Voir l'urgence : le cas de la maltraitance dans l'espace public

Vincent Meyer

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/3372>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.3372

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2006

Pagination : 47-61

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Vincent Meyer, « Voir l'urgence : le cas de la maltraitance dans l'espace public », *Communication et organisation* [En ligne], 29 | 2006, mis en ligne le 19 juin 2012, consulté le 19 décembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/3372> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.3372>

Ce document a été généré automatiquement le 19 décembre 2020.

© Presses universitaires de Bordeaux

Voir l'urgence : le cas de la maltraitance dans l'espace public

Vincent Meyer

- 1 Une réflexion sur l'urgence est essentielle pour les travaux en communication des organisations. Elle contribue à éclairer, dans l'étude de ces dernières, la manière dont les individus produisent l'action humaine et engagent leurs rapports à autrui dans des situations exceptionnelles. L'urgence fait agir, suscite des conduites particulières, participe de la construction d'organisations spécifiques. Si les emplois et déclinaisons du terme « culture » ne réclamaient pas autant de prudence, on pourrait aisément parler d'une « culture de l'urgence » à l'échelle planétaire. En effet, aux vues de l'actualité et de la médiatisation de différentes « crises » majeures et de l'accroissement proclamé d'un sentiment d'insécurité, l'expression connaît un tel succès qu'elle parvient sans mal à s'affranchir de ses traditionnels compléments : hospitalière, pédiatrique, psychiatrique, sociale, sanitaire, humanitaire, etc. et/ou de ses préfixes : état, médecine, contraception, gestes, mesures, plan, traitement, numéro... Peut-être parce que les frontières sont de plus en plus ténues entre ces différents domaines d'intervention et que l'urgence finit par être, sans excès interprétatifs, partout. Il suffit, pour s'en convaincre, d'observer quelques effets des logiques du marché ; il ne paraît pas exagéré de dire à la suite de Nicole Aubert (2003) que, dans leur vie professionnelle, les individus sursollicités pour leurs activités (exigences de rendement, arbitrage des priorités, lutte quotidienne pour une reconnaissance...) adhèrent à un véritable culte de l'urgence ou aux injonctions à se prémunir individuellement – autrement dit, par de multiples assurances – contre différents risques. *De facto*, « l'urgence » permet de penser dans l'étude des comportements humains ce pour quoi il est généralement difficile de trouver un accord, à savoir les logiques normatives et symboliques de : reconnaissance d'une souffrance, conscience du risque (qui relève d'un processus inconscient propre à chaque individu) ; d'aide ou assistance à autrui (qui laisse la place à la réparation).
- 2 Faute de pouvoir traiter l'ensemble de ces logiques dans le cadre de cette contribution, j'ai voulu me concentrer sur la reconnaissance de la souffrance car, d'une part,

l'urgence y est déterminée par la désignation d'événements et de faits qui déterminent un état critique de détresse ou une situation pleine de douleurs qui, dans la majorité des cas, n'arrivent pas tout à coup ou en un seul coup ; d'autre part, l'urgence renvoie à des signes transmis et identifiés, à des informations et indicateurs précis considérés comme « objectifs » par différents intermédiaires.

- 3 Pour ce faire, on propose de s'appuyer sur deux recherches – ce qui limite *de facto* les prétentions – mêlant communication organisationnelle et pratiques professionnelles dans le champ de l'intervention sociale. En l'espèce, il s'agit d'une recherche exploratoire (Meyer, 2003) intitulée « Signes et signalements de la maltraitance des enfants » portant sur la conception et la réalisation de campagnes de prévention de l'enfance maltraitée et d'une observation participante doublée d'un recueil de données journalistiques autour de l'affaire du petit Johnny (la maltraitance d'un enfant par toute une famille en 1996-1999 dans les Vosges, cf. Lepointe et Meyer, 2002). Ce travail nous a permis de mieux comprendre le processus de mises en scène et en image de sa souffrance dans l'espace public. Ainsi cette communication relève-t-elle davantage de la réflexion d'étape dans un champ (la maltraitance) où les pratiques communicationnelles contribuent, de plus en plus, au fait organisationnel. À n'en pas douter, il s'agit là d'un chantier avec des ouvertures conceptuelles et méthodologiques importantes pour les sciences de l'information et de la communication (tant sur le plan de la formation que de la recherche).
- 4 La contribution comportera deux volets. En premier lieu, on précisera – loin des statistiques officielles qui ne peuvent « objectivement » cerner le phénomène – comment se décline l'urgence objective et/ou subjective dans le cas de la maltraitance des enfants, notamment la place accordée aux signes comportementaux ou physiques et à la collecte d'informations dites « préoccupantes ». En second lieu, on détaillera les pratiques communicationnelles – sensées « apprendre à voir l'urgence » – à destination d'un public généralement peu informé de la complexité du phénomène ou trop attentif à une seule forme en particulier. Ces communications d'action et d'utilité publiques (CAUP) permettraient sinon de faire évoluer les mentalités tout du moins de diffuser les signes d'inquiétude au niveau des familles et dans les milieux en lien avec l'enfance où des situations de maltraitance pourraient être plus vite repérées. On conclura en ouvrant la discussion sur les rapports entre urgence et immédiateté dans différentes organisations de l'action publique et/ou de l'intervention sociale.

