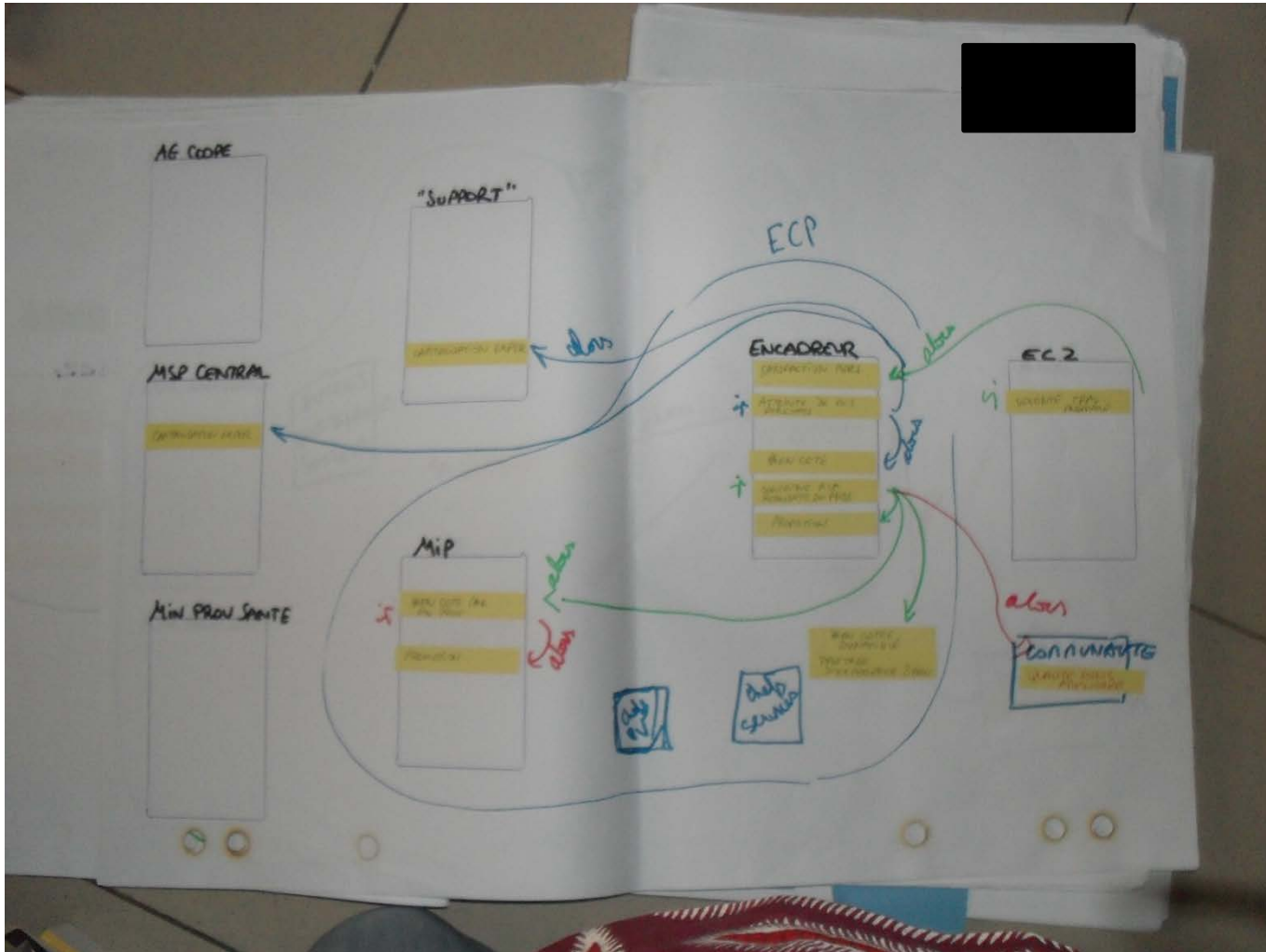
# A retenir

- *Perceptions et participation* des acteurs sont centrales dans la mise en œuvre d'interventions/recherche-actions

