

Le langage de et dans l'urgence

La réponse à l'urgence se décline-t-elle uniquement en termes de dispositifs à mettre en place et d'actions à entreprendre ? Ce serait oublier l'importance du langage-: dire et faire dire ou faire faire, écouter, se faire comprendre, le tout vite, juste et bien, autant d'impératifs en situation d'urgence. Sommes-nous suffisamment préparés à ces aspects langagiers de réponse à l'urgence-?

par Marie Berchoud

Professeur des universités en sciences du langage, Dijon

Comme nous l'apprenons ensemble le bon sens et l'étymologie, l'urgence impose d'agir, et bien sûr, de façon efficace. Que viendrait donc faire le langage dans cette recherche d'efficacité-? Perte de temps que le langage, n'est-ce pas, évitement de l'action, qui seule compte afin de limiter les dégâts, protéger les vies et les biens.

Pourtant si depuis plus de trente mille ans, nous sommes des êtres parlants, il y a bien une raison-; en outre, depuis six mille ans, progrès supplémentaire, nous écrivons et nous comptons-; écriture et calcul se sont développés ensemble, sous l'impulsion de la production, et avec elle, la gestion, le commerce, la politique et les

villes. Je dis «-progrès-», car s'il n'en était pas ainsi, pourquoi le langage, cette innovation de l'évolution, aurait-il persisté-? La réponse est connue, reformulons-la en quelques mots-: le langage permet une pensée plus élaborée, en termes de rappels, de projets, d'hypothèses, de calculs et modèles-; il permet d'affiner ses sensations et sentiments en les nommant et en échangeant avec autrui-; il permet aussi le développement des relations humaines. En bref, le langage a à voir avec le fait d'assumer la complexité et avec le pouvoir d'inventer (du même coup, il offre la possibilité de mentir-!). Il sous-tend aussi une action bien pensée et bien coordonnée, et permet

l'information nécessaire entre les acteurs.

Cela posé, revenons à notre présent et à l'urgence-: si le langage peut avoir tant d'effets positifs, et son dévoiement, des effets négatifs, il importe 1) d'apprendre à l'utiliser au mieux et 2) d'apprendre à éviter qu'il ne nous nuise au lieu de nous aider en situation d'urgence.

Tel est, le lecteur l'aura compris, le propos de cet article.

Nous allons voir d'abord qu'il y a le langage et, dans l'utilisation de cette faculté humaine, les langages-: celui de l'émotion, celui pour l'action, individuels ou inter-individuels-; celui pour la mobilisation, celui d'information, tous deux à dimension collective, de

masse. Puis nous nous attacherons à montrer comment le langage peut être plus efficacement utilisé dans l'urgence et pourquoi il faut, dans les formations initiales et continues, un enseignement centré sur l'emploi du langage dans l'expression et la communication liées à l'urgence.

États d'urgence-: des réponses à élaborer, du quotidien à l'exceptionnel

«-Attention-!-» crie le passager, conscient que le conducteur n'a pas la priorité à droite et qu'un véhicule justement arrive, et vite-; *Boum-!-*: c'est que le conducteur a freiné (« *Attention-!-* » produit en général ce réflexe), alors qu'il aurait dû accélérer pour, au point où il en était, passer quand même. «-Attention-!-». Qu'a-t-il manqué à ce message pour qu'il soit efficace? C'est une exclamation produite par l'émotion, rien d'autre, et l'émotion perturbe la composition du message. Il aurait fallu une consigne nette, dans une syntaxe allégée, par exemple-: « *Voiture à droite, fonce-!-* »-; ou mieux, car l'action à effectuer est à placer en tête de phrase-: «-*Fonce, voiture à droite-*», l'intonation

valorisant le premier terme et permettant aussi l'expression de l'émotion. Des apocopes, mots abrégés par les finales, ou un vocabulaire spécifique peuvent être utilisés, mais à condition que le destinataire puisse, sans réfléchir, en saisir le sens.

On reconnaît là le langage des marins et des militaires-: un langage pour l'action, qui prend en compte le destinataire et

L'effet galvanisateur et entraînant du langage peut jouer un rôle décisif en situation d'urgence. Pour autant, il ne s'agit pas de transmettre des informations peu crédibles au motif que les populations doivent à tout prix être épargnées (de la vérité aussi ?).