Urgence objective ou subjective et maltraitance des enfants

- 5 Si la maltraitance constitue un phénomène social évident, son appréhension suscite bien des difficultés. S'agissant d'enfants (de mineurs), les formes de maltraitance sont loin de se limiter aux mauvais traitements avérés ou présumés sur lesquels portent mes recherches ; les domaines d'investigation s'étendent à toute forme de danger (isolement, problèmes psychologiques, inadaptation scolaire, dérive sectaire, nocivité de l'Internet, lien familial, toxicomanie, [dé]placements, processus éducatifs, etc.). Pour répondre à la diversité de ces problématiques, on trouve en France de nombreux services, établissements, associations et fondations. Pour contribuer, entre autres, à la cohérence des informations et données recueillies a été créé en janvier 2004 l'Observatoire national de l'enfance en danger (www.ONED.gouv.fr) qui s'inscrit au sein

du Groupement d'intérêt public Enfance maltraitée au même titre que le Service national d'accueil téléphonique pour l'enfance maltraitée (SNATEM ; www.allo119.org) dont il sera question *infra*.

- 6 Si la multiplication des organisations qui agissent dans l'intérêt des enfants montre que l'existence d'une enfance en danger est bien prise en compte dans notre pays, elle montre en même temps la difficulté récurrente à prévenir certains risques, à protéger des mineurs particulièrement vulnérables et à « professionnaliser » la coordination des interventions et dispositifs existants. L'instrument de la mesure des dangers n'est toujours pas inventé ; les informations sur les maltraitements présumés restent difficiles à évaluer, à confronter et à partager. Pour ce qui concerne les violences et les mauvais traitements qui nous préoccupent ici, une des explications pourrait être l'écart persistant entre danger réel et danger perçu. En effet, la maltraitance est longue à détecter en l'absence de stigmates physiques et quand l'enfant ne la verbalise pas. Dans ce cas, l'urgence – pour stopper les souffrances – passe par l'identification précise des signes distinctifs (ceci s'applique du reste à d'autres formes de maltraitance comme les violences conjugales, les violences envers les personnes âgées, etc.). Rappelons que, sans un diagnostic confirmé de brutalités physiques ou d'abus sexuels avérés, les signes d'appel ou d'alerte (*e.g.* ecchymoses, hématomes, brûlures, lésions physiques internes, fractures, cheveux arrachés, absence ou refus de communication) peuvent être multiples et apporter des effets de brouillage. Comment, par exemple, reconnaître des atteintes par négligence (défaut de soins, inadvertances graves, absences répétées), des violences symboliques (carences éducatives, brimades humiliations, insultes ou exigences irréflechies) ou structurelles (violences institutionnelles, privation de liberté ou de mouvement, abus d'autorité...). Des effets de dissonance sont, là encore, inévitables.
- 7 Même si le phénomène est connu, on garde une perception en mosaïque des violences potentielles et surtout de la souffrance endurée. Les résultats des recherches mentionnées *supra* montrent qu'il faut s'accorder sur une conception très dynamique de l'urgence. C'est sûrement une banalité de dire que pareille notion reste une construction sociale fortement dépendante de divers contextes et échanges sociaux. Dans le cas de la maltraitance, l'urgence renvoie à une triple logique d'identification et d'injonctions à la dénonciation et à l'action qui réclame la médiation d'institutions émettrices de principes (associations, organismes et services publics...).

Les signes distinctifs définis comme objectif

- 8 Parler de signes distinctifs, c'est évoquer le dépistage *versus*, le signalement autrement dit, la visibilité sociale du phénomène. On retrouve cette préoccupation dans une proposition d'un groupe de travail mandaté par la ministre de la Famille et de l'Enfance (2005 : 9-10)¹ où il est question d'« élaborer et faire partager des signes “indicateurs” de la souffrance d'un enfant en amont du signalement [et de] disposer d'un outil référentiel permettant d'identifier aussi précocement que possible les facteurs de risque ou la souffrance de l'enfant [...] Ces indicateurs, dès qu'ils font l'objet d'un consensus, doivent être répertoriés, connus et utilisés par les professionnels de l'enfance au sens large [...]. Un tel dispositif de prise en charge concertée est garant d'une objectivité accrue, constituant ainsi le socle permettant une évaluation partagée et pluri-professionnelle ». Préoccupations sûrement partagées par les professionnels du

SNATEM (le 119) dont les principales missions sont « d'accueillir les appels [téléphoniques] d'enfants victimes de mauvais traitements et de toute personne confrontée à des situations de maltraitance pour aider au dépistage des situations de maltraitance à enfant et faciliter la protection des mineurs en danger. [Mais aussi] Transmettre les informations concernant des enfants maltraités, ou présumés l'être, aux services des Conseils Généraux compétents en la matière. Signaler directement au Parquet lorsque l'information recueillie le justifie ».

