



HAL
open science

La communication : en long, en large mais surtout en travers

Anne Collet Parizot

► **To cite this version:**

Anne Collet Parizot. La communication : en long, en large mais surtout en travers. La communication, un enjeu citoyen, Presses universitaires de Rouen et du Havre, 2016, 979-10-240-0440-2. halshs-03565553

HAL Id: halshs-03565553

<https://shs.hal.science/halshs-03565553>

Submitted on 11 Feb 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

La communication : en long, en large mais surtout en travers.

Anne Parizot

Dans le cycle de conférences autour de « la communication, un enjeu citoyen », ma démarche est sans doute particulière puisqu'elle vise tout particulièrement l'enseignement de la communication. Et pourtant, il nous semble que cet enseignement participe pleinement à la notion de citoyen responsable.

Une communication sur la communication. Voilà ce que le titre évoque. Mais si le titre de ce texte fait place à la communication, il se veut équivoque. En effet, l'expression « en travers » prête à commentaire. Aussi, précisons que celle-ci désigne la transversalité de la discipline et de son enseignement.

Communication ! Le mot à lui tout seul laisse rêveur, tant il est utilisé de nos jours, peut-être à tort et aussi à travers, voire de travers. On peut reprendre à ce sujet les propos de Winkin¹ qui voit la communication comme un « invraisemblable fourre-tout, où on trouve des trains, des autobus, des télégraphes et des chaînes de télévision, des petits groupes de rencontre, des vases et des écluses et bien entendu une colonie de rats laveurs, puisque les animaux communiquent comme chacun sait »².

D'ailleurs la communication semble souffrir d'un étrange paradoxe : elle est essentielle et il faut communiquer à tout prix mais, dans certaines situations, on la rejette avec le commentaire « c'est de la com ! » sous-entendu « c'est du bluff » et par conséquent la notion de mensonge est proche.

Mais de quelle communication s'agit-il ? Poser cette question en amène immédiatement une autre : qu'est-ce que la communication ? Et plus sans doute : peut-on enseigner la communication³ ?

Aussi tenterai-je de répondre à ces questionnements en m'appuyant sur mon expérience d'enseignante de communication dans un Institut Universitaire de Technologie (IUT), depuis plusieurs années, qui m'a amenée à intervenir dans plusieurs départements⁴.

Après avoir replacé la communication dans un contexte général, je préciserai les fondements de la communication à partir de références incontournables qui ont marqué à la fois la recherche et l'enseignement de cette discipline. Ces références me permettront de souligner les rapports de la communication avec la sociologie, l'anthropologie, la psychologie, la linguistique, etc., ce qui confirme d'emblée le statut de transversalité, s'il en était besoin. Je poursuivrai avec la présentation de l'évolution des cours de communication en IUT, pour préciser l'état des lieux actuels de cet enseignement. Enfin, j'élargirai le propos en intégrant la notion « d'enseignant-chercheur » et plus particulièrement en tissant les relations entre enseignement et recherche qui m'animent.

1 Contexte

Depuis 1950, l'essor des médias de masse (presse, radio, TV) qui envahissent la vie quotidienne et certaines mutations sociétales signalent une poussée significative du phénomène communicationnel. En effet, il suffit de noter les occurrences multiples du terme « communication » dans différents domaines : communication publicitaire, communication et

¹ On pourra se reporter pour l'aspect anthropologique à Winkin Y. : *Anthropologie de la communication*, Essai, Poche, 2001

² YVES Winkin, *La nouvelle communication*. Seuil, 2002.

³ Voir à ce sujet l'expérience de Gino Gramaccia (2006) et l'article « Entretien avec P. Meirieu » p. 227-228, in *Communication. État des savoirs* (2008) .

⁴ Gestion administrative et commerciale (GACO), Génie Civil, Hygiène-Sécurité-Environnement (HSE), Commercialisation des systèmes, solutions et services industriels (C3SI).

marketing, communication politique, communication d'entreprise, communication de crise, etc. Autant de formes avec un seul dénominateur commun : La Communication. Celle-ci semble s'accommoder (entendons : on l'accommode) à « toutes les sauces », c'est-à-dire ici à tous les domaines, à toutes les situations, voire à tous les publics.

Parallèlement la place de la négociation et de la concertation augmente, visant à pallier le déclin de l'autorité, dans de nombreux secteurs de la société. De fait, la communication correspond à une forme de vision idéale de la société qui, grâce aux profondes mutations liées à la technologie notamment (téléphonie, internet, réseaux sociaux, etc.) permettrait d'effacer les frontières spatiales, temporelles et même sociales entre les hommes. La communication deviendrait alors transparente⁵, pour répondre aux attentes de savoir de chacun. Il faudrait tout dire, tout de suite et à tout le monde. Pourtant rien n'est moins sûr.

Bien que la communication soit une pratique quotidienne qui devrait aller de soi, nous pouvons constater qu'il n'en n'est rien. Combien de quiproquos et de malentendus nourrissent chaque jour nos échanges. Combien de rendez-vous manqués, de messages incompris, voire mal compris circulent avec parfois des retentissements importants.

Le constat est là : communiquer n'est pas aussi facile. À quoi tiennent ces difficultés ?

