Manuel ZACKLAD,
CNAM, Laboratoire DICEN EA 4420
Manuel.Zacklad@cnam.fr

Communication et travail : sortir de l'ambiguïté

Introduction

Dans cette communication nous interrogerons les relations entre communication et travail qui n'ont jamais été tout à fait claires dans le champ des travaux en communication organisationnelle ni d'ailleurs dans les meilleurs travaux de sociologie linguistique (Boutet & Gardin 2001). Y compris dans les recherches les plus avancées en communication organisationnelle comme ceux de l'école de Montréal (Taylor & Van Every 2000) à laquelle nous empruntons par ailleurs de nombreux outils d'analyse, la communication est souvent analysée comme ce qui permet de faire fonctionner l'organisation de manière à lui permettre de réaliser ses activité productives se traduisant in fine par des manifestations concrètes.
La communication dans l'organisation apparaît donc comme ayant un rôle fonctionnel versus opérationnel, un rôle préparatoire ou auxiliaire par rapport à un travail dont la forme ultime reste matérielle. Il subsiste une sorte de dualisme consistant à différencier intrinsèquement communication et travail, la première étant considérée au mieux comme une composante d'un travail essentiellement conçu en référence à la dépense physique. Ces difficultés surgissent alors même que les auteurs se défendent généralement vigoureusement d'adopter cette posture, mais il nous semble qu'ils apparaissent comme piégés par le dispositif notionnel qu'ils mobilisent. Or nous considérons que ces visions, issues d'approches privilégiant l'activité industrielle des usines et les analyses économiques auxquelles elle a donné lieu, sont aujourd'hui dépassées.

Action et travail selon la Sémiotique des Transactions Coopératives (STC)

Pour sortir de cette ambiguïté nous mobiliserons le cadre théorique de la sémiotique des transactions coopératives (STC) basé sur la philosophie pragmatiste (Dewey & Bentley 1949, Zacklad 2010, 2013). En s'appuyant notamment sur les travaux de Greimas (1966) également mobilisé par l'école de Montréal (Coreen 1999), la STC analyse toute action humaine en termes de transactions productrices d'artefacts médiateurs porteurs de valeur à dominante sémiologique ou tangible. Ces artefacts sont le plus souvent coproduits par un sujet réalisateur et un sujet bénéficiaire, les postions étant en mesure s'inverser rapidement quand l'intensité de la coopération est grande (discussion, coaction sur un objet commun, etc.).
Une action est envisagée sous l'angle du travail à deux conditions. Il faut d'abord adopter une perspective dissymétrique centrée sur le sujet réalisateur en faisant apparaître le fait que celui-ci consent un effort (concentration, dépense psychique et/ou corporelle…). Mais surtout, il faut une configuration relationnelle particulière entre destinateur et le destinataire de la transaction, que nous distinguons des sujets réalisateurs et bénéficiaires même s'il peut s'agir des mêmes personnes (Zacklad 2010). Dans nos sociétés, la notion de travail est associée à l'existence d'une relation contractuelle entre ces actants qui fixe les attentes et les modalités de l'évaluation, notamment monétaires. Mais il est possible d'avoir une acception plus large sur la base d'un contrat moral entre ces parties comme dans le cas du travail dit domestique : faire ses devoirs, entretenir la maison, etc.

La communication selon la STC

Dans le cadre de la STC on peut établir une distinction entre les transactions selon que les artefacts médiateurs ont une dominante principalement physique ou sémiologique. Dans ce second cas on pourra établir une distinction entre des genres informationnels, expressifs et rhétorique (Zacklad 2012). Notons que la notion d'artefact médiateur reçoit une définition très large incluant la gestualité quand celle-ci correspond à une structure reproductible : oralité, gestes instrumentaux, postures… La communication correspond à des transactions coopératives médiatisée par des artefacts à dominante sémiologique. Quand les artefacts médiateurs sont gestuels et incorporés aux sujets, on est alors dans le cadre d'une communication en présentiel, quand ils ont une existence autonomes grâce à la pérennité de leur support, on est dans le cas d'une communication à distance médiatisée par des écrits ou des enregistrements.

Le travail relevant des services immatériels et relationnels

Les chercheurs dans le domaine de l'économie des services insistent sur les modalités de co-production du travail serviciel et sur ses dimensions largement immatérielles. Christian Du Tertre (2001) définit ainsi une typologie des services dont une catégorie correspond aux services immatériels et relationnels. Dans le cadre de ces activités professionnelles tel que l'enseignement, le conseil, le coaching, l'encadrement des jeunes, les arts, les média, etc. la performance est essentiellement communicationnelle. Dans ces activités, la distinguer communication et travail est tout simplement impossible : les artefacts porteurs de valeur sont essentiellement communicationnel et ce sont eux qui correspondent aux produits si tant est que l'on s'autorise se terme dans le cadre d'une activité servicielle.
Communication intégrée au travail productif versus communication jouant un rôle de cadrage
Bien sûr, la communication intervient dans les activités économiques industrielles classiques et dans les services qui ne sont pas purement immatériels et relationnels dès qu'il y a activité collective. Elle est centrale dans cette partie du travail dénommée par les sociologues « travail d'organisation » ou « travail d'articulation » et que nous analysons dans la STC comme relevant d'un travail de cadrage. En effet, le cadrage implique de manière centrale la production d'artefacts sémiologiques permettant la compréhension mutuelle et la coordination.

