



HAL
open science

Formes et paradoxes d'une communication élaborée pour produire le consensus en discours : les discours du SEPH et la promotion d'une " société inclusive "

Lauranne Arneton-Racon

► To cite this version:

Lauranne Arneton-Racon. Formes et paradoxes d'une communication élaborée pour produire le consensus en discours : les discours du SEPH et la promotion d'une " société inclusive ". Sciences de l'information et de la communication. 2019. dumas-02340092

HAL Id: dumas-02340092

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02340092v1>

Submitted on 30 Oct 2019

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

**Formes et paradoxes d'une communication
élaborée pour produire le consensus en discours :
Les discours du SEPH
et la promotion d'une « société inclusive ».**

Mémoire de communication politique et publique
en France et en Europe

Présenté par Lauranne Arneton-Racon
Sous la direction de Mme Alice Krieg-Planque

Master de Communication politique et publique
en France et en Europe
Promotion 2018-2019
Session de septembre 2019

Remerciements

Mes remerciements vont en premier lieu à ma directrice de mémoire, Mme Alice Krieg-Planque (Professeure en sciences de l'information et de la communication à Paris-Est Créteil) pour ces quatre années de cours passionnants et pour son implication dans ce travail de recherche. Merci pour ses recommandations, son oreille attentive, sa confiance et ses encouragements constants.

Je remercie également Mme Claire Oger (Professeure en sciences de l'information et de la communication à Paris-Est Créteil) pour ses éclairages et sa bienveillance envers la promotion 2018-2019 du master de communication politique et publique en France et en Europe.

Ensuite, pour leur disponibilité et leur passion, je tiens à remercier Anna Perez (Secrétariat pédagogique du département de sciences de l'information et de la communication de Paris-Est Créteil) et tous les professeurs de la Pyramide qui ont tous contribué à aiguïser mon esprit et m'ont appris à toujours aller plus loin dans l'analyse.

Merci à Florence Gelot (Conseillère emploi, ressources au SEPH) et Virginie Magnant (ancienne Directrice de cabinet du SEPH) pour leur travail formidable pour les personnes en situation de handicap. Merci à Marine, Mathilde et Guilhem (Stagiaires au SEPH) qui m'ont soutenu durant toute ma période de stage, m'ont aidé à avoir un nouveau regard sur mes expériences et à me dépasser dans bon nombre de circonstances.

Je remercie également Lisa Kabi qui m'a encouragé et motivé tout au long de ce parcours universitaire.

Enfin, je tiens à remercier ma famille. Merci à ma mère pour sa patience et son soutien sans faille. Merci à mes frères et sœurs pour leur compréhension et leur soutien moral indéfectible et merci à mon fiancé qui a su faire preuve de patience, de compréhension tout au long de ces années de formation.

Sommaire

Remerciements.....	2
Sommaire	3
Introduction	4
Chapitre I. La neutralité du discours du Secrétariat d'État en charge des personnes handicapées (SEPH) : une institution placée du côté de la représentation du pouvoir et non de l'interaction avec les gouvernés.	11
I. La construction du discours du SEPH : formules et expressions	11
II. Le parti pris de la société inclusive : analyse de la formule et exemples de formules comprenant le mot « inclusion ».....	26
Chapitre II. Une uniformisation et une neutralité des discours qui entraînent une forme de dépolitisation.	35
I. Une communication qui s'efforce de paraître près des citoyens et s'éloigne de la politique	36
II. Construire la communication « du handicap » : glissement de préoccupations politiques vers des logiques de symbolique, représentation et visibilité	45
Chapitre III. Quand la neutralité et le consensus entraînent la polémique.....	63
I. Un usage du discours qui vise à cacher une réalité qui dérange : handicap, discriminations et difficultés d'insertion dans la société	63
II. Endiguer la polémique ? Des stratégies mises en place pour pallier les « faiblesses » du discours	83
Conclusion.....	94
Annexes	98
Bibliographie	102

Introduction

Dans un contexte de crise de la représentation politique en France, les administrations, collectivités, et institutions s'appuient de plus en plus sur la communication pour gagner en légitimité. Les organisations publiques se retrouvent en prise avec des enjeux de communication grandissants. Dans ce contexte où communiquer est devenu une nécessité, les pratiques de communication des institutions se modifient, évoluent et soulèvent de nouvelles questions. La production de discours respectant une stratégie communicationnelle, englobe des objectifs tout aussi variés que vitaux pour les institutions. S'il est indéniable qu'il participe à sa pérennisation, il est bon de se demander par quels procédés cet effet de longévité est rendu possible. Cependant, si une institution parvient à exister, c'est aussi parce qu'elle a le pouvoir de faire taire les discours dissonants et contradictoires. En produisant des énoncés réguliers, ritualisés, pensés pour être efficaces voire repris, une institution a la possibilité et le pouvoir de diffuser son idéologie dans l'espace public et de réduire les énoncés discordants.

Nous allons voir par quels types de procédés, les institutions parviennent à diffuser dans l'espace public un discours calibré, neutre et cohérent, en prenant pour exemple les énoncés du secrétariat d'État en charge des personnes handicapées ¹.

Problématique

L'uniformisation du discours du SEPH induit une volonté et une tentative de construire une stratégie de communication par le discours, pouvant diffuser sa conception de la société. Ce dispositif de communication permet à l'institution d'être visible sur la thématique du handicap et de créer le consensus à travers l'usage de formules et expressions qui lui sont propres.

Mais cette manière d'avoir recours aux énoncés comme « opérateurs de neutralité de la conflictualité » (Krieg-Planque, 2010) peut avoir un effet inverse. Certains acteurs résistent aux discours du SEPH, perçus comme mensongers, doxiques

¹ À partir de ce point, l'institution sera désignée par l'acronyme « SEPH »

voire stigmatisants, alors que d'autres demandent une prise de position plus marquée de la part de l'institution en faveur du handicap. Des voix s'élèvent donc et réclament une « repolitisation » de la thématique du handicap et de ses multiples enjeux. Il serait alors judicieux d'analyser cet effet indésirable induit par le recours à ce dispositif de communication. L'enchaînement paradoxal de la recherche du consensus qui mène au dissensus permet de dégager le questionnement global suivant : **Dans quelle mesure, en voulant créer le consensus à travers leurs discours, les institutions s'exposent-elles en même temps au risque de susciter la polémique ?**

Hypothèse

Le SEPH a pour habitude de communiquer auprès des citoyens, sur les actions prises en sa faveur. Le principe de communication publique s'est construit sur des enjeux de pédagogie et de partage d'informations avec le citoyen. L'institution s'inscrit dans ce cadre puisqu'elle valorise le territoire et les initiatives locales prise en faveur du handicap, explique aux citoyens leurs droits et tente d'influer sur les comportements et mentalités. Un grand nombre des impératifs de la communication publique semblent donc être respectés. Pourtant, certaines pratiques discursives de l'institution peuvent remettre en cause cette considération.

Bien que la communication publique implique le devoir de rendre compte et d'informer les citoyens, on ne peut ignorer que le discours institutionnel a aussi « *pour objectif d'inhiber la conflictualité* » (Oger, Ollivier-Yaniv). Cet objectif peut être induit par la limite ténue qui existe entre communication publique et politique. Le SEPH se situe à la croisée des communications, puisque dans un premier temps il « *prépare, anime et coordonne les politiques conduites par l'État en direction des personnes handicapées et pour leur intégration dans la vie sociale* »², et dans un second, expose et explique ces mêmes politiques aux citoyens.

² Article 1 du décret n° 2017-1067 du 24 mai 2017 relatif aux attributions déléguées à la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées : « Par délégation du Premier ministre, Mme Sophie CLUZEL, secrétaire d'État chargée des personnes handicapées, prépare, anime et coordonne les politiques conduites par l'Etat en

Si le discours sur le handicap peut se concevoir, par la force des choses, comme un ensemble d'énoncés devant susciter le consensus, la position de l'institution et la problématique précédemment formulée permettent de poser l'hypothèse selon laquelle **le SEPH dépolitise (malgré lui ?) son discours et par extension, l'institution en adoptant de façon trop systématique un discours uniforme parfois flou et un trop large recours à la formule.**

Une conception particulière de la communication publique transparait donc au travers des pratiques discursives du SEPH. Les différents dispositifs de communication qu'il met en place peuvent alors servir d'autres intérêts plus globaux. Si l'on pense le discours consensuel comme une condition nécessaire pour aborder la thématique du handicap, on peut aussi le voir comme un outil au service de l'action politique ou comme une stratégie de légitimation de l'institution. La validation ou l'invalidation de cette hypothèse impose la constitution d'un corpus propre à l'analyse dont nous donnerons le détail un peu plus tard.

Corpus et méthodologie

Du 29 octobre 2018 au 1er mars 2019, j'ai pu effectuer un stage au sein du service communication et presse du secrétariat d'État en charge des personnes handicapées (SEPH), ce qui a facilité la collecte de données. Dans le cadre de cette activité, j'ai été amené à produire et à contribuer à la création de différents supports de communication à destination de cibles variées : collaborateurs du cabinet ou ministériels, citoyens ou associations. J'ai aidé à la rédaction de discours ainsi qu'à la préparation de différentes actions de communication. J'ai également pu me concentrer sur des tâches orientées vers la communication numérique telle que l'actualisation du site internet Handicap.gouv.fr et l'animation des réseaux sociaux de la secrétariat d'État en charge des personnes handicapées (Twitter, Instagram, LinkedIn, Facebook). Enfin, une autre partie de mon travail a consisté

direction des personnes handicapées et en faveur de leur intégration dans la vie sociale. Elle prépare et suit les travaux de la conférence nationale du handicap et du comité interministériel du handicap qu'elle préside par délégation du Premier ministre. Elle coordonne les actions menées en faveur de l'accessibilité des biens et des services aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, dans tous les domaines de la vie en société. En lien avec le ministre de l'Europe et des affaires étrangères, elle est chargée du suivi de la mise en œuvre de la convention relative aux droits des personnes handicapées. »

à l'élaboration de documents destinés à la presse. Ces différentes activités discursives et sémiologique (choix d'images allant avec les énoncés) ont rapidement attirés mon attention, tant elles étaient ritualisées. Une attention toute particulière étant toujours apportée au lexique utilisé.

Comme l'indique le titre de ce mémoire, l'analyse de discours institutionnel aura une grande place dans notre raisonnement. Cependant, il est bon de rappeler que l'analyse de discours institutionnel repose sur l'interdisciplinarité et sur la complémentarité entre linguistique et sciences sociales. En effet, tenter d'appréhender un discours dans sa globalité nécessite également de prendre en compte sa dimension sociale. Au moment de la définition de l'objet d'étude, j'ai été amené à pousser ma réflexion sur la notion même d'institution. Ce concept est en effet pourvu d'une portée très large, aussi bien dans les sciences humaines et sociales que dans les sciences du langage. Les définitions et les usages du terme sont multiples et variables. Le Trésor de la langue française propose la définition suivante : « *Organisme public ou privé, régime légal ou social, établi pour répondre à quelque besoin déterminé d'une société donnée* ». J'ajouterais que les institutions se caractérisent par leur fonctionnement et leur statut organisé par le droit. Michel Foucault lie le concept d'institution à celui du pouvoir mais aussi de la contrainte. Selon lui, il est impératif « *d'analyser les institutions à partir des relations de pouvoir et non l'inverse* ». Ainsi, les structures et institutions sociales sont conçues comme des « dispositifs de pouvoir » qui incarnent des stratégies de pouvoir visant à déterminer la conduite des individus. (Foucault, 2001). Mais le plus intéressant est que les acteurs de ces institutions bénéficient d'une autorité au sein de leur institution et parfois même en dehors. Cette autorité née du fait que ces derniers ont la capacité de créer quelque chose pour la société³. Or, cette capacité n'est pas étrangère au discours, activité hautement sociale, construite, non naturelle. Le discours est un pouvoir d'agir. L'analyse du discours institutionnel s'intéresse aux formes langagières par lesquelles l'autorité s'institue, se légitime et se pérennise en insistant sur les contraintes formelles qui conditionnent la production d'énoncés (Maingueneau, 1991 ; Oger et Ollivier-Yaniv, 2003 ; Duchêne, 2004). Selon Michel

³ Un des sens latin du mot auctoritas

Foucault, les institutions sont des lieux de production de discours qui fondent des normes, des conduites, des règles de formation et de validation d'autres discours. Claire Oger et Caroline Ollivier-Yaniv (2006) distinguent qu'en a elles deux catégories de discours : *les discours institutionnels* et *les discours institutants*. Les discours institutionnels incluent les productions discursives diverses que les membres d'une institution peuvent produire de manière plus ou moins officielle, à titre personnel ou dans l'exercice de leurs fonctions. Le *discours instituant* pourrait s'appeler discours officiel, soumis à des impératifs d'objectivité et d'homogénéité énonciative qui permettent à la structure et par extension au locuteur de s'instituer. Alice Krieg-Planque et Claire Oger (2010) fondent leur définition du discours institutionnel sur deux principes : la stabilisation⁴ du discours et la neutralisation de toute opposition sociale conflictuelle par la construction d'un discours d'expert⁵ ou par l'adoption de formulations consensuelles. Nous nous appuyerons ainsi sur chacune de ces définitions pour éclairer notre raisonnement. Nous allons donc tenter, en nous appuyant sur les sciences du langage ainsi que sur les sciences humaines et sociales d'appréhender le discours institutionnel afin d'extraire des positionnements idéologiques là où on a parfois tenté de les lisser, voire de les effacer. En analyse linguistique, la question des données et de la constitution des corpus est cruciale. Pour des raisons évidentes et contextuelles dues au genre du mémoire de recherche, le corpus relatif à cette étude se compose donc de divers discours préexistants que j'ai pu conserver à la suite de mon expérience de stage. La méthodologie adoptée s'appuiera aussi bien sur de l'analyse de discours que sur de l'analyse de contenu. Dans un premier temps, testerons notre hypothèse en prenant appui sur des discours, dossiers de presse et communiqués de presse diffusés par l'institution pour identifier les pratiques langagières du SEPH. Dans un second temps, l'analyse des réseaux sociaux de l'institution et de la secrétaire d'État à sa tête nous permettrons de tenter de comprendre les interactions, entre l'institution et les citoyens. Enfin, afin de tenter d'avoir une vue d'ensemble objective, les réseaux sociaux et interviews de citoyens nous permettrons de comprendre les mécanismes à l'origine du rejet de certains aspects du discours du SEPH. Enfin, nous pourrons également mener à bien notre

⁴ Par le biais de répétitions, de formules et figement, d'implicites.

⁵ Se référer aux travaux de Cussó et Gobin sur le « discours expert ».

enquête grâce au recours à certains documents interne de l'institution, nous donnant ainsi une idée de l'idéologie et de l'organisation de l'institution. Ces derniers documents seront à même de nous fournir des éléments de réponses dans la mesure où aucun entretien n'a pu être mené, en raison de la grande mobilité des collaborateurs du cabinet.

Annonce du plan

La problématique et l'hypothèse seront testées grâce à un raisonnement progressif en trois temps.

Dans une première partie nous nous intéresserons à la structure même des énoncés du SEPH. En se concentrant sur cette tendance à la neutralité du discours, nous tenterons de comprendre les motivations de cette pratique, ses enjeux et sa structure. Si l'utilisation de discours uniformes permet d'éviter les réactions contraires aux idéaux promus, il ne semble pas faux d'affirmer que l'action politique s'expose à la perte d'une partie de son pouvoir et par conséquent, de sa légitimité.

Dans un contexte de crise endémique, le parti pris d'adopter une stratégie de négation du clivage et de l'antagonisme peut être risqué pour une institution incarnant le pouvoir et l'autorité.

La seconde partie de ce mémoire va permettre d'appréhender le phénomène de « dépolitisation » entraînée par la neutralité du discours en nous focalisant notamment sur les réactions des différents publics.

Enfin, la dernière partie de cette étude s'intéressera au phénomène paradoxal de polémique que peut entraîner le recours à la neutralité en discours.

Chapitre I La neutralité du discours du Secrétariat d'État en charge des personnes handicapées (SEPH) : une institution placée du côté de la représentation du pouvoir et non de l'interaction avec les gouvernés.

I. La construction du discours du SEPH : formules et expressions

La construction du discours du SEPH, peut être éclairée par un rapide point sur sa structure et ses origines sans entrer dans l'organigramme complet du cabinet et sans faire une longue étude historique. Penchons-nous premièrement sur les origines de la structure, sur l'évolution de sa dénomination et sur sa spécificité au sein du gouvernement.

Le secrétariat d'État en charge des personnes handicapées existe depuis 2017, mais a exercé sous des noms divers à travers la cinquième République. En 1972, l'institution est baptisée « Secrétariat d'État à l'Action sociale et à la Réadaptation », puis en 1988 « Secrétariat d'État chargé des Personnes âgées et des Handicapés ». En 1990 le lexique évolue vers le titre de « Secrétariat d'État chargé des Handicapés et des Accidentés de la vie » avant de devenir en 1993 le simple et sobre « Secrétariat d'État aux Handicapés ». En 2001, le gouvernement opte pour l'appellation de « Secrétariat d'État aux Personnes âgées et aux Personnes handicapées », très proche du titre de 1988. La même année, Ségolène Royale est nommée « Ministre déléguée à la Famille, à l'Enfance et aux Personnes handicapées » puis, Jean-François Mattei lui succèdera sous le titre de « Ministre de la Santé, de la Famille et des Personnes handicapées ». Il est tout à fait frappant de constater que le handicap est depuis de nombreuses années assimilé à la santé, à la vieillesse, ou plus simplement à la faiblesse et à la dépendance. On remarque aussi que le gouvernement tente régulièrement de renommer ce secrétariat, peut-être pour s'adapter aux pratiques discursives qui existent à un instant précis au sujet du handicap. Pour preuve, en 2014 figure pour la première fois le terme « d'exclusion » dans l'intitulé de l'institution, signe avant-coureur de la prise de

conscience d'une vision stigmatisante des personnes en situation de handicap. Ainsi, Ségolène de Neuville devient en 2014 « Secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'exclusion ».

En 2017, afin de prouver que le handicap doit se traiter de manière transversale et non pas uniquement au travers du prisme de la santé, est prise la décision emblématique de rattacher le SEPH au Premier ministre et non plus au ministère de la Santé. Sophie Cluzel, est alors nommée « secrétaire d'État chargée des personnes handicapées » sous la houlette d'Edouard Philippe. Cependant, bien que rattaché aux services du premier ministre, nous pouvons noter que le SEPH se situe géographiquement au sein du ministère de la santé, emplacement stratégique et symbolique, qui permet à l'institution d'obtenir une certaine forme de stabilité et de légitimité qui ne transparaît pas au travers de ces nombreux changements d'étiquettes.

En plus de ses particularités d'évolution de dénomination, le SEPH se démarque aussi par son organisation atypique. En plus de se situer au sein du ministère de la santé, il cohabite et collabore avec le Comité interministériel du handicap (CIH) et la délégation interministérielle à la stratégie nationale pour l'autisme. Ces facteurs ont une incidence sur la production de la communication de l'institution et plus largement sur la production de ses discours au sens le plus large. Il est alors aisé de comprendre de le SEPH doit affirmer sa place au milieu de ces différentes entités, pouvant travailler sur les mêmes sujets que lui, et légitimer son action tout en se coordonnant à tous.

Durant ce stage j'ai ainsi pu collaborer avec des personnes issues du Comité interministériel du handicap (CIH), de la délégation interministérielle à la stratégie nationale pour l'autisme ou avec les membres du Conseil national consultatif des personnes handicapées (CNCPH). De ces différentes collaborations a résulté une communication globale et homogène orchestrée par le SEPH. Mais comment le secrétariat d'État a-t-il réussi ce tour de force ? Tout cela s'est fait grâce au pouvoir des mots et à une organisation basée sur l'anticipation et l'homogénéisation.

Dans la sociologie des organisations, les notions d'autorité et de pouvoir sont englobées dans le concept de légitimité. Brigitte Bouquet dans son article « La complexité de l'autorité » se réfère au sociologue Philippe Bernoux pour éclairer le concept de légitimité. Selon lui « *Il n'y a pas de pouvoir sans légitimité, c'est-à-dire sans acceptation par l'exécutant de la domination exercée par l'activité investie du pouvoir formel* »⁶. La légitimité repose sur une forme de consentement ou du moins de reconnaissance de certains facteurs tels que l'autorité ou le pouvoir. Nous allons maintenant voir que c'est au travers de la maîtrise de la production des énoncés que le SEPH impose son pouvoir vis-à-vis des autres institutions.

- a. Le processus de rédaction du SEPH : une routine visant à préserver l'homogénéité du discours

L'organisation structurelle du SEPH, a créé processus d'écriture bien défini que nous allons nous appliquer à décrire.

-Le processus de rédaction et de validation des écrits

Les discours (discours, interviews, éléments de langage etc.) passent systématiquement par plusieurs conseillers, suivant leurs spécialités. La petite taille du cabinet et sa proximité avec de petites institutions telle que le CIH (qui compte cinq collaborateurs) et la délégation interministérielle à la stratégie nationale pour l'autisme (composée de cinq personnes dont une chargée de communication) implique que chaque agent s'est fait « communicateur ». Ce barbarisme utilisé par Jérémie Nollet dans son article « Faire parler le Premier ministre : La fabrique des interviews dans un cabinet ministériel » désigne « *l'ensemble des agents travaillant sur les stratégies d'accès aux médias pour le compte d'un responsable politique, quel que soit leur rôle* ». Nous l'utilisons à notre tour car il permet de mettre en lumière les interdépendances, les interactions ainsi que la division du travail particulière, relative au champ de la communication au sein du SEPH. Ce terme permet d'éviter toute confusion avec les dénominations

⁶ Philippe Bernoux, La sociologie des entreprises, Paris, Le Seuil, 1995.

indigènes se rapportant aux métiers de la communication (tel que communicant, conseiller en communication, chargé de relation presse, etc.).

Selon la thématique abordée, les conseillers techniques pouvant être également appelés conseillers thématiques, rédigent une note, des fragments de texte et des documents devant servir de matière première au conseiller en communication, écrivant reconnu en tant que tel au sein du cabinet. Le processus de validation est également ritualisé comme c'est assez largement le cas dans les ministères. Les conseillers techniques transmettent de la matière au conseiller en communication qui étoffe, met en forme et en mots les idées avant de les faire valider par le chef de cabinet, et plus rarement, par la ministre. Il incombe à tous les agents d'anticiper la réception du discours en cours de rédaction aussi bien politique que médiatique.

Une fois le discours validé, il est diffusé aux différents collaborateurs afin qu'ils puissent se l'approprier avant sa publicisation. Cette étape est très importante car elle permet de créer une communication homogène. Ainsi chaque personne amenée à parler au nom du SEPH s'exprime d'une seule et même voix. Cette petite institution composite ne peut se permettre de laisser des discours dissonants naître au sein de la structure (au sens étendu du terme).

- *La production des éléments de langage*

La pratique professionnelle très ancrée de la production d'élément de langage (EDL) est un élément clé du processus de création d'énoncé au sein du SEPH. Les éléments de langage sont des « *documents qui fournissent aux acteurs institutionnels des données (vocabulaire, chiffres, arguments) à intégrer à leurs discours à l'attention de publics externes* » (Oger, Ollivier-Yaniv, 2006 : 66). Destinés à un usage interne, les EDL permettent d'établir une norme qui vise à s'assurer que tous les discours produits s'inscrivent dans une « énonciation légitime ». Ces directives font partie d'un réel « système de contraintes » pour les acteurs institutionnels amenés à produire des énoncés (Oger, Ollivier-Yaniv, 2006 : 66). L'institution, par ce type de document s'assure que les « bons » termes seront utilisés en créant et en diffusant des syntagmes figés, des formules et un vocabulaire jugé adéquat. Ce procédé permet d'endiguer tout clivage interne. Ces

mécanismes donnent à voir un discours unifié et homogène, où toute trace de diversité ou de débat est effacé. Nous pouvons alors affirmer que le SEPH a recours à certains procédés de « lissage discursif » (Oger, Ollivier-Yaniv, 2006). Le discours prescriptif interne, les directives internes ainsi que le processus de validation ritualisé font partie intégrante de la constitution d'une communication homogène. Le SEPH parvient ainsi à coordonner les différents agents, et à éviter que l'élaboration des discours ne soit une phase conflictuelle. Les discours diffusés et donc officiels sont univoques, marqués par une cohérence sans faille.

Cette image d'unité créée par l'institution à destination du grand public s'inscrit dans la logique des institutions qui doivent produire une norme. Cependant, le lissage discursif ne comporte pas que des avantages et son recours doit être analysé pour en comprendre les motivations réelles. Cet ensemble de procédés sont justifiés par les acteurs institutionnels comme des aides pour uniformiser les énoncés et en faciliter la production et l'appropriation au sein de l'institution. Mais ces critères intrinsèques au discours « légitime » induisent une phraséologie neutre. Les énoncés institutionnels sont destinés à être validés et repris en toute circonstance, or, cela implique de faire apparaître l'idéologie de l'institution comme neutre, générale et répétitive comme nous allons le voir.

b. La neutralité comme stratégie pour assurer l'avenir d'une institution ?