Elles sont liées à l'émetteur et au récepteur pris séparément mais aussi dans leur relation. En effet, il y a un premier décalage entre ce que l'émetteur pense dire et ce qu'il dit *in fine*. La conception du message se fait dans la tête de l'émetteur. Celui-ci formalise un discours (une trame) qui peut ne pas être exactement celui qu'il produira. Il suffit pour s'en rendre compte de penser aux expressions « je me suis mal expliqué », ou « ce n'est pas exactement ce que je voulais dire » ou même encore « je ne trouve pas les mots ». Ensuite, il n'est pas toujours conscient des signes qu'il envoie et qui parfois vont à l'encontre de ses affirmations.

Face à ces difficultés, le récepteur a lui aussi un rôle à jouer dans la réception du message. Le décalage est sensible à ce niveau également, entre ce qu'il a entendu et ce qu'il a compris. Autant dire que la communication n'est jamais réglée ni gagnée d'avance, pas plus que la compréhension mutuelle. De plus, la communication n'est pas un simple échange d'informations, car elle permet aussi de présenter voire défendre une image de soi, par laquelle on cherche à influencer, à marquer son territoire.

Enfin les enjeux de la communication sont souvent cachés ou difficiles à interpréter.

La communication est omniprésente, qu'on le veuille ou non. Cette affirmation fait écho aux propos de Watzlawick⁶ : « On ne peut pas ne pas communiquer. ». Mais plus que le contenu ou l'écoute, il retient l'importance de la qualité de la relation qui unit émetteur et récepteur. « La logique de la communication » s'intéresse ainsi à la pragmatique, c'est-à-dire la relation de sujet à sujet dans l'échange.

Bien sûr lorsqu'on s'exprime, nous utilisons des mots qui sont les supports de la langue et du langage dont le choix, l'organisation syntaxique ne sont jamais totalement neutres. Ainsi, même si le résultat final est identique, dire de telle équipe de foot X (je me garderai de faire un pronostic sur un nom d'équipe) qu'elle a gagné face à Y, ou que Y a perdu face à X, n'a pas la même valeur.

⁵ La communication transparente fait d'ailleurs aujourd'hui partie des réflexions et recherches en sciences de l'information et de la communication notamment.

⁶ Psychologue, psychothérapeute et psychanalyste, il est membre de l'École de Palo Alto dont les travaux de recherche ont donné lieu à une théorie de la communication, une méthodologie du changement et une pratique thérapeutique. Il écrit avec Janet Helmick-Beavin, Don De Avila Jackson, *Une logique de la communication*, 1967, Norton, trad. Seuil, 1972.

Pourtant l'utilisation des mots n'est pas la seule cause de ces perceptions différentes. Il y a la façon dont on dit le message. La simple accentuation sur un élément de la phrase revient à en faire changer le sens, sans pourtant en modifier la structure syntaxique, sans en modifier les mots : « **j'ai** le meilleur produit » en accentuant sur la première personne par exemple, focalise le message sur le fait que ce n'est pas le concurrent qui le possède. Il n'aura pas la même signification que « j'ai **le** meilleur produit ».

Le contexte temporel influe également sur l'interprétation, dire « je suis fatigué » à huit heures du matin ou à vingt trois heures trente n'implique pas les mêmes représentations, la première assertion soulevant plus d'interrogations, de commentaires ou de sous-entendus (tu es stressé ? tu n'as pas bien dormi ? tu as fait la fête ?) que la deuxième semblant plus naturelle (la journée a été chargée, il est tard).

Aussi la communication non verbale, c'est-à-dire celle qui émane des gestes, des regards, des postures, etc., tient une grande importance dans la relation avec l'autre. En effet, la communication (et donc la relation) n'a pas la même valeur si on est face à quelqu'un en souriant, ce qui signale une certaine empathie, ou si on énonce des propos en croisant les bras et en regardant ailleurs. Elle peut même aller à l'encontre du message oral. Il sera en effet difficile de faire admettre à un recruteur qu'on est très à l'aise, si la voix est tremblante, le regard fuyant et si on est assis sur le bout de la chaise. De façon consciente ou inconsciente (et c'est là un des problèmes), nous envoyons des signes qui seront interprétés par le récepteur. À titre d'exemple, dans la communication de tous les jours, près de 70% des informations passe par la communication non verbale.

Nombre d'éléments sont signifiants et font partie de l'univers communicationnel. Ils reposent également sur la culture du pays. Par exemple, dans nos sociétés occidentales, regarder quelqu'un dans les yeux est signe de franchise, mais peut être un affront dans certaines situations « regarde moi dans les yeux ou baisse les yeux quand je te parle ».

Si la communication est omniprésente, les circonstances et les objectifs multiples entraînent là encore des différences subtiles : veut-on informer, distraire, faire agir ? Et le récepteur, lui que veut-il ? Être informé, se distraire ou agir ? Autant d'enjeux qui supposent des stratégies que doivent prendre en compte émetteur et récepteur.