- 9 Si les écoutants du 119 accumulent les expériences et les chiffres sur les figures contemporaines de la maltraitance, l'amélioration de la connaissance et l'évaluation des signes restent essentielles. C'est pourquoi il importe d'inventorier ceux définis comme objectifs et de repérer, parmi eux, ceux reconnus et utilisés par les individus (et surtout par des institutions) pour affirmer la réalité de la souffrance et déclencher le signalement. En effet, l'urgence d'engager des mesures de protection et/ou saisir l'autorité administrative ou judiciaire dépend du signalement et de diverses sources (un parent, un voisin, un enseignant, un travailleur social...). Dans le cas de la maltraitance, ces signes relèvent de tout ce qui touche aux sens (surtout la vue et l'ouïe) et ensuite à ce que nous sommes en capacité de percevoir de par nos (dis)positions respectives. Ceci était patent dans l'affaire du petit Johnny où la maltraitance avait été immédiatement identifiée par un artisan menuisier venu remplacer les fenêtres pendant l'été 1996 dans une « ferme » de Ménil-en-Xantois dans les Vosges. Comme il tarde à être payé, il y retourne courant octobre pour réclamer son dû lorsque, comme le publiera *Femmes Actuelles* (18 août 1997) : « Un petit garçon s'est tourné vers lui, le regard suppliant. Il a vu son œil à moitié fermé, il a senti la peur qui habitait l'enfant. Alors son cœur s'est mis à battre plus vite en reconnaissant l'horreur que lui-même avait vécue dans son enfance ; lui aussi a été maltraité par une marâtre. Alors Joël lui fait un clin d'œil puis se précipite à la gendarmerie de Mirecourt ». Les parents du petit garçon sont rapidement placés en garde à vue, puis mis en examen pour tortures et actes de barbarie de manière habituelle sur mineur de quinze ans. Le substitut du procureur déclara plus tard : « Si cette affaire n'était pas sortie rapidement, il y a de fortes chances que l'enfant serait mort à l'heure actuelle » (Lepointe, Meyer, 2002). Cette identification tardive a conduit, entre autres, un certain nombre d'interprètes autorisés à interroger les rôles et compétences avérés de différents professionnels : ceux des services sociaux en première ligne ; dans une moindre mesure, ceux de la justice et des médias.
- 10 On le voit, l'affaire n'est pas simple puisqu'il faut déterminer comme signes objectifs des éléments de nos perceptions, sensations, sentiments, souvenirs qui, rappelons-le, sont loin d'être uniformes et dans lesquels il y a nécessairement du subjectif. Dans pareille situation l'urgence est d'abord une représentation dotée d'une efficacité : l'artisan a reconnu et dénoncé de suite la souffrance. L'urgence objective revient donc à répliquer à des faits et effets sociaux réels qui ne relèvent plus de l'illusion ou de la suspicion et dépendraient d'une pure subjectivité. Le message est clair, point n'est besoin d'être expert patenté pour identifier des dangers conjoncturels, matériels et/ou humains. Tout se passe comme si l'œil profane pouvait percevoir, dénoncer et remédier. On retrouve du reste la même problématique dans les phénomènes physique ou météorologique. Comme le montre Danielle Guesnet dans ses travaux sur les zones inondables (2004), les habitants conçoivent des moyens techniques et des aménagements préalables permettant de réduire le risque, en même temps que des

moyens d'alerte et d'information. En ce sens encore, les travaux de Michel Callon, Pierre Lascoumes et Yannick Barthe (2001) replacent très bien les dimensions expertes et profanes (e.g. le point de vue des citoyens) de certaines situations à risques et surtout l'importance de prendre en compte les indices et intuitions.