Il est difficile de se représenter une institution non productrice de texte. Alexandre Duchêne (2004 :95) explique que « *les textes produits [...] peuvent être abordés comme un médium constitutif de l'institution, qui lui permet de se rendre visible, mais qui également la légitimise* ». Si la production de discours permet de pérenniser et légitimer une institution, le caractère « neutre » ou lisse que peut revêtir cette activité vitale pour cette dernière participe également à sa longévité. L'effacement de toute trace de conflictualité dans le discours est primordial pour une institution étatique. L'adoption d'une certaine forme de neutralité dans l'écriture permet d'ériger l'énoncé au rang de vérité incontestable. En s'appuyant sur l'autorité qui lui incombe, le SEPH peut produire des énoncés qui apparaissent

comme une vérité générale, indiscutable, fondée en grande partie sur le « bien commun ». Comment en effet est-il possible d'être contre les principes en faveur de personnes handicapées avancés par l'institution ? Le rôle du SEPH dans le champ du handicap lui confère dans l'imaginaire collectif un caractère inattaquable, indiscutable. Cependant, si l'institution revendique la mise en place de politiques pour une société plus accessible et tolérante, où chacun trouve sa place et où les droits et besoins des personnes handicapées sont respectés, il ne faut pas oublier que ce discours qui se présente comme institutionnel, fondé sur le bien commun est surtout un discours politique qui se cache derrière la notion de « discours institutionnel » pour tenter d'effacer le caractère conflictuel de ses prises de positions énonciatives (Nugara, 2014 :10). Nous entendons ici écarter les arguments qui voudraient avancer que le SEPH dispose d'une position favorable et facile et qu'il n'aurait à subir aucune attaque. Nous reviendrons bien entendu sur la caractérisation et sur l'analyse de ces dites attaques plus tard. L'important pour le moment est de comprendre que comme toute institution, le SEPH voit des discours concurrents ou opposés se faire jour bien qu'il tente de construire sa légitimité sur une idéologie de l'intérêt général et de l'action publique. L'institution doit donc faire face au débat.

Ce discours neutre parfois qualifié de naïf ou de déconnection totale de la réalité est en vérité très travaillé par l'institution. Les moyens mis en œuvre pour éviter et anticiper le conflit viennent étayer la thèse selon laquelle la neutralité est liée à la légitimité et à la pérennité d'une institution. Si l'institution, s'applique à être le plus neutre possible dans ces énoncés pour éviter d'être confrontée aux critiques, elle montre également un grand intérêt pour l'anticipation des discours adverses. Le conseiller spécial, chargé de la communication d'un cabinet est en lien permanent avec la DICOM qui dispose de personnel dédié à la « veille médias ». Une partie de l'activité de communicant institutionnel consiste donc à surveiller et à analyser les discours dissonants pour pouvoir éviter toute polémique. Le champ du handicap, exige de porter un grand intérêt à la veille des réseaux sociaux en plus de la veille médiatique classique qui recherche et classe des articles, reportages et interviews (presse, radio, télévision) qui portent sur le SEPH ou sur la thématique du handicap. Certaines associations et particuliers étant très

influent, leurs comptes sont identifiés et surveillés car, réputés pour leurs hostilités (cf. III, i, b). La veille médiatique participe à la stratégie mise en place pour assurer l'avenir de l'institution. En effet, si les discours en opposition au SEPH réussissaient à pénétrer l'espace public et à être publicisés, l'autorité et le bien fondé des missions du SEPH seraient remis en cause, ce qui reviendrait à mettre en danger sa stabilité. Ainsi, réduire les sources de bruit ou les neutraliser avant qu'elles ne prennent de l'ampleur participe à asseoir l'autorité légitime de l'institution. La maîtrise du discours et l'anticipation permettent donc au SEPH de maintenir ses positions aussi bien dans la société que dans la sphère politique et médiatique. Il est légitime car visible et affiche une stabilité apparente.

Nous venons de voir que l'institution s'appuie sur des processus interne afin de produire un discours homogène et sur l'analyse et l'anticipation des discours adverse pour pérenniser son action. Cependant, la stratégie de communication du SEPH qui repose sur la neutralité et l'évitement des discours conflictuels repose sur un autre dispositif qui le caractérise, le recours à la formule.

c. Les formules discursives d'une institution en représentation

Les éléments précédents ont montré à quel point le choix du lexique cristallise de nombreux enjeux pour les institutions. Il permet d'assurer telle la cohérence et l'efficacité ainsi que la légitimité, la pérennisation et la visibilité de la structure et de ses actions. Le lexique permet aux organisations de se structurer (valeur interne) et d'être visible en dehors de la structure, d'exprimer son idéologie (valeur externe). Mais il est important de réaliser que le choix des mots fait par les institutions peut également avoir un impact sur la société. De nombreux travaux ont été produit, dans le but d'analyser la relation d'interdépendance langagière qui existe entre la sphère politique et la société. Le milieu politique abreuve les citoyens d'un certains nombres de mots savamment choisis pour désigner des réalités politiques ou sociales qui fâchent ou dérangent dont le grand public s'empare ou non. Ces travaux sur les usages socio-politiques de lexique vont nous

intéresser par leur propriété à éclairer un phénomène prépondérant dans l'institution qui nous sert d'objet d'étude : l'usage de la formule.

Alice Krieg-Planque définit la formule comme « *un ensemble de formulation qui, du fait de leurs emplois à un moment donné et dans un espace public donné, cristallisent des enjeux politiques et sociaux que ces expressions contribuent dans le même temps à construire* ». L'important dans notre étude est de comprendre le lien qui existe entre la formule et l'usage. Les mots qui composent une formule ne sont pas nouveaux, et personne ne peut réellement dire si leur agencement est inédit. Ce qu'il est important de relever, est qu'à un moment précis, la formule existe, vis, et est reprise et diffusée dans l'espace social. Ainsi, nous n'allons pas mener une analyse diachronique des mots composants les formules sur lesquelles nous allons nous attarder. A la manière de Simone Bonnafous avec le mot « intégration », Alice Krieg-Planque avec la formule « développement durable » ou encore Geneviève Petiot avec le champ lexical de la liberté, nous allons tenter de voir comment l'adjectif « inclusif/ve » et les formules qui en sont dérivées ont pris une importance grandissante dans l'espace public, en suscitant par la même occasion le débat.

Une partie importante de la phraséologie du SEPH repose sur le recours à la formule. Certaines sont systématiques et viennent se substituer à un langage plus commun, créant ainsi une terminologie propre aux agents de l'institution et aux personnes qui la côtoient de façon régulière telles que les membres d'association ou journalistes spécialistes du handicap. Il est par exemple impossible d'utiliser la locution « personnes handicapées », mais chaudement recommandé de lui préférer la locution « personnes en situation de handicap ». Le recours au syntagme nominal « personnes handicapées » n'est toléré dans les énoncés de l'institution que pour citer l'institution qui paradoxalement s'intitule « secrétariat d'État en charge des personnes handicapées » et non pas « secrétariat d'État en charge des personnes en situation de handicap ». Les formules (ou les éléments de langage) permettent à l'institution de construire son idéologie et d'affirmer l'image qu'elle souhaite refléter à la société. Nous allons dresser un état des lieux des formules les plus utilisées par le SEPH pour tenter de comprendre la manière dont l'institution se

perçoit, avant de nous intéresser à une formule représentative de l'institution : La société inclusive.

L'univers discursif d'une institution en représentation

Le recours à la formule permet au SEPH de forger par le discours la représentation qu'elle souhaite donner d'elle-même à la société. En effet, face à son rôle assez méconnu des Français, le SEPH doit régulièrement affirmer son importance et son utilité au sein de la société et du gouvernement. L'institution n'hésite donc pas à se construire l'image d'une organisation novatrice, en action, pleinement mobilisée pour la cause du handicap. Il est possible de regrouper en trois grandes catégories les formules utilisées par le SEPH. Ces catégories peuvent être assimilées à trois mouvements « de description » qui reflètent l'idée que les collaborateurs de l'institution ont du secrétariat d'État. La première catégorie comprend les formules qui visent à l'affirmation de la place et de l'importance du SEPH au sein du gouvernement. La seconde, regroupe les formules qui tendent à présenter l'organisation comme une institution en action. Enfin, les locutions de la troisième catégorie révèlent un besoin de l'institution d'être perçue comme novatrice.

La formule comme forme d'affirmation d'importance et de légitimité

Les formules qui caractérisent le besoin ou la nécessité de légitimité de l'institution sont simples et rappelées dans de nombreux documents destinés à un usage externe.

« Le handicap est la priorité du quinquennat ».

La formule ci-dessus introduit de nombreux textes rédigés par les communicants de l'institution. Ces mots figurent généralement dans les premières lignes, comme une tentative de justification de l'importance de l'institution. On peut considérer que cette formule fait donc office d'argument d'autorité. En jouant sur une logique métonymique, le SEPH semble vouloir montrer son importance au grand public.

En effet, puisque « le quinquennat » désigne le mandat du président de la République, la formule place le président de la République et plus largement l'Etat français comme figure d'autorité. Cela est notamment marquant lorsque la formule est déclinée et apposée à une initiative prise par l'institution. C'est par ce procédé que l'institution présente et valorise le budget 2019 des dépenses sociales et de santé. On peut lire dans les premières lignes du communiqué de presse : « *Les projets de loi de finances de l'Etat et de financement de la sécurité sociale pour l'année 2019 réaffirment le cap du gouvernement : **le handicap est une priorité du quinquennat.*** » Notons que tout est fait pour mettre en exergue la formule. Sa position en fin de phrase accentue son importance, tout comme la ponctuation. Les deux points annoncent le point culminant du raisonnement. La formule est la cause ou la conséquence de l'action du gouvernement. C'est parce que « le handicap est la priorité du quinquennat » que les projets de loi de finances sont forts de bonnes propositions en faveur des personnes handicapées. Par extension, cette formule valorise l'action du SEPH.

Dans un article consacré à un compte rendu des ministres disponible sur le site du SEPH datant du 27 septembre 2019, on peut lire de la même manière dès les premières lignes « *Le choix du Gouvernement de faire **du handicap la priorité de ce quinquennat** vise à construire une société réellement solidaire et fraternelle, une société inclusive* ». Dans cette tournure de phrase, le gouvernement est explicitement cité et désigné comme figure d'autorité. Le moteur de recherche du site internet du SEPH nous permet de vérifier grâce à la récurrence de ces mots dans différents énoncés qu'il s'agit bien d'une formule. En effet, en tapant dans la barre de recherche du site les mots « le handicap est la priorité du quinquennat » on obtient 41 résultats pertinents qui présentent la formule dans son intégralité et 50 résultats pour la recherche « handicap priorité quinquennat » sur une période qui s'étend du 19 juin 2017 au 28 août 2019. La période « d'apparition » de la formule dans les énoncés de l'institution est une preuve de la volonté précoce du SEPH de diffuser la formule à grande échelle. La récurrence de la formule dans les énoncés du SEPH nous permet d'affirmer que cette phrase est une formule, mais l'apparition de cette dernière dans les énoncés émanant de différents ministères est également révélatrice du phénomène.

Ainsi, le Secrétariat d'État auprès du Premier ministre, chargé de l'Égalité entre les femmes et les hommes (SEEFH) indique dans l'accroche d'une brève : « **Déclarée grande cause du quinquennat** du président de la République, l'égalité entre les femmes et les hommes mobilise aujourd'hui l'ensemble du Gouvernement et s'inscrit dans une stratégie forte et ambitieuse ». Tout comme la phrase « priorité du quinquennat » pour le SEPH, nous pouvons vérifier l'état de formule de la phrase « grande cause du quinquennat » par la récurrence de cette dernière dans la communication du SEEFH. Dans un communiqué daté du 10 mai 2019, la première ligne est « *Le Président de la République a fait de l'égalité femmes hommes la grande cause de son quinquennat* » et l'on retrouve 7 lignes plus loin « *Cette déclaration marque l'ambition ferme de faire de l'égalité femmes hommes une grande cause mondiale, après que le Président l'ait déclarée **grande cause de son quinquennat*** ». On remarque donc un parallélisme de construction entre la communication du SEPH et du SEEFH. Quand en juin 2017, la secrétaire d'État chargée des personnes handicapées présente lors du Conseil des ministres, une communication intitulée « *Handicap : une priorité du quinquennat* », la secrétaire en charge de l'égalité entre les femmes et les hommes lance presque un an plus tard le label « *Grande cause nationale 2018* ». Les secrétariats d'État capitalisent sur les formules qui leur confèrent de l'autorité et de la légitimité. Nous ne pouvons cependant pas relever la présence d'un paradoxe. Du fait de leur construction au singulier, les formules poussent à croire que la thématique citée est à elle seule l'unique priorité du gouvernement.

Mais les faits et la logique tendent à prouver le contraire. Le handicap et l'égalité entre les hommes et les femmes se sont retrouvés en même temps « priorité » ou « grande cause » du gouvernement. Cela n'est en réalité qu'une utilisation de formule pour apporter de la visibilité à des institutions méconnues. Ces formules apparaissent comme un problème puisqu'elles font émerger le présumé selon lequel certaines causes sont prioritaires pour le gouvernement, et d'autres secondaires, allant à l'encontre du principe d'égalité de la République. Or cela est tout à fait absurde, puisque chaque institution travaille pour la cause dans laquelle elle est impliquée, et qu'aucune échelle de valeur ou d'importance n'existe.

De plus, il est évident que chaque institution est en capacité de croire que sa cause est plus importante que toute autre.

Ainsi l'écologie dans « l'acte II du gouvernement » devient aussi une priorité. On peut lire sur le site gouvernement.fr dans un article datant du 14 juin 2019 que : « *Le Conseil de défense écologique s'assurera de la mobilisation au plus haut sommet de l'Etat **pour faire de l'écologie une priorité*** ». Il est aisé de comprendre pour des raisons politiques que le gouvernement ne peut donner l'impression à l'opinion publique de se désintéresser de certaines thématiques. Il apparaît pourtant que le choix de communication est de mettre l'accent sur des causes consensuelles, auxquelles personnes ne peut raisonnablement s'opposer. Qui se dirait en défaveur de la politique du handicap, contre l'égalité entre les femmes et les hommes ou contre l'écologie ? Les formules permettent ici de donner ou de rendre de l'importance à des organisations qui mettent tout le monde d'accord. Or, souvent, parce que les citoyens ne s'opposent pas à ces idées, et n'interagissent pas avec ces organisations, les causes consensuelles semblent désintéresser les Français. Ces formules redonnent de la visibilité et de la légitimité aux organisations, suscitant par la même occasion un engagement plus fort de la part des citoyens. Comment se sentir engagé pour une cause que l'on ignore ou que l'on pense gagnée d'avance ? La communication est alors un outil qui tente de désamorcer le problème. Ces formules sont une démonstration de pouvoir, qui rapprochent les institutions des personnes déjà engagées pour la cause, et leur offre l'opportunité de se faire connaître comme organe important du gouvernement par les personnes qui ignoraient leurs actions jusqu'alors.

-Une institution en action

Le SEPH, est dans une course indéniable à la légitimation. L'utilisation récurrente de quatre verbes d'action semble être caractéristique de cette quête : *favoriser, faciliter, améliorer et simplifier*. Ainsi, le SEPH travaille à « *L'amélioration et la **simplification** de la compensation du handicap pour les enfants* », « ***faciliter** la scolarisation des élèves en situation de handicap* », « ***simplifier** la vie des personnes en situation de handicap* », « ***favoriser** l'accompagnement des enfants en situation de handicap* ». Par ce procédé, l'institution se place du côté de l'action.

Les énoncés produits permettent de comprendre que les acteurs du SEPH œuvrent pour mettre en avant l'utilité de l'institution. Ces « termes » étayent le bien fondé des actions menées. Il est intéressant de voir que lorsque l'institution énumère les bénéfices de ses actions sur la vie des personnes handicapées, elle fait dans le même temps étalage de son pouvoir. Mettre en scène l'interaction avec les gouvernés permet à l'institution de publiciser son action et de créer une représentation de son pouvoir.

Le SEPH a réussi à diffuser une expression capable de synthétiser les trois caractéristiques différentes que nous venons d'exposer. En une formule, l'institution établit sa légitimité, son pouvoir d'agir et son importance : La société inclusive.

- *Une institution visionnaire et novatrice : « changer de regard sur le handicap »*

Le sujet du handicap pousse à se poser la question de l'apparence, de la norme et de la différence. Mais le sujet du handicap pousse également à une réflexion particulière sur l'acceptation de cette différence et de l'autre. Selon le sociologue Roy Compte, toute réflexion relative à la représentation du handicap est toujours inscrite dans une problématique du regard. Dans son article « De l'acceptation à la reconnaissance de la personne handicapée en France : un long et difficile processus d'intégration » l'auteur affirme même que « *le regard porté sur la différence de l'autre est une projection d'une vision de la société, car c'est bien en fonction des normes sociales que l'individu apparaît conforme ou non, normal ou non* » (Roy, 2008 :119). En d'autres termes la manière dont les individus pensent le handicap se construit bien évidemment sur les expériences personnelles mais aussi dans une dimension culturelle et sociale. La représentation du handicap se construit donc « *autour des organisations, des institutions qui sont autant de déterminants sociaux qui génèrent des modèles de pensée [...]* » (Roy 2008 :117). De ce point de vue, l'Etat et les institutions ont un rôle déterminant à jouer dans l'acceptation et la reconnaissance des personnes en situation de handicap.

Le SEPH semble avoir saisi cet enjeu. La récurrence de la formule « changer de regard sur le handicap » dans ses énoncés le prouve. Cependant, avant d'analyser

cet aspect du discours de l'institution, nous devons noter qu'un problème existe avec cette formule. En effet, elle présuppose qu'un regard sur le handicap existe et que ce dernier est négatif. De plus, l'utilisation de la formule par le SEPH induit que l'institution disposerait du juste regard sur le handicap et du pouvoir pour mener la société vers ce changement. Nous allons à présent voir de quelle manière le SEPH mobilise la formule dans ses énoncés.

La locution « changer de regard sur le handicap » apparaît 91 fois sur le site du secrétariat d'État, dans des documents variés (articles, communiqués de presse et discours confondus). Dans un communiqué de presse relatif à la conférence « Regard international sur l'éducation inclusive » on apprend que « *La ministre Sophie Cluzel a souligné le caractère déterminant d'une transformation profonde de la société vers l'inclusion des personnes dans tous les domaines. Elle a notamment rappelé que le Gouvernement agit sur plusieurs leviers : en faisant du handicap une compétence interministérielle, **en changeant le regard sur le handicap** et en formant les cultures professionnelles [...]* » Ainsi, le SEPH conçoit le « changement de regard sur le handicap » comme un moyen d'accéder à une société inclusive plutôt que comme un objectif à part entière. En effet, il est précisé que le gouvernement agit sur « plusieurs leviers » pour aller vers l'inclusion des personnes handicapées. La fin est annoncée ici avant les moyens. L'hypothèse de la relation corrélative entre la formule « changer de regard sur le handicap » et la notion d'inclusion se vérifie sur d'autres exemples. Dans un discours de sensibilisation fait devant les étudiants de l'école d'ingénieur EFREI, la secrétaire d'État annonce « *Le secrétariat d'État chargé des personnes handicapées dont j'ai la responsabilité est porteur d'une ambition extrêmement forte : initier une véritable révolution culturelle **pour changer le regard sur le handicap** et construire une société réellement inclusive, à la fois accessible, fraternelle et solidaire* ». Ici, l'institution se place directement dans une posture de « révolutionnaire ». L'utilisation de l'adverbe de forte intensité « extrêmement » juste avant l'adjectif « fort » souligne la volonté de mettre en valeur « l'ambition » du SEPH. Le fait d'utiliser l'adjectif « véritable » pour qualifier la « révolution » de l'institution semble être un procédé de mise en valeur et d'intensification semblable au précédent. Encore une fois, l'action de changement de regard sur le handicap est

mis en parallèle avec celle de société inclusive grâce à la conjonction de coordination « et ».

La formule « changer de regard sur le handicap » est également utilisée comme une injonction. Dans des discours et interviews, la Secrétaire d'État appelle régulièrement à « changer de regard sur le handicap ». Dans un discours fait en 2017 à l'association UNAPEI, Sophie Cluzel annonce « ***Nous devons changer le regard de la société sur le handicap, vaincre les appréhensions, lever les obstacles, faciliter au lieu de segmenter, rendre possible plutôt que de contraindre*** ». Cette phrase semble préciser un peu plus ce que le SEPH entend lorsqu'il utilise la formule. Sophie Cluzel inclut l'auditoire dans la mission de changement de regard sur le handicap en ayant recours au pronom « nous ». Cette tâche n'incombe pas au gouvernement seul mais à un ensemble de personnes indéfini, pouvant renvoyer à la société. Cependant la secrétaire d'État semble être parfois plus autoritaire. Elle délaisse l'usage de la tournure « nous devons » qui appelle à un devoir citoyen afin de mobiliser la tournure impersonnelle et injonctive « il faut que ». Ce choix ajoute la notion de nécessité à la formule mais épaissit le flou autour des agents à mobiliser dans cette action. Ainsi, quand un journaliste de *La Nouvelle République* lui demande comment faire pour que les personnes handicapées soient mieux intégrées, la secrétaire d'État répond « ***D'abord, il faut qu'on change le regard des Français en général sur le handicap. Les personnes handicapées sont des citoyens qui font partie de la société*** ». Au journaliste du *20minutes* elle confie le 13 novembre 2017 qu'« ***il faut changer le regard sur les personnes handicapées en parlant de leurs talents plutôt que de leurs déficiences*** ».

La locution « changer de regard sur le handicap » peut être qualifiée de formule au vu de sa récurrence et de sa circulation dans la sphère publique. Les journalistes le relaient volontiers et d'autres institutions la mobilisent également.

Muriel Pénicaud, ministre du travail reprend la formule à l'occasion de la semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées (SEEPH). Elle annonce dans un communiqué de presse conjoint avec le SEPH que « ***notre regard sur le handicap doit changer et l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap fait partie intégrante de notre action. La mobilisation doit être générale afin de tendre vers***

une société plus inclusive pour les travailleurs handicapés, et de lever tous les verrous lors de leurs parcours professionnels : apprentissage, formation, accès et accompagnement dans l'emploi... En 2018, nous avons mis en place les outils. En 2019, chacun doit s'en saisir». Le ministère du Travail parle de « lever les verrous » là où le SEPH parle de « leviers ». Nous remarquons également que l'on parle de mise en place « d'outils » sans pour autant les spécifier. De quoi parlons-nous ? Les mesures n'étant pas explicitement annoncées, nous ne pouvons faire l'état des lieux des avancées réalisées en faveur de l'emploi des personnes handicapées ou « changement de regard » sur ces personnes. Il est évidemment difficile de quantifier un changement de regard au sein de la société, ce qui explique peut-être la récurrence de la formule. Cette dernière est pratique car il s'avère compliquer de juger l'action du gouvernement sur un changement culturel et social. De plus, ce discours ne semble pas être très engagé. La dernière *phrase* « *En 2018, nous avons mis en place les outils. En 2019, chacun doit s'en saisir* » vient remettre en cause le pouvoir du gouvernement. Il s'agit peut-être d'un aveu de faiblesse. En effet, comment s'assurer que chacun se saisisse de ces dits outils ? Le gouvernement semble ici soumettre des pistes de réponse plutôt que d'apporter une réponse complète et globale à un problème de société.

La formule « changer de regard sur le handicap » s'apparente à une formule incantatoire. Alors que l'institution tente de se présenter comme une organisation d'action, avec des préoccupations nouvelles et profondément sociales, nous nous retrouvons confronté à un discours d'intention qui met en exergue l'intention, plutôt que l'action ou les moyens.

II. Le parti pris de la société inclusive : analyse de la formule et exemples de formules comprenant le mot « inclusion »

Le SEPH impose une formule qui résume toute son action, symbolise la solution au problème d'exclusion des personnes handicapées et établit sa définition de la société idéale. L'institution utilise et décline à l'infini la formule « société inclusive » avec un objectif normatif, puisqu'elle aide à décrire ce que la société

devrait être. Nous allons nous apprêter à analyser plus précisément l'adjectif « inclusif/inclusive » qui sert de base à l'institution pour décliner sa formule.

Apparition du terme « inclusion » en France

Il est indéniable que les formules comprenant le mot inclusif/ve sont nombreuses et s'inscrivent dans de nombreux domaines différents du handicap. Si le terme est de plus en plus utilisé et comporte de nombreuses déclinaisons il n'est jamais utilisé seul. On le retrouve dans le domaine économique, culturel, social et même citoyen. Dans notre cas, nous nous intéressons principalement au terme inclusif/ve mis en relation avec une dimension sociale. Selon Brigitte Bouquet « *L'inclusion est un terme élaboré par les organismes internationaux avec une visée éducative* ». Pour affirmer cela, l'auteur s'appuie sur la 48^{ème} session de la Conférence internationale de l'éducation de l'Unesco, qui a eu lieu le 28 novembre 2008 à Genève. Dans le document de présentation de la conférence, il est indiqué que « *La problématique de l'inclusion n'est pas d'abord une question éducative ou pédagogique mais une question de respect des droits de l'homme, qui touche prioritairement les orientations de politique générale d'un pays. Elle est donc indissociable de la manière dont on conçoit le type de société et de bien-être que l'on souhaite et de la manière dont on envisage le « vivre ensemble [...] Tendre vers une société inclusive constitue le fondement même du développement social durable* ». Ainsi, l'inclusivité est un idéal social vers lequel les gouvernements doivent aller. En France depuis le début des années 2000 s'est imposé dans un premier temps le concept de « politique d'inclusion sociale » en guise de substitution au concept négatif de « lutte contre l'exclusion ». Le changement de nom des secrétariats d'État menant des politiques sociales ainsi que la publication du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale du 21 janvier 2013 témoigne de l'officialisation de ces termes. A ce stade de son évolution le terme « inclusion » en politique désigne « *un référentiel d'action publique [...] ayant pour objectif de lutter contre les inégalités sociales, de promouvoir l'autonomie des personnes, de rechercher une vie en société plus juste et porteuse de plus d'égalité.* » (Bouquet, 2015 :19).