Fonction quotidienne pratiquée par chacun de nous, la communication construit le lien social entre les groupes qui constituent la société. Les moyens de communication se sont développés mais c'est aussi la rapidité avec laquelle ils s'intègrent dans la société est remarquable. Il suffit de penser séparément le langage de l'écriture et 5 000 ans l'écriture et l'imprimerie, il y a seulement 400 ans entre l'imprimerie (Gutenberg) et l'apparition du téléphone (Graham Bell) et de la radio (Marconi). La télévision arrivera 60 ans plus tard, puis le multimédia seulement 40 ans après, et on connaît la rapidité avec laquelle les nouvelles technologies ont radicalement modifié la société⁷.

Ces mutations amènent comme nombre de chercheurs à se poser la question suivante : sommes-nous dans une société de la communication ? En réalité ce n'est pas sûr à en croire par exemple D. Wolton⁸. Il évoque plus le primat de la société de l'information, mais souligne la nécessité de traiter ensemble information et communication. Il faut surtout communiquer mais bien communiquer en s'appuyant sur des stratégies et des échanges.

⁷Karine Philippe « Les Sciences de l'Information et de la Communication » In *La communication : État des savoirs*. Paris. Ed. Sciences Humaines, 3^e édition. p. 74.

⁸ On pense au titre de l'ouvrage de Dominique Wolton (2009) *Informé n'est pas communiquer*. CNRS éd.

2 Comment définir la communication ?

Comme nous l'avons signalé, le terme communication est flou et les représentations multiples. Aussi est-il préférable de le définir. Il nous faut remonter le temps et nous reporter à l'étymologie du mot.

Au commencement était le geste qui a permis aux hommes de s'exprimer, s'en sont suivis les rites comportementaux, la culture et les ressentis de la vie en société ont fait naître le besoin de se différencier. L'homme découvre les mots.

Communiquer est à l'origine un verbe transitif c'est-à-dire qu'il n'admet pas de complément d'objet. Le latin *communicare* (1370) signifie avoir part, participer. On trouve également *cum munus* (ou *municus*) se rapportant plus à la relation, le rapport mutuel proche de communier. Au XVII^{ème} siècle, le sens de transmettre une information apparaît.

Le mot *communicatio* datant de la fin du XIII^e début du XIV^e siècle correspond à la mise en commun et à une manière d'être ensemble. Puis vers 1660, la communication prend des aspects religieux (communication avec Dieu). Elle connaît une évolution tout comme la société et entre dans des domaines variés comme le domaine juridique mais également le domaine technique (vases communicants).

Au XVII^e avec Colbert et Vauban, la modernisation de la société et l'idéal de perfectibilité ont permis le rapprochement des êtres par le développement des voies de navigation, par souci du commerce, celui-ci correspondant à une communication réciproque, à un échange. Ce développement mènera à l'organisation des routes, puis plus tard la mise en place du réseau ferroviaire et télégraphique. Ne parle-t-on pas de voie de communication ?

Le raccourcissement des distances, induisant une mesure du temps différente, est en marche. De nos jours, l'essor des médias et de la publicité a largement contribué au développement de la communication mais les évolutions technologiques en ont fait surtout une transmission de l'information, information qui se veut de plus en plus rapide, de plus en accessible.

On assiste donc au glissement du sens originel de la communication (mise en commun, échange) vs transmission, passage de l'objet de la communication aux moyens de communication.

2.1 Différentes approches

Les approches scientifiques permettent de faire émerger des tendances significatives dans l'analyse de la communication. Elles s'appuient sur trois grands axes entre lesquels viennent se greffer des analyses spécifiques (comme la cybernétique par exemple).

Afin de rendre compte de façon synthétique, nous proposons de les formaliser sous forme d'un tableau. Nous expliciterons ensuite plus précisément les courants évoqués.

[legende] Figure 1 Diverses approches scientifiques⁹

Dans le cadre de la communication de masse, la sociologie des médias s'intéresse à leur influence sur le public. Lasswell construira sa réflexion autour de cinq questions : qui, dit quoi, comment, à qui, avec quels effets ? Plus tard Mac Luhan analysera les effets des médias comme par exemple la fascination exercée par la télévision et le pouvoir de l'image.

La communication sera marquée, ce qui peut paraître étonnant, par les mathématiciens : Wiener s'intéressera à la cybernétique et proposera la notion de *feed back* (rétroaction) à

⁹ D'après Jean-François Dortier « La communication : toujours omniprésente mais toujours imparfaite » In *La communication : État des savoirs*. Paris. Ed. Sciences Humaines, 3^e édition. 2008, p. 17.

partir du fonctionnement de machines. Shannon se penchera sur la transmission linéaire de l'information qu'il situera entre un émetteur et un récepteur par l'intermédiaire du téléphone et du télégraphe, en y intégrant la notion de bruits, c'est-à-dire des éléments perturbant la communication. Si ce modèle a prévalu pendant de nombreuses années, il est aujourd'hui dépassé dans la mesure où le modèle mathématique très, et trop linéaire, ne peut rendre compte de la complexité des échanges humains.

Dans l'étude de la communication interpersonnelle et autour de l'école de Palo Alto se regrouperont anthropologues, psychologues, sociologues et linguistes pour étudier plus particulièrement la communication non verbale, la communication pathologique, etc.

Jakobson réutilisera le schéma de la transmission de l'information auquel il fera correspondre des fonctions du langage. Son schéma est encore étudié de nos jours, sinon cité.