L'indispensable conception subjective de l'urgence

- 11 Le traitement médiatique de l'affaire du petit Johnny avait, entre autres, la particularité de reprendre et détailler le répertoire des objets et lieux communs par lesquels cette souffrance devait être reconnue de tous : la soue à cochon, le placard où l'enfant était enfermé, le tonneau d'eau froide, le champ d'orties dans lequel il a été jeté dans cette « ferme des Vosges » (signalons que les accusés ne sont pas des exploitants agricoles), le matelas mousse sur lequel il passait ses nuits à même le sol (ou avec les cochons) sans couverture, ni drap et le ventre vide ; les ustensiles de cuisine (casserole, passoire, louche, fourchette présentés à l'audience) utilisés pour lui asséner des coups. Ce répertoire comprenait aussi les différentes photos parues dans les presses régionale ou nationale et dans des magazines (e.g. la mère avec le bébé le jour du baptême à côté d'un prêtre, à l'audience dans le box des accusés ; les autres auteurs et plus particulièrement une tante « la marâtre [...] au langage ordurier »). Dans ce cas et dans une perspective latourienne, on peut avancer que l'exposé des signes de la maltraitance, associé aux lieux et aux objets communs – qui relève d'une conception subjectiviste – est déterminant pour remonter des faits accomplis à l'accomplissement des faits et surtout pour les faire « tenir ensemble ». Les ustensiles de cuisine en soi ne parlent pas et ne permettent pas la reconnaissance objective d'une souffrance. Leur place dans les épisodes douloureux de l'enfant comme les traductions juridique et médiatique de leur utilisation montrent la nécessité d'une conception subjective de l'urgence ; celle-ci ne peut être réduite. On glisse dans l'univers des sensations et de l'intuition pour faire la preuve des épreuves, à l'adresse notamment de ceux qui refuseraient, par méconnaissance ou par répulsion, d'entrevoir l'éventualité ou l'existence de conduites aussi barbares. Cette conception subjective reste déterminante dans la constitution de toute action objective. Elle est aussi nourrie par différents experts patentés convoqués, parfois, aux côtés d'anciennes victimes ; chacun donnant – comme pour Johnny – sa traduction de la souffrance et des différentes « toiles de fond » qui lui donnent corps (alcoolisme, inceste, précarité de l'emploi, perte des repères familiaux, vulnérabilité, problèmes psychologiques, etc.).
- 12 Précisons toutefois que les conceptions même de danger *versus* de protection de l'enfance ont beaucoup évolué depuis le XVIII^e siècle. Dans l'imaginaire des sociétés, les enfants n'ont pas toujours eu le même statut ; ainsi est-on passé des enfants orphelins, abandonnés, vicieux et enclins à la débauche aux enfants sujets de Droit. Des événements comme la ratification de la Convention internationale des droits de l'enfant ou des labellisations nationales à l'instar de la campagne (1997) consacrant l'enfance maltraitée comme « Grande Cause Nationale » ont pu provoquer des changements dans les mentalités et les lois. À leur suite, les professionnels de l'enfance ont surtout dû apprendre à travailler dans de nouvelles perspectives liées à la publicisation des situations et signes de maltraitance – via les médias – dans l'espace public. Cela posé, le rapport à l'urgence reste inscrit dans du politique et dans les modes et raisons d'agir du civique organisé, non exempts de tensions et

d'interrogations (la polémique autour des témoignages et/ou de la parole des enfants, de leur véracité, dans les procès pour pédophilie, illustre bien ces dernières).

- 13 La conception subjective a le mérite de montrer le caractère fluctuant des risques et des signes ; l'empathie quelle permet – en tant que communion affective avec autrui – déclenche aussi une forme de veille perceptive qui complique l'identification des informations préoccupantes. Elle est aussi très utile dans le traitement médiatique lorsqu'il se caractérise par une description généraliste privilégiant les « destins » ou détails « croustillants » des personnes impliquées... Comme le souligne Patrick Champagne (1993 : 72), l'événement médiatisé finit par « fonctionner comme une sorte de test projectif auprès des différents acteurs sociaux [...] chacun pouvant y voir la confirmation de ce qu'il pense depuis longtemps » (*e.g.* misère sociale des parents = maltraitance des enfants ; les Vosges = département à risque ; les services sociaux = toujours prêts, jamais là). Si la nature et le danger des menaces sont rarement remis en cause au nom d'un impératif de vérité, les images et informations diffusées n'échappent pas – de par l'esthétisation des souffrances (Meyer, 2004a) – à des controverses sur la réalité et la mesure des violences commises ou endurées et sur les responsabilités (individuelles, collectives, culturelles et/ou politiques) dans leur déclenchement.