Le terme inclusion existe donc dans l'espace social et renvoi généralement à une conception égalitaire de la société. Cependant, l'apparition et l'appropriation du mot « inclusion » dans le milieu du handicap n'est ni anodin, ni un simple fait de langage. Le terme a en effet été en partie théorisé par l'anthropologue Charles Gardou, spécialiste sur la question du handicap dans son ouvrage *La société inclusive, parlons-en !*. Il y explique en effet que « *La visée inclusive contrecarre la centrifugeuse culturelle qui renvoie en périphérie ce dont l'existence même déconstruit les modèles et archétypes dominants* ». La société inclusive n'est pas un concept fumeux, qui renvoie à une vision idéaliste du monde. Le substantif inclusion n'est d'ailleurs pas une émanation ou une évolution de terme « intégration ».

En effet, l'intégration suppose de faire entrer quelqu'un ou quelque chose dans un ensemble déjà existant et organisé. Or, le concept de société inclusive ne prétend pas « inclure » les personnes en situation de handicap dans une société non adaptée grâce aux recours de dispositif compensatoire. Être intégré dans un ensemble suppose de se contraindre à un système et de s'y adapter. Le concept de la société inclusive tend à penser la société « pour tous » et se caractérise par la flexibilité ou l'adaptabilité de la société aux besoins des citoyens, par essence tous différents. Dans cette perspective l'effort ne doit donc plus venir des personnes rejetées par la norme établie mais de la société dans sa globalité. Nous pouvons donc en conclure que la société inclusive ne peut être normative. Charles Gardou affirme à ce propos qu'« une société inclusive n'est pas de l'ordre d'une nécessité liée au seul handicap : elle relève d'un investissement global ». Or, le SEPH semble avoir tordu ce concept pour qu'il épouse sa vision de la « société inclusive ». L'institution a réduit le sens du concept pour l'appliquer uniquement au champ du handicap.

a. « La société inclusive » selon le SEPH

Le SEPH tente depuis 2017 de développer le concept de « société inclusive » en l'apposant à la majorité de ses chantiers politique. Ainsi, le secrétariat d'État tente de démocratiser « l'école inclusive », le « logement inclusif », le « territoire 100%

inclusif », l'« entreprise inclusive » etc. Pour ce faire, l'institution tente de créer des formules qui semblent à même de pouvoir décrire sa représentation de la société idéale tout en veillant à ne jamais utiliser le mot « inclusion ». Ce critère contraignant dans la production de tous les écrits du SEPH ne dérange aucun agent au sein de l'institution et n'a pu être clairement justifié. Dans le cadre de mes recherches au sein du cabinet en vue de la rédaction de ce mémoire, la seule réponse que l'on a pu me fournir était alors « *La ministre ne veut pas que l'on utilise ce mot, il est connoté, négatif* ». Cependant, mes recherches personnelles m'ont permis de comprendre l'origine de cette pratique langagière, intériorisée par tous les acteurs de l'institution. L'hypothèse la plus plausible est qu'il s'agit en réalité d'une recommandation de Charles Gardou, théoricien de la société inclusive appliquée au champ du handicap. En effet on peut lire dans son ouvrage que « *l'emploi du nom inclusion, qui implique l'idée d'occlusion, de clôture, de réclusion, apparaît plus problématique. Inclus provient du latin includere, lequel peut se traduire par « enfermer » ou « renfermer ».* » Il cite ensuite des exemples très intéressants qui prouvent sa théorie. En effet, dans de nombreux domaines telle que la biologie, la cytologie ou la métallurgie, l'inclusion désigne l'enfermement, l'exclusion d'une matière ou d'une cellule. On apprend également dans cet ouvrage que « *Contrairement à ses antonymes « exclusif » qui marquent l'appartenance de quelques-uns au détriment des autres, l'adjectif « inclusif » refuse l'idée de propriété, de majorité et surtout de norme excluante. Cet adjectif symbolise « le refus de la mise à l'écart, dans des ailleurs improbables, de ceux que l'on juge gênants, étrangers, incompatibles.* »

On comprend alors pourquoi ce terme n'est pas recommandé pour parler du handicap, sous peine de créer contresens ou antithèse. On peut raisonnablement supposer que le refus du cabinet d'utiliser le terme « inclusion » trouve ses origines dans le lien étroit qu'entretient monsieur Gardou et le SEPH. Proche du cabinet, et ayant un entretien mensuel avec Sophie Cluzel, il est envisageable de penser qu'il a pu offrir ses lumières à la ministre qui les a ensuite diffusés à l'ensemble des collaborateurs ou que la lecture de cet ouvrage a motivée la radiation du terme « inclusion » du vocabulaire du SEPH. Cette influence de Charles Gardou sur l'institution est vérifiable au travers des modifications apportées à certaines

stratégies de communication. Ainsi, le slogan d'un événement du SEPH appelé DuoDay⁹ a été modifié en 2019 à la demande de Sophie Cluzel. Nous passons donc de « *DuoDay 2018 : L'inclusion par l'emploi* » à « *DuoDay 2019 : Un tremplin vers l'emploi* ». Ici, le terme « gênant » n'est substitué à aucun autre et tout simplement supprimé.

Bien que le SEPH ne soit pas à l'initiative de la formule, il semble vouloir la démocratiser. Pourtant, comme le rappelle Alice-Krieg Planque, une formule appartient à une « *période d'exception, [...] une plage de temps durant laquelle un mot se met à fonctionner dans l'espace public comme une formule* » sans qu'un auteur lui soit forcément attribué. Ainsi, les formules comprenant l'adjectif inclusif/ve circulent de plus en plus dans l'espace public, sans avoir une appartenance particulière au champ du handicap. Nous allons afin de rester dans notre domaine d'étude nous intéresser à la propagation de cette dernière au sein des institutions d'étatique.

b. Diffusion du concept de « société inclusive » et prémices de conflictualité

Comme le dit régulièrement la secrétaire d'État, la politique du handicap est transversale. Le SEPH est donc amené à travailler de concert avec de nombreux ministères pour s'assurer du caractère « inclusif » des politiques et actions mises en place pour les citoyens.

En travaillant avec le ministère de l'éducation nationale sur la réforme de l'école, le SEPH a propagé l'idéologie de « l'école inclusive » au sein du ministère. La rédaction des communiqués de presse visant à mettre en lumière la collaboration entre les deux ministères a insisté lourdement sur le caractère « inclusif » de la démarche. Le ministère de l'Éducation nationale étant beaucoup plus occupé que le SEPH au moment de la diffusion de l'information, le secrétariat d'État s'est alors vu confier l'entière rédaction des communiqués de presse communs. Le caractère inclusif de la réforme sur l'école n'était qu'une partie infime du travail réalisé et

⁹ Journée d'échange entre une personne handicapée et un professionnel valide, dans une entreprise du milieu ordinaire.

était mal maîtrisé par le service communication du ministère de l'Éducation nationale. Ces conditions ont offert au SEPH l'opportunité de démocratiser un peu plus sa vision inclusive. Le ton est donné dès le chapô du communiqué de presse rédigé à cette occasion. On peut lire dans les premières lignes « *La secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées a présenté, le 27 février 2019, une communication portant sur la politique en faveur des personnes handicapées. Cette politique s'articule autour de cinq priorités, et notamment celle de l'école inclusive* ». Il a été demandé par le ministère de l'Éducation nationale après lecture de la première version du communiqué d'expliquer ce que le SEPH entendait par « société inclusive » (preuve que la formule était complètement intériorisée par tous les acteurs du SEPH qui ne l'expliquait même plus). La réponse apportée a été la suivante « *Le choix du Gouvernement de faire **du handicap la priorité de ce quinquennat** vise à construire une société réellement solidaire et fraternelle, **une société inclusive*** ».

Il est impératif de remarquer que, pour expliquer une formule, le SEPH a eu recours à une autre formule. L'argument d'autorité « priorité du quinquennat » vient soutenir la vision inclusive du SEPH qu'elle définit comme « une société réellement solidaire et fraternelle ». Il est d'ailleurs assez étonnant de constater qu'en voulant asseoir sa légitimité, le SEPH a d'une certaine manière remis en cause les principes de la République. J'ai durant la rédaction de ce communiqué remis en cause l'utilisation de l'adverbe « réellement » qui présuppose que la société actuelle n'est pas, ou alors que partiellement solidaire et fraternelle. Comment une institution gouvernementale peut-elle remettre en cause le caractère solidaire et fraternelle de la société sans remettre en question quelque part, le travail du gouvernement ? La tension dans cette phrase n'a choqué personne car elle contribuait à apporter au SEPH une autre raison. Comment parvenir à construire cette société réellement solidaire où chacun aimerait vivre sans le SEPH ? Le service de communication a ensuite continué dans la surenchère en expliquant qu'« *un saut qualitatif est en train de s'opérer pour que l'école soit **réellement** inclusive [...], pour tous les élèves en situation de handicap.* » Il est cette fois tout à fait vrai que l'école n'est pas pleinement accessible aux besoins de chaque enfant. Mais les deux occurrences de l'adverbe « réellement » donne une

tonalité particulière au communiqué de presse. Le SEPH se présente comme David contre Goliath. La petite institution semble vouloir lutter presque seule pour le droit des personnes handicapées au sein de cette société hermétique aux problèmes du handicap qui feint d'être ouverte à tous. Ce positionnement est problématique puisqu'il contribue dans une certaine mesure à entretenir le clivage valide/non valide.

Ce communiqué de presse a également été l'opportunité de faire le bilan d'une action du SEPH et donc de lui offrir de la visibilité : « *La concertation "Ensemble pour l'école inclusive" a mobilisé plus de 120 participants d'octobre 2018 à février 2019* ». La concertation est une nouvelle tendance politique qui vise à faire participer les citoyens à l'élaboration des projets de lois. Le titre donné à cette dernière est chargé en signification « Ensemble pour l'école inclusive » donne une impression d'unité et de mobilisation. Encore une fois, la formulation vise à susciter le consensus, tout en étant neutre et générique. On ne peut être contre l'école inclusive mais il est assez facile d'être « ensemble » pour de nombreuses autres causes comme en témoigne l'association « Ensemble pour les animaux » ou l'initiative de la ville de Nantes et de Nantes métropole « Ensemble pour le climat ». Cela démontre bien le caractère fédérateur de la formulation, utilisée à son tour par le SEPH.

Certains éléments tels que les interrogations du ministère de l'éducation nationale prouvent que des incompréhensions et de potentielles tensions peuvent exister autour de la formule « société inclusive » et de ses dérivés.

Conclusion partielle

Les relations d'interdépendance qu'entretient l'institution avec d'autres structures similaires et potentiellement concurrentes l'ont poussée à ritualiser sa production d'énoncé. Le secrétariat d'État grâce à l'imposition de routines et de contraintes d'écriture affiche une cohérence dans ses discours

En raison de son statut peu reconnu des Français, le SEPH use du discours pour tenter d'imposer son autorité et sa légitimité auprès du grand public. Le recours à un discours relativement neutre, facile à reprendre et identifiable grâce à des formules caractéristiques de son idéologie font partie de sa stratégie pour assurer sa visibilité et sa longévité.

Enfin, cette première partie nous a permis de vérifier que la locution « société inclusive » possède les principales propriétés de la formule (Krieg-Planque, 63 : 2009). La locution « société inclusive » possède premièrement un caractère figé, une stabilité qui la rend identifiable dans les différents textes analysés. Ensuite, l'utilisation particulière du mot « inclusion » témoigne de l'inscription de la formule dans une dimension discursive. L'adjectif « inclusif » n'est pas une forme nouvelle mais son usage est commenté, cristallise des enjeux et fait l'objet de recherches et d'ouvrages. Enfin, les formules utilisées par le SEPH circulent dans la langue et passent d'un locuteur à un autre. Cette circulation se caractérise notamment par l'émergence d'une série de dérivés des formules. L'utilisation des formules par d'autres locuteurs que les membres du SEPH fait notamment apparaître des signes de conflictualité ou de flou. Or, le fait que la formule comporte un aspect polémique est une des conditions qui permet de revendiquer son statut de « formule ». Nous explorerons l'aspect polémique des formules utilisées par le SEPH et leur fonctionnement comme « référent social » dans les parties suivantes.

Après nous être intéressés à la neutralité du discours du SEPH nous allons maintenant nous focaliser sur les conséquences de ces pratiques discursives consensuelles.

Chapitre II Une uniformisation et une neutralité des discours qui entraînent une forme de dépolitisation.

Ce deuxième chapitre pose la question des conséquences du lissage discursif sur le fonctionnement et sur l'image d'une institution. Nous avons vu que le SEPH a entrepris une communication visant à le légitimer et à le démarquer des autres institutions. Nous allons maintenant voir comment, en tendant d'attirer systématiquement le consensus, le SEPH tend à dépolitiser son discours et à s'éloigner des citoyens alors même qu'il essaye de s'en montrer le plus proche possible.

Dans une première partie, nous analyserons la mise en scène des interactions de l'institution avec les citoyens. Le SEPH se donne à voir comme proche des citoyens qu'il représente et tient un discours parfois plus « sociétal » que politique par souci de neutralité et d'imposition idéologique. Mais cette volonté d'attirer le consensus éloigne l'institution de la politique et des désirs des administrés.

Si le discours de l'institution semble passer de préoccupations politiques à des préoccupations « sociétales », nous verrons dans une seconde partie que ce glissement ne se fait pas sans impliquer des enjeux sociaux complexes. Le discours consensuel du SEPH travaille sur les dénominations relatives au handicap. Mais la volonté d'imposer des concepts non politiques aux citoyens entraîne des rapports de forces et des luttes de représentations.

I. Une communication qui s'efforce de paraître proche des citoyens et s'éloigne de la politique

a. Un gouvernement proche du peuple : La notion de "société civile" synonyme de renouveau ou supercherie ?

Afin de comprendre comment le SEPH cultive une image de proximité avec les citoyens, il est nécessaire de se pencher sur la stratégie du gouvernement qui a grandement influencé celle de l'institution.

L'investiture d'Emmanuel Macron en 2017 marque un tournant dans la façon de concevoir les représentants de l'Etat. Le candidat qui s'est illustré au moment de sa campagne comme le candidat « ni de droite ni de gauche » s'est démarqué par sa jeunesse et ses idées novatrices. Il a su incarner le renouveau de la classe politique souvent jugée en souffrance.

Au moment de la composition du gouvernement, une expression s'est répandue comme une traînée de poudre, celle de « société civile ». Emmanuel Macron a fait entrer au parlement et dans l'exécutif des personnes issues de « la société civile », comme un gage de proximité pour les citoyens. Ces nouveaux profils tel un label « nouvelle politique » devaient pouvoir incarner, écouter et servir le peuple dont ils sont issus. Mais que devons-nous entendre par l'expression « membre du gouvernement issu de la société civile » censé agir comme une valeur ajoutée ?

Il semblerait que cette formule soit construite en opposition à quelque chose plus qu'elle ne renvoie à une définition stable. Dès le début des années 90, Dominique Colas soulignait le caractère polysémique de la notion : « *Devenue l'étiquette de toute sortes de marchandises, ou parfois même label du vide, « société civile » forme un lieu commun où les commodités d'un mot de passe permettent de se parler sans savoir ce que l'on dit, ce qui évite de trop se disputer* » (Colas, 1992, p44). Hélène Michel dans son article « La « société civile » dans la « gouvernance européenne » éléments pour une sociologie d'une catégorie politique » s'intéresse également à l'émergence de cette notion dans les discours européens. Selon elle, « *La genèse et l'institutionnalisation de cette catégorie [...] résulte de la volonté de certaines*

*institutions (Comité économique et social européen, Commission européenne) unanimement animées par une même stratégie : il s'agit de (re)donner une place aux citoyens de plus en plus méfiants et faiblement intéressés par la politique européenne, en leur offrant les moyens de participer au processus d'élaboration et de mise en œuvre de politiques publiques européennes et, ce faisant, de (re)légitimer les institutions de l'Union européenne» (Michel, 2007 : 32). Le recours à la notion de « société civile » par les organisations peut donc faire office de stratégie de légitimation, dont le succès reposerait certainement en partie sur le flou de la notion. Gautier Pirotte, auteur de la *Notion de société civile (éditions La Découverte, 2008)* indique que la définition de la « société civile » est tout à fait variable, et qu'elle dépend du locuteur qui l'emploie, du temps et du lieu. Selon lui, « *il ne s'agit pas dès lors d'étudier une société civile universelle à partir d'une définition unique valable en tout temps, en tous lieux. [...] Dès lors, loin d'être scientifiquement peu opérante, la notion de société civile ouvre la voie à des programmes de recherche prometteurs, en offrant aux chercheurs la possibilité d'appréhender à travers ses usages quotidiens toute une gamme de changements économique, politique, sociaux et culturels* » (Pirotte, 2008 :112). En somme, tout le pouvoir de cette expression réside dans le flottement existant autour de sa définition. Ainsi, dans notre cas il est intéressant de se focaliser non pas sur la définition de ce vocable à la mode et en construction d'un point de vue scientifique, mais sur les représentations auxquelles il renvoie lorsque les locuteurs l'utilisent.*

Dans la conception « *macronienne* », une personne issue de « la société civile » est une personne qui n'est pas issue du milieu de la politique et qui n'a jamais exercé de mandat politique. Cette inexpérience politique serait alors un gage d'honnêteté mais aussi, synonyme d'incarnation juste du pouvoir. Cependant, comme le rappelle Pirotte « *Il convient d'être prudent dans l'emploi de cette notion, jamais totalement exempte d'investissement idéologique et politique* ». Dans un contexte de stratégie de communication politique, on peut avancer que « la société civile » est un concept qui permet au locuteur qui l'emploie de créer une stratégie de communication nouvelle, avec des identités qui y correspondent. Ainsi, en s'entourant de personnalité médiatique (parfois) mais non politique, Emmanuel

Macron a sans doute souhaité construire un exécutif à son image : jeune, novatrice et dynamique.

Sophie Cluzel, secrétaire d'État en charge des personnes handicapées est à l'image de ces nouveaux membres du gouvernement. Tout comme elle, une quinzaine de membre du gouvernement sont des personnalités issues du monde associatif ou de l'entreprise ne disposant pas d'une formation en politique ou d'une expérience quelconque de ce milieu. Pourtant très active dans le milieu associatif du handicap, à l'origine de plusieurs rassemblements de parents d'enfants handicapés, elle a néanmoins opté pour une communication visant à mettre en avant son profil de mère d'enfant porteur de handicap. La secrétaire d'État se prête en effet au jeu de l'exposition promotionnelle avec les médias, en leur dévoilant certains aspects de sa vie, appartenant à la sphère privée. Une interview du magazine *Elle* confirme ce constat. L'article titré « "Au début, les amis éclatent en sanglots dans vos bras": le témoignage bouleversant de Sophie Cluzel sur sa fille trisomique » mêle déclarations intime et politique. La secrétaire semble vouloir diffuser un message simple qui pourrait être « je suis moi aussi passée par là, je suis comme vous ». Les mots du journaliste vont dans le même sens que notre supposition « *Depuis vingt-deux ans, elle s'occupe de sa fille Julia, trisomique. Et aussi de tous ceux qui sont confrontés au handicap. Interview d'une secrétaire d'État qui sait de quoi elle parle.* ». Le parcours personnel de la secrétaire d'État lui confère donc le statut de spécialiste. On peut également supposer que son parcours personnel, plus que son parcours professionnel et militant lui ont permis d'accéder à ce poste. Sophie Cluzel semble en effet coller tout à fait à l'image de la candidate proche du peuple et de ses préoccupations quotidiennes. Un article paru dans *Le Nouvel Observateur* vient étayer cet éthos. Le portrait de la femme politique y est dépeint de manière intéressante. Bien que qualifiée de « peu connue du grand public » elle est surtout présentée comme « *l'un des piliers du gouvernement. L'une de ses cautions sociales* ». On y rappelle également qu'elle est « *issue de la société civile* ». Ces propos « humanisants » permettent au journaliste d'avancer que « *Le désarroi des familles, leur sentiment de solitude face aux institutions... Ces souffrances, la secrétaire d'État les connaît intimement* ». L'article en plus de mettre en lumière la proximité de la secrétaire d'État avec les citoyens qu'elle représente offre à

Sophie Cluzel l'occasion de faire preuve « empathie » envers les citoyens non convaincu par son travail.

En effet, le fait d'être issue de la société civile mais surtout d'être une ancienne militante sont des valeurs ajoutées pour attirer le consensus et l'apaisement des tensions. Lorsque le journaliste évoque les associations qui déplorent le manque de réactivité du SEPH *« la secrétaire d'État affirme la comprendre : « J'étais comme ça, moi aussi, quand j'étais militante. J'aimerais aller plus vite. Malheureusement, le temps des parents n'est pas celui des grandes politiques publiques. Et si certaines associations veulent voir le verre à moitié vide, j'insiste sur le verre à moitié plein »*. Puisque les médias contribuent à la mise en circulation des informations et des représentations propres aux personnages publics, nous pouvons voir en ces articles les prémices de la réussite de la stratégie du SEPH.

Ainsi, le SEPH représente ce nouveau gouvernement qui se présente comme proche du peuple, habilité par le parcours de vie de ses membres à mieux comprendre et représenter les citoyens.

Mais cette stratégie de communication est à double tranchant. D'une part parce qu'elle contribue à renforcer la représentation déjà présente dans l'imaginaire collectif d'une classe politique en crise, en manque de repère, éloignée des citoyens. Et d'autre part parce qu'elle semble aller de pair avec une stratégie paradoxale de dépolitisation, visant à pérenniser la stabilité du gouvernement. L'exposition de la vie privée des politiques comme argument d'efficacité peut avoir tendance à dépolitiser le contenu de la communication politique, en privilégiant la forme sur le contenu. Mettre en scène des personnalités politiques et capitaliser sur leur vie intime fait passer au second plan les véritables enjeux de la politique. En personnalisant la politique, on parle de sujets superficiels sans toucher au fond de la question politique. Dans un contexte de crise endémique, le SEPH a pris le parti d'adopter une stratégie de négation du clivage et de l'antagonisme en mettant en avant sur la personnification de sa politique en la personne de Sophie Cluzel. L'adoption d'une forme d'empathie envers individus ordinaires basée sur le principe de la mimésis en plus de l'utilisation de discours lisse et uniforme permet d'éviter les réactions contraires aux idéaux promues. Or, peut-on imaginer

dépolitiser les institutions pour arriver à une stabilité et à une longévité politique sans inquiéter le citoyen ? Nous allons maintenant voir que la dépolitisation générale du gouvernement mène à une inévitable dépolitisation des discours.

- b. La mise en scène du pouvoir : quand la proximité avec le peuple se donne à voir.

Dans ce contexte si particulier que nous venons d'exposer, « les novices » en politique composant le gouvernement ont dû très rapidement lutter pour obtenir de la visibilité médiatique dans l'espoir d'obtenir par la suite une forme de légitimité politique. Paradoxalement, l'exercice de la politique semble parfois se résumer à la notoriété obtenue grâce aux médias. Il s'emblerait que l'on assiste à la spectacularisation de la politique. Non pas dans le sens où celle-ci serait spectaculaire, mais où elle est un spectacle, une représentation devant un public. Ainsi l'action politique ne se juge et ne se mesure plus uniquement sur le terrain ou via le sondage d'opinion des administrés, mais au travers du nombre d'articles publiés sur une institution ou sur une personnalité politique. Ce gouvernement, qui tente de faire de la politique « autrement » a permis l'émergence de phénomènes nouveaux de mise en scène du pouvoir visant à la médiatisation promotionnelle dans un but d'accroissement de prestige, popularité ou légitimité.

Les médias n'étant pas toujours accessibles, les « nouveaux ministères » dont fait partie le SEPH ont pris l'habitude de créer l'évènement et de construire une communication basée sur l'autopromotion. L'institution a donc pris pour habitude d'organiser des événements et des déplacements pour se donner à voir. Ces événements, conçus en grande partie pour susciter l'intérêt des journalistes, sont aussi des exercices de démonstration du pouvoir ayant pour relais d'information le site officiel et sur les réseaux sociaux de l'institution.

Avant d'analyser certains des dispositifs de communication mis en place par le SEPH, il semble bon de rappeler qu'une frontière existe entre le travail effectué par les journalistes et celui effectué par les communicants. Bien que communicants et journalistes aient besoin les uns des autres pour nourrir leurs activités

professionnelles, ils ne peuvent être perçus comme des associés œuvrant dans un but commun. Nous pouvons aisément ici mobiliser la notion de Jean-Baptiste Legavre qui parle « d'associés rivaux ». En effet, journalistes et communicants luttent pour une définition de l'actualité totalement différente. Il a été très intéressant de voir que le SEPH a pris pour habitude de convier certains journalistes à des événements donnés, sans pour autant vouloir qu'ils y prennent part. Cette démarche vise certainement à éviter que la portée que l'institution souhaite donner à l'événement ne soit modifiée. Cette mise à distance paradoxale des journalistes s'effectue en grande partie par le discours.