[legende] Figure 2 Schéma de la communication verbale d'après Roman Jakobson¹⁰

L'émetteur envoie un message à un récepteur grâce à un code (auditif, visuel, tactile), dans un contexte donné, par l'intermédiaire d'un canal. Chacun des éléments est caractérisé par une fonction. Bien que critiqué, car il est encore linéaire, il sert de référence dans les présentations de la théorie de la communication. L'École de Palo Alto lui préférera le modèle de l'orchestre suggérant que les individus participent conjointement à la construction de l'échange, on parle alors de co-construction entre l'émetteur et le récepteur.

La linguistique avec Saussure, fondateur du structuralisme, distinguera langue (ensemble de signes) et langage (faculté de s'exprimer avec des signes), le signe étant constitué d'un signifiant (forme phonique et graphique) et d'un signifié, Barthes introduira la sémiotique (étude des signes, de tous les signes).

Il ne s'agit bien évidemment d'une présentation très succincte des réflexions menées autour de la communication¹¹ mais nous pouvons noter la richesse des directions envisagées.

Ce qui est remarquable est que la communication est plus particulièrement repensée comme une relation entre individus et que de cette relation naissent des interactions, notion particulièrement importante en sciences du langage mais aussi en sciences de l'information et de la communication. De fait, information et communication si souvent associées se distinguent, et comme le souligne Wolton (2009) *Informers n'est pas communiquer* titre d'un de ses ouvrages.

Autant dire que la communication a une dimension humaniste, c'est la relation à l'autre au delà des messages et des techniques. Elle nécessite une revendication identitaire et une cohabitation culturelle. La communication est au cœur des rapports personnels, familiaux, sociaux, politiques et de la mondialisation¹².

3 L'enseignement de la communication

Il faut envisager l'enseignement de la communication de façon diachronique car il est dépendant de l'évolution global de la société.

3.1 L'évolution de l'enseignement de la communication

¹⁰ Roman Jakobson *Essai de linguistique générale*, Paris. Ed. Minuit, 1981 (2 t. 1963-1973)

¹¹ Pour une vision plus précise, on se reportera volontiers à « La communication : état des savoirs » in *Sciences humaines*, 2008.

¹² Jérôme Hennebert, Anne Parizot (2014) « Quelles évolutions de l'enseignement de la communication en IUT ? Bilan, réflexion et perspectives » in *L'enseignement de l'expression-communication dans les IUT. Fondements théoriques, représentations, réalités*. Paris. L'Harmattan, p. 27-38.

La classe de rhétorique (l'art du discours) a disparue à la fin du XIX^e au lycée et elle est remplacée par le cours de français. En 1960, le renouveau de la rhétorique et l'introduction de la sémiologie sont conduits notamment par Roland Barthes qui réactualise l'expression (en s'inspirant de la rhétorique aristotélicienne), dont l'enseignement réapparaît dans les cursus universitaires mettant en scène l'*ethos* (émetteur), le *pathos* (le récepteur) et le *logos* (message). La rhétorique est revisitée à la lumière de la sociolinguistique, l'usage du langage dans les groupes humains.

Dès 1968, avec la réforme de l'université, de nouvelles disciplines comme les sciences du langage, l'anthropologie structurale (Lévi Strauss), la sémiologie et la communication (Barthes) font leur entrée et ne quitteront plus la place. S'ensuivent la gestuelle, la psychologie et la culture dans les années 1970 et la loi Delors (1971) répond aux attentes des professionnels car elle présente une formation pour les salariés qui doivent adapter leur façon de parler et d'écrire dans un français standard. On parle alors de techniques d'expression.

La création des IUT (Institut Universitaires de Technologie) date de 1966 alors que l'expression commence à être réactualisée. Très vite, deux approches s'affrontent dans la nature même de l'enseignement. Les départements dits techniques¹³ y voient un enseignement complémentaire alors que les départements tertiaires¹⁴ la considèrent non pas comme une matière mais comme le fondement de toutes les matières. Aussi apparaissent deux visions, l'une donnant un sens techniciste, l'autre un sens humaniste à cet enseignement

Ces techniques d'expression (TE) s'enrichissent de nouvelles pratiques : conduite de réunion, l'entretien, et même la relation client. De fait, ces nouveaux éléments font passer les techniques d'expression en techniques d'expression et de communication, le terme de communication entrera dans le langage universitaire vers 1979 modifiant ainsi l'acronyme en TEC (techniques d'expression et de communication).

La linguistique permettra d'intégrer le schéma de Jakobson qui restera longtemps un des piliers de l'analyse de la communication et de son enseignement. Mais d'autres notions entrent en ligne de compte comme la créativité. La communication s'ouvre à la prise en compte du contexte global dans laquelle elle a lieu et les éléments psychologiques et culturels y sont intégrés.

L'analyse transactionnelle¹⁵ (AT) et la programmation neurolinguistique¹⁶ (PNL), principalement utilisées en milieu professionnel, font leur apparition dans les techniques d'expression et de communication mais deviendront pour certains des techniques de persuasion et de manipulation.

Les dénominations qui caractérisent l'enseignement sont alors fluctuantes, la communication se cherche : expression générale, relations humaines, techniques d'expression et techniques d'expression et de communication.