Ici le village de Maiskey à 30 km de Tchernobyl.

l'effet requis, le tout dans une durée très brève-: le temps de réponse doit être immédiat, de l'ordre du réflexe, dit-on, plus que de la réflexion.

Mais arrêtons-nous sur ces termes *réflexe* et *réflexion-*: ils ne sont pas antinomiques, au contraire-; l'une prépare l'autre, car sans réflexion élaborée, sans éducation continue, aucun réflexe opérationnel ne peut s'inscrire dans le corps, être incorporé. Il faut donc avoir travaillé à la simulation de maintes situations d'urgence pour développer les bons réflexes, dont fait partie le langage pour l'action, du côté de l'écoute, autant que de la formulation.

Pour autant le langage de l'émotion n'est pas à proscrire totale-

ment, au motif qu'il serait inefficace dans l'action, mais il est à remettre à sa place-: le soldat touché par une balle s'écrie « *Maman-!-* ». Réflexe émotionnel, affectif et vital. Mais que pourrait-il faire d'autre à ce moment-là-? Proférer des insultes et imprécations serait mieux-? On ne saurait critiquer ici cette exclamation. Mais on se souvient de la bataille de Bouvines rapportée par les his-

toriens, Michelet ou Lavisser : «-*Père, gardez-vous à droite, père gardez-vous à gauche-*» (dont nous ne sommes pas sûrs qu'il s'agit de la formulation exacte)-; là, le langage d'ordre émotionnel (à double destinataire, le roi-père et le lecteur présent) s'allie avec le langage pour l'action.

Enfin, on ne saurait passer sous silence le langage collectif, tel qu'il peut apparaître dans les chants, les slogans, les appels à mobilisation-: « *Debout, les damnés de la terre...-* » (L'Internationale), «-*Du sang, de la sueur et des larmes-*» (Churchill), «-*Nous avons perdu une bataille, nous n'avons pas perdu la guerre-*» (Général De Gaulle). Signalons au passage qu'apprendre à manier ce

langage, nécessaire en temps d'urgence, c'est du même coup se donner les moyens de bien discerner les objectifs du locuteur, la culture dont il est tissé et l'étoffe de son projet, c'est apprendre à bien l'évaluer.

L'effet galvanisateur et entraînant de ce langage peut jouer un rôle décisif en situation d'urgence imposant une réponse collective forte et unie.

Pour autant, il ne s'agit pas de transmettre des informations peu crédibles au motif que les populations doivent à tout prix être épargnées (de la vérité aussi ?)-: le nuage toxique de Tchernobyl du printemps 1986, se serait arrêté pile au pont de Kehl grâce à de francophiles nuages fort à propos descendus du ciel.

Il s'agit encore moins de garder le silence ou de pratiquer le déni et le mensonge quand l'honnêteté et le désir de limiter les risques sanitaires imposeraient la parole:- c'est ce qu'ont pourtant fait les dirigeants de la société d'engrais Shin Nippon Chisso à Minamata entre 1953 et 1967. Non, il ne se passait rien, non le méthyl-mercure déversé dans la baie de Minamata, ingéré par les poissons et crustacés, et donc *in fine* par les habitants, non, il n'était pas dangereux. Deux mille personnes intoxiquées plus tard, avec des morts et des handicapés, et, à la suite d'une

longue procédure, la société responsable a dû reconnaître sa responsabilité, elle a même été condamnée. À noter:- le film *Minamata*, du japonais Tsuchimoto, retrace cette longue histoire et, comme dans tout récit, même filmique, la narration se conjugue avec l'explication.

Le langage est en effet ce qui permet d'analyser une situation, d'élaborer un sens, de donner corps à l'invention née de l'intuition et à la communication orientée vers un plan (d'action, de sauvegarde...). Il est ce qui permet, à plusieurs, de se dépasser dans une alliance et aussi de dépasser les conduites-réflexes, les réactions animales, telles la fuite, ou, à l'inverse, l'obéissance stricte aux règles, le respect des rôles habituels, y compris contre la logique, pour des réponses à l'urgence produites par la réflexion.