Pour apprendre à « voir l'urgence »

- 14 Médiatiser l'urgence (*e.g.* à donner, à dénoncer, à sensibiliser, à secourir...) semble aujourd'hui « maîtrisé » (émissions spéciales de sensibilisation et/ou de recueil de dons, documentaires, fictions, campagnes d'affiches, documents audiovisuels pédagogiques...), l'institutionnalisation du Téléthon en est sûrement la meilleure illustration (Walter, 1998). Indéniablement, les techniques médiatiques actuelles concourent à une reconnaissance de la souffrance humaine et permettent d'intervenir pour répondre, à des degrés divers, aux situations d'urgence et de détresse (les récentes catastrophes du sud-est asiatique et les formes de mobilisation en témoignent encore).
- 15 De proche en proche les pratiques communicationnelles se structurent pour aider matériellement, sensibiliser, informer et redonner « espoir ». On peut même avancer qu'en France se développent de véritables communications d'action et d'utilité publiques – qui ne bénéficient pas encore, en tant que telles, d'un cadrage théorique suffisant – qui deviennent des équipements indispensables dans notre formation à la reconnaissance du malheur et à voir l'urgence d'engager l'action qui convient pour y répondre. Ces communications relèvent aujourd'hui d'une socialité secondaire et nécessitent, pour se réaliser, le recours à des communications interpersonnelles codifiées et à des médiations techniques (Meyer, 2004b). Dans le cas de la maltraitance, ces pratiques communicationnelles sont formées d'un certain nombre de signifiés qui doivent, pour agir, être transmis le plus clairement et le plus rapidement possible afin de réduire une situation d'information toujours imparfaite. Ainsi concourent-elles à la diffusion des éléments d'inquiétude et participent, non sans difficulté, de la formation des publics aux signes et à l'actualisation des connaissances sur les formes de maltraitance. Dans ce cas, les stratégies d'action se rapprochent parfois des formes de communications persuasives comme celles mises en œuvre dans la publicité ; *de facto*, elles sont soumises aux mêmes aléas. En l'espèce si médiatiser l'urgence semble aujourd'hui « facile », « voir l'urgence » recèle encore une autre difficulté : comment mesurer l'efficacité de cette médiatisation ? Autrement dit : comment évaluer la

réception des messages auprès de cette entité mouvante appelée le « grand public » ? Quels messages et contenus faut-il privilégier ? Une identification objective des signes qu'on retrouve dans les campagnes visant à combattre l'insécurité routière avec un recours à la fiction, par exemple, avec des cris d'horreur et/ou des visages terrifiés ou ensanglantés, des fauteuils roulants ; un style plus « métaphorique » à l'instar de cette action auto-publicitaire de certains annonceurs dénoncée par Michel Chauvière (2004 : 134) : « Ne s'autorisant que d'eux-mêmes, ils avaient affiché sur les murs des grandes villes l'image d'une fillette enceinte et un commentaire de type délateur visant son beau-père qui, aux dires de voisins, selon l'affiche, " l'aimait beaucoup " ! ». On le voit, si ce type de communication se professionnalise progressivement, la question de la réception et de l'évaluation des messages reste entière et demandera le développement de recherches-actions avec les associations et organisations concernées.

Les communications d'action et d'utilité publiques

- 16 Le développement des CAUP s'accompagne d'une demande sociale croissante pour enrayer des comportements entraînant des conséquences sociales négatives et répondre à des urgences protéiformes. On pense particulièrement aux actions d'information et de sensibilisation des populations sur les dangers auxquels elles s'exposent du fait de la consommation de tabac, d'alcool, de drogue ou de comportements alimentaires déviants (obésité, anorexie) ; aux programmes d'éducation à la santé en général et aux santés mentale et sexuelle (sida, maladies sexuellement transmissibles) en particulier ; aux actions et programmes de prévention et/ou de sensibilisation au suicide, à la violence (parentale, scolaire, urbaine, routière...), à l'usage des substances psycho-actives conduisant à l'incapacité de remplir des obligations majeures (structures de prévention, points d'accueil, cellules d'écoute dans les environnements scolaires, intervention d'urgence, prévention des récidives...). Depuis la fin des années 80, elles apparaissent dans la scène médiatique où l'action et l'utilité publiques (ou des publics) s'exercent de plus en plus efficacement : des plateaux de télévision aux studios de radio en passant par les panneaux d'affichage. Cependant elles ne se limitent pas aux campagnes de prévention et englobent :
 - Les nouvelles transactions de la solidarité, autrement dit : les opérations de recueil de dons pour faire face à une supposée désolidarisation des rapports humains. En nature et/ou en espèces, elles sont à l'origine d'une mobilisation importante des capacités volitives par une monstration des souffrances et une spectacularisation des besoins et demandes.
 - Les opérations d'information et de sensibilisation visant à « changer les attitudes » ou à « se faire entendre » dans l'espace public, particulièrement dans le domaine de la santé – depuis l'hygiène bucco-dentaire aux effets néfastes du tabagisme en passant par les maladies sexuellement transmissibles. Ces opérations sont, de plus en plus, codifiées et situées dans le temps (la journée nationale de lutte contre... l'année de...).
 - Les « nouvelles » médiations interpersonnelles qui vont des médiations dites culturelles et/ou sociales à celles qui – à l'instar des modes alternatifs de résolution des conflits – ont vocation à régler « à l'amiable » les différends entre le public et l'administration ou à l'intérieur des familles ou celles prodiguées aux victimes de catastrophes ou d'attentats dans des « cellules psychologiques ».
- 17 Les CAUP ont la particularité de faciliter la synergie de domaines généralement séparés de l'action publique : le financier, le culturel, l'engagement solidaire. Elles sont à la fois