Cette approche scientifique pluridisciplinaire ou interdisciplinaire permet à la communication de tisser des relations avec les sciences de l'information et de la communication (SIC) qui regroupent sciences humaines et science de l'ingénieur, science de l'information (axée sur la documentation et la bibliologie), science de la communication (étude des médias, de la culture, de la société, communication des organisations). L'entrée officielle des SIC se fera à l'université en 1974 mais elle sera encore très contrainte par les sciences du langage, la littérature et la sociologie.

Elle s'intéressera au paradigme sémio-linguistique et sociologique, ainsi qu'à la pragmatique du discours. Elle englobera les pratiques culturelles, l'étude des médias, l'étude des écrits

¹³ Comme exemples : Génie Civil, Chimie, etc.

¹⁴ Gestion des Entreprises et des administrations, Techniques de Commercialisation, etc.

¹⁵ Méthode de régulation des relations interpersonnelles prenant en compte trois états du moi : parent, enfant, adulte.

¹⁶ Méthode synthétisant les modèles comportementaux.

professionnels et techniques et s'élargira plus récemment à l'analyse des pratiques rituelles et la symbolique du lien social par l'intermédiaire de l'anthropologie, aux rites d'interaction (Winkin, Goffman).

Construire et interpréter des réseaux de signification, analyser un contexte (culture, société), analyser des supports de communication (écrit, internet) sont des activités dominantes qui donnent lieu ensuite à des travaux de création¹⁷.

3.2 L'enseignement actuel de la communication en IUT

Cet enseignement est en réalité un mélange de discipline universitaire nourrie par les recherches précédentes et de pratiques professionnelles identifiées au contact des entreprises et situations de travail dans les organisations.

En tant que discipline universitaire, l'enseignement s'appuie sur la compréhension des mécanismes de codage et de décodage. Mais il intègre aussi les enjeux sociaux et humains inhérents à toute situation de communication. Il prend en compte le contexte et la gestion de la production, modèle dynamique et interactif en analysant les diverses situations de production. La discipline se trouve au carrefour de diverses sciences comme la linguistique (science du langage), la rhétorique (art du discours), la sémiologie (science des signes), la psychologie, la sociologie.

Mais n'oublions pas que cet enseignement vise la pratique professionnelle. Même si un certain nombre d'étudiants peuvent poursuivre leurs études à l'issue de leur DUT (diplôme universitaire de technologie) qui sanctionne les deux premières années de leur apprentissage pour faire par exemple une licence, ils seront cependant confrontés tôt ou tard à la pratique professionnelle.

L'expérience professionnelle révèle divers types ou domaines de communication : communication institutionnelle, interpersonnelle, sociale. Elle s'applique dans le marketing-vente, les médias. Élément de médiation culturelle, elle permet également d'aborder les phénomènes de traduction et la communication technique.

De plus, nous sommes aussi concernés par certaines situations en tant que citoyen dans notre quotidien. En effet, nous pratiquons tous la communication interpersonnelle, nous sommes à l'écoute de façon plus ou moins libre ou consciente des médias, de la publicité. De plus en plus connectés, nous sommes en contact avec la communication institutionnelle. La communication sociale et même sociétale a envahi nombre de nos espaces. En tant que consommateur, nous sommes également amenés à utiliser des produits techniques, à lire et même à traduire les notices qui accompagnent les produits.

Bref, si nous ne sommes pas toujours concernés en tant qu'acteur-émetteur, nous n'y échappons pas en tant que récepteur.

En tant que membre d'une association des enseignants de communication en IUT (AECIUT), qui organise des Rencontres nationales tous les ans, j'ai proposé une étude sur la communication au sein de nos IUT¹⁸. En effet, la communication est partie prenante dans tous les départements (ce qu'elle partage d'ailleurs avec les cours de langue). Mais les enseignants de communication se posent beaucoup de questions car leur matière est diversement reconnue et les cours sont dispensés par des enseignants de tous horizons, ce qui tendrait à dire que la formation d'enseignants de communication n'est pas clairement spécifiée.

Afin d'avoir une vision complète de l'enseignement de la communication en IUT, du fait de la disparité des départements et des enseignants, nous (plusieurs collègues d'autres IUT)

¹⁷ Jérôme Hennebert, Anne Parizot (*op. cit.*)

¹⁸ Les 115 IUT en France sont organisés en différents départements qui correspondent à 24 spécialités réparties entre filière technique et tertiaire (6).

avons mené une enquête (2009)¹⁹ en deux temps : une enquête de terrain auprès des enseignants de communication en IUT et une l'étude de l'ensemble des programmes pédagogiques nationaux (PPN) de 2005. Les résultats ont été traités par les étudiants de l'IUT de Paris du département Statistique et informatique décisionnelle (STID), de l'IUT de Nantes du département Qualité, logistique industrielle, Organisation (QLIO) et du département Techniques de commercialisation : commercialisation des systèmes, solutions et services industriels (TC C3SI) de L'IUT Reims-Châlons-Charleville (pour qui l'exercice fut une application pratique du traitement d'enquête avec un logiciel).

L'enquête de terrain a fait ressortir la multiplicité des origines des enseignants (40% sont des enseignants du second degré, 26% sont des maîtres de conférence (issus des sciences du langage, de littérature, de sciences de l'information et de la communication principalement), viennent ensuite les vacataires (professionnels travaillant dans la presse, l'informatique, le management ou les ressources humaines) et quelques professeurs associés.