Ainsi, Nicole Aubert, dans *Le culte de l'urgence* [1] raconte-t-elle (p.-238-239) comment, parmi les pompiers de Mann Gulch (USA), ceux qui se sont montrés incapables de flexibilité dans l'analyse, incapables de réévaluer et modifier leur diagnostic premier sur le feu qu'ils combattaient, se virent pris à son piège, alour-

dis qu'ils étaient par le poids de leur équipement matériel et périrent. En revanche, ceux qui surent être créatifs et adaptables, regroupés autour de Dodge, leur chef d'équipe, acceptèrent de laisser derrière eux tout leur matériel, inventèrent une solution de sauvegarde inédite:- l'allumage d'un contre-feu qui, créant un vide, empêcha l'incendie principal de se propager davantage;- pendant ce temps, eux étaient blottis dans une crevasse, face contre terre.

On voit là que la production immédiate du geste juste s'appuie non sur des automatismes, comme en situation connue, mais sur un travail d'élaboration en de multiples situations connues et inconnues, caractérisées par des acteurs et des paramètres variés intégrant l'aléatoire.

Ainsi donc, ne pas négliger le langage, c'est ne pas négliger les hommes et leur capacité d'invention, au profit soit de l'instinct premier, soit de la technocratie supposée plus efficace. Or seuls les hommes peuvent faire preuve de créativité face à l'imprévu ou l'impensé;- à condition qu'ils aient voix au chapitre. Christian Morel rapporte, dans *Les décisions absurdes* [2], l'his-

Le langage est ce qui permet d'analyser une situation, d'élaborer un sens, de donner corps à l'invention née de l'intuition et à la communication orientée vers un plan.

toire de ces pilotes d'un DC10 d'United Airlines, volant le 19 juillet 1989 entre Philadelphie et Chicago-: une panne met hors service les trois circuits de commande de vol, l'avion est donc ingouvernable et il ne reste aucune procédure de secours-; mais les deux pilotes, aidés d'un collègue voyageant comme passager, inventent de doser la puissance des deux moteurs restants pour diriger l'avion et réussissent au prix de mille difficultés à le faire atterrir (à Sioux City, Iowa). Ultérieurement, ce «bricolage cognitif-» salué comme une prouesse inimaginable, est repris dans les programmes de recherche de la Nasa. On ne sait si celle-ci y a intégré le développement des capacités d'imagination et de langage, puisque c'est là le vrai moteur de l'invention.

Le langage dans les réponses à l'urgence-: une source de juste réponse à développer

À la suite de Dominique Wolton dans *Internet et après-?* [3], nous distinguerons entre «-communication-diffusion-» et «-communication-partage-».

La communication-diffusion

Dans les cas d'urgence, que ce soit un accident sur l'autoroute ou le déclenchement d'un plan de type Orsec ou Polmar, la communication-diffusion est le fait des médias, en particulier la radio. Il n'y a pas échange mais transmission d'informations, d'avertissements, de consignes de sécurité. Alors, les pouvoirs publics attendent de la population des attitudes, des actions, des précautions jusqu'à ce qu'un nouveau message soit délivré, indiquant qu'il convient de cesser, maintenir ou modifier son comportement et ses façons de faire.

Des responsabilités incombent au citoyen. Ce sont quelques précautions et principes simples-: par exemple, pour lui-même et les siens, veiller à avoir chez lui un poste-radio qui puisse être alimenté par piles, de façon à être informé en cas de coupure électrique ; pour autrui, l'assistance à toute personne en danger, la non-assistance étant punie pénalement. Bien sûr, il convient d'apprécier la situation, et de fournir l'aide possible, utile sans pour autant mettre en péril sa propre vie. On voit par là que les précautions et principes forment une continuité douée de sens-; et que la communication-diffusion est

contiguë, et parfois mêlée, à la communication-partage.

La communication-partage

Elle se différencie de la précédente en ce qu'elle postule essentiellement une interactivité forte (réelle ou symbolique) entre la population et ceux qui s'adressent à elle (plan collectif), ou entre les personnes engagées dans une même situation à caractère d'urgence (plan inter-individuel).