initiatrices, accompagnatrices, partenaires, équipements des politiques gouvernementales, visant à allier promesse et entraide en partenariat avec des organisations de plus en plus entreprenantes pour développer un capital ou un lien social et/ou suppléer aux insuffisances des espaces traditionnels du débat sociétal.

- 18 J'ai modélisé l'évolution de ces pratiques communicationnelles (Meyer, 2004a et b). Elles passent par trois rhétoriques qui fondent la participation d'agents différemment intéressés dans l'action : celles de la fragilisation, du manque et, enfin, de l'engagement personnalisé. Ainsi la rhétorique du manque (on manque toujours de moyens financiers, de donateurs, de bénévoles, etc.) permet-elle de publiciser, par des effets d'annonce et des mises en équivalence (*e.g.* avec 10 € vous permettez de sauver une vie), les besoins (financiers et/ou humains) et une référence aux coûts à engager dans la lutte. La rhétorique de fragilisation (cela peut nous arriver à tous un jour ou l'autre) contribue à la prise de conscience « de sa propre fragilité » génétique, physique et/ou économique et crée le sentiment d'urgence. Les opérations ou campagnes de sensibilisation et d'action éveillent ou confirment chez certains le sentiment qu'eux-mêmes ou leurs proches sont ou peuvent être menacés. Enfin, la rhétorique de l'engagement personnalisé (chacun, à son niveau, peut agir, comme dans le cas des allogreffes, pour ce don « ultime » d'une partie de soi) est une convocation à l'engagement par l'émotion et l'empathie, elle sert différentes stratégies ou modes managériaux dans les organisations et induit une discipline de l'action pour mieux la garantir.
- 19 Ces rhétoriques construites, agencées et médiatisées autour d'un objectif de « bien commun » permettent d'obtenir et de faire durer des traductions de la souffrance et de l'urgence selon un rituel maintenant bien rodé, en trois degrés : proclamatoire, incantatoire et accessoire. La proclamation comme forme stratégique ou orientée d'une révélation publique ; l'incantation comme répétition régulière (telle une prière) du message (redondance informationnelle) ; l'accessoire au double sens où les messages s'insèrent dans des émissions de divertissement ou dans d'autres informations pour les compléter ou les agrémenter.

Traduction de l'urgence et réception des messages

- 20 Dans le cas de la maltraitance, la prévention reste le maître mot et se conjugue avec une action publique impliquant le recours aux équipements de communication. Leur (re)connaissance et leur visibilité doivent déjà beaucoup à la télévision et à l'affichage. Le développement des Technologies de l'information et de la communication (TIC) ne fera que renforcer ce mouvement. De proche en proche ou au gré des « affaires », les professionnels et, au premier rang, les associations de protection de l'enfance se soumettent à l'impératif communicationnel et développent des campagnes d'information ou des partenariats protéiformes avec des médias. Dans notre enquête (2003), ces campagnes sont encore jugées peu pertinentes, tant au niveau du discours que des images utilisées ; les durées d'exposition aux messages sont ressenties comme trop courtes. Ceci entraîne une carence dans la sensibilisation, l'information et/ou la formation des personnes les plus aptes à recueillir les paroles des enfants. Néanmoins, en alertant l'opinion publique, ces campagnes permettent de rappeler que la maltraitance existe toujours et peuvent inciter les témoins à dénoncer. Rappelons que le code pénal stipule une obligation légale de dénoncer les actes de maltraitance aux

autorités administratives ou judiciaires et prévoit des dispositions particulières pour la levée du secret professionnel. Le lien entre médiatisation des signes et signalement *versus* dénonciation sera, à n'en pas douter, au centre de bien des débats et on peut compter sur le retentissement des procès pour maltraitance pour raviver « douloureusement » les mémoires des professionnels du champ de l'intervention sociale qui se retrouvent fréquemment sur la sellette, boucs émissaires ou quasi coaccusés qui « n'ont rien vu venir, n'ont pas pu prévenir et/ou rien pu faire ». Toute cette approche communicationnelle devrait d'ailleurs être davantage développée dans leurs formations initiale et continue.