L'analyse fait ressortir dans les PPN une progression sur les deux années, avec une répartition des cours en cours magistral (très peu), cours en travaux dirigés et travaux pratiques. En revanche, il existe un flou terminologique important pour définir et qualifier cet enseignement. Les unités d'enseignement définissent des thématiques générales comme formation générale, communication, communication professionnelle, culture et communication. Ensuite, elles sont décomposées en modules : expression-communication, communication des entreprises, techniques d'expression, développement personnel, etc.

Les contenus des enseignements s'organisent en trois grands axes comme l'écrit, l'oral et l'audio-visuel. La théorie reste dans l'ensemble peu abordée (sauf dans le département réseaux et télécommunications pour lequel la communication au sens large est « le nerf de la guerre »), la pratique est largement privilégiée. Tous les types de supports sont abordés et les travaux s'organisent en tenant compte de la dimension d'analyse de documents émanant de sources diverses ainsi que de la production.

Dans le cadre de l'écrit, les supports analysés ou produits sont en relation avec les différentes situations professionnelles. Aussi rapport, compte-rendu, synthèse, revue de presse, notice, fiche produit, plaquette, etc. constituent le vivier des travaux. Ils sont réalisés au moyen des outils technologiques et peuvent demander des compétences éditoriales spécifiques.

Bien évidemment le critère d'expression correcte (orthographique et syntaxique) jalonne l'ensemble de ces réalisations et est souvent mis en avant par les collègues des autres matières qui ne voient dans les cours de communication que des cours de français et d'orthographe. Mais, les enseignants de communication, même s'ils ne sacrifient pas la correction de langue et proposent des activités de remédiation pour améliorer les compétences, ne peuvent se focaliser uniquement sur le problème de correction.

Le travail sur l'oral participe de la communication verbale et non verbale : savoir s'exprimer à l'oral donne lieu à de multiples exercices (exposé, jeu de rôle, improvisation, utilisation du téléphone, simulation d'entretien, conduite de réunions, etc.). Autant de situations qui supposent de maîtriser son trac et de savoir trouver sa place pour oser prendre la parole. Nous avons d'ailleurs remarqué que ce type de communication fait recette sur le net, et de nombreuses formations s'adressent aux salariés d'entreprise sous divers intitulés : gérer son stress en public, prise de parole, développement personnel, coaching. La liste est longue et visiblement le filon lucratif.

La communication audio-visuelle est orientée vers la communication de l'image ou par l'image, qu'elle soit fixe ou animée. Là encore l'analyse et la production permettent de s'intéresser aux publicités, plaquettes, poster, vidéos, diaporamas en relation avec les supports (sites web etc.).

¹⁹ Pour plus détails, se reporter à l'ouvrage *Didactique de la communication* (2013) et plus particulièrement au chapitre « La communication dans tous ses états », p.15-38.

Derrière l'ensemble de ces exercices pratiques, se cache une interrogation sous-jacente. Il faut s'interroger sur le pourquoi communiquer car en didactique, il est fondamental de savoir et de comprendre pourquoi on agit. Autrement dit, les rôles ou fonctions de la communication et en l'occurrence de l'émetteur sont le plus souvent doubles : informer et s'informer, connaître et se connaître, expliquer et s'expliquer, comprendre et se comprendre, agir et faire agir (ou réagir)²⁰. Ainsi la communication est à la fois savoir (connaissance et culture), savoir-faire (techniques d'expression), savoir être (conscience de soi, conscience des autres et relation), ainsi que faire savoir (transmission).

Au delà des trois axes définis précédemment, la communication est culture ! En faisant travailler les étudiants sur des dossiers d'actualité, sur des thématiques choisies, en leur faisant porter un regard sur le monde, l'enseignant de communication participe aussi au développement de la culture générale des étudiants. Se fixer comme objectif de donner le goût aux étudiants d'être curieux, de leur donner l'envie d'aller un peu plus loin (dans la réflexion, dans la connaissance, dans la recherche) : le défi est de taille mais pas forcément insurmontable²¹. C'est sans doute à une autre forme d'enseignement qu'il faut avoir recours, car le cours (magistral ou pas) est de plus en plus difficile à faire passer auprès des étudiants. Il faut donc leur donner les outils mais très vite les mettre en situation (par exemple études de cas) et les laisser acteurs (recherche d'informations, problématique, élaboration de plan) tout en les guidant.

La communication devient même interculturelle par l'effet de la mondialisation, de la globalisation et l'utilisation grandissante des nouvelles technologies.

Ainsi et plus globalement, l'enseignement de la communication vise à faire prendre confiance et conscience de soi, être à sa place et trouver sa place dans le jeu des relations avec autrui. La prise en compte des enjeux identitaires, territoriaux et relationnels doit être abordée. Quant au contenu, on veille à la structuration du discours sous toutes ces formes ainsi qu'à l'argumentation nécessaire dans de multiples situations.

La communication s'avère donc être une pratique qui amène à la réflexion : qu'est ce qu'une communication efficace ? En effet, communiquer pour communiquer est sans doute la pire des situations. Il faut donc communiquer efficacement.