Ces deux types de communication ont toutefois, par-delà leurs différences, des points communs-: toutes deux conjuguent l'ordre verbal (les mots) à l'ordre non verbal (les gestes, les attitudes, voire le silence) et à l'ordre symbolique (les références culturelles explicites ou implicites).

Et ce sont justement ces *trois ordres, le verbal, le non verbal, le symbolique*, qu'il convient d'apprendre à décrypter et à bien utiliser. Chacun d'entre eux est partie prenante dans l'émotionnel, le langage pour l'action, comme dans les langages de mobilisation et d'information collectives. Et tous contribuent à établir la confiance nécessaire à la juste réponse à l'urgence. Celle-ci peut se décliner en quelques grandes règles.

Première règle, la non-contradiction entre verbal, non verbal et symboli-

que-: que ce soit en conditions intra ou inter-culturelles, il convient de ne pas instaurer ou laisser s'instaurer de contradiction entre les trois ordres. Par exemple, si un dirigeant proclame que tout va bien ou nie qu'il existe un problème grave et, dans le même temps, fait évacuer sa famille vers des régions plus sûres (cas des dirigeants de la société Shin Nippon Chesso, lors de la catastrophe de Minamata), alors la cohésion sociale casse et la confiance s'effondre. À l'urgence s'ajoute un conflit à régler!

Deuxième règle, l'attention à porter au rapport à l'espace-temps-action-: il faut ne pas négliger les comportements propres à la

culture concernée par la situation d'urgence et en particulier son rapport au temps et à l'action. Il est par exemple très mal venu de ne pas consulter les instances de démocratie directe dans tel ou tel village berbère, même si on pense, en bon Occidental, qu'il faut aller le plus vite possible pour organiser la réponse à une catastrophe naturelle-: que cela soit fait si la situation l'exige, mais que le langage accompagne l'action. Sinon, le temps que l'on croit gagné sera rapidement perdu en d'autres méandres relationnels. N'oublions jamais que, selon les

Ne pas négliger le langage, c'est ne pas négliger les hommes et leur capacité d'invention, au profit soit de l'instinct premier, soit de la technocratie supposée plus efficace.

cultures, le dire et le faire se conjuguent différemment. Il en va de même de l'expression de soi...

Troisième règle, la variabilité de l'expression des traumatismes et émotions-: ils ne se manifestent pas partout pareil – c'est-à-dire comme (chez) nous – :

on a pu voir dans maintes catastrophes l'inutilité des cellules d'aide psychologique qui voulaient à tout prix faire parler les victimes pour les libérer de leur fardeau! Cela alors que les personnes en cause avaient été élevées selon une norme imposant une bonne tenue face à autrui. Il y

Pour les dirigeants de la société d'engrais Shin Nippon Chesso à Minamata, il ne se passait rien, le méthyl-mercure déversé dans la baie de Minamata, ingéré par les poissons et crustacés, et donc in fine par les habitants, n'était pas dangereux.

a d'autres façons d'exprimer et d'extirper un traumatisme, et parfois, le meilleur langage est non verbal, de mime, d'action, d'aide, de prise en charge d'autrui (cf. travaux de la psychiatre allemande Gisela Pankow). En outre – mais qui ne le sait-? – cette variabilité n'est pas seulement culturelle, mais individuelle: en Europe aussi des gens ont été éduqués pour « tenir la position-», tandis que d'autres s'épanchent en démonstrations théâtralisées. Écouter, là, c'est savoir entendre non seulement la parole, non seulement le silence, mais aussi ce qui résonne dans le langage et les gestes pour leur donner une forme susceptible de porter du sens. À ce stade, le lecteur comprend sans doute pourquoi je plaide pour la formation au langage de et dans l'urgence.

Plaidoyer pour une formation au langage de et dans l'urgence

La grammaire a des utilités quotidiennes, de même que l'analyse des interactions et conversations, la prise en compte des rôles et statuts de chaque acteur dans l'échange langagier.