- 21 Précisons que toutes les personnes interrogées n'ont pas les mêmes représentations de ce que sont des campagnes de sensibilisation. Certaines ne savent pas ce qu'elles doivent imaginer sous ce terme (une séance d'information sur la maltraitance à l'école ; des clips diffusés dans les médias ; des publicités ou des affiches sur les murs). Par exemple, quand on demande aux enseignants ce qu'ils pensent des différentes campagnes de sensibilisation aux signes, ils les qualifient, de prime abord, de bien faites, importantes, claires et avec un certain impact, mais les considèrent comme trop peu nombreuses et/ou pas assez fréquentes. Pour eux la question de la fréquence des campagnes reste problématique : ne pas en parler suffisamment, c'est ne pas sensibiliser l'opinion publique ; trop en parler peut mener à des dérives. Quand on leur demande ce qu'il faudrait faire pour améliorer l'efficacité des messages, très peu de propositions émergent. L'accord se fait malgré tout sur le fait de montrer des cas ou des situations de maltraitance tels qu'ils se passent dans la réalité, de montrer aux enfants des situations réelles dans lesquelles ils pourraient se trouver, d'expliquer les démarches à suivre en cas de maltraitance ainsi que la manière de reconnaître des enfants maltraités, de faire intervenir plus de personnel spécialisé dans les écoles pour sensibiliser les enfants ou tout simplement dire aux gens d'être plus attentifs aux attitudes et comportements des enfants qui les entourent.
- 22 Force est de constater que « voir l'urgence » (à identifier, à intervenir, à dénoncer, etc.) est encore conditionné par des représentations sur lesquelles les campagnes de communication actuelles ont encore peu d'influence. Se pose dès lors un double défi aux organismes et associations : adapter ou repenser leurs stratégies communicationnelles et, plus précisément, la conception et la diffusion même du message (il faut passer de l'image subie à l'image voulue) ; évaluer la réception de leurs stratégies de communication auprès du grand public en identifiant par quelles informations et images les individus perçoivent le danger et/ou la souffrance d'un enfant et quels sont les messages susceptibles de soutenir les actions de lutte contre les maltraitements. En effet, tout se passe encore comme s'il existait une classe unique et homogène de téléspectateurs ou de public cible ; tous aptes à recevoir une diffusion quantitativement importante de contenus semblables. Ainsi le risque est-il grand de « surexalter » l'influence de certains clichés ou stéréotypes ou l'exposition des publics à certains messages ou d'impulser des effets d'amplification non désirés par la médiatisation des maltraitements. Mais surtout, pareille démarche finit par réifier la figure – plus commode, il est vrai – d'un « récepteur idéal », alors que de nombreux travaux ont exposé l'extrême hétérogénéité des formes de perception des messages médiatiques et que des techniques d'analyse expérimentale de la réception en temps réel ont démontré leur intérêt scientifique. La discussion reste ouverte pour savoir

quels appuis théoriques et méthodologiques ou orientations disciplinaires sont les plus utiles

Conclusion

- 23 Depuis les années 80, grâce à un travail considérable des pouvoirs publics, des autorités administratives et judiciaires, des professionnels de l'enfance et des associations, la maltraitance des enfants est désormais connue du plus grand nombre. Les dispositifs de protection et de signalement étant de plus en plus performants, beaucoup d'enfants maltraités sont désormais repérés et pris en charge rapidement. Ces actions conjuguées à la médiatisation des souffrances ont fait de l'enfance maltraitée une « cause indiscutable ». Celle-ci concerne un public cible nettement délimité et apparaît dans l'espace public comme inconditionnelle : l'engagement et/ou l'action ne sauraient être soumis à condition, il n'y a plus de doute sur l'effort consenti ou à consentir ; il n'y a, en principe, plus personne à convaincre de l'existence du malheur et de la grandeur, de la justesse et, *in fine*, de l'utilité publique de la cause. Avec les maladies génétiques handicapantes, certains handicaps et la vieillesse *versus* la dépendance, l'enfance maltraitée fait partie des causes dont on ne peut s'éloigner sans encourir de réprobation.
- 24 C'est ici qu'il faut placer – pour conclure et ouvrir la discussion au-delà de la maltraitance – la réflexion sur les écarts naissants entre les logiques d'urgence et d'immédiateté. Loin de jouer sur les mots – les termes sont généralement confondus dans le langage courant – elles ont chacune une spécificité qui joue sur les formes de l'action publique, de l'intervention sociale voire sur celles d'un nouveau contrôle social. En effet, les discours de légitimation des causes se nourrissent de la rhétorique de l'urgence objective et subjective face aux lenteurs (ou, dans certains cas, au silence ou à l'inaction) des circuits d'aide institutionnalisée. Il s'agit de faire gagner « un temps précieux ». La tendance du moment paraît davantage être de faire de l'aide « im-médiatisée ». Ainsi le primat est-il donné à un impératif d'action ou de réactivité, synonyme d'efficacité, ceci avec un nombre d'intermédiaires limité et peu d'intervalle dans le temps. Il faut indiquer que pour certains problèmes sociaux (*e.g.* toxicomanies, sida, conditions de vie en milieu carcéral), cela fait des années que « remontent » du terrain vers les ministères divers avertissements ou descriptions alarmantes ; en ce sens, que dire des modes de gestion de l'urgence dans nos administrations ? Comme le précise Jean-Yves Trépos (1992 : 203), la logique de l'urgence reste bien une « problématique tendancielle de l'État-social » ; l'impression d'immédiateté donnée par la multiplication des mesures ou dispositifs, les modes de résolution immédiate et/ou de placements immédiats dans le cas de certains conflits ou délits peut faire penser à un retour en force d'anciennes conduites assistantielles qui atténuent sur le moment les souffrances les plus visibles (ou les plus gênantes), dans une volonté de réparation immédiate (notamment pour les victimes), sans remettre en cause une organisation sociale reproductrice d'inégalités de plus en plus criantes.