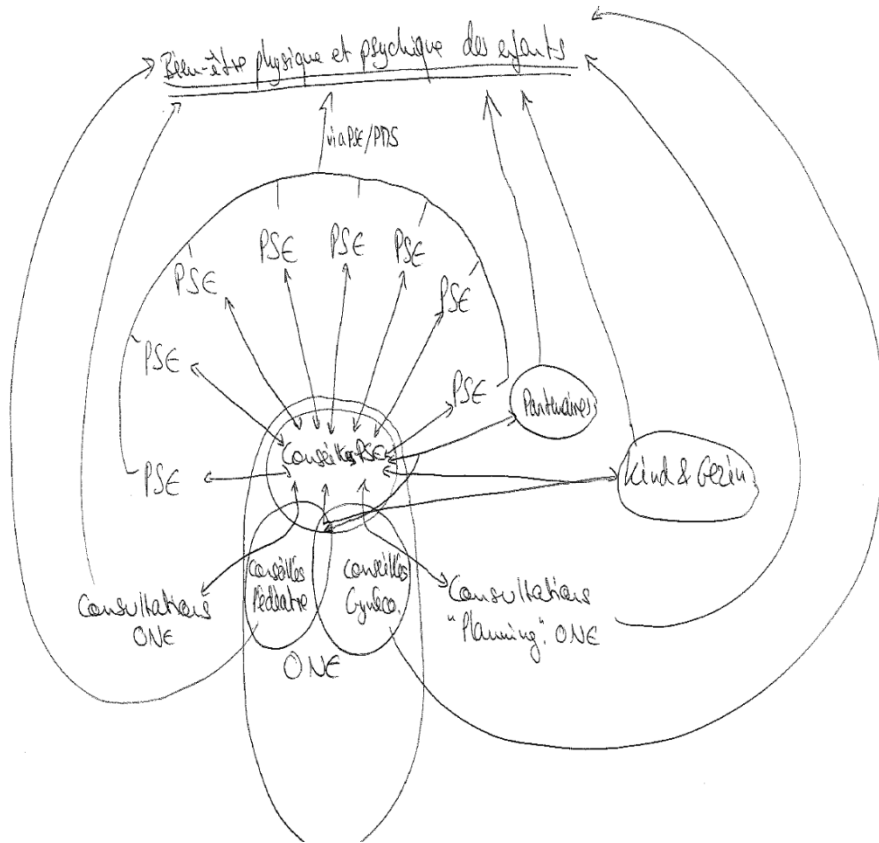
# Recherche Assistance technique



# Recherche Assistance technique



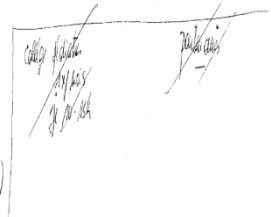
# ONE : perceptions d'une nouvelle fonction



- Articulation avec conseillers pédiatres-conseillers gynecos-Kind & gezin => cohérence
- Continuité ONE prénatal-ONE consultations enfants-PSE

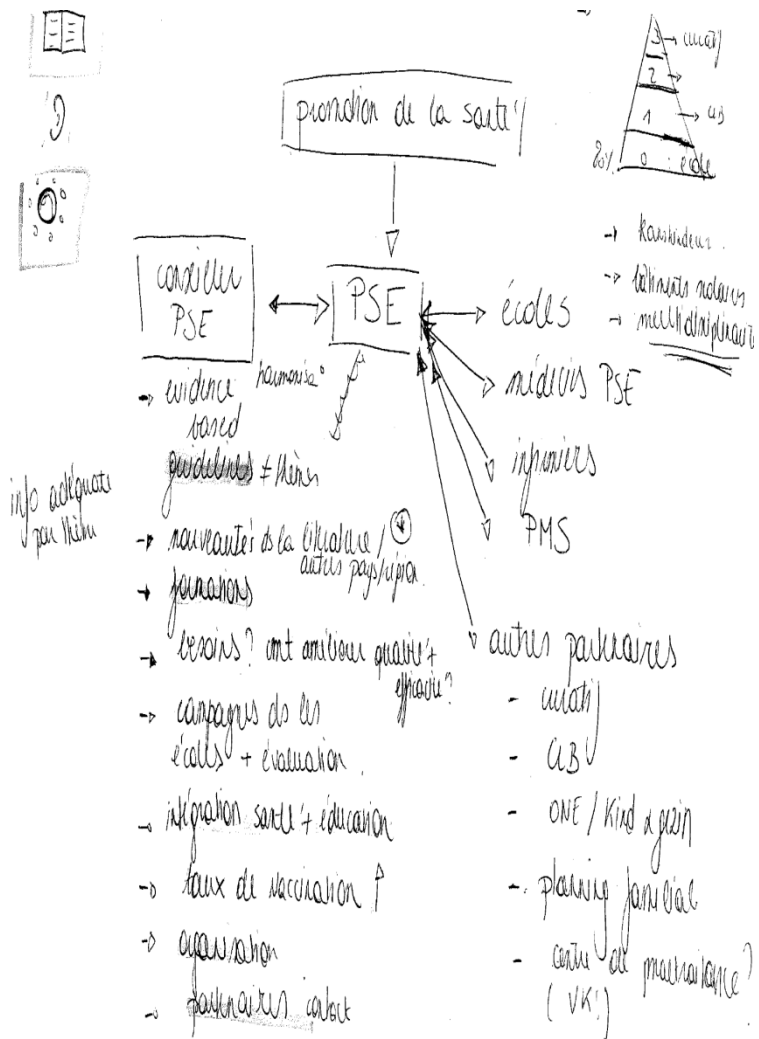
# ONE : perceptions d'une nouvelle fonction

-> Missions PSE  
 • bilan de val' ~> harmonisation des pratiques se qualifiant, respect BS, savoirs professionnels  
 ~> capital social - prévaloir, préjuger, maltraitance  
 • données de part' ~> symétrie ?  
 + données sociales ISE  
 • données de part' - environnement  
 ~> VE ~> savoir gérer - collaborer - participer  
 ~> P/Sev. ~> Valoriser temps pour métiers  
 capital en ISE / savoirs  
 ~> "réseaux" ?  
 • pol. intermédiaires  
 -> autre ~> voir maltraitance  
 (Paul Hébert / Hémery)



- Point de vue missions (qui posent le cadre légal)
- Harmonisation pratiques
- Rôle social
- Valorisation temps et des compétences des acteurs
- Environnement (visites écoles)

# ONE : perceptions d'une nouvelle fonction



- Guidelines
- Formations
- Littérature
- Intégration santé-éducation
- Partenariats-contacts
- Evaluation des besoins
- Campagnes dans les écoles