Les mutations de la société nous poussent de plus à envisager la communication en relation avec la responsabilité²². À l'heure actuelle, la notion de responsabilité sociale (ou sociétale) de l'entreprise (la RSE) produit de nouveaux schémas qu'il convient d'intégrer dans la réflexion sur la communication. Celle-ci, à son tour, devient communication responsable. Elle entraîne avec elle le concept de « communication transparente²³ » que l'on retrouve abondamment dans le discours des organisations notamment en période de crise. On a pu ces dernières années en mesurer l'importance et ce, dans divers domaines (politique, économique, sanitaire et social).

3.3 La communication surtout en travers

²⁰ Edgar Morin (2008) « L'enjeu humain de la communication » in *La communication. État des savoirs*. Ed. Sciences Humaines, p. 21

²¹ À ce sujet voir Anne Parizot (2011) : un exercice global sur l'orthographe, la recherche documentaire, les définitions, la culture générale, à partir de mots croisés.

²² Voir Rodolphe Dalle (2014) « Légitimation de l'enseignement de l'expression-communication en regard des besoins socio-professionnels et des impératifs sociaux-économiques » in *L'enseignement de l'expression-communication dans les IUT. Fondements théoriques, représentations, réalités*. Paris. L'Harmattan, p. 20.

²³ Jean-Jacques Boutaud « La communication transparente ». In : *Quaderni*, 2003, n°52. Secret et pouvoir : les faux semblants de la transparence.

Si les cours de communication existent, le danger est d'y enfermer la communication. En effet, la communication est intrinsèquement en relation avec des matières comme le marketing, la négociation, mais aussi la psychologie par exemple, parce qu'on y retrouve principalement la notion de relation. Mais elle est également impliquée dans les autres matières tertiaires ou techniques. En tant que science, elle est au carrefour de la linguistique, de la sémiologie, de la psychologie, de la sociologie.

La communication repose sur la conjugaison d'une logique de connaissance et à une logique de partage²⁴.

« Elle doit se maintenir en phase avec l'évolution de notre culture, avec ses rites, ses règles de sociabilité, ses symboles. Elle doit rester un découverte de l'altérité (permettant de mesurer les différences) et s'instaurer comme partage.

Sont alors en jeu la réflexion (socialisation cognitive de futurs technocrates), l'expression (maîtrise des codes, mots, images, corps comme vecteur de communication) et l'acculturation (prise en compte des déterminants socio-culturels). Partie intégrante des sciences humaines et sociales, elle inscrit de débat dans trois postures épistémologiques : la pluridisciplinarité (collaboration), l'interdisciplinarité (l'intégration des disciplines entre elles) et la transdisciplinarité (compétences transverses). »

[legende] Figure 3 La communication : une double dynamique

Cependant, il ne faut pas voir dans la communication le remède à tous les maux. Si la communication transparente est sans doute nécessaire, ce n'est pas pour autant qu'elle soit toujours nécessaire. Une part de secret, et non de mensonge est souvent utile. Il ne faut pas communiquer à tout bout de champ, il est inutile de tout dire, à tout le monde et au même moment. Les situations de crise doivent être gérées à temps et avec discernement.

De plus, la communication ne peut pas tout régler ou résoudre les problèmes organisationnels ou de relations humaines. En revanche permettre une prise de conscience des difficultés pour résoudre les problèmes, comprendre les différences qui est le plus sûr chemin pour une meilleure compréhension, induisant alors une meilleure maîtrise des comportements et des relations.

4 De la posture de l'enseignant-chercheur en « communication »

La place de l'enseignant-chercheur n'est pas facile à déterminer. Personnellement je m'inscris totalement dans le courant des sciences humaines et dans la transversalité, même si au départ l'enseignant-chercheur est issu d'une spécialité. Ainsi, ayant un doctorat en sciences du langage, j'ai élargi mon champ de compétences aux sciences de l'information et de la communication. Tout en respectant les programmes pédagogiques nationaux qui définissent la communication de façon formelle à partir d'une vision très « pratique », j'alimente mes cours de réflexions qui fonde la recherche et plus spécifiquement mes recherches. J'en donne ici quelques exemples.

Mes travaux en socioterminologie²⁵ me permettent d'aborder l'utilisation du terme juste, de la définition précise, ce qui est essentiel lorsqu'on forme par exemple des technico-commerciaux et plus globalement des salariés d'entreprise. Les produits techniques font l'objet de fiches produit qui nécessitent un vocabulaire exact et compréhensible. Ces prises de conscience font également appel à l'organisation des concepts. De plus les rapports avec la

²⁴ Jérôme Hennebert, Anne Parizot (*Ibid.*, p. 36-37).

²⁵ Étude scientifique des notions et des termes en usage dans les langues de spécialités.

traduction ne sont jamais très éloignés ce qui permet d'aborder les phénomènes interculturels. La notion de culture d'entreprise est aussi largement présente et permet d'introduire le contexte plus large des sciences de l'information et de la communication. La communication amène à envisager le rôle des réseaux sociaux et pousse à l'analyse des symboles et des rites dans la société²⁶. De plus, mes recherches en socio-sémiotique m'amènent à étudier ce qui fait sens dans la société et me permettent d'apporter aux étudiants une vision complémentaire, globale et culturelle.