BIBLIOGRAPHIE

- Aubert N, *Le culte de l'urgence*, Paris, Flammarion, 2003.
- Callon M, Lascoumes P, Barthe Y, *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, Paris, Éd. du Seuil, 2001.
- Guesnet D, « Complexité de la communication dans le domaine de la prévention des risques », Actes du colloque Médiation et Ingénierie des connaissances, Université Aix-Marseille, 2004.
- Lepointe E, Meyer V, « Le rôle des équipements médiatiques dans l'esthétisation des souffrances et des professionnalités », in : *Le Temps de l'Histoire*, 4, 2002, pp. 169-199.
- Meyer V, « Signes et signalements de la maltraitance des enfants », Rapport de recherche CREM/IUP Métiers de l'information et de la communication de Lorraine, Metz, 2003, non publié.
- Meyer V, *Interventions sociales, communication et médias. L'émergence du sociomédiatique*, Paris, Éd. L'Harmattan, coll. Logiques sociales, 2004a.
- Meyer V, Équipements méthodologiques et émergence d'un espace scientifique et social : les communications d'action et d'utilité publiques, Mémoire pour l'Habilitation à diriger des recherches, CREM/Université Paul Verlaine-Metz, 2004b.
- Trépos J-Y, *Sociologie de la compétence professionnelle*, Nancy, Presses universitaires de Nancy, 1992.
- Walter J, « Le Téléthon : objet complexe, objet frontière », in : J. Walter, dir., *Le téléthon. Scène-Intérêts-Éthique*, Paris, Éd. L'Harmattan, 1998, pp. 7-29.

NOTES

1. Rapport du groupe de travail « L'amélioration de la procédure de signalement de l'enfance en danger », présidé par le sénateur Philippe Nogrix (avril 2005).
-

RÉSUMÉS

Cet article interroge les liens entre urgence objective et/ou subjective et, plus largement, leur représentation dans un domaine spécifique : la maltraitance des enfants. Dans ce cas, l'urgence – pour stopper les souffrances – passe, entre autres, par l'identification précise des signes distinctifs de la maltraitance qui restent souvent difficiles à détecter en l'absence de stigmates visibles. « Apprendre à voir l'urgence » devient donc une priorité absolue. En ce sens, l'article ouvre aussi la discussion sur les rapports entre urgence et immédiateté dans différentes organisations de l'action publique et/ou de l'intervention sociale.

This article examines the links between objective and/or subjective emergency and, in a wider manner, their perception in a specific field : child abuse. In this case, emergency – to put an end to suffering – needs a precise identification of the distinctive signs of child abuse, which often

remains hard to detect when there are no visible marks. « Learning to see the emergency » thus becomes an absolute priority. In this sense, the article also opens the discussion on the links between emergency and immediacy in various public action and/or social intervention organisations.

INDEX

Mots-clés : action publique, communication, maltraitance, prévention, souffrance, urgence

AUTEUR

VINCENT MEYER

Vincent Meyer est Professeur en S.I.C. à l'université Paul Verlaine-Metz. Chercheur au Centre de recherche sur les médiations (EA 3476), il s'intéresse aux pratiques d'information et de communication d'agents individuels ou collectifs dans différents champs professionnels et leur manifestation dans divers discours publics (écrit, oral ou audiovisuel). Ce faisant, il étudie aussi le caractère d'action et d'utilité publique de certaines formes de communication (prévention, dénonciation, médiation, transmission inter-générationnelle, politiques publiques mémorielles, perspectives interculturelle et transfrontalière). Mail : vmeyer@univ-metz.fr