Cette formation peut commencer dans les classes de l'enseignement pri-

maire et secondaire avec l'analyse de situations d'urgence dans la littérature, les films et les documents de la vie quotidienne (presse, télévision, Internet...): les caractéristiques du langage employé seraient observées et décryptées, en lien avec les événements, de façon à permettre des transpositions à des situations vécues. À l'heure actuelle, cela n'est pas ou peu fait (voir cependant les initiatives de la Prévention routière à destination des jeunes depuis une bonne dizaine d'années).

En particulier, il faut se rendre compte que les jeux électroniques et vidéos, pourtant centrés la plupart du temps sur des situations extrêmes, ne permettent guère à leurs jeunes adeptes de se préparer à des situations d'urgence dans la vie réelle car les joueurs ont toute liberté de se placer dans la toute-puissance, ce qui n'est jamais le cas dans la réalité.

Ainsi, par exemple, les vingt jeunes jouant de la souris contre une entreprise terroriste fictive, seraient totalement tétanisés et démunis si un véritable terroriste, arme au poing, faisait irruption dans la salle de jeu où ils sont rassemblés!

Dans les formations professionnelles, telle celle de pompier, on apprend à observer, décrire, et rendre compte de situations d'urgence, en mettant en évidence les objets et zones sources de danger, et en proposant les gestes et actions à faire en priorité. Cela s'enseigne (je l'ai fait) avec le support de films et d'images fixes et, en effet, c'est fort utile de bien savoir décrire, narrer, évaluer une situation, proposer des actions-; mais sur aucune de ces images ne figure le moindre être humain (protection du droit à l'image, vraisemblablement) sauf parfois une forme blanchâtre sur un brancard, et donc jamais la relation avec autrui n'est abordée, hormis les premiers soins (indispensables) pour la victime, et l'appel à l'équipe de service ou au Samu.

Alors que faudrait-il apprendre à repérer et à utiliser en matière de langage-? Les lignes qui suivent brossent à grands traits quelques lignes directrices pour une réflexion sur ce sujet.

Analyser des situations d'urgence ou de risque avéré, cela demeure utile, car décrire précisément ne va pas de soi, non plus que décider des actions à entreprendre, les hiérarchiser dans le temps, les organiser dans l'espace compte tenu des conditions existantes, et rechercher les meilleurs par-

tenariats. Mais ce n'est pas tout, et une formation qui s'arrêterait là serait incomplète: autant que l'écrit, l'oral (en production et en réception) doit être pris en compte.

Différencier les situations et les langages qui y circulent – les spécialistes parleraient ici de types de discours et d'argumentation – apparaît comme une première nécessité: par exemple, une consigne n'est pas une description, ni une conversation quotidienne; de plus chacun des participants engagés (et même chacun des éventuels auditeurs) a un statut, un rôle, une position dans l'échange ainsi mis en place. Le langage de l'action et le langage de l'émotion doivent aussi être repérés et distingués, dans leurs objectifs comme dans leurs caractéristiques discursives et grammaticales. Des questions simples sont à poser: pourquoi une phrase à l'infinitif? Pourquoi tel temps verbal? Le verbe d'abord, pourquoi? Pourquoi tel ou tel pronom-(la valeur d'un «-nous-» est fort différente de celle d'un «-ils-», par exemple)? Eh oui, la grammaire a des utilités quotidiennes, de même que l'analyse des interactions et conversations, la prise en compte des rôles et statuts de chaque acteur dans l'échange langagier [4].

Au-delà de ces repérages, il faut ensuite apprendre à pro-

duire ces types de discours, à utiliser ces langages. Car il n'est pas facile d'écrire une consigne claire, complète et précise (voir les modes d'emploi de nos appareils usuels –

les appareils destinés à l'urgence sont-ils plus précisément traités?). En outre, une consigne orale, pour prendre son plein effet d'efficacité, doit aussi toucher et motiver ses destinataires pour les mobiliser.

En situation d'urgence, il est important de renforcer la cohésion et la solidarité.

Lors des catastrophes, le silence ou les demi-vérités procèdent souvent d'un déficit de savoir-dire juste, assis sur une défiance généralisée à l'endroit de la population. Pourtant, une véritable démocratie vit de citoyens formés et informés. En clair, il s'agit de repenser et de ré-expérimenter les liens entre communication-diffusion et communication-partage; et cela, les médias seuls (même alliés aux politiques, même lancés à fond dans l'interactivité – la leur) ne peuvent sans doute pas le faire.