Loin de se limiter à des mots, c'est bien de tout un ensemble complexe dont il s'agit car comme nous l'avons dit, la communication ne se limite pas à des mots, mais elle prend tout son sens dans le vaste ensemble des interactions.

5 Conclusion

Au terme de cette présentation sans doute incomplète de la communication et de son enseignement, j'ai essayé d'en dresser les grandes lignes, à la fois en la présentant comme discipline d'un enseignement varié mais également source de réflexion pour montrer les enjeux d'une bonne communication. Même si elle reste imparfaite dans l'instant, elle est susceptible d'amélioration au même titre que l'homme dans son intégration dans la société et dans ses relations à l'autre. La communication doit sortir des représentations la liant exclusivement à des techniques ou des technologies, même si celles-ci jouent un rôle essentiel dans notre société. Bien sûr, une partie de l'enseignement repose sur une base d'expériences concrètes visant l'aspect « pratique », qui nécessitent des connaissances et des compétences (informatiques, éditoriales, etc.).

Mais ouvrir les étudiants à la communication, c'est les ouvrir à la réflexion de leur place dans la société où la prise de risque et la notion de responsabilité ne cessent de grandir. Il faut donc les amener à en mesurer les enjeux, leur montrer les pouvoirs, les stratégies voire les paradoxes qui en découlent.

Pour pousser la métaphore je dirai que la communication est en travers non pas comme « l'arête en travers de la gorge » mais bien en travers comme le pont qui relie les deux berges. Une conclusion en une phrase pour reprendre la thématique de ces conférences : la communication est en elle-même, un enjeu citoyen.

6 Bibliographie

- BOUTAUD Jean-Jacques « La communication transparente ». In : *Quaderni*, n°52. Secret et pouvoir : les faux semblants de la transparence, 2003
- BORDRY Guillaume, DALLE Rodolphe, PARIZOT Anne, « La communication dans tous ses états ». *Réflexions et propositions didactiques*, Dalle Rodolphe (Dir). Paris. L'harmattan, Coll. Questions contemporaines. Paris, p. 13-38, 2013
- DALLE Rodolphe, « Légitimation de l'enseignement de l'expression-communication en regard des besoins socio-professionnels et des impératifs sociaux-économiques » in *L'enseignement de l'expression-communication dans les IUT. Fondements théoriques, représentations, réalités*. Paris. L'Harmattan, p. 19-23, 2014
- DORTIER Jean-François, « La communication : omniprésente mais toujours imparfaite » in *La Communication : État des savoirs*. Cabin P. & Dortier J.-F (Coord.) Auxerre. Ed. Sciences humaines. 3^{ème} édition actualisée, p. 5-18, 2008

²⁶ Par exemple l'étude d'une entreprise, sa culture de sa symbolique au travers de l'ethnoterminologie : Anne Parizot (2014) *Le bibendum Michelin et ses Bibs. Mystère et ministère d'un totem sans tabou*. Paris. L'Harmattan.

- GRAMACCIA Gino, « Peut-on vraiment enseigner la communication ? Aspect d'une formation à la culture et à la communication dans un IUT du secondaire », *L'orientation scolaire et professionnelle*. [En ligne]. <http://osp.revues.org/index894.html>. 2006
- HENNEBERT Jérôme, PARIZOT Anne, « Quelles évolutions de l'enseignement de la communication en IUT ? Bilan, réflexion et perspectives » in *L'enseignement de l'expression-communication dans les IUT. Fondements théoriques, représentations, réalités*. Paris. L'Harmattan, p. 27-38, 2014
- JAKOBSON Roman, *Essai de linguistique générale*, Paris. Ed. Minuit, 1981 (2 t. 1963-1973).
- MORIN Edgar, « L'enjeu humain de la communication » in *La communication. État des savoirs*. Ed. Sciences Humaines, p. 21, 2008
- PARIZOT Anne, « Communication et terminologie, entre transdisciplinarité et interdisciplinarité » in *L'enseignement de l'expression-communication dans les IUT. Fondements théoriques, représentations, réalités*. Paris. L'Harmattan. p. 39-58. 2013
- « Enseigner autrement, apprendre autrement : un double défi. Proposition d'une activité pour le relever », in *Recherches pédagogiques* n°14/15, Enseigner autrement, innover pour motiver, Ed. A.M.E.F, p. 19-29, 2011
- *Le bibendum Michelin et ses Bibs. Mystère et ministère d'un totem sans tabou*. Paris. L'Harmattan, 2014
- WATZLAWICK P., BEAVIN J. H., JACKSON D.D., *Une logique de la communication*, 1967, Norton, trad. Seuil, 1972.
- Winkin Yves, *La nouvelle communication*. Paris, Seuil, 2002.
- WINKIN Yves, *Anthropologie de la communication*, Essai, Poche, 2001
- WOLTON Dominique, (2009) *Informer n'est pas communiquer*, CNRS éd.

Ouvrages collectifs

- Communication DUT. L'essentiel du cours 1^{re} et 2^e année*. (2010) Hennebert Jérôme. (Coord.) Paris. Nathan, 304 p.
- La Communication : État des savoirs*. (2008) Cabin Philippe. & Dortier Jean-François (Coord.) Auxerre. Ed. Sciences humaines. 3^{ème} édition actualisée, 414 p.