Les communiqués de presse, annonces presses et autres contacts réels ou à distance entre l'institution et les journalistes n'ont pas pour but de faciliter le travail de ces derniers. Le SEPH, à travers ces événements tente de produire des signes (discours, images et comme nous le verrons prochainement, témoignages) ajustés aux logiques et aux formats médiatiques. Ce travail d'adaptation et d'anticipation n'est pas du tout désintéressé et ne tente pas d'aider les journalistes à travailler plus vite et à tenir leurs délais. Ce travail a pour but « d'accompagner » (par le discours) les journalistes vers la définition de l'actualité qui peut arranger le SEPH, évitant ainsi qu'ils n'aillent ailleurs ou même plus loin que les pistes imaginées et validées par l'institution.

Nous allons maintenant prêter attention à la théâtralisation des interactions qui peut exister au sein de certains dispositifs de communication mis en place par l'institution. La journée de lancement du DuoDay 2019 témoigne de la place prépondérante faite à la mise en scène de la proximité entre gouvernants, et gouvernés.

En février 2019, à l'occasion de la journée de lancement du DuoDay, les journalistes ont été invités à « échanger avec des duos de l'édition 2018 qui viendront témoigner »¹¹. Le témoignage et le récit sont des modes de communication tout à fait intéressants. Ils séduisent les journalistes car ils humanisent l'événement, donnent un point de vue différent, personnel, peuvent susciter l'adhésion et le sentiment d'identification. Cependant, si l'usage du mode du récit est bénéfique

¹¹ Citation provenant de l'invitation officielle.

pour l'institution, il ne se fait pas de manière spontanée comme on pourrait le croire. En effet, il ne s'agit pas de donner la parole à l'utilisateur, mais de mettre en scène cette parole afin qu'elle serve le point de vue initié par l'institution. Le document ci-dessous vient éclairer notre propos. Il s'agit d'un document interne du SEPH intitulé « Déroulé-questions 1^{er} février » qui peut être considéré comme le script anticipé des interactions attendues lors de l'évènement.

(8h58-9h06) Thème : « suites du DuoDay »	(8h58-9h06) Thème : « suites du DuoDay »
<p>Intervention 4 :</p> <p style="text-align: center;">THALES</p> <p>Viviane FASSY - Stéphanie CAUSSE</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>Conseillère en économie sociale et familiale du site Thalès Mérignac</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>DUO</p> </div> </div> <p style="color: red; text-align: center;">Merci d'avoir fait le déplacement depuis <u>Bordeaux</u>.</p>	<p>Questions :</p> <p>A travers votre duo, j'aimerais que nous nous intéressions aux suites du DuoDay. Votre histoire/parcours montre bien que le DuoDay ce n'est pas qu'une rencontre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stéphanie Causse, pourriez-vous nous présenter rapidement votre parcours et nous expliquer ce qu'il s'est passé depuis le DuoDay 2018 ? <i>(apprentissage de 2 ans chez Thalès)</i> <p><i>! ne pas parler d'emploi comme prochaine étape !</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont vos missions ? • Viviane Fassy, pourquoi avoir proposé une alternance à Stéphanie ? Quel a été le rôle du DuoDay ? <i>(Le DuoDay : un déclic ! a créé la rencontre. Stéphanie était motivée, elle avait envie).</i> • Viviane Fassy, comment se passe l'alternance depuis ? <div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Les remercier. Appeler le prochain trio : Naturalia.</p> </div>

Dans cet extrait de document, nous constatons qu'il n'y a que peu de place laissée à l'improvisation et à la spontanéité. Si les questions et réponses sont formulées à l'avance, certaines recommandations sont aussi faites de manière explicite sur ce qui doit et ne doit pas être dit. La phrase « *! ne pas parler d'emploi comme prochaine étape !* » est éloquente sur la valeur prescriptive de cet écrit. Notons également que tout est fait pour que cette information ne soit pas ignorée : double point d'exclamation, police en italique et position au sein du document. Sur ce même modèle de mise en valeur de l'information, nous remarquons qu'une expression est « recommandée » à l'interlocutrice. « *Le DuoDay : un déclic !* ». Cette phrase qui semble peu naturelle ou du moins peu plausible à l'oral témoigne de la volonté de l'institution à promouvoir l'évènement. En plus de ce document créé par

les services de communication du SEPH, l'institution a également fait appel à un prestataire extérieur (l'agence Successive) pour cadrer les interventions des duos et en faire des vidéos promotionnelles (cf. Annexes) destinées à une diffusion sur les réseaux sociaux ministériels.



binôme 2 :
Viviane Fassy (Conseillère en économie sociale et familiale du site Thalès Mérignac) / Stéphanie

Pas d'impératif horaire
contact : Viviane Fassy

L'histoire du Duoday ? (et pourquoi s'engager ?)

Le duoday, un déclic !

Tout part d'une rencontre pour Viviane. Elle croise Stéphanie, une « étudiante » de 40 ans qui passe un bac pro accueil et stagiaire observation chez Thalès pour 10 jours.

Lors du déjeuner, cette ex-puéricultrice lui dit qu'elle n'a pas de stage pour poursuivre sa reconversion.

Banco ! Viviane lui propose une alternance de 2 ans dans l'entreprise.

Un bilan ?

Cela fait déjà 4 mois que Stéphanie est "apprenante". Elle a une mission administrative, accueil des usagers ou encore organisation des événements.

On s'engage chez Thalès, car la diversité n'est pas qu'une théorie, c'est surtout une pratique. Vaincre les "a priori". Et c'est très riche pour nous, salariés d'un groupe.

Que diriez-vous à quelqu'un qui hésite à participer ? (les bénéfices ?)

C'est un apprentissage mutuel !

Et, le handicap invisible, ça nous oblige à une vigilance, à une bienveillance permanente.

Le duoday, ce n'est pas une action isolée, c'est une opération qui s'inscrit dans la continuité.

Par exemple, on a des outils, on partage des bonnes pratiques pour l'embauche des personnes en situations de handicap. Rien que sur notre site de Bordeaux, ils sont 160 dans différents domaines.

Le document créé par le prestataire extérieur s'ouvre sur la même expression que celle prescrite dans le document du SEPH : « Le DuoDay : Un déclic ! ». Bien qu'un bon nombre des expressions figurants sur ce document n'ait pas été repris avec exactitude lors du tournage, nous constatons encore une fois que, l'accent est mis sur certains mots et expressions. L'usage de l'italique se veut être une marque d'énonciation comme nous l'indique le passage à la première personne du pluriel

et l'utilisation du pronom « on ». Pourtant, ce document a été édité des semaines avant le 1^{er} février. L'énonciation est donc fictive, aidée dans le maintien de l'illusion par le recours à des artifices typographiques. Enfin, l'importance de l'usage des formules est encore une fois soulignée par leur récurrence au sein des documents du SEPH.

Si plusieurs duos ont été amenés à témoigner, toutes les interventions ont été construites sur le même modèle de script écrit au préalable. Si les « thèmes » annoncés par l'institution sont différents, la thématique et les mots utilisés sont les mêmes. En effet, si le duo de l'entreprise Thalès de l'année 2018 est classé arbitrairement sous le thème « Suites du DuoDay », le duo suivant, bien qu'identifié comme appartenant à un thème différent, se voit attribuer un discours en quelques points similaires.

(9h06-9h14)

Thème : « le maillon job-coaching »

Intervention 5 :

NATURALIA – Les Amis de l'Atelier

Christophe BLANCHARD



Responsable du magasin Naturalia de Sceaux

Sébastien LEGOBIEN



DUO -ESAT La vie en herbes
A intégré le poste d'agent d'accueil de l'ESAT depuis septembre 2017

Sandrine DEBLAUWE



Les Amis de l'Atelier
ESAT La Vie en herbes
Job coach

(9h06-9h14)

Thème : « le maillon job-coaching »

Questions :

Merci à tous les trois d'être avec nous. Il nous semblait intéressant de montrer que le DuoDay c'est bien 3 parties prenantes :

- Une personne en situation de handicap
- Un employeur
- Une structure accompagnante, souvent une association qui fait du job coaching, et demain le service public de l'emploi

C'est pourquoi j'aimerais que nous nous intéressions ici au rôle de cet intermédiaire et facilitateur qu'est la structure accompagnante, mais aussi l'intérêt pour les associations de participer au DuoDay.

- Sandrine Deblauwe, pouvez-vous nous expliquer quel a été votre rôle en tant que structure accompagnante, et pourquoi Les Amis de l'Atelier et l'ESAT la Vie en herbes ont décidé de participer au DuoDay ?
- Qu'est-ce que le DuoDay a permis ?

(Il a été un déclic, a renforcé les liens entre Naturalia – partenaire depuis 20 ans)

Nous y retrouvons en effet le mot « déclic » dans une formulation légèrement différente, plus naturelle. En façonnant le contenu des témoignages, le SEPH maîtrise le cadrage de l'événement et les propos tenus. Ces propos mis en scène sont ensuite véhiculés par les médias, friands des belles histoires qui captivent les

lecteurs. Enfin, en plus de rendre la présentation plus vivante et dynamique, l'usage du mode du témoignage permet à l'institution de se pérenniser.

Comme le remarque Nicole d'Almeida dans son ouvrage *Les promesses de la communication*, les organisations et entreprises « *développent un registre de communication nouveau axé sur la reconstitution du passé* » pour s'inscrire dans la durée, créer de la stabilité, de la continuité et se présenter comme une institution pérenne. Parler des anciennes éditions du DuoDay inscrit l'événement, l'institution et sa secrétaire d'État dans une démarche de légitimité et de continuité. Si l'institution tente de laisser aux citoyens l'opportunité de s'exprimer, nous constatons néanmoins que la relation est encore un peu artificielle, retirant ainsi une part d'authenticité à la parole des usagers.

II. Construire la communication « du handicap » : glissement de préoccupations politiques vers des logiques de symbolique, représentation et visibilité

La thématique du handicap semble susciter par essence le consensus. Chacun est convaincu que les personnes handicapées ne doivent pas vivre en dehors de la société et que toute forme d'exclusion à destination de ces personnes est fondamentalement injuste. Martine Carillon-Couvreur dans son article intitulé *Handicap et politique au bout de la législature : Le handicap n'est pas exclu des clivages politiques* déconstruit cet état de fait. Selon elle, ces affirmations très générales sont « *ce qui fait croire que la thématique du handicap est au-dessus de tout clivage politique, en dehors de toute idéologie* ». Mais la réalité est bien évidemment tout autre. La politique du handicap est bien souvent traitée dans la limite des discours convenus. Lorsque des solutions concrètes sont envisagées pour améliorer l'intégration et la vie des personnes en situation de handicap, il est possible de se rendre compte que des tensions, voir des contradictions existent au sein des discours politiques.

Apparaissant de manière épisodique dans les médias, le handicap parvient parfois à se faire une place éphémère parmi les sujets dits « de société ». Mais les discours

tenus lors de ces fenêtres d'ouvertures semblent souvent bien éloignés des réalités sociales des principaux intéressés. C'est alors tout naturellement que des voix s'élèvent pour dénoncer les euphémismes, faux compromis et représentations imposées induits par un discours qui cherche à créer le consensus, plus qu'à créer une réelle politique de solidarité nationale.

a. L'enjeu de la négociation identitaire : lutte pour la déstigmatisation des personnes en situation de handicap

Les politiques en faveur des personnes handicapées sont comme nous l'avons expliqué plus tôt, imbriquées dans l'ensemble des politiques sociales. Ainsi, le SEPH a été créé pour pallier le manque d'implication politique, que certains politiques justifiaient jusqu'alors par la complexité de la tâche de coordination. Cependant, un décalage subsiste entre les politiques menées et les attentes des citoyens en situation de handicap. Ne se reconnaissant parfois pas dans les politiques qui sont censées s'adresser à eux, les personnes handicapées font entendre leur mécontentement face à un discours qui ne les représente pas.

La première difficulté pour l'institution est que le mot « handicap » regroupe en réalité une population très hétérogène. Tous les handicaps ne se ressemblent pas et ne doivent pas être pris en charge de la même façon. Ainsi, lorsque l'institution tente par exemple d'agir pour « une école plus inclusive » les parents d'élèves porteurs de troubles DYS¹³ s'inquiètent. Leurs enfants pourront-ils également bénéficier des structures mis en place ? Lorsque le SEPH crée début 2018 la délégation interministérielle à la stratégie nationale pour l'autisme, certains s'en félicitent alors que d'autres ne comprennent pas ce « traitement de faveur ». L'institution est confrontée à un problème constant de dénomination du handicap. Alors que certains luttent pour la reconnaissance de leurs conditions de personnes handicapées, d'autres ne se définissent pas en tant que tels. D'autres encore font une distinction voire une opposition entre les handicaps dits visibles et ceux

¹³ « L'expression « troubles spécifiques du langage et des apprentissages » regroupe les troubles appelés « DYS » : dyslexie, dyspraxie, dysphasie, ainsi que certaines manifestations induites par ces troubles comme la dyscalculie, la dysgraphie ou la dysorthographe. »

pouvant être considérés comme invisibles, les considérant comme un critère de positionnement social et donc politique.

Dans cette partie, nous tenterons de remettre en question les étiquettes posées sur le handicap, en ce sens qu'elles sont parfois à l'origine de frictions relatives au discours et qu'elles semblent nier l'individualité et la différence. Dans le monde du handicap, une lutte existe pour la dénomination et la désignation de toute chose, de tout cas et de toute personne. Pour le juriste Maxime Vanderstraeten « définir, c'est exclure ». Il soulève à travers ses travaux un paradoxe. Selon lui, les tentatives de définition du handicap ainsi que les tentatives d'instauration de projet de lois « inclusif » ne peuvent aboutir. Le problème se situe dans l'incapacité de dépassement du « modèle médical de référence » concernant la définition du handicap. Or le recours à des critères médicaux préétablis mène inévitablement à une impossible prise en compte de la diversité des handicaps (2015 :94). Se sentant niées dans leur individualité, les personnes handicapées mettent en place des stratégies de réappropriation identitaire, que nous pouvons éclairer grâce aux travaux d'Erving Goffman et de son concept de stigmatisation. Les stigmatés sont à l'origine « *des marques profondes faites au fer sur des soldats, galériens ou voleurs* ». Le sens du mot évolue ensuite pour acquérir une définition plus large qui renvoie à « une marque durable sur la peau »¹⁴. Goffman transpose ce terme à celui des sciences sociales. Selon lui un individu stigmatisé « *se perçoit comme n'étant en rien différent d'un quelconque être humain, alors même qu'il se conçoit (et que les autres le définissent) comme quelqu'un à part* » (Nizet et Rigaud, 2005 :26). Ainsi, le stigmaté se caractérise par un écart entre la norme, le regard de la société sur une personne, et la représentation que cette dernière a d'elle-même. « *Le normal et le stigmatisé ne sont pas des personnes mais des points de vue* » (Goffman, 1963 :161) qui sont caractérisés par une dissociation entre l'identité sociale définie par la norme et l'identité réelle d'un individu. Les personnes en situation de handicap s'inscrivent donc dans cette dynamique, tiraillées entre ce que la société leur renvoie d'eux-mêmes et ce qu'ils sont.

¹⁴ Définition issue du site du CNRTL (centre national de ressources textuelles et Lexicales) <https://www.cnrtl.fr/definition/stigmaté> consulté le 10/08/2019

Indépendamment de sa volonté, le SEPH contribue à entretenir une représentation stéréotypée et globalisante du handicap. Bien que depuis plusieurs années, la société tente de donner la parole aux personnes handicapées, comme en témoigne la création de secrétariat d'État dédié partiellement ou entièrement au service de ces personnes, la sortie de ce mutisme social ne s'est pas faite sans erreur ou paradoxe. La sociologue Anne Marcellini identifie ce basculement pour « *les personnes « dites handicapées » [qui] passent du mutisme à la prise de parole, de la médecine à la politique, de la prise en charge à l'auto-organisation, de l'assistance à la revendication de citoyenneté, de l'immobilité au mouvement et de l'invisibilité à l'exposition de soi* » (Marcellini, 2007 :200). L'émergence du discours des personnes handicapées vient alors s'opposer aux discours d'experts issus du domaine médical ou caritatif, trop souvent catégorisant, habitué à décrire les personnes handicapées par le « manque » ou le « moins ». En effet, comme l'explique A. Marcellini, « *ces discours des personnes dites handicapées font le plus souvent rupture avec les discours d'experts, dans le sens où ils opèrent des redéfinitions catégorielles qui entrent en conflit avec les catégories instituées et ce, dans une stratégie conscientisée ou non de déstigmatisation* ». (Marcellini, 2007 :202).

Le SEPH nourrit sa politique de ce principe d'écoute de l'expertise des personnes handicapées comme l'atteste un compte rendu du Conseil des ministres daté du 15 mai 2019. La mise en œuvre de la politique du handicap y est alors décrite comme « *construite en collaboration étroite avec l'ensemble des parties prenantes, et notamment les personnes en situation de handicap elles-mêmes et les associations qui les représentent* ». On ajoute même que « *La Conférence nationale du handicap constituera un nouveau temps fort de construction pour une société inclusive et fraternelle, en partant des besoins individuels et **de l'expertise des personnes en situation de handicap et de leurs proches**, pour bâtir des solutions collectives* ». Les formules très identifiables du SEPH sont utilisées, nous permettant de penser que l'institution a pleinement réfléchi à ce concept d'expertise des personnes handicapées et qu'elle souhaite le démocratiser. Nous pouvons alors dire que la société encourage le passage d'un modèle médical à un modèle social sur le handicap basé sur l'expérience des personnes handicapées et sur le partage des

savoirs. Mais cette idéologie est-elle vérifiable dans les faits ? Comme le montre certains exemples que nous allons développer plus loin, cette approche est parfois perçue, à tort ou à raison comme une utopie. Les personnes handicapées réunies en collectif ou association, sous l'impulsion de la prise de parole décrite plus haut, dénoncent la non prise en considération de leurs opinions et de leurs expertises ou plutôt une mise en scène de cette dernière. Les institutions sont-elles en mesure de mettre en pratique les grands principes qu'elles annoncent ?

b. Une représentation biaisée du handicap : entre euphémismes et création d'une nouvelle norme

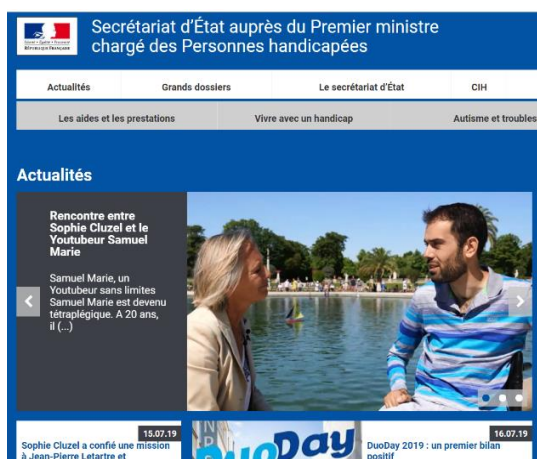
Chaque année, le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) publie un baromètre sur la visibilité des personnes handicapées à la télévision. Malheureusement à chaque publication le constat reste le même ; la représentation du handicap dans le milieu audiovisuel reste marginale. En effet, seules 0,7 % des personnes présentes à l'écran sont en situation de handicap, un chiffre bien éloigné de la réalité de la société puisque l'Insee dénombre 12 millions de Français avec un handicap durable ou provisoire. Le SEPH qui recueille chaque année ce bilan « *remercie le CSA d'avoir dirigé les travaux de ce rapport, qui dresse comme chaque année les constats et défis à relever collectivement* »¹⁶ sans prendre de position plus claire comme à son habitude. Ce manque d'engagement face à ce sujet va nous pousser à nous intéresser aux représentations du handicap émises par le SEPH. Cette partie de notre étude nous permettra de voir si l'institution prend en compte toutes les dimensions de la stigmatisation du handicap.

En dépit des chiffres annoncés par le CSA et des annonces faites par le SEPH, l'institution semble s'enfermer dans une représentation problématique et consensuelle du handicap, aux antipodes des idéaux promus. Il apparaît que le handicap et la représentation de ce dernier sont dominés par le « pathos ». La représentation sociale du handicap est structurée par un certain nombre de

¹⁶ Communiqué de presse du SEPH daté du 31/05/2018. NB. Aucun communiqué n'est paru à ce propos en 2019.

préjugés et stéréotypes entretenus par l'institution censée paradoxalement lutter contre ces derniers. Alors que la secrétaire d'État tient à mettre l'accent dans de nombreuses interviews sur le fait que 80% des handicaps sont invisibles, il n'a de cesse - comme nos exemples le montreront- de diffuser des images stéréotypées du handicap.

Les dossiers de presse du SEPH ainsi que son site internet regorgent d'images stéréotypées du handicap. Pire, il semble qu'une régression s'opère dans les modes de représentation du handicap au sein de l'institution.



Comme l'atteste les captures écran ci-dessus réalisées le 11 Août 2019, la page d'accueil du SEPH met en scène le handicap de façon manifeste. La première image montre la secrétaire d'État en compagnie de Samuel Marie, youtubeur tétraplégique qui a entrepris un voyage militant sur les routes de plusieurs pays dans un camion adapté. La deuxième montre Garance, jeune femme polyhandicapée et son orthophoniste lors d'un comité de pilotage sur la transformation de l'offre médico-social. Du haut au bas de la page, le handicap se montre avec un point de vue différent. Si les deux personnes présentées ne souffrent pas du même handicap elles partagent le point commun du fauteuil roulant, image hautement symbolique mais aussi réductrice du handicap. Nous notons tout de même que la photographie représentant Sophie Cluzel et Samuel Marie est coupée de façon à ne pas mettre l'accent sur le fauteuil roulant du jeune homme.

Les modèles stéréotypés des personnes handicapées

Bien que ces deux personnes utilisent par la force des choses l'objet qui symbolise bien souvent à lui seul le handicap pour se déplacer, elles ne sont pas dans des situations personnelles identiques. Samuel Marie est dans la vie active malgré son handicap alors que Garance est dans un établissement adapté. Pourtant, bien que les deux cas de figures soient bien éloignés l'un de l'autre, on constate qu'ils s'ancrent tout deux dans un schéma de pensée bien huilé concernant le handicap. Samuel correspond à la figure du *handicapé-héros*, qui parvient à dépasser le handicap pour avoir une vie jugée « hors du commun » même pour une personne valide. Garance quant à elle renvoie au statut du *handicapé-victime*. Atteinte d'un handicap cognitif¹⁷, la jeune femme incarne le stéréotype des personnes handicapées objet de commisération et d'apitoiement. Le handicap cognitif est dans l'imaginaire collectif bien moins « dépassable » que le handicap physique. Il suscite donc bien souvent un sentiment plus intense de pitié et inspire parfois même la peur ou le rejet. Ces deux modèles sont des exacts opposés, pourtant, ils sont les plus représentés dans les médias. En mettant en exergue ces deux personnes, le SEPH contribue à véhiculer des clichés qui nient la diversité du handicap. Alors qu'il devrait aider la société à « changer de regard sur la handicap » comme une de ses formules de prédilection le stipule, l'institution contribue à alimenter des fausses représentations. Cela pose un problème de taille. D'une part parce qu'aucune institution ne peut être prise au sérieux si elle ne respecte pas les prescriptions qu'elle fait aux citoyens. D'autre part parce qu'une institution d'État ne peut contribuer à représenter les personnes handicapées de façon soit héroïque ou remarquable, soit en les posant en victime nécessitant la compassion. Au lieu de régler un problème de société, l'institution y apporte donc son concours. En effet, la diffusion de ce type de représentation est un problème social grave. En attirant l'attention sur les individus qui « parviennent » à surmonter le handicap, le SEPH présente la déficience comme un défi qui peut et doit être surmonté afin d'être

¹⁷ N.B Le handicap mental regroupe le handicap cognitif, qui se caractérise par des difficultés à mobiliser ses capacités (troubles de l'attention, de la mémoire, de l'adaptation au changement, du langage, des gestes) et le handicap psychique, qui n'implique pas de déficience intellectuelle. Il se caractérise par des angoisses, des troubles bipolaires, troubles obsessionnels compulsifs, troubles de la personnalité.

« normal ». Ce message est à l'opposé du concept même de « société inclusive » tant apprécié par l'institution.

Ce genre de représentation comporte un autre aspect négatif. Faire endosser aux personnes handicapées le rôle de héros peut avoir l'effet pervers d'encourager certains comportements négatifs. En effet, ces images peuvent potentiellement inciter le public à adopter un comportement désinvolte face au handicap.

Pourquoi aider des personnes qui peuvent s'en sortir par elles-mêmes si elles le désirent ? De telles représentations peuvent freiner l'effort social mis en place depuis de nombreuses années en faveur des personnes handicapées. On peut avancer que l'institution apporte ici la preuve qu'elle préfère construire son discours en accord avec la doxa, plutôt que de bouleverser les schémas établis. Cette stratégie lui permet de s'attirer la sympathie et l'intérêt du public, élément essentiel à sa légitimation.

Le recours à des modèles discriminants préexistants

En adoptant un discours « nouveau sur le handicap », en parlant notamment d'inclusion, l'institution se place comme prescripteur. Mais dans les faits, elle s'inscrit bien souvent dans la lignée des formules qui fonctionnent telle que celle de la « télé-charité » afin de susciter l'intérêt. Martine Carillon-Couvreur dans un article intitulé « Le handicap n'est pas exclu des clivages politiques » souligne ce phénomène et pointe du doigt l'impuissance des pouvoirs publics face à la question du handicap. « *Ponctuellement, tout au long de l'année, ont lieu des manifestations qui font émerger de manière éphémère la question du handicap dans les médias. En novembre s'est déroulée la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées. Le 3 décembre s'est tenue la Journée internationale du handicap. Sans oublier l'une des manifestations les plus visibles : le Téléthon* ». Si pour elle cette manière de communiquer sur le handicap est dû au fait que « *les pouvoirs publics ne parviennent pas à prendre en charge, par la solidarité nationale, tous les besoins pourtant présentés comme fondamentaux lors de ces opérations* ». La reprise des codes et de l'esthétique de ces opérations éphémères par les institutions témoigne d'un besoin d'attirer l'attention des médias et du public.