Clarification du statut de la communication dans le travail

Il est donc possible de clarifier le statut des communications dans les activités professionnelles en proposant une typologie du statut de la communication au travail :
Communication performative (dans la terminologie de la STC, communication accomplissant la performance, c'est-à-dire constituant l'artefact porteur de valeur) : les produits du travail sont principalement sémiologiques, comme dans les services immatériels et relationnels, interactions en présentiels, écrits, etc. ;
Communication de cadrage de la communication performative : ces communications peuvent être appréhendées comme une forme de métacommunication qui peut elle-même être analysée comme un cas particulier de polyphonie ou de dialogisme explicite (manifestation de plusieurs actants dans un énoncé permettant différentes formes de prise de distance et de cadrage de l'interaction) ;
Communication de cadrage d'un travail physique : correspondant à différentes modalités de coordination pouvant accompagner la production d'un artefact à dominante tangible, pendant l'exécution de la performance ou pour la planifier, comme cela pourrait être le cas dans le cadrage d'une communication performative : définition des objectifs, recrutement, compétence, évaluation…
La majorité des travaux en communication organisationnelle nous semblent traiter principalement la communication sous l'angle du cadrage sans être en mesure de prendre réellement en considération la communication performative qui correspond aux productions de l'entreprise qui sont une source de valeur directe pour les clients, dans le cadre de productions essentiellement servicielles ou d'offres de bouquet associant des produits tangibles et des services.

Conclusion

Ces analyses doivent permettre de clarifier le statut des recherches en communication organisationnelle, terme que nous remplacerions volontiers par celui de communication transformative, englobant à la fois la communication performative et les communications de cadrage qui ont une influence directe sur la performance.
Ce recentrage permettrait de requalifier les instruments de la performance communicationnelle dans leur dimension à la fois technologique et sémiologique. L'investissement dans les TIC dédiées à la relation (messagerie, réseaux sociaux, auto-publication…) au travail intellectuel (recherche d'information, écriture individuelle et collective, mise en forme, classement…) qui sont aujourd'hui le média principal par lequel s'élabore la communication à distance, apparaîtrait alors comme un vecteur de performance majeur et pas comme une dépense logistique secondaire en comparaison des ERP qui accaparent l'essentiel des ressources.
L'investissement dans les savoir-faire communicationnels en présentiels, dans le support au multilinguisme, dans l'ouverture aux cultures et aux territoires n'apparaitraient plus comme contribuant à des facteurs d'ambiance ou de pacification des relations sociales, mais là aussi comme un vecteur de productivité déterminant. Les humanités et les sciences humaines et sociales pourraient alors reprendre leur place majeure dans la formation professionnelle et dans la régulation des transactions coopératives aux sein des entreprises de toutes natures (privées, publique, sociales et solidaire) offrant de nouveaux moyens d'évaluer la performance et renouvelant les approches mécanistes et standardisées aujourd'hui largement dominantes.

Bibliographie

. Boutet, J. et Gardin, B., (2001). Une linguistique du travail. In Anni Borzeix et Béatrice Fraenkel (dir.), Langage et travail : Communication, cognition et action, CNRS Éditions, Paris.
. Cooren, F. (1999). The organizing property of communication, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
. Dewey, J. & Bentley, A. F. (1949). Knowing and the known, In J. A. Boydston (1989), John Dewey: The later works, 1925-1953 (Vol. 16, pp. 2-294). Carbondale: Southern Illinois University Press.
. Greimas, A. J. (1966). Sémantique structurale, Paris: Larousse.
. Taylor, J. R. & E. J. Van Every (2000). The Emergent Organization: Communication as its Site and Surface. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
. Tertre du C., (2001), L'économie immatérielle et les formes de pensée dans le travail, In : F. Hubault (cood), Comprendre que travailler c'est penser, un enjeu industriel de l'intervention ergonomique, Octarès éditions, Toulouse
. Zacklad, M. (2010), Sémiotique de la création de valeur dans l'économie des transactions coopératives, in L'activité marchande sans le marché, Hatchuel, A., Favereau, O., Aggeri, F. (Eds), Paris : Presses de l'Ecole des Mines, p. 265-283.
. Zacklad, M. (2013), Travail managérial et innovation servicielle en tant que cadrage du contexte transactionnel, @ctivité, à paraître.