- c. Reprise des codes de la communication associative ou philanthropique :
concevoir les dispositifs de communication institutionnelle comme des
vecteurs de visibilité

Les institutions tendent parfois à aller vers des formats et des modèles plus proches du marketing et de la publicité que de la politique. Le SEPH s'attache parfois plus à communiquer sur des actions visant à changer les habitudes et attitudes de la société face au handicap que sur des actions politiques. Les domaines associatifs et philanthropiques ont pour habitude d'adopter certaines techniques de marketing. Dans son article intitulé « Don, communication de masse et partenariats » Jacqueline Deguise-Le Roy analyse le don comme médium de communication. Elle met en évidence que « *Dans le cadre associatif, le rapprochement entre donateur et bénéficiaire se fait par le truchement de l'information et de la communication sur le principe d'un anonymat de masse qui a moins pour objet de cacher les identités que d'inscrire le donateur et le bénéficiaire dans des rôles stéréotypés, ce dernier étant le plus souvent mis en scène afin d'inciter au don et de toucher ainsi la sensibilité du donateur* ». La mise en lumière de cause, la sensibilisation des publics, et la récolte de don passent donc par le recours aux images stéréotypés. L'utilisation du stéréotype et/ou du sentiment de compassion apparaissent comme un moyen pour les associations et organismes caritatifs d'arriver à leurs fins. Afin de vérifier nos hypothèses, nous allons prendre pour exemple le dossier de presse édité à l'occasion de la conférence nationale du handicap (CNH) 2018-2019 ainsi que les éléments iconographiques qui ont accompagné la campagne (logo, slogan, photographie), puis nous ferons de même pour le dispositif de communication du DuoDay 2019.

Le dossier de presse de la CNH est composé de 14 pages et ne dispose que de 3 photographies. Nous allons nous intéresser aux deux photos qui mettent en scène des personnes, la troisième étant une photographie d'illustration issue d'une banque d'image¹⁹.

¹⁹ L'image montre une jeune femme tenant une tablette où est affichée la page d'accueil du site du SEPH.



CONCERNÉS, TOUS MOBILISÉS !



CONFÉRENCE NATIONALE DU HANDICAP 2018-2019 7

Comme nous pouvons le voir ci-dessus, les photographies ont une esthétique très soignée. Sur la photo de gauche prise à l'occasion d'un déplacement de la ministre dans un centre de formation pour jeunes en situation de handicap, la secrétaire d'État est entourée de jeunes gens en majorité trisomique et de sa fille Julia, porteuse également du syndrome de la trisomie 21. La photographie de droite a été prise à l'Élysée, lors de la restitution des groupes de travail de la Conférence nationale du handicap (CNH). On peut y voir Edouard Philippe accompagné de cinq personnes, dont deux en fauteuil roulant. La photographie très dynamique formant une diagonale ascendante en son centre implique une idée de mouvement et tente de montrer la diversité universelle qui peut également régner dans les lieux les plus symboliques du gouvernement.

Ce que l'on peut reprocher à ces photographies est encore une fois de jouer avec une version stéréotypée du handicap. Le fauteuil roulant est encore une fois utilisé pour permettre une identification plus « facile » de la personne en situation de handicap. La secrétaire d'État qui, nous le savons déjà, a recours à son parcours personnel et au handicap de sa fille comme forme de légitimation et de rapprochement avec les parents d'enfants handicapés se retrouve entourée d'enfants ayant le même syndrome que sa fille. Ces photos, choisies personnellement par Sophie Cluzel en dépit des recommandations du service de communication du cabinet ne sont pas nécessairement les plus appropriées pour illustrer le déroulement de la CNH. Un panel plus large de clichés divers existant, il est étonnant de voir où se sont dirigés les choix de la secrétaire d'État. On peut en effet facilement anticiper les critiques actuellement faites qui renvoient à

l'instrumentalisation de la vie privée, à la mise en scène de soi et à une représentation stéréotypée du handicap.

Le second point qui tend à caractériser une stratégie de communication basée sur des codes stéréotypés proches de ceux du milieu caritatif ou associatif est le choix du slogan de la CNH : « Tous concernés, tous mobilisés ». Adaptable et transposable à de nombreuses causes. Il se comporte comme la formule « inclusif/inclusive » et joue donc sur le flou pour attirer le consensus et ne permettre aucun discours dissonant. Ce slogan peut être divisé en deux parties. Le premier segment « Tous concernés » renvoie à des logiques de communication de grandes causes et de levées de fonds. Le second segment « Tous mobilisés » semble renvoyer au vocable militant. Cette hypothèse peut être appuyée par un petit échantillonnage de slogan collectés sur internet. La formule « tous concernés » est reprise par des causes d'intérêt général et donc indéniables telle que la sécurité routière ou encore plus largement le milieu de la santé (campagne pour le don d'organe, assurance maladie etc...)



Figure1 Campagne d'information de l'agence de la biomédecine



Figure 2 Campagne de dépistage du cancer colorectal

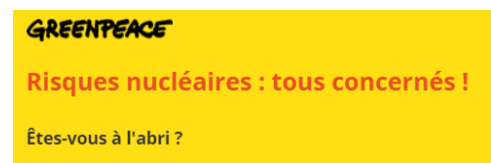


Figure 3 Campagne Greenpeace

Les exemples ci-dessus tendent à prouver que les institutions qui souhaitent attirer l'attention du public sur une cause que l'on peut appeler « d'intérêt général » ont recours à ce genre de formule qui ne peuvent fonctionner par la négative. En effet personne ne se prononcerait ouvertement « contre » la sécurité routière ou contre les campagnes de prévention relative à la santé. Le second segment du slogan choisi par le SEPH semble appeler les Français à prendre part à un mouvement collectif en faveur du handicap. Comment en effet utiliser le verbe mobiliser dans un slogan sans renvoyer à l'univers militant ?

Tout comme la première partie du slogan, la seconde a aussi été mobilisée par des institutions ou groupes appelant à une action des citoyens comme nous allons le voir.

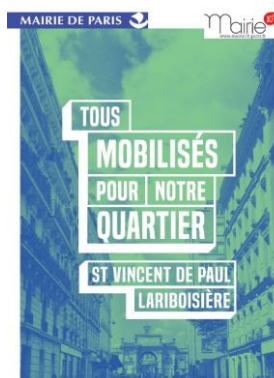


Figure 4 Campagne de la ville de Paris Figure 5 Campagne de la ville reprise pour un groupe scolaire

La ville de Paris a lancé la campagne de communication « tous concernés » en septembre 2017 afin de consulter les habitants pour améliorer l'espace public et la qualité de vie des riverains. La concertation étant la clef de ce projet municipal, une plateforme en ligne et des réunions ont été mises en place pour recueillir les paroles, avis et suggestions des parisiens. Ici, le slogan fait sens puisqu'il est en effet question de mobilisation citoyenne. La démarche a été un succès et a été étendue la même année, conjointement avec le rectorat, aux écoles de la ville de Paris pour agir sur les problématiques propres à chaque établissement. comme nous pouvons le voir sur la figure 5.

Enfin cette formule d'appel à la mobilisation collective peut être utilisée par des groupes antinomique tels que des syndicats (Figure 7) et des grands groupes privés tels que Vinci (Figure 6) qui utilisa le même slogan à l'occasion de la semaine de la sécurité en 2014.



Figure 6 Campagne Vinci



Figure 7 Campagne France Ouvrière (FO)

Dans tous ces cas, la notion de mobilisation doit être remise en question. Elle peut être prise au premier degré comme c'est le cas pour la campagne de la ville de Paris ou celle de Force ouvrière puisqu'il est question d'appeler la cible à agir ou interagir. Mais dans d'autres cas, la notion est utilisée de manière abusive ou floue, afin de mettre en valeur une cause, de manière épisodique comme c'est le cas pour Vinci, qui se place dans une position de campagne de sensibilisation et surtout de promotion de ses actions, comme l'indique le petit texte qui accompagne le slogan « *Les 600 000 collaborateurs de Vinci construction s'engagent pour faire progresser la sécurité sur tous les chantiers, partout dans le monde* ». Cette phrase participe au rayonnement de l'entreprise et souligne sa puissance, son importance et son étendue plus qu'elle ne s'adresse réellement au public, ne l'informe ou le mobilise à une action précise. Les personnes « mobilisées » sont en réalité les collaborateurs du groupe et non pas le public.

Dans le cas de la CNH, on peut parler de mobilisation citoyenne, mais pas de concertation. Parallèlement à ce projet a été lancée une initiative de « *labellisation des bonnes pratiques* ». Les citoyens pouvaient grâce à un formulaire en ligne faire part d'« initiative citoyenne inclusive » afin d'être labellisé « Tous concernés, tous mobilisés ». Mais il ne s'agit pas là de concertation, plutôt de remontée d'information et de promotion par la labellisation de l'institution. Le SEPH précise que « *Les actions labellisées sont visibles sur la page dédiée. Elles seront également incluses dans un rapport rendu au parlement à l'été 2019 qui sera suivi d'un débat devant l'assemblée nationale.[...] Les actions mises en œuvre par les citoyens mobilisés avec les acteurs associatifs, publics, économiques et territoriaux sont multiples et permettent de **construire une société véritablement inclusive*** ». Le travail de concertation ne concernait pas tous les Français puisque des groupes de travail ont été créés par l'institution, enfermant le débat dans des systèmes récurrents de l'entre-soi institutionnel.

En somme, nous pouvons avancer que le slogan de la CNH est un mélange entre un appel à la participation émotionnelle (puisque aucune participation financière n'est demandée) et citoyenne. L'institution emprunte donc des « recettes » communicationnelles qui fonctionnent et qui sont transposables et applicables rapidement à tous types de projets relatifs au domaine du handicap. Le caractère

adaptable et donc consensuel de ce type de communication se retrouve au sein de la communication du gouvernement.

Depuis 2015 le ministère de l'éducation nationale utilise les termes « tous concernés » en guise de slogan et de logo pour ses campagnes de sensibilisation sur les conditions de travail des personnes en situation de handicap.



Figure 8 Logo de la campagne du ministère de l'éducation nationale

Plus étonnant encore, le SEPH a repris (sans parler de plagiat) l'intégralité de son slogan pour la CNH à la Fondation à la fondation de France.



Figure 9 Capture d'écran du site de la Fondation de France (réalisée le 8 mars 2019)

Le slogan prend lorsqu'il est appliqué à la Fondation de France tout son sens. En effet, l'institution remplit toutes les dimensions induites par le slogan. L'investissement du public ciblé est d'abord émotionnel, puis incite à aller vers l'investissement financier tout en ne niant pas la dimension militante de la cause (le public s'engage dans une lutte contre le cancer). Force est de constater que ce type de formule est très souvent appliquée au milieu de la santé et contribue à créer une image de grande cause mais aussi de dépendance des personnes en situation de handicap. Nous notons également que le SEPH a encore une fois

recours à l'usage de la formule pour mettre en valeur ses projets. Si le slogan « Tous concernés, tous mobilisés » n'est pas une innovation ou une création originale, d'autres éléments du vocabulaire utilisé le sont également. Les « bonnes pratiques » labellisables sont définis par l'institution comme « *une action ou une initiative remarquable autour du handicap qui facilite la vie des uns et est bénéfique pour tous* ». Or, la formule « *facilite la vie des uns et est bénéfique pour tous* » est une citation de Charles Gardou qui dit dans bon nombre de ces écrits que « *Ce qui est facilitant pour les uns est bénéfique pour les autres* ».



« Ce qui est facilitant pour les uns est bénéfique pour les autres. »

Figure 10 2ème version du logo de la CNH

Enfin le dernier exemple sur lequel nous allons nous pencher prendra la forme d'une petite analyse comparative des images produites lors des éditions 2018 et 2019 du DuoDay. Outre le changement de slogan, les représentations choisies par le SEPH pour illustrer le DuoDay sont intéressantes. En effet, alors qu'en 2018 l'affiche mettait en scène un jeune homme noir et un homme d'âge mur avec aucune distinction visible entre la personne dite valide et la personne handicapée (cf. Figure 11), l'affiche de l'édition 2019 (cf. Figure 12) a optée pour une stratégie différente. En effet, comme on peut le voir ci-dessous, il est possible d'identifier bien que cela soit de façon discrète la personne handicapée qui se situe à gauche de l'image. Ces mains indiquent en effet les signes d'un handicap moteur.



Figure 11 Affiche DuoDay 2018



Figure 12 Affiche DuoDay 2019



Figure 13 Duo 2018



Figure 14 Duo 2019

Le choix du duo de la secrétaire d'État lors de cette journée nationale est encore plus éloquent. Alors qu'en 2018, Sophie Cluzel était accompagnée de d'Alexandra, une jeune franco-russe atteinte d'un handicap invisible, nous la retrouvons en 2019 accompagné d'Armel Dhellot atteint de cécité depuis 4 ans.

Un changement manifeste s'est opéré dans la stratégie de communication. Alors que l'année précédente, le duo de la ministre a permis de faire parler du handicap invisible, celui de cette année a été volontairement choisi pour s'inscrire dans le stéréotype des handicaps. Nous notons également la volonté du secrétariat d'État de mettre en valeur la diversité non pas au travers des différents handicaps mais en mettant en avant les minorités. Si en 2018 la secrétaire d'État était accompagnée d'une femme, elle s'est entourée, à sa demande expresse d'un homme noir pour l'édition 2019. En effet Sophie Cluzel souhaitait pour cette édition être accompagnée d'une personne de couleur avec un handicap visible « de préférence ».



Figure 15 Couverture du dossier de presse de l'édition 2019 du DuoDay

La photographie choisie pour illustrer le bilan de l'édition du DuoDay 2019 (cf. Figure 16) est déconcertante, tant elle se joue des stéréotypes pour les mettre en valeur. En présentant ainsi des personnes valides, accompagnées de leur binôme au handicap visible souvent synonyme de la vision qu'ont les personnes du handicap, le SEPH n'œuvre pas pour « changer de regard sur le handicap » mais entretient ce dernier. Contrairement à ce qu'elle annonce (notamment en utilisant la formule « changer de regard sur le handicap ») l'institution ne s'éloigne malheureusement pas des clichés qui dominent le milieu de la santé et entretient, certainement malgré elle, le lien indéfectible qui unit le handicap au domaine de la santé.

En essayant de sortir de la norme imposée par la doxa au travers d'un discours novateur et de grands concepts sociaux, le SEPH semble obtenir l'effet inverse. Tous les arguments que le secrétariat d'État avance pour tenter de faire sortir les personnes en situation de handicap de l'exclusion semblent ne pas s'appliquer à ses méthodes de communication. Nous pouvons ainsi observer un décalage entre les mots et les images produites par l'institution. Ces deux éléments producteurs de sens devraient être en symbiose, et induire le même effet. Or, si l'institution insiste dans son discours sur le changement de regard sur le handicap et sur l'essor d'une nouvelle société plus inclusive, les représentations qu'elle diffuse abondent dans le sens contraire. Il est certain que l'on peut brandir l'argument de la subjectivité des images lorsque le sens n'est pas en adéquation avec l'image. Pourtant, il est impossible d'ignorer le décalage entre le discours de l'institution et ce qu'elle présente comme l'illustration de ce dernier.

Conclusion partielle :

Les règles établies par l'institution pour faire connaître son action et attirer l'attention du public et des médias ont parfois des effets qu'elle n'a pas ou mal anticipés. Nous avons donc vu que le SEPH adopte parfois, dans un souci de neutralité mais aussi de visibilité et de volonté de créer le consensus, les codes du milieu associatif et caritatif qui ont déjà fait leurs preuves. Mais cette stratégie d'exposition promotionnelle de la vie privée des personnalités politiques rattachées au secrétariat d'État ou des stéréotypes sur le handicap mènent inévitablement vers une forme de dépolitisation. L'institution en tentant de mettre en scène une proximité exacerbée avec les citoyens s'en éloigne. L'intrication du registre politique avec le registre « social » ou associatif induit l'émergence de nouvelles pratiques langagières et iconographiques avec des spécificités et des effets sociaux particuliers. Cette « dépolitisation » entraîne en effet des enjeux de négociation identitaire importants. Dans le but constant d'attirer le consensus, le SEPH a pris l'habitude d'utiliser des dénominations lui semblant adéquates mais rejetées par une partie du public. Cette mauvaise appréciation du vocable et des iconographies pour désigner le handicap semble stigmatiser les citoyens en situation de handicap. En effet, alors que le secrétariat d'État lutte pour une société plus ouverte, ses choix semblent stigmatiser les personnes en situation de handicap et ne pas répondre à leurs attentes en termes de réponse politique à leurs problématiques quotidiennes. Le discours de l'institution apparaît pour une partie de la population comme une tentative d'imposer une nouvelle norme, pourtant ni objective ni représentative du handicap.

Après nous être intéressé au positionnement politique du discours du SEPH et à son utilisation des mots et images pour qualifier le handicap, nous allons maintenant tenter de nous pencher de manière plus spécifique sur la réception de ces éléments par le public. Notre but sera alors de montrer que tenter de produire une communication qui se veut consensuelle n'implique pas nécessairement d'y parvenir.

Chapitre III Quand la neutralité et le consensus entraînent la polémique

Nous avons vu que le SEPH a mis en place une stratégie de communication qui vise d'une part à produire le consensus par le discours et qui tend d'autre part à perdre sa dimension politique. Mais nous avons aussi soulevé un premier paradoxe qui réside dans l'usage des représentations du handicap de l'institution. Tous ces éléments éloignent le SEPH de la politique et des problèmes quotidiens et sociaux des usagers. En voulant penser à une grande échelle, le secrétariat d'État s'éloigne peu à peu des préoccupations des individus. Cependant, certaines personnes en situation de handicap ressentent ce décalage et le font savoir. Nous allons maintenant voir qu'en mettant en place un discours qui nie parfois la réalité sociale des citoyens, une institution peut être confrontée à la résistance d'une partie du public, allant jusqu'à créer la polémique.

- I. Un usage du discours qui vise à cacher une réalité qui dérange :
handicap, discriminations et difficultés d'insertion dans la société
 - a. Un discours déconnecté des réalités sociales

Après nous être intéressé aux éléments iconographiques du dossier de presse intitulé « Bilan du DuoDay 2019 » nous allons maintenant nous intéresser à son contenu. Ce bilan clame le succès du DuoDay. Une citation de la secrétaire d'État est même mise en exergue dès la deuxième page juste en dessous des chiffres officiels « *L'édition 2019 est une vraie réussite* ». Nous nous devons toutefois d'émettre des réserves face à ce discours attendu et un brin éloigné de la réalité des personnes en situation de handicap.

En effet, bien que cette opération soit présentée comme un succès, nous ne pouvons ignorer que les chiffres affichés témoignent malheureusement d'un échec partiel. Alors que quelques mois auparavant, Sophie Cluzel annonçait pour objet 40 000

duos, soit 10 fois plus que l'édition précédente, les chiffres de l'édition 2019 sont les suivants : « *12 900 duos concrétisés soit 25 800 personnes.* ». Bien que les chiffres aient en effet été multipliés par 3 par rapport à l'édition 2018, nous sommes toujours bien loin des 40 000 duos annoncés. Le problème n'est pas en soi l'échec dans l'atteinte des objectifs, mais plutôt le fait que tous les chiffres n'ont pas été clairement annoncés. Si l'édition du DuoDay 2019 comptait effectivement 20 000 inscrits, un peu moins de 40% des personnes inscrites n'ont donc pas obtenu de duo. Interrogée sur ce point par le média *Handicap.fr* la secrétaire d'État répond qu'« *en fonction des spécificités territoriales et du nombre de demandes, certains candidats ont eu plus de difficultés à trouver un employeur, ce qui ne remet nullement en cause l'organisation de cette initiative par ces mêmes structures* ». Pourtant, ces chiffres auraient mérité de figurer dans le bilan du DuoDay 2019 puisqu'ils témoignent d'une réalité indéniable : bon nombre de personnes en situation de handicap ne trouvent pas d'emploi faute d'offres suffisantes.

Alors que le taux de chômage a diminué pour atteindre 8.7 %²⁰ sur l'ensemble du territoire, celui des personnes handicapées stagne à 19%²¹ soit plus du double. Bien que la réglementation oblige les entreprises de plus de 20 salariés à recruter 6% de personne en situation de handicap, les chiffres ne s'améliorent pas puisqu'un grand nombre d'entreprises préfèrent payer la pénalité prévue par la loi. Au lieu de profiter de l'évènement pour pointer du doigt certains de ces points fâcheux, le SEPH aura préféré faire du DuoDay une grande opération de communication « positive ». Les pages suivantes ne servent qu'à valoriser l'opération et les différents acteurs qui y ont pris part. Les membres du gouvernement ayant participé aux DuoDay sont listés sur une page entière du dossier de presse. Les principaux partenaires du SEPH tels qu'ALGEEI, Cap emploi, LADAPT, La Croix-Rouge française, les PEP ou l'APAJH sont également cités en bonne position. Les grandes entreprises sont également citées telles que Carrefour, Leroy Merlin et les médias comme France 3 ou radio France. Ce bilan ressemble à une plaquette promotionnelle de tous les acteurs ayant consenti à prendre part à l'évènement. Plus dérangeant encore, la dernière partie du dossier de presse est consacrée aux

²⁰ Source INSEE. Chiffres du 1er trimestre 2019.

²¹ Source AGEFIH (2018).

retombées médiatiques de l'évènement. On peut y lire que 57 % des retombées ont été réalisées en TV et que plus de 150 articles ont été publiés.

Un point est également fait sur les réseaux sociaux. Ainsi on apprend que Le DuoDay 2019 a été mentionné dans 12 500 publications sur les réseaux sociaux (il est précisé que le chiffre est en progression de +13,50 % par rapport à l'édition 2018.). Les considérations relatives aux réseaux sociaux sont très précises :

#DuoDay2019 en trending topics France durant 8 heures le 16 mai.

1 publication a généré en moyenne 5 engagements (like, réaction, partage), ce qui traduit un engouement prononcé de la part des internautes pour le DuoDay.

L'analyse des réseaux sociaux va jusqu'à l'analyse des émojis utilisés :

« Les emojis utilisés confirment ces tendances : l'emoji « applaudissements » a été utilisé par 507 internautes tandis que celui du « pouce vers le haut » est apparu 456 fois. »

Vient ensuite le détail des chaînes de télévision ayant accueilli et/ou passé à

« Il a également dédié deux émissions au DuoDay, pour soutenir les inscriptions le 26 avril et le jour J. Cyril Hanouna a par ailleurs invité d'autres personnalités médiatiques à se mobiliser pour le DuoDay comme Gad Elmaleh et Bob Sinclar, et des DG d'entreprises comme Arnaud Lagardère et Siben N'Ser DG de Planet Sushi. »

l'antenne une personne en situation de handicap. Cyril Hanouna, ami de la secrétaire d'État ouvre le bal, avec l'annonce de la Co-présentation de l'émission *Touche pas à mon poste* sur C8 avec une jeune fille en situation de handicap. Le bilan poursuit avec ce qui semble être une forme de remerciement à l'animateur :

D'autres personnalités sont citées telles que Karine Ferri et « *la petite Emma, gagnante de The Voice kids* »²² (sur TF1) et Anne-Sophie Lapix présentatrice du journal de France 2. Puis on passe bien plus rapidement sur les participations de France 3, France 5 et du groupe M6. Cet étalage de nom de célébrité semble être hors de propos et ne pas coller avec un dossier de presse officiel du gouvernement. Le SEPH semble se féliciter d'avoir pénétré la sphère des personnalités connues

²² Cette jeune chanteuse, gagnante d'un télé crochet diffusé sur TF1 est aveugle.

alors qu'il est censé représenter l'Etat et ne pas se sentir flatter de la participation de certains individus, mais traiter de façon égale, toutes les participations du DuoDay. Ces considérations trompent la visée du DuoDay qui apparaît ici comme un événement médiatique, épisodique, dénué de tout sens politique.

Jamil Dakhlija dans l'ouvrage *Politique people* analyse désigne cet intérêt des personnalités politiques pour les célébrités et les formats de divertissements médiatiques populaires « *processus de peopolisation* ». Selon lui, cette nouvelle forme de médiatisation aurait plusieurs avantages pour les responsables politiques. « *Il permet de compenser la raréfaction réelle ou supposée de tribunes politiques plus classiques et de viser popularité, séduction et proximité* » (Dakhlija, 2008 : 73). Au vu de ces informations, il n'est pas étonnant que Sophie Cluzel se soit rendue à plusieurs reprises sur le plateau de l'émission TPMP.



Figure 16 Promotion du DuoDay dans l'émission TPMP du 10/04/19



Figure 17 S. Cluzel sur le plateau de TPMP le jour du DuoDay

Si Jamil Dakhlija note qu'un changement de cadre s'est opéré dans les années 2000, entraînant la quasi-disparition des grands rendez-vous politiques réguliers à la télévision au profit d'émission de divertissement, il précise que « ce type de couverture médiatique n'est pas un choix par défaut ». Il s'agirait selon l'auteur pour les politiques d'éviter sciemment les questions embarrassantes de journalistes spécialisés dans la politique et d'améliorer leur popularité auprès du grand public (Dakhlija, 2008 : 74-75). Les figures 17 et 18 semblent confirmer les bienfaits de ce genre de mise en scène de soi du politique.

En totale contradiction avec l'étude du CSA (Cf. II, ii, b.), le SEPH se félicite d'une programmation dédiée au handicap pour une seule et unique journée :

« En parallèle, les chaînes du groupe France Télévisions ont diffusé une programmation dédiée au handicap tout au long de la journée : reportage sur des initiatives inclusives, portraits de personnalités engagées ou champions handisport, mais aussi chronique sur l'emploi des personnes handicapées. »

Mais qu'en est-il de ce qui compte réellement, c'est-à-dire du ressenti des personnes en situation de handicap et de leur retour d'expérience ? Leurs paroles dans ce dossier de presse ne sont reprises que de façon fragmentaire et semblent être totalement instrumentalisées à des fins promotionnelles. Ainsi on peut lire dans une mise en page où les citations sont mises en exergue :

« Je n'oublierai pas cette journée passée aux côtés de Cindy qui a su me transmettre sa passion du métier d'hôtesse de caisse. J'ai très bien été accueillie par l'ensemble de l'équipe (...) et cela m'a mise en confiance pour la suite. J'espère pouvoir participer à d'autres découvertes métier dans le cadre du DuoDay. »

Elodie du DuoDay

« Je ne veux plus partir d'ici » ;

« Il y a une bonne ambiance » ;

« C'est une super expérience ».

*Témoignages de personnes ayant intégré l'entreprise Le Petit vapoteur à
Tourelville (Manche)*

Les participants en situation de handicap sont déshumanisés ou anonymisés. Ainsi une jeune femme se prénommant Elodie se voit affublée d'un patronyme étonnant : « Elodie du DuoDay ». Si les noms de famille n'étaient pas communiqués par le participant par souci du respect de leur vie privée, il n'y avait en revanche nul besoin de leur attribuer le patronyme « du DuoDay ». Toutes les personnes valides citées dans le dossier de presse ont leurs noms, prénoms et fonctions inscrites sous leurs propos, contrairement aux personnes en situation de handicap. Seule « Agathe Coutelle, étudiante en école de journalisme et handicapée moteur » ayant

participé au journal de 20h de France 2 a eu le privilège d'être citée de façon décente.

On ne peut excuser de telles pratiques venant d'une institution qui est composée de professionnels de la communication et ne peut faire preuve d'un tel amateurisme sous peine de recevoir des critiques justifiées. La logique aurait voulu de ne citer que les prénoms ou d'ajouter la mention « *les prénoms ont été changés par souci du respect de la vie privée* » évitant ainsi toute polémique. La capacité d'anticipation du SEPH semble ici avoir montré ses limites.

Le bilan de la façon dont il a été produit semble mettre l'accent sur la réussite médiatique de l'événement. Mais les droits des personnes en situation de handicap et leurs problématiques réelles d'accès à l'emploi ont été balayés au profit de noms de personnalité, média ou entreprise connus.

Enfin, le slogan choisi pour l'édition 2019 du DuoDay souligne le mépris total de la réalité de la part de l'institution. En 2018, le slogan « *L'inclusion commence avec un duo* » apparaissait comme problématique pour l'institution et une partie du public à cause du terme « inclusion » comme nous l'avons expliqué précédemment (cf.I,i,c). Au lieu de rectifier le tir en 2019, le SEPH est allé plus loin en ne s'opposant pas au choix de la secrétaire d'État qui opta pour la formule « *DuoDay 2019 : un tremplin vers l'emploi* ». Cette annonce est mensongère car on sait bien qu'une journée de découverte ne peut raisonnablement pas déboucher sur un emploi.

Lorsque la ministre a été interrogée sur les débouchés réels pour l'emploi de l'édition 2018 elle annonça au média handicap.fr qu'il n'y avait pas de chiffres mais qu'il y en aurait en 2019 car, « *Les personnes pourront dire quelles ont été les suites du duo, assure-t-elle. Pour le moment, nous avons des témoignages qui confirment que certains ont débouché sur des stages, des alternances et des embauches. C'est une réalité mais je ne peux pas vous donner de statistiques pour le moment. Notre objectif est de nous outiller dans ce domaine.* » bien qu'elle ait été pleinement consciente des chiffres plus que médiocre de l'édition 2018. Des chiffres²³ existaient

²³ Document consultable dans son intégralité annexe ...

pour l'année 2018, transmis par l'association organisatrice ALGEEI²⁴. L'association annonçait, après retour de questionnaires envoyés aux employeurs et structures accompagnantes, un faible taux de réponse et quelques contrats de plus longue durée.

	Stages plus longs (dont PMSMP ²⁵)	Contrats de mises à disposition	CDD proposés	CDI proposés	Autres propositions
Retour des questionnaires Structures accompagnantes Taux de retour : 15%	62	13	9*	0	6**
Retour des questionnaires employeurs Taux de retour : 7%	13	0	1	1	17***

**9 CDD ont été proposés (dont 5 à des personnes accueillies en établissements médico sociaux, 3 par Pôle Emploi et 1 par un Cap Emploi)*

*** orientation vers emploi accompagné...*

**** 17 « autres propositions » : contrat en alternance, 2 contrats d'apprentissage et différentes formes d'appui à la recherche d'emploi (entretien d'embauche, transmission de CV, parrainage, démarche de VAE...)*

L'association conclut le bilan avec les points suivants :

-
- Plus de 4000 duos formés
- 2527 stages proposés par les employeurs
- 1860 stages proposés par les établissements médico sociaux, Cap Emploi et Pole Emploi
- 57% des répondants nous informent qu'il y a eu des suites à l'opération DuoDay2018 :
- 75 stages plus longs, 13 mises à disposition, 10 CDD et 1 CDI ont été proposés (ainsi que 23 « autres proposition : contrats alternance, d'apprentissage...).
- Plus de 95% souhaitent renouveler l'opération.

²⁴ ALGEEI Association Laïque de Gestion d'Établissements, d'Éducation et d'Insertion

²⁵ Périodes de mise en situation en milieu professionnel, conclue pour une durée maximale d'un mois

Cependant, ces chiffres et conclusions ont été jugés peu fiables par la DICOM. Premièrement parce que le système de retour de formulaire n'est pas infaillible. Puis, le faible échantillon de réponse collecté n'a pas été jugé assez représentatif de l'expérience. Et enfin, alors que le SEEPH aurait souhaité faire intervenir en 2019 les personnes ayant eu un contrat à la suite du DuoDay 2018, (pour apporter de la légitimité et de la visibilité à l'édition 2019) aucun nom, preuves ou forme de traçabilité n'ont pu être fournis par l'association.

En dépit de tout cela, le dossier de presse bilan laisse planer le doute puisqu'il annonce des chiffres qui ne sont pas de source gouvernementale, certainement afin de se dédouaner si la supercherie était découverte. Ainsi, nous pouvons lire dans la section « *un tremplin vers l'emploi* » du document : « *Deux personnes handicapées ayant participé à l'opération l'an dernier ont décroché un CDI dans le Lot-et-Garonne, se félicite le quotidien Sud-Ouest. L'Echo Républicain souligne lui aussi l'embauche de la personne accueillie l'an dernier chez Leroy Merlin.* ». Bien que le grand public n'ait pas eu accès à ces chiffres, des voix se sont élevées sur les réseaux sociaux, puis dans la presse traditionnelle.

b. Un public qui résiste à la forme consensuelle du discours

Le SEPH a toujours eu à cœur de préparer ses discours, de ne laisser aucune place à l'imprévu et anticiper les réactions. Pourtant, malgré le contrôle exercé par l'institution, des réactions dissonantes se font entendre. Ces réactions contraires à celles d'adhésion et d'engouement attendues par l'institution peuvent être assimilées à la notion de polémique. Dans le cadre de mon stage, il m'a été demandé d'analyser ce qui était appelé « incident média » afin de maîtriser le « terrain » et d'être à même de pouvoir anticiper et prévenir les polémiques notamment au travers des réseaux sociaux et des médias. Avec l'aide du service de veille numérique de la DICOM, le SEPH a pu identifier et classer les « forces d'opposition » afin de surveiller au mieux leurs activités sur internet.

Il a été demandé au service de communication d'analyser des polémiques antérieures afin de créer une stratégie de communication de crise en cas de

polémique rendue public. Ce travail n'a jamais été mené à bien, faute de temps au sein du cabinet. Cependant, cette expérience de veille médiatique m'a permis de prendre conscience de l'importance de la résistance du public face à certains mots, expressions ou actions de l'institution. Cette partie s'appuiera donc sur des éléments de corpus analysés durant ma période de stage concernant les polémiques survenues en 2018. Avant de nous pencher sur nos exemples, il est essentiel de définir ce que nous entendons par la notion de polémique et d'expliquer notre méthodologie.

La polémique en communication est caractérisée par le fait que deux discours s'opposent. Ruth Amossy et Marcel Burger dans l'introduction du numéro de la revue *SEMEN* consacrée aux polémiques médiatiques et journalistiques définissent la polémique en assurant qu'« *elle suppose « un contre-discours antagoniste » (Angenot 1982 : 34) qui se focalise sur le discours de l'autre pour le rejeter. Cela suppose deux traits marquants : un dialogisme marqué – même quand il n'y a pas de dialogue effectif, pas de réponse de la part de l'adversaire, le texte polémique est une réaction au mot de l'autre (Garand 1998 : 235) qui assure la visibilité d'une confrontation ; et un rapport conflictuel à l'autre, un affrontement de positions antagonistes »*. La polémique ne doit donc pas être assimilée à la dispute, à la violence ou au bruit mais à l'antagonisme ou à la « *confrontation de positions radicalement opposées.* ». Afin de continuer notre analyse, il est nécessaire de poser un cadre. Nous allons pour ce faire nous appuyer sur le modèle du trilogue argumentatif de Christian Plantin qui comporte trois rôles discursifs ou actants : *le proposant* qui produit le discours repris et remis en cause par l'opposant et *le tiers* qui produit la question et qui donc ne s'aligne sur aucuns des discours et ne se définit pas par l'opposition ou la négation des discours proposés (1996 :12). Dans le cas des discours produits par le SEPH, l'institution est toujours le proposant. Dans cette partie où nous allons nous intéresser aux réactions du public, nous définirons au fur et à mesure les différentes catégories d'opposants auxquels le SEPH est confronté. Le corpus qui sera étudié a été choisi parce qu'il permet de fournir un exemple d'affrontement qui porte sur l'usage de certains mots. Nous pourrons ainsi tenter d'explorer la dimension de la réflexivité langagière du discours polémique comme l'a fait Raphaël Micheli avant nous dans

son article de la revue *SEMEN* intitulé « *Quand l'affrontement porte sur les mots en tant que mots : polémique et réflexivité langagière.* » Afin de respecter le déroulement de notre démonstration, nous allons conserver l'exemple du DuoDay pour illustrer le pouvoir de l'antagonisme en discours.

L'opposant handicapé influant dans le milieu associatif et sur les réseaux sociaux : La polémique sans dialogue effectif

Nous allons nous pencher sur le cas de deux opposantes aux discours du SEPH identifiées en tant que telles par le cabinet de Sophie Cluzel comme nous le montre la cartographie ci-dessous éditée le 13 décembre 2018 par la DICOM.

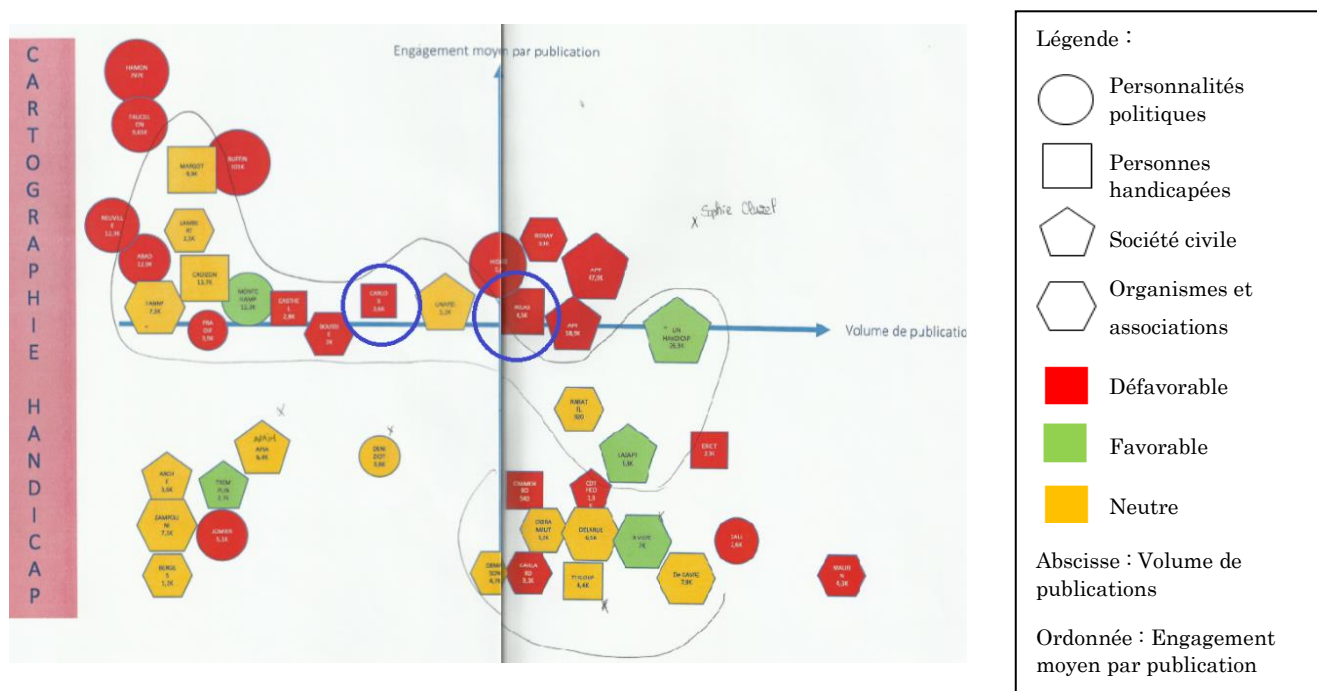


Figure 18 Cartographie réalisée par la délégation à l'information et communication (DICOM)

Elisa Rojas et Marina Carlos sont des personnalités assez suivies dans l'univers du handicap. Elisa Rojas, avocate handicapée militante et activiste a Co-créé le Collectif lutte et handicaps pour l'égalité et l'émancipation (CLHEE) et tient un blog appelé « Au marche du palais ». Marina Carlos est également une bloggeuse en situation de handicap, très active sur les réseaux sociaux. Toutes deux en 2018 n'ont pas hésité à faire part de leurs doutes face à l'initiative du DuoDay.

La campagne du DuoDay 2018 étant massive sur Twitter, c'est d'abord sur ce réseau social que les deux jeunes femmes, ainsi que deux nombreuses autres personnes ont laissé s'exprimer leur mécontentement. On voit les usagers du réseau social s'interroger sur les entreprises participantes et sur le respect du quota de 6% de travailleurs handicapés au sein de leurs structures. On se demande également pourquoi il n'est pas fait mention de la discrimination dont sont victimes les personnes handicapées à l'embauche. Les questions les plus récurrentes tournent autour du fait que cette campagne gouvernementale ressemble plus à du marketing qu'à une tentative de sensibilisation et d'action politique.

Elisa Rojas s'applique à déconstruire les arguments utilisés par la ministre sur Twitter. Lorsque Sophie Cluzel avance que *«l'autocensure des personnes handicapées»* peut expliquer le faible taux accès à l'emploi des personnes handicapées, Elisa Rojas lui oppose l'aspect systémique des discriminations. La déconstruction du discours institutionnel va plus loin puisque l'avocate va sortir du réseau social pour rédiger un long billet dans lequel elle explique son rejet de l'expression « changer de regard sur le handicap » tant plébiscité par l'institution et par la société en générale. Cette tribune contre les formules du SEPH montre à quel point la résistance face à certains termes qu'une institution tente d'imposer peut être forte. La polémique est donc métalinguistique car si le SEPH tente de « prescrire le bon usage des mots » certains militants se séparent « des mots de l'adversaire ». Lorsqu'un « *mot particulier émerge en tant que mot et devient l'objet même de l'affrontement entre deux locuteurs.* » on peut parler de polémique « à forte réflexivité langagière » (Micheli, 2011 :31).

Ce reproche de l'apologie de la formule à la défaveur de la dénonciation de faits graves mais réels est partagé par Marina Carlos sur Twitter. Elle écrit dans un post « *Qd je vois le genre de phrases utilisées pour le #DuoDay2018 : « L'inclusion commence avec un duo », « partagez vos + belles histoires », je me demande si vs vs rendez bien compte qu'au départ, on parle de discriminations/droits non respectés concernant les personnes handicapées.* »

Le refus du vocabulaire flou et édulcoré de l'institution est clair. La formule « changer de regard » est aussi pointé du doigt par la jeune femme qui va la retourner contre son auteur :

« #DuoDay2018 : la priorité, c'est les droits des personnes handicapées et leur mise en pratique réelle, pas le « changement de regard » des personnes non concernées. Ce dernier ne découlera que lorsque les personnes handicapées seront véritablement intégrées, pas l'inverse. »

Ce tweet est une demande expresse de repolitiser un débat qui semble s'égarer dans les méandres de la course à la visibilité médiatique. Les utilisateurs de Twitter ont relevé certains points que nous avons identifiés plus haut comme l'absence d'utilisation de patronyme pour les personnes en situation de handicap, l'instrumentalisation de leur personne ou la déhumanisation pour ne les réduire qu'à un handicap et à un prénom. Les usagés pointe également du doigt le recours systématique au pathos désigné ci-dessous par l'adjectif « larmoyant ».

« Et quand je vois les tweets de la secrétaire d'état, des entreprises, des médias avec des photos en mode « voici X, qui passera la journée avec nous »... c'est tellement paternaliste et larmoyant, et c'est exactement le discours que l'on essaye de combattre aujourd'hui. »

M. Carlos souligne via le réseaux social tout le paradoxe de la communication utilisé par le SEPH qui prescrit des comportements pour ne pas les suivre.

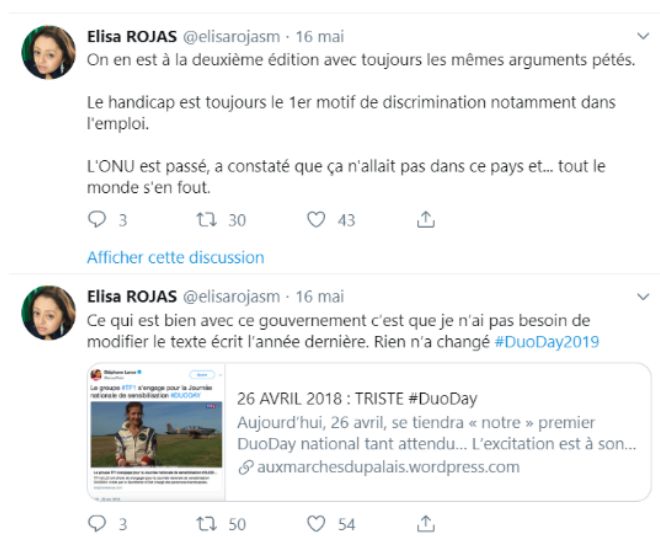
Nous retrouvons également un post de Romain Dilleux, également identifié comme « influenceur digital critique » par le SEPH.

« Quand je vois la com autour du #DuoDay2018 j'ai plus l'impression de voir des valides qui présentent leur nouvel animal de compagnie. »

Ce post acerbe et cru a valu à Romain Dilleux de figurer sur la liste des forces d'opposition du SEPH. Bien qu'il ait peu d'abonnés, ses posts sur le DuoDay ont suscités un fort taux d'engagement et de retwite.

En 2019, les critiques sur le DuoDay étaient du même genre mais moins visibles. Cela peut s'expliquer par le fait que la première édition a choqué le public qui

semble s'être résigné à cette pratique comme le montre le post twitter d'Elisa Rojas et Marina Carlos qui réitèrent les mêmes arguments qu'en 2018.



Capture d'écran réalisée le 7/06/2019



Capture d'écran réalisée le 7/06/2019

La stratégie du SEEPH restant inchangée, le public semble s'acclimater à la démarche et renoncer à la dénoncer massivement. On peut alors dire que l'institution est parvenue à diminuer l'effet de la polémique en ignorant les critiques et en respectant sa ligne de conduite qui implique une communication intensive et positive. Les posts et selfies des partenaires du SEPH et des participants inondent les réseaux sociaux, noyant ainsi dans la masse les réactions de rejet.

Les personnes « isolées » non regroupées en association : affrontement « direct » de deux individus.

Notre exemple suivant s'appuie sur une polémique qui, du mois de février à mars 2018, a « opposé » Sophie Cluzel, secrétaire d'état en charge des personnes handicapées à Marcel Nuss, essayiste et militant handicapé. Le 21 février 2018 Sophie Cluzel est auditionnée par la Commission des Affaires Sociales de l'Assemblée Nationale sur la politique de l'emploi des personnes handicapées²⁶. A propos de l'accompagnement des personnes handicapées vers le milieu ordinaire elle déclare :

« Et je pense que c'est là où il faut tout construire, et faire la preuve aux personnes et à leurs familles qu'on peut être en milieu ordinaire en étant bien accompagné. Je vous rappelle Marcel Nuss, qui est lui-même excessivement handicapé, qui a les trois-huit avec lui parce qu'il est totalement dépendant, et il vous dit « je suis autonome parce que je suis bien accompagné ». Et c'est ça que je voudrais transformer dans notre société, c'est que les personnes handicapées ont toute leur place en autonomie parce que bien accompagnées ».

Choqué par ces propos et par le fait qu'il fasse office d'exemple sans en avoir été informé, Marcel Nuss rédige une tribune qu'il publiera sur son blog Médiapart ainsi que sur la plateforme YouTube, afin de rétablir sa vérité et de s'opposer au discours tenu sur sa propre personne.

Deux aspects du discours de la ministre provoquèrent son indignation. Le premier est l'adjectif choisit par la politicienne pour le désigner : « excessivement handicapé ». Au lieu de se séparer des mots de son adversaire, Marcel Nuss les réutilise et en fait même le titre de sa tribune « Excessivement handicapé »²⁷ sous-titrée « *Madame la secrétaire d'état, Sophie Cluzel se « sert » de moi pour vanter d'avantage d'«autonomisation» des personnes en situation de handicap...* ».

²⁶ Lien vers le vidéo de l'intervention de Sophie Cluzel :

<https://www.youtube.com/watch?v=tMrzKoX4ISM&feature=youtu.be>

²⁷ Lien vers le billet de Marcel Nuss :

<https://blogs.mediapart.fr/marcel-nuss/blog/010318/excessivement-handicape>

Il explique dans son billet « *On m'a déjà affublé du « lourdement handicapé », du « pauvre handicapé », du « polyhandicapé » (alors que j'ai « juste » un plurihandicap), j'en passe et des meilleurs, mais jamais d'un « excessivement handicapé ». C'est dire si, aux yeux de la ministre, « je suis handicapé avec excès ». Avoir un handicap me semblait pourtant suffisant. Cependant, si de surcroît il est excessif, je suis mal barré. D'après le Larousse, la définition d'excès, c'est : Ce qui dépasse la mesure moyenne ou jugée normale et ce qui dépasse les limites permises, convenables. Que je dépasse la mesure pour certains, ce n'est pas un secret, quant aux limites permises et convenables, n'en parlons même pas. » Afin de dénoncer cette prise de parole jugée déplacée, Marcel Nuss reprend treize fois le terme « excessivement » pour mieux s'en distancier comme l'indiquent l'usage des guillemets. Il indique par cet usage de la ponctuation que le mot premièrement employé par la secrétaire d'État est employé dans un sens qu'il juge inadéquat. Les guillemets sont donc ici des présentateurs métalinguistique, marques d'autonymie. Selon Micheli ce procédé sert à « *placer le mot sur le devant de la scène par un processus d'autonymisation : selon la définition d'Authier-Revuz, le signe « dans sa matérialité singulière de signifiant et de signifié, [devient] l'objet même du dire » (2003 : 72).* » (2011 :6). Marcel Nuss choisit comme procédé rhétorique l'ironie et la réfutation puisqu'il reprend les arguments de l'adversaire pour les retourner contre lui.*

Le deuxième aspect contre lequel se révolte Marcel Nuss est le recours à son cas comme figure d'exemple. Selon lui « *Madame la secrétaire d'État m'utilise « excessivement » mal. Je ne suis exemplaire que lorsque cela arrange et, pire, à mauvais escient.* ». L'auteur explique voir son nom associé – et sans son consentement – à des mesures auxquels il ne croit pas « *ce qui est plus grave, c'est qu'elle se sert de mon nom pour une proposition gouvernementale qui fleure « excessivement » le recul insidieux. Sur le principe, je suis le premier à penser qu'il est urgent de sortir le maximum de personnes handicapées « des murs », mais pas à n'importe quel prix.* ». Selon lui, la manœuvre peut être associée à une instrumentalisation de sa personne, sans son consentement explicite et éclairé, ce qu'il dénonce avec ironie « *Cela dit, qu'elle sache que j'existe et me prenne en exemple serait très flatteur si... elle ne se servait pas de moi.* ».

Le SEPH a pris connaissance de cette tribune grâce à la veille médias de la DICOM et aux demandes de réactions de Laurent Lejard, fondateur du site d'information sur le handicap *Yanous*. Cependant, face au caractère délicat de l'affaire, personne n'a formulé de réponse aux relances du journaliste. Toute forme de réponse aurait pu être perçue selon la secrétaire d'État comme « un aveu de culpabilité » alors qu'il ne s'agissait selon elle que d'une incompréhension. Néanmoins la polémique ne s'est pas arrêtée là. Si le SEPH n'a pas réagi, l'assemblée nationale l'a fait par inadvertance. En effet, Laurent Lejard publie le 15 mars 2018 dans une brève titrée « La perle de la semaine » que la transcription de l'assemblée nationale²⁸ est bien différente des propos tenus par la secrétaire d'État. Force est de constater que les propos sont en effet plus convenables, prêtant bien moins sujet à polémique :

« Nous devons leur apporter la preuve, à elles [les personnes en situation de handicap] comme à leurs familles, qu'on peut être en milieu ordinaire tout en y étant bien accompagné. Marcel Nuss, affecté d'un lourd handicap, s'appuie sur une équipe qui tourne sur trois plages de huit heures pour être en permanence auprès de lui. Pourtant, il se considère comme autonome, précisément parce qu'il a conscience d'être bien accompagné. Voilà ce que je voudrais trouver dans le regard de notre société. Les personnes handicapées ont toute leur place en milieu autonome, grâce à l'accompagnement. Je dirais même que l'autonomie passe par l'accompagnement. »

Les propos sont bien évidemment synthétisés et modifiés afin de gommer les traces d'oralité et de rendre la lecture plus agréable. L'assemblée nationale ne publie bien évidemment pas des retranscriptions intégrales et se doit d'opérer un travail de reformulation. Cependant, certaines libertés paraissent avoir été prises, ce qui peut nous indiquer que l'aspect polémique de certains propos a été pressenti.

Ainsi, Marcel Nuss n'est plus « *excessivement handicapé* » mais « *atteint d'un lourd handicap* ». Fait tout à fait intéressant, un troisième problème qui n'avait pas été souligné par Marcel Nuss dans son billet se fait jour. Le segment issu de la retranscription intégrale « [Marcel Nuss] *qui a les trois-huit avec lui parce qu'il est*

²⁸ Lien vers la retranscription de l'assemblée nationale : <http://www.assemblee-nationale.fr/15/pdf/cr-soc/17-18/c1718048.pdf>

totalemment dépendant, et il vous dit « je suis autonome parce que je suis bien accompagné » devient dans la retranscription de l'assemblée nationale « [Marcel Nuss] *s'appuie sur une équipe qui tourne sur trois plages de huit heures pour être en permanence auprès de lui. Pourtant, il se considère comme autonome, précisément parce qu'il a conscience d'être bien accompagné.* ». La reformulation de « *trois-huit* » en « *une équipe qui tourne sur trois plages de huit heures* » témoigne de la force du dialogisme propre à chaque mot. Si l'expression « *trois-huit* » n'a pas été conservée, c'est parce qu'elle renvoie inévitablement au travail d'usine, et donc potentiellement à l'idée de pénibilité et de corvée. Micheli désigne d'ailleurs la gestion du dialogisme des mots comme une des quatre dimensions « *constitutives de ce type de polémique à forte réflexivité langagière* » car en effet « *le mot porte en lui la trace d'emplois antérieurs parfois embarrassants pour les locuteurs.* » (2011 :3) qui est, nous le voyons bien ici, nécessaire d'atténuer ou de dissimuler.

Marcel Nuss quant à lui restera sur une dénonciation de la réflexivité langagière et sur les méthodes prescriptives du gouvernement non suivies par les institutions. « *Comment peut-on prétendre changer les regards et les esprits quand on ne fait pas évoluer son propre vocabulaire ? Pourtant, sauf erreur de ma part, en haut-lieu, on aspire à faire bouger les mentalités en matière de tolérance, d'intégration, de reconnaissance. Or, afin d'avoir un regard juste, il faut usiter des mots justes.* » Ce à quoi personne ne répondra, afin encore une fois de ne pas envenimer la situation.

Nous avons vu que le SEPH ne produit jamais de réponse directe à ses détracteurs bien qu'il ait connaissance des critiques qui lui sont adressées. Dans un dernier exemple, nous allons analyser le mode de polémique adopté par le milieu associatif et par leurs usages des médias.

Les associations et collectifs : lutte entre deux groupes sur le mode prescriptif des mots

Avant de plonger dans notre corpus, il est nécessaire de présenter les relations que le SEPH entretient avec le milieu associatif. Le secteur du handicap est indissociable du milieu associatif car les personnes avec un handicap, leurs

familles ainsi que les aidants ont besoin de se constituer en groupe pour faire valoir leurs revendications. De plus, ce domaine présente la particularité d'être géré à 80% par des associations, elles-mêmes concentrées autour de « grande associations »²⁹. L'existence d'associations dites « gestionnaires » vient complexifier l'organisation de ces dernières puisqu'elles bénéficient d'un statut particulier étant donné qu'elles gèrent des institutions spécialisées. Ainsi, un grand nombre d'associations existe, regroupées selon des critères différents. Les associations sont identifiables par le type de handicap qu'elles supportent. Souvent, les personnes porteuses d'un même handicap se regroupent. Les associations peuvent aussi se créer par thématique tel que l'école, le travail, ou encore les femmes. Enfin, elles peuvent également se créer par « famille » de handicap, tels que les paralyés, aveugles ou déficients mentaux. Cette pluralité de groupement de personnes est problématique pour le SEPH qui est souvent confronté à un afflux massif de demande d'entrevue par diverses associations pour une même thématique. Ces considérations peuvent expliquer en partie le fait que toutes les associations ne peuvent être reçues ou bénéficier d'une entrevue au SEPH. Cependant comme nous l'avons montré précédemment (III, i, a) l'institution a pris pour habitude de « cartographier » ses alliés et de tenir à distance ses adversaires. Ainsi les associations telles que LADAPT, l'Unapei, APAJH, NOUS AUSSI ou encore la Croix-Rouge française bénéficient de rapport étroit avec le SEPH.

L'institution opère également des choix stratégiques, puisque l'APF est régulièrement tenue au courant des activités du cabinet en raison de son importance et de son influence, en dépit du fait qu'elle soit identifiée comme « influenceur digital critique » sur les actions menées par le gouvernement en matière de handicap. Les associations de plus faible envergure ne sont que très rarement conviées aux événements marquants. Certaines familles membres de petites associations sont reçues par la secrétaire d'État mais uniquement de manière individuelle. Les membres d'association « non classées » ne sont jamais reçus à plusieurs pour éviter tout débordement.

²⁹ Chiffres issus du rapport Claveranne - Programme de recherche IReSP « Le Handicap, un nouvel enjeu de Santé Publique » L'invention de la grande association gestionnaire dans le secteur du handicap

Certaines associations ont bien compris que toutes ne sont pas éligibles à pénétrer dans le cercle restreint du SEPH et de la secrétaire d'État. Ces organisations ont alors pris l'habitude de contacter les médias pour faire entendre leurs opinions au gouvernement de manière indirecte ou de créer leurs propres médias, et/ou événements afin d'interpeller les pouvoirs publics et d'être entendues. Les associations qui utilisent les médias pour se faire entendre sont donc logiquement assez virulentes à propos de la politique du handicap menée en France, d'autant plus qu'elles ont l'impression de ne pas être considérées ou respectées.

Nous allons nous intéresser à une interview parue sur le média indépendant en ligne *Basta !* le 13 novembre 2018. L'article intitulé « Exclure les personnes handicapées, c'est construire une société de privilèges et d'inégalités » donne la parole à Elena Chamorro, enseignante à l'université d'Aix-Marseille et membre du Collectif lutte et handicap pour l'égalité et l'émancipation (CLHEE). Les thématiques incontournables y sont abordées telle que l'emploi, l'accessibilité des logements, l'école ou encore la prise en charge institutionnelle des personnes handicapées.

Dès l'introduction, le ton est donné. Selon la journaliste, ces thématiques « *ne concerne[nt] pas uniquement les personnes handicapées, contrairement à ce que certains discours politiques tentent de faire croire, mais la société dans son ensemble.* »

La militante attire l'attention sur le fait que des discriminations existent et que la conception de la société impose malgré tout une norme qui n'est autre qu'une forme de ségrégation pour les personnes en situation de handicap. Elle étaye ses propos en mettant en lumière l'impact des discours sur les comportements sociaux et n'hésite pas à pointer du doigt les discours politiques qui selon elle, contribuent à discriminer les personnes handicapées. « *Dans les discours, y compris politiques, nous sommes souvent représentés comme vulnérables, ou alors comme des supers-héros Le discours actuel de Sophie Cluzel, secrétaire d'État chargée des personnes handicapées, qui a l'air de vouloir mettre tout le monde au travail, va dans ce sens.* »

Elena Chamarro souligne ici le fait que le SEPH entretient au travers de ses discours les clichés nuisibles sur le handicap qu'il prétend pourtant vouloir endiguer. La militante dénonce également une marchandisation des personnes handicapées, qualifiées par la secrétaire d'État comme des produits à forte valeur ajoutée pour les entreprises « *Dans ses propos, le « dépassement de soi » et, ce qui est pire, le « dépassement du handicap », sont constamment mis en avant. Elle nous vend [les personnes handicapées] aussi comme un atout pour l'entreprise : nous serions capables d'apporter une bonne ambiance, de permettre aux salariés valides de « grandir ». Elle vend une sorte d'essentialisme de la personne handicapée, ce qui est tout à fait ridicule et hors de propos. Nous devons être jugés individuellement, par nos compétences, pour réaliser l'emploi auquel nous postulons, rien de plus. »*

Enfin, Elena Chamarro relève également la tendance au recours à la modalité prescriptive du SEPH. Selon elle, les différentes campagnes et éclairages apportés à l'emploi des personnes handicapées sont nécessaires au bon fonctionnement de la société, mais revêtent trop souvent une forme d'injonction au travail pour les personnes en situation de handicap. « *L'emploi ne doit pas devenir une injonction ou un outil de hiérarchisation, car il y a des gens qui ne peuvent, de fait, pas travailler. Même quand on n'est pas productif, au sens où l'entend l'économie, on a de la valeur !* ». Ces propos sont plus qu'intéressants dans le sens où ils prouvent que les publics réfléchissent aux discours tenus par l'institution et ne se déclare pas pour ou contre un énoncé sans analyse.

L'inclusion comme nous l'avons vu dans la première partie et tout au long de ce travail est le cheval de bataille du SEPH. La journaliste de Basta ! ne s'est donc pas gardé de demander l'opinion de la militante sur ce qu'elle a qualifié de « *politique d'inclusion* ». A cette question, Elena Chamarro à tout de suite adopté une posture de réflexivité langagière encore plus prononcée avec pour réponse « *Tout dépend de ce qu'on entend par inclusion.* ». Elle va plus loin et remet en cause l'apparition de ce mot dans l'espace public et son caractère de référent social. (Krieg-Planque, 2009 : 91). Tout comme nous l'avons remarqué auparavant, la militante concède l'apparition soudaine du mot et par extension de la formule « *société inclusive* » qu'elle énonce elle-même spontanément, preuve que la formule

fait effet. *« Il est vrai que le mot revient sans cesse dans la communication du gouvernement au sujet du handicap, mais à aucun moment il ne précise ce qu'il faut entendre par société inclusive. »* Cette réflexion est très fine, d'autant plus lorsque l'on sait qu'en effet, personne ne s'était interrogé sur la sémantique de cette formule avant l'enquête demandée en décembre 2018 que nous analyserons plus tard. Elena Chamarro va alors se risquer à une tentative « d'interprétation » du sens de la formule *« Pour le gouvernement actuel, par exemple, on a l'impression que l'inclusion signifie une place pour tous, mais chacun à sa place. Le cadrage, la contrainte, la limitation du choix sont programmées par les politiques du handicap. Pour comprendre, je reprendrai l'exemple de la loi Elan : si vous n'avez pas accès à un logement ordinaire, parce qu'on a décidé d'une politique de quotas alors que la pénurie existe déjà, vous serez contraint d'aller en institution ou en habitat partagé, qui n'en est qu'une variante. »*. Ingénieusement, la militante profite du flou entretenu autour de la formule pour faire dire à l'institution ce qu'elle n'a jamais affirmé. Nous avons donc ici la parfaite illustration du danger de ne pas clairement définir une expression utilisée en haut lieu.

Si ne pas définir la formule peut lui permettre d'être adaptable et de plaire au plus grand nombre, elle peut aussi être mobilisée pour remettre en cause les arguments du locuteur grâce à des procédés rhétoriques. Une formule peu définie peut donc servir à tout dire, est commode, facile à utiliser, mais peut aussi réserver de mauvaise surprise lorsque l'adversaire s'en empare.

II. Endiguer la polémique ? Des stratégies mises en place pour pallier les « faiblesses » du discours

Le SEPH qui exerce une veille soutenue des médias et interagit avec certaines associations et familles lors de ses déplacements a pris conscience qu'un problème existait avec l'expression « société inclusive » et ses déclinaisons. Le flou s'est montré problématique en fin d'année 2018 pour le SEPH qui le voyait pourtant dans un premier temps et de manière certainement inconsciente comme une force discursive. Bien que l'intégralité du discours n'ait pas été remise en cause par

l'institution, nous allons maintenant voir de quelle manière le SEPH a revu l'usage de l'expression « société inclusive » pour faire cesser la polémique. En novembre 2018, a été demandé à la DICOM de faire avec l'appui de l'institut de sondage IPSOS une enquête sur la perception du handicap par les Français. Le service de communication en a profité pour questionner le panel sur l'expression de société inclusive et a demandé l'étude de l'impact d'une nouvelle expression que nous révélerons plus tard.

- a. La prise de conscience d'un « quiproquo » : le sondage, ultime outil pour écouter et consulter les Français.

-Le regard des Français sur le handicap IFOP pour le secrétariat d'État en charge des personnes handicapées (juillet 2018)

Cette étude a été demandée par le SEPH pour tenter de comprendre la perception du handicap et de toutes ses dimensions en France. L'étude a été réalisée sur un « échantillon représentatif de la population française » de 1504 personnes âgées de plus de 18ans. Le mode de recueil des données a été celui de l'interview par questionnaire auto-administré en ligne du 9 au 11 juillet 2018. L'enquête s'est appliquée à questionner les Français sur 3 des grands chantiers du SEPH : L'inclusion, l'école et l'entreprise. Néanmoins, l'enquête abordait 6 thèmes hiérarchisés de façon intéressante. « *La proximité avec le handicap* », « *définition/représentation du handicap* », « *l'inclusion des personnes en situation de handicap dans la société* », « *focus sur l'école* », « *focus sur l'entreprise* » et enfin « *focus sur les loisirs* ».

Malgré les critiques qui lui sont régulièrement faites le SEPH a tenté d'interroger les Français sur la représentation qu'ils avaient du handicap. La partie de l'enquête dédiée à la définition du handicap est d'ailleurs la seule à adopter la méthodologie de la question ouverte et de la réponse spontanée. Les résultats ont montré que les lieux communs en matière de handicap ont la vie dure puisque 49% des sondés définissent le handicap par les termes « *mobilité réduite, immobilité, fauteuil roulant* » 24% le caractérise par la contrainte ou le désavantage et 9% par

la dépendance. Le mot « différence » n'est formulé qu'à 5%, et les 5 autres pourcents des sondés font référence à la tristesse, à l'injustice ou à une vision péjorative du handicap.

La partie concernant l'inclusion des personnes en situation de handicap dans la société a révélé que seulement 39% des Français jugent que la société prend des mesures concrètes pour améliorer la situation en France des personnes handicapées. Alors qu'en 2015, la question posée au panel était « *Selon vous, les pouvoirs publics prennent-ils des mesures concrètes pour améliorer la situation des personnes handicapées* » et récoltait 47% de « oui » en 2018, la question est modifiée pour devenir « *Selon vous, la société prend-elle des mesures concrètes pour améliorer la situation en France des personnes handicapées* ». Le changement de la dénomination du sujet est assez étrange puisque l'on passe des termes de « *pouvoirs publics* » à « *société* » sans pertinence de précision. L'enquête étant demandée par les pouvoirs publics, opter pour le mot « société » induit du flou dans la question et donc dans la réponse. A qui fait-on référence lorsque l'on parle de société ? à l'Etat, aux entreprises, au citoyen lui-même, à l'Europe ? Ce flou a peut-être desservi l'enquête puisque l'on ne peut ici interpréter les résultats de manière claire. Il ne s'agit pas ici d'un jugement de valeur dépréciatif face au travail du gouvernement puisqu'il n'est pas désigné en tant que tel.

Le SEPH a également sondé le panel sur « *les principaux freins à l'intégration des personnes handicapées dans la société* ». On peut penser que la question « *Diriez-vous qu'aujourd'hui le plus grand frein à l'intégration des personnes handicapées dans la société est avant tout lié à des questions... ?* » devait servir d'appui à la conception d'une formule à asséner pour lever ledit frein. Les sondés ont répondu à 84% « *relevant des mentalités* » suivi de très près par la mention « *relevant de la prise de décision des pouvoirs publics* ». Cette réponse vient justifier l'utilisation de la formule « *changer de regard sur le handicap* » par le SEPH. En effet, l'institution peut affirmer s'être focalisée sur la réponse la plus quantitative pour bâtir son message communicationnel.

Enfin le dernier point saillant de cette enquête est la seule trace de tentative de définition relative au mot « inclusion » associé au terme handicap. L'enquête pose

comme question au panel « *Diriez-vous qu'aujourd'hui, dans votre quotidien, vous avez l'impression d'en faire ou d'agir beaucoup, un peu ou pas du tout pour...* »

Les différents choix sont les suivants :

- *Aider de manières concrètes dans leur quotidien des personnes en situation de handicap ou de dépendance du fait d'une maladie ou de l'âge*
- *Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap dans la société (C'est-à-dire pour faciliter leur intégration sur les différents aspects de la vie quotidienne)*
- *Aider de manière concrète dans leur quotidien des personnes en situation de grande précarité (sociale et/ou financière)*

Ces propositions de réponse sont éloquentes. Premièrement parce qu'elles révèlent une confusion ou une assimilation permanente du handicap avec la maladie ou la vieillesse. Deuxièmement, parce qu'elles tendent à prouver que le mot inclusion nécessite d'être expliqué au grand public. Afin de ne pas biaiser les résultats de l'enquête, l'IFOP a jugé bon de définir le terme inclusion comme nous l'indiquent les parenthèses et la locution adverbiale « *c'est-à-dire* » introductrice de précision. Nous notons également le parallèle égalitaire fait entre deux termes à forte valeur consensuel. Pour éclairer le terme « inclusion » a été choisi le terme « intégration » étudié par de nombreux chercheurs tel que Simone Bonnafous dans son article « Le terme "intégration " dans le journal *Le Monde* : sens et non-sens ». Ce terme est résumé par l'auteur de la façon suivante « *Intégration : consensus sur le terme, dissensus sur le sens* », ce qui est en parfaite adéquation avec notre analyse du terme inclusion.

- b. Les piliers de la stratégie de communication du SEPH, source de polémique ?

En octobre 2018 a été diffusé une note intitulée « Note de stratégie de communication - Pour une plus grande visibilité du sujet Handicap dans la société » réalisée par l'agence MullenLowe. Cette agence de communication a

remporté l'appel d'offre lancé par la DICOM. Elle fournit donc des prestations de conseil stratégique, rédige des argumentaires et peut également réaliser des campagnes publicitaires, et du média-training. Dans cette note stratégique, l'agence de communication reconnaît que « *Depuis mai 2017, la secrétaire d'État auprès du Premier ministre chargée des personnes handicapées a déjà réalisé beaucoup de choses. Elle porte le projet ambitieux d'une société inclusive et son action au quotidien pour travailler avec le monde associatif est remarquée, sa volonté de faire bouger l'ensemble de la société est réelle, sa mobilisation de tous les instants et la crédibilité et la sincérité de son combat indiscutables* » Cependant, elle avertit dans le même temps qu'« *il n'est pas certain que son projet de « société inclusive » soit perçu et suffisamment compris par le grand public.* »

Paradoxalement, MullenLowe dans ce document bâtit en grande partie la stratégie de communication du cabinet sur le concept de société inclusive pourtant identifié comme incompris du grand public. Elle va plus loin en préconisant de « *mobiliser les publics autour d'un message central unique, positif et facilement appropriable par tous : POUR UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE, PARTOUT, POUR TOUS !* »

Le caractère incongru de la chose est total. Cependant, il est intéressant de voir que le caractère consensuel de la communication du SEPH est intériorisé et volontaire. Le message se doit d'être central, unique, positif mais surtout « *appropriable par tous* » ce qui engendre très certainement la notion de vide qui entoure l'expression « société inclusive ». En plus de cette première recommandation centrale, l'agence établit une liste de recommandation pour améliorer la présence médiatique de Sophie Cluzel et « *rendre son action visible par tous et le plus souvent possible* ». Pour ce faire il apparaît nécessaire de créer une communication « *Plus positive, moins défensive* » avec une fréquence « *Plus régulière, plus forte* » ayant pour objectif d'« *Installer progressivement dans l'opinion publique une conception inclusive et positive de la place des personnes handicapées* ». La parfaite définition d'un discours consensuel est ici donnée.

Néanmoins, l'agence termine ces directives par une dernière recommandation formulée sous forme de prérequis « *Nous proposons, afin de valider la construction des concepts de communication autour de la "société inclusive", d'organiser une*

petite étude quali autour de la compréhension et de l'interprétation de "société inclusive" ». On comprend donc que la communication institutionnelle du SEPH a été construite à rebours. Depuis 2017, le cabinet mobilise l'expression « société inclusive », dont la compréhension auprès du grand public est remise en cause un an plus tard par l'agence de communication en charge de la communication du SEPH. Etonnamment, en pleine conscience du caractère flou de l'expression, l'agence préconise de continuer à utiliser ce concept et même à consolider la stratégie de communication autour de ce dernier avant d'insister sur la nécessité d'une enquête qualitative sur la réception du concept. On peut alors affirmer au vu de ces éléments que l'important pour l'agence et pour le SEPH qui suit ses recommandations n'est pas la compréhension du message par le grand public, mais l'augmentation du « bruit médiatique » autour de la thématique du handicap « incarnée par la Ministre ». La lutte n'est pas faite pour le bien commun mais pour la visibilité médiatique.

L'étude de 2018 réalisée par L'IFOP n'a pas complètement comblé les attentes du SEPH. Sur les recommandations, comme nous l'avons vu, de l'agence MullenLowe, le SEPH en demande une nouvelle quatre mois plus tard dirigée cette fois-ci par l'institut de sondage IPSOS. Si la première enquête a certainement permis de justifier l'usage d'expression telle que « changer de regard sur le handicap » ou « société inclusive », la confrontation de l'expression à l'espace public engendre un questionnement sémantique. Des réunions hebdomadaires avec la DICOM ont résulté le triste constat selon lequel les Français ne comprennent pas réellement à quoi la « société inclusive » renvoie. Au sein du cabinet, la tentative de définition et donc d'explication s'est avérée laborieuse. A la suite d'un rapide brainstorming ont émergé, non pas des tentatives d'explication de la formule, mais des tentatives de substitution. La formule « société inclusive » étant trop floue et trop difficile à expliquer/ vulgariser (car théorisé en grande partie par Charles Gardou) on lui a préféré deux formules plus « simples et visuelles » : « la société universelle » ou « la société du bien vivre ensemble ». Cependant avant de diffuser cette nouvelle pratique langagière, le SEPH a tenu à « tester » cette formule auprès d'un panel afin de ne pas réitérer les erreurs relatives à la formule « société inclusive ».

D'autres questions calquées sur l'enquête de juillet 2018 ont été ajoutées afin d'étoffer l'enquête.

Un échange de mail offre une première vue d'ensemble de ce qui a été provisoirement baptisé « *étude handicap* ». Ce début d'enquête qualitative confirme le flou qui existe autour des termes « société inclusive » :

« Concernant l'expression « société inclusive » on observe un manque de clarté, une certaine opacité. Il y a nécessité d'expliquer davantage, cette expression étant assez mal connotée et renvoie à l'exclusion. Elle renvoie aussi à un aspect polémique (orthographe inclusive). »

L'enquête aborde ensuite le point des nouvelles formules à tester :

« A propos de l'expression « société universelle » on observe aucun problème de connotation ou de compréhension mais on se pose la question du pourquoi. Le concept semble un peu cru et vide, on se demande ce que ça apporte. Il y a une réelle nécessité de remplissage d'autant que la société est déjà supposée être universelle. »

Ces réflexions vont dans le sens de notre analyse. Elles témoignent également d'une incapacité de l'institution à conceptualiser ou à incarner sa politique sans avoir recours à des notions sémantiquement pauvres et interchangeables. Le lieu commun semble être mobilisé systématiquement par l'institution qui ne parvient pas à sortir de ces schémas de communication positive et basés sur le cliché.

Comme nous l'avons fait précédemment, ces remarques attirent l'attention du cabinet sur le problème du présupposé induit en chaque énoncé. Promouvoir une « société inclusive » induit le fait qu'elle ne l'est pas, quel que soit le sens que l'on attribue au mot inclusion. Et il en va de même pour le mot « universel ». Cela n'est pas un problème en soit, le SEPH pourrait dénoncer cet état de fait et lutter pour son amélioration, mais nous allons maintenant voir que des impératifs empêchent l'institution de mettre en place une communication jugée « négative » et force inévitablement le SEPH à avoir une attitude consensuelle basée sur un discours vide de sens.

Face à ces résultats peu encourageants, IPSOS tenta d'avertir le SEPH et de rediriger l'étude des éléments sémantiques. « *Vous m'avez dit vouloir extraire de cette étude des éléments sémantiques/de wording mais les deux concepts testés (société inclusive/universelle) ne rencontrent pas un réel assentiment. Souhaiteriez-vous tester d'autres éléments sémantiques ?* ». Ce à quoi le SEPH répondit : *Société du bien vivre ensemble !*

c. Changement de communication, vers la promotion de la société du bien vivre ensemble ?

Sous l'impulsion de la conseillère spéciale chargée de la communication en place a été tenté de diffuser l'expression « société du vivre ensemble » ou encore « société du bien vivre-ensemble » ou « société du tous vivre-ensemble » les variations étant fréquentes dues au fait que l'expression qui entrait à peine dans les usages du SEPH n'était pas figée. Cette expression avait l'intérêt de respecter un certain nombre de points préconisés par de la stratégie de communication du cabinet établi avec l'agence MullenLowe, la DICOM et le SEPH (cf. III.b). En effet, cette formule présente l'avantage d'être simple, « positive et non défensive », applicable à tous et pour tout, ainsi que d'avoir la capacité d'être aisément glissée dans les messages et discours de l'institution. Ainsi, dès le mois de novembre on voit apparaître subrepticement la formule dans les discours, tweets, dossiers de presse ou sur le site internet du secrétariat d'État.

Dans un dossier de presse paru le 16 novembre 2018 pour la semaine de l'emploi des personnes handicapées on peut lire une citation de la secrétaire d'État « *L'heure est à l'action et au changement d'échelle, pour **construire une société du vivre tous ensemble*** ». En ouverture du dossier de presse du même événement on apprend que « *Sophie Cluzel, Secrétaire d'état chargée des personnes handicapées et Muriel Pénicaud, Ministre du Travail, ont tenu à rappeler leur cap : **construire une société du vivre tous ensemble, y compris en entreprise.*** ». Un communiqué de presse pour le CNH publié le 03 décembre 2012 annonce que la conférence et la charte de labélisation « *contribuent à **construire une société du tous vivre ensemble.*** » et la promulgation du décret n°2019-305 « ascenseurs et accessibilité » datant du 26 avril dernier permet à Sophie Cluzel de d'annoncer « *Une avancée qui démontre une nouvelle fois que les solutions portées par les personnes en situation*

de handicap sont les accélérateurs de la société du vivre ensemble ! ». Enfin, dans un document conçu par le service de communication du cabinet intitulé « Stratégie de communication SEPH – Recommandation » est édité le 14 décembre 2018, l'expression « société du vivre ensemble » apparaît comme la définition de l'expression « société inclusive ».

« Cette stratégie de communication a pour objectif de valoriser la politique du SEPH engagée depuis dix-huit mois et sa contribution active au projet de transformation sociétale pour construire une société du tous vivre ensemble / vivre tous ensemble : une société inclusive. »

On peut noter l'hésitation à fixer la formule indiquée par les deux formulations séparées par une barre oblique, indiquant que la place de l'adjectif à son importance. L'expression érigée au rang de projet du SEPH dans cette stratégie de communication est répétée trois fois de manière plus ou moins similaire. *« Le projet du SEPH est de changer le regard sur les personnes en situation de handicap ; et de construire une société du « vivre tous ensemble » ou du « tous vivre ensemble », d'ouvrir la société à tous les citoyens. »*. On remarque encore une fois l'hésitation sur l'ordre des mots dans l'expression, indiquant qu'il n'y a pas encore eu de figement et qu'il ne s'agit que d'une intention de formule. La dernière occurrence de la formule apparaît de la façon suivante : *« Ce gouvernement a compris ce que signifiait une société du tous vivre ensemble comme aucun autre »*.

Enfin le communiqué de presse « bilan des actions de 2018 et perspectives 2019 » symbolise cette prise de conscience du problème de la sémantisation et l'intention d'introduire l'expression « vivre ensemble ».



Handicap : priorité du quinquennat
Bilan des actions 2018 et perspectives 2019

Paris, le 23 janvier 2019

« La prise en compte du handicap est un levier puissant de transformation des organisations au bénéfice de toutes et de tous. L'heure est au changement d'échelle pour construire une société réellement solidaire et fraternelle : une société du vivre tous ensemble. » Sophie Cluzel, secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées.

Le secrétariat d'État chargé des personnes handicapées a pour mission de contribuer à la construction d'une société réellement solidaire, qui fait pleinement sa place à chacun et reconnaît la richesse de la différence : une société inclusive.

Nous observons deux mouvements relatifs à la justification et à la fixation de la formule « vivre ensemble » dans ce document. Le premier est la citation d'ouverture du bilan, qui témoigne de la fixation de la formule (et de sa reprise comme nous pouvons le voir ci-dessus avec l'exemple du communiqué de presse du SEPH). De plus, tout comme dans la stratégie de communication éditée par le service de communication du SEPH, la formule fait ici office non pas de formule en tant que telle, mais de définition de la formule « société inclusive » du SEPH. Nous pouvons affirmer la corrélation entre la formule « société du vivre ensemble » et « société inclusive » par l'ordre des mots. Si dans le premier mouvement « une société réellement solidaire et fraternelle » introduit la formule « société du vivre tous ensemble », dans le second « la construction d'une société réellement solidaire » (complétée par l'explication « qui fait pleinement sa place à chacun et reconnaît la richesse de la différence ») annonce la formule « société inclusive ». Ainsi, nous pouvons conclure que le SEPH n'a pas renoncé à l'usage d'une formule qu'il sait problématique, mais en même temps emblématique de son action. Si RR a tenté de poser une définition de la formule, il l'a fait avec le renfort d'une autre formule, qui n'a d'ailleurs pas survécu au départ de la conseillère en communication de l'époque, instigatrice du projet « société du tous vivre ensemble ».

Conclusion partielle :

En capitalisant sur une double image d'institution légitime (membre du gouvernement) et d'institutions quasi-philanthropiques (proche des codes associatifs et caritatif), le SEPH réussit à médiatiser ses discours et à imposer dans l'espace public certains termes ou représentations de la société et des individus. Néanmoins, ce chapitre a permis de montrer que l'on ne peut concevoir les dispositifs de communication uniquement comme des outils permettant d'arriver à des fins de visibilité, légitimité ou d'imposition de normes. La communication, toujours basée sur une relation entre un émetteur et un destinataire implique une dimension sociale que l'on ne peut maîtriser ou anticiper intégralement.

Ainsi, en tentant d'imposer son idéologie grâce à un discours consensuel, le SEPH s'est exposé aux réactions de rejet d'une partie du public, entraînant un phénomène de polémique. Si nous avons vu que l'institution décide de ne jamais interagir directement avec ses adversaires afin de faire taire les polémiques d'elles-mêmes (stratégie qui s'avère parfois payante), nous remarquons que paradoxalement le silence et le flou que l'institution entretient volontairement offre à ses détracteurs l'opportunité de l'attaquer. Il est donc nécessaire de prendre en compte la dimension sociale des discours de communication et de s'assurer, en amont, de la clarté du message. Si un message bien que consensuel ne peut faire l'unanimité, il convient de ne pas entretenir une trop grande part de flou et de tenter de définir autant que possible les termes. La clarté empêchant ainsi l'équivoque ou les polémiques basées sur l'incompréhension.

Conclusion :

Ce mémoire de recherche a été guidé par la volonté d'éclaircir les pratiques langagières d'une institution destinée à servir les citoyens en situation de handicap. Si dans un premier temps notre intérêt s'est porté sur l'utilisation de formule en général puis, plus particulièrement sur l'usage promotionnel de la formule « société inclusive », cette analyse a soulevé de nombreux questionnements et enjeux.

Penser l'organisation de l'institution pour en comprendre les pratiques discursives

D'un point de vue sociologique, il a été observé que l'institution est structurée d'une manière complexe mais réfléchie, afin de permettre l'établissement de l'autorité absolue du SEPH face aux autres institutions qui lui sont subordonnées. Cette logique de domination se retrouve également dans les stratégies de communication adoptées par le SEPH. On y décèle en effet la persistance d'une logique institutionnelle, symbolisée par des processus de communication éminemment hiérarchiques, prescriptifs et descendants. D'un point de vue énonciatif, il est apparu que le service de communication du secrétariat d'État procède à un lissage discursif afin de masquer tout signe de polyphonie pourtant à l'œuvre dans le processus de production de discours. Tous ces dispositifs visent à donner une image d'autorité et de légitimité de l'institution.

Penser le rapport information/médiatisation : identité et mise en scène de l'institution

Ce point de l'analyse permet de comprendre l'intérêt que l'institution trouve dans la création d'une communication descendantes, régulière et positive avec un recours constant à la formule.

Bien que nos premières constatations nous aient aidés à comprendre une partie des aspects de la stratégie de communication du SEPH, notre raisonnement ne s'est pas arrêté là. On conçoit souvent la communication publique ou

institutionnelle comme un devoir de transmettre de l'information aux citoyens. Cependant, notre analyse a permis de dépasser ce modèle. Si on peut penser la communication comme une simple relation d'échange d'informations souvent descendantes, c'est oublier que le public réagit à ces informations. Aussi, nous avons tenté de prendre en compte la dimension symbolique et sociale de la communication.

De ce déplacement dans la réflexion a résulté l'apparition d'une forme de tension dans la communication du SEPH. Si l'institution transmet de l'information, elle attend en retour de cette relation une certaine forme de popularité qui émanerait de la médiatisation des discours du secrétariat d'État. Les énoncés du SEPH contribuent à l'exposition et à la mise en scène de l'institution. Son discours porte la marque de sa volonté de susciter de l'adhésion. La diffusion de dispositifs de communication consensuels (énoncés, images, événements) contribue à aider le SEPH à asseoir sa légitimité et la vision qu'il a de la société.

Pour parvenir à imposer sa représentation d'elle-même et de la société, l'institution utilise deux logiques communicationnelles. La première étant celle de la logique institutionnelle, lui permet d'obtenir l'image publique d'une structure détentrice d'un pouvoir normatif et d'une autorité incontestable. La seconde est une logique de communication philanthropique (de type associative ou caritative), qui lui délivre un capital sympathie et de consensus évident. L'utilisation de ces deux logiques permet à l'institution de se construire un ethos d'autorité et un ethos de sympathie.

De ce point de vue, la combinaison d'une communication institutionnelle et d'une communication basée sur les codes philanthropique permet au SEPH de construire et maintenir l'image de légitimité et d'autorité qu'elle souhaite renvoyer au public tout en veillant à la médiatisation de son discours consensuel et prescriptif.

Penser les interactions entre l'institution et les citoyens : lutte de représentation et polémique discursive

Bien que le SEPH a mis en place des dispositifs de communication efficaces, la dimension humaine n'a pas assez été prise en compte. La communication n'est pas un domaine strictement technique. La sociologie comme nous l'avons montré à une

part importante dans la « réussite » d'un message communicationnel. Aussi, si l'institution a mis en place des processus visant à surveiller et anticiper les forces adverses et donc à risque telles que les associations ou les journalistes, elle a nié le pouvoir d'agir du public.

En utilisant un discours supposé correspondre aux attentes et usages du citoyen sans pour autant vérifier ces suppositions par l'étude ou la consultation de ces derniers, l'institution s'est exposée à la critique d'une partie du public. Le manque de considération pour la dimension symbolique et sociale de la communication a poussé le SEPH à utiliser des formats supposés adaptés aux personnes en situation de handicap, aux aidants, familles etc. Cependant, le flou, l'itération et le recours systématique aux formules ont été repérés et remis en cause par une partie des usagers, mécontents de ce à quoi ces discours et représentations renvoient.

Penser les symboles et perspectives

Notre réflexion de départ a ouvert les portes à des considérations que nous n'avions pas pris en compte au premier abord. Si en nous demandant dans un premier temps dans quelle mesure, en voulant créer le consensus à travers leur discours, les institutions s'exposent-elles en même temps au risque de susciter la polémique, nous n'avions pas pris en considération le point de vue de l'intérêt de l'institution. Le SEPH peut penser la communication comme une relation à sens unique et descendante où il est le seul à détenir du pouvoir. Cependant ses pratiques discursives et plus largement son besoin d'attirer le consensus témoigne d'une relation d'interdépendance entre l'institution et le public, dont fait partie intégrante le citoyen. Comme le dit très justement Alexandre Duchêne la production de discours est devenue un enjeu majeur des institutions, aussi bien pour assurer son existence, que pour exister en politique. En d'autres mots, nous pouvons dire que « *le discours est une part constitutive de l'institution lui permettant d'exister et de se rendre visible* » (Duchêne, 2004 :93-94). Ainsi, notre hypothèse de départ impliquant que le SEPH dépolitise son discours et par extension, l'institution en adoptant de façon systématique un discours uniforme parfois flou et un large recours à la formule s'est vérifiée par son intérêt pour la médiatisation.

Les discours sont riches de sens et englobent un nombre d'enjeux incommensurables que nous ne pouvons complètement explorer. Aussi, ce mémoire de recherche aura soulevé de nouveaux intérêts et questions telles que le pouvoir de la représentation ou l'intersection de la politique et du spectacle ou encore l'émergence de la médiatisation de la politique. Tous ces enjeux insoupçonnés sous-tendent pourtant selon moi la notion de polémique. Tant que des visions différentes se confronteront, la polémique existera. Ainsi, si la politique implique d'organiser la société par l'exercice du pouvoir, elle implique aussi de servir le citoyen. Vouloir faire prévaloir une des composantes de la politique sur l'autre est un danger pour la démocratie.

De quelles conditions avons-nous besoin pour concilier la politique et l'ensemble des citoyens ? Il n'est pas sans douter que l'effacement de la norme et d'une hiérarchie trop marquée serait propice à un équilibre.

Table des annexes

Les annexes présentent les documents et supports utilisés lors de l'analyse sans pour autant que ces documents ne figurent dans le corps du mémoire.

Annexe I : Vidéos témoignages du DuoDay 2019	99
Annexe II : Veilles et études des réseaux sociaux de Sophie Cluzel réalisées par la DICOM	100
Annexe III : Conflit sur le réseau social Facebook : capture d'écran d'une attaque personnelle citoyenne envers un membre du SEPH	101

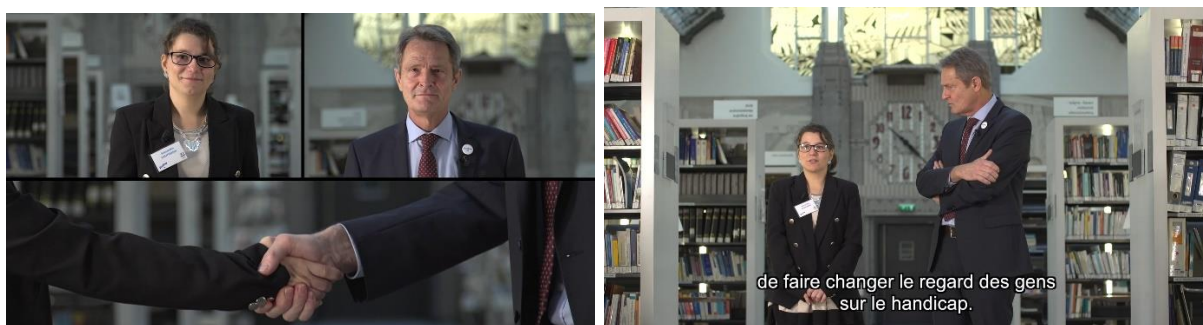
Annexe I : Vidéos témoignages du DuoDay 2019

« DuoDay : Témoignage de Stéphanie en duo chez Thalès »



Lien vers la vidéo : <https://www.dailymotion.com/video/x72o6es>

« DuoDay : Témoignage de Samantha en duo avec un député »



Lien vers la vidéo : <https://www.dailymotion.com/video/x72o63j>

« DuoDay : Témoignage de Sébastien en duo chez Naturalia »



Lien vers la vidéo : <https://www.dailymotion.com/video/x72o683>

Annexe II : Veilles et études des réseaux sociaux de Sophie Cluzel réalisées par la DICOM.

TYPES DE MÉDIA

Sophie Cluzel entre le 1^{er} avr. 2018 00:00 et le 2 oct. 2018 00:00



La taille des cercles représente le nombre de mentions de ce média. Un grand cercle représente un volume de mentions important.

SENTIMENT

Sophie Cluzel entre le 1^{er} avr. 2018 00:00 et le 2 oct. 2018 00:00



Nota: Les mentions sans tonalité ne sont pas représentées dans cette analyse.

Graphique réalisé par la DICOM pour l'année 2018



Nuage de mots-clés réalisé le 17 mai 2019

Annexe III : Conflit sur le réseau social Facebook : capture d'écran d'une attaque personnelle citoyenne envers un membre du SEPH



Patrice Fondin, conseiller éducation passe son temps sur Facebook Pourtant des gamins attendent toujours leurs AVS



Bibliographie

OUVRAGES

BERNOUX, Philippe, 2008. « De la sociologie des organisations à la sociologie des associations », Christian Hoarau éd., *La gouvernance des associations. Économie, sociologie, gestion*. Erès, pp. 53-72.

DAKHLIA, Jamil, 2008. *Politique People*. Bréal.

D'ALMEIDA, Nicole, 2012. *Les promesses de la communication. La force de la parole dans la communication d'entreprise*. Presses Universitaires de France. pp.87-176.

FOUCAULT, Michel, 2001. « Le sujet et le pouvoir », *Dits et écrits II.*, coll. Quarto, éd. Gallimard, pp. 1051-1060.

GARDOU, Charles, 2013. *La société inclusive, parlons-en !* Toulouse, Erès.

KRIEG-PLANQUE, Alice, 2009. La Notion de « formule » en analyse de discours. Cadre théorique et méthodologique, Besançon, Presses Universitaires de Franche-Comté.

KRIEG-PLANQUE, Alice, 2012. Analyser les discours institutionnels, Paris, Armand Colin.

PIROTTE, Gautier, 2008. *La notion de société civile*. La Découverte.

CONTRIBUTION D'OUVRAGE

MARCELLINI, Anne, 2007. « Nouvelles figures du handicap ? Catégorisations sociales et dynamiques des processus de stigmatisation / déstigmatisation », in BOËTSCH Gilles (dir.), HERVE Christian, J. ROZENBERG Jacques, *Corps normalisé, corps stigmatisé, corps racialisé*, De Boeck Supérieur, pp. 199-219.

ARTICLES

AMOSSY, Ruth, 2014. « L'éthos et ses doubles contemporains. Perspectives disciplinaires », *Langage et société*, vol. 149, no. 3, pp. 13-30.

AMOSSY Ruth, BURGER Marcel, 2011. « Introduction: la polémique médiatisée », *Semen*, no. 31, pp 7-24.

BONNAFOUS, Simone, 1992. « Le terme "intégration" dans le journal *Le Monde* : sens et non-sens », *In Hommes et Migrations*, n°1154, pp. 24-30.

- BOUQUET, Brigitte, 2015. « L'inclusion : approche socio-sémantique », *Vie sociale*, vol. 11, no. 3, pp. 15-25.
- CARILLON-COUVREUR, Martine, 2007. « Handicap et politique au bout de la législature. Le handicap n'est pas exclu des clivages politiques », *Reliance*, vol. 23, no. 1, pp. 47-52.
- DEGUISE-LE ROY, Jacqueline, 2015. « Don, communication de masse et partenariats », *Hermès, La Revue*, vol. 71, no. 1, pp. 177-181.
- DUCHENE, Alexandre, 2004, « Construction institutionnelle des discours : idéologies et pratiques dans une organisation supranationale », *TRANEL. Travaux neuchâtelois de linguistique*, 40, pp. 93-115.
- GARDOU, Charles, 2011. « Dans une perspective inclusive, penser autrement le handicap », *VST - Vie sociale et traitements*, vol. 111, no. 3, pp. 18-25.
- KRIEG-PLANQUE, Alice, 2010. « La formule "développement durable" : un opérateur de neutralisation de la conflictualité », *Langage et société*, vol. 134, no. 4, pp. 5-29.
- KRIEG-PLANQUE Alice, OGER Claire, 2010. « Discours institutionnels. Perspectives pour les sciences de la communication », *Mots. Les langages du politique*, vol. 94, no. 3, pp. 91-96.
- MICHEL, Hélène, 2007. « La « société civile » dans la « gouvernance européenne ». Éléments pour une sociologie d'une catégorie politique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, vol. 166-167, no. 1, pp. 30-37.
- MICHELI, Raphaël, 2011. « Quand l'affrontement porte sur les mots en tant que mots : polémique et réflexivité langagière », *Semen*, no.31, pp. 97-112.
- MONTE Michèle, OGER Claire, 2015. « La construction de l'autorité en contexte. L'effacement du dissensus dans les discours institutionnels », *Mots. Les langages du politique*, vol. 107, no. 1, pp. 5-18.
- NOLLET, Jérémie, 2013. « Faire parler le Premier ministre. La fabrique des interviews dans un cabinet ministériel », *Politiques de communication*, vol. 1, no. 1, pp. 95-126.
- NUGARA, Sylvia, 2014. « Les discours institutionnels au prisme du « genre » : perspectives italo-françaises », *Les Revues Synergies du GERFLINT*, [En ligne], no.10, pp 7-13, <https://gerflint.fr/Base/Italie10/italie10.html>, mis en ligne le 28 octobre 2014, consulté le 7 mai 2019.
- OGER Claire, OLLIVIER-YANIV Caroline, 2003. « Du discours de l'institution aux discours institutionnels : vers la constitution de corpus hétérogènes. » Colloque bilatéral franco-roumain, CIFSIC Université de Bucarest.

OGER, Claire, OLLIVIER-YANIV, Caroline, 2006. « Conjurer le désordre discursif. Les procédés de « lissage » dans la fabrication du discours institutionnel », *Mots. Les langages du politique*, no.81, pp. 63-77.

PLANTIN, Christian, 1996. « Le trilogue argumentatif. Présentation de modèle, analyse de cas » *In Langue française, L'argumentation en dialogue*, no.112, pp. 9-30.

ROY, Compte, 2008. « De l'acceptation à la reconnaissance de la personne handicapée en France : un long et difficile processus d'intégration », *Empan*, vol. 70, no. 2, pp. 115-122.

VANDERSTRAETEN, Maxime, 2015. « II. Définir, c'est exclure : le cas du handicap », *Revue interdisciplinaire d'études juridiques*, vol.74, no. 1, pp. 91-108.

THÈSES ET MÉMOIRES

AUVERLOT Gauthier. La représentation d'une institution publique sur son site internet. Analyse de la refonte du site internet du ministère de l'Agriculture. Sciences de l'Homme et Société. 2016.

GAULOT Céline. Inclusion et handicap à dominante visible ou invisible au collège : représentations du handicap, pratiques d'inclusion en contexte scolaire et construction individuelle et interactionnelle d'adolescents en situation de handicap. Education. Université de Bordeaux, 2018.

Table des matières

Remerciements.....	2
Sommaire	3
Introduction	4
Chapitre I. La neutralité du discours du Secrétariat d'État en charge des personnes handicapées (SEPH) : une institution placée du côté de la représentation du pouvoir et non de l'interaction avec les gouvernés.....	11
I. La construction du discours du SEPH : formules et expressions	11
a. Le processus de rédaction du SEPH : une routine visant à préserver l'homogénéité du discours	13
b. La neutralité comme stratégie pour assurer l'avenir d'une institution ?... 15	
c. Les formules discursives d'une institution en représentation	17
II. Le parti pris de la société inclusive : analyse de la formule et exemples de formules comprenant le mot « inclusion ».....	26
a. « La société inclusive » selon le SEPH	28
b. Diffusion du concept de « société inclusive » et prémices de conflictualité 30	
Chapitre II. Une uniformisation et une neutralité des discours qui entraînent une forme de dépolitisation.....	35
I. Une communication qui s'efforce de paraître proche des citoyens et s'éloigne de la politique	36
a. Un gouvernement proche du peuple : la notion de "société civile" synonyme de renouveau ou supercherie ?.....	36
b. La mise en scène du pouvoir : quand la proximité avec le peuple se donne à voir	40
II. Construire la communication « du handicap » : glissement de préoccupations politiques vers des logiques de symbolique, représentation et visibilité	45
a. L'enjeu de la négociation identitaire : lutte pour la déstigmatisation des personnes en situation de handicap.....	46
b. Une représentation biaisée du handicap : entre euphémismes et création d'une nouvelle norme.....	49

c. Reprise des codes de la communication associative ou philanthropique : concevoir les dispositifs de communication institutionnelle comme des vecteurs de visibilité.....	53
Chapitre III. Quand la neutralité et le consensus entraînent la polémique.....	63
I. Un usage du discours qui vise à cacher une réalité qui dérange : handicap, discriminations et difficultés d’insertion dans la société.....	63
a. Un discours déconnecté des réalités sociales.....	63
b. Un public qui résiste à la forme consensuelle du discours	70
II. Endiguer la polémique ? Des stratégies mises en place pour pallier les « faiblesses » du discours	83
a. La prise de conscience d’un « quiproquo » : le sondage, ultime outil pour écouter et consulter les Français.	84
b. Les piliers de la stratégie de communication du SEPH, source de polémique ?	86
c. Changement de communication, vers la promotion de la société du bien vivre ensemble ?.....	90
Conclusion.....	94
Annexes	98
Bibliographie	102