Toujours en matière de repérage, l'activité dite de «-jeu de rôle-» peut permettre des simulations à peu de frais; et ces simulations ont l'avantage

de faire revenir les participants dans le réel, bien plus que n'importe quel jeu électronique. Il n'est pas question, bien sûr, de méconnaître l'utilité des simulations développées pour

les professionnels de la sécurité (voir par exemple le logiciel de simulation et gestion des catastrophes développé par Xistos, www.xistos.com); mais elles ne peuvent prendre en compte tous les paramètres et,

en particulier, elles tendent à réduire le langage à la communication, forcément prise soit en son sens institutionnel politique et médiatique, soit sous l'angle psychologique d'aide ou d'anticipation de réactions.

Savoir apprécier les situations est également important: cela suppose de savoir observer, écouter, repérer des signes, chez autrui comme dans l'environnement qui nous relie à lui. Le réel est ce qui s'impose à nous; autant que les réseaux – parfois saturés ou en panne–, il est ce avec quoi nous vivons, ce sans quoi nous ne serions pas en vie. Pourtant, les « leçons de choses-» ont trop souvent disparu des classes, alors même qu'il y a foison d'observations à mener, dans la nature, mais

Lors des catastrophes, le silence ou les demi-vérités procèdent souvent d'un déficit de savoir-dire juste, assis sur une défiance généralisée à l'endroit de la population. Pourtant, une véritable démocratie vit de citoyens formés et informés.

aussi dans la ville, et sur les écrans de télévision. Ces observations visent autant le langage (écrit ou oral) que les gestes, les images et les symboles. Par exemple, il serait utile de faire traduire en mots et en phrases les panneaux indicateurs de la ville ou du quartier (ou d'un film), ou, à l'inverse, de transformer telle ou telle phrase ou texte ou un dessin ou en un pictogramme. Il y a bien sûr des maîtres pour avoir des initiatives en ce sens, mais ces initiatives sont généralement encadrées dans une logique de discipline, les SVT, sciences de la vie et de la terre, le français, la musique, etc. Le changement devrait venir bien plutôt de la généralisation de telles pratiques que des textes officiels, qui, dans leur logique, permettent de telles initiatives, comme le montre le travail effectué en liaison avec la Prévention routière au niveau national mais aussi local. On le voit, l'éducation à l'urgence et au langage de/dans l'urgence est une éducation à la citoyenneté. Au passage, notons aussi qu'apprendre à repérer, à être attentif et observateur, à créer des liens entre signe et signification, c'est travailler à mieux observer, mieux écouter, mais aussi mieux lire, et mieux écrire... Sur cet ensemble de suggestions, pour conclure, disons que faire entrer le langage en

tant que tel dans le traitement de l'urgence, c'est y intégrer l'humain, non seulement en tant que corps souffrant ou en danger, ou de psychisme perturbé, mais aussi en tant que sujet individuel et social doté d'une capacité de pensée et de réponse.

Par-delà la communication omniprésente aujourd'hui, il importe donc de revenir au langage, qui est notre bien commun. Seul le langage finement maîtrisé peut, en effet, aussi bien exprimer la dramatisation que participer à la dédramatisation-; il peut également étayer, accompagner l'élaboration de la pensée à travers des défis, des observations, des interrogations-; et, enfin, il participe de l'élaboration d'un corps social de sujets citoyens et non pas seulement de consommateurs. C'est là, en situation d'urgence tout particulièrement, la base de la créativité et celle d'une véritable solidarité.

Bibliographie

[1]-Aubert, Nicole, *Le culte de l'urgence*, éditions Flammarion, Paris, 2002.

[2]-Morel, Christian, *Les décisions absurdes*, éditions Gallimard, 2002 (repris en Folio).

[3]-Wolton, Dominique, *Internet et*

après-?, éditions Flammarion, Paris, 2000.

[4]-Pour une découverte de ces analyses, voici quatre titres d'ouvrages simples et clairs écrits par des spécialistes-: *La conversation*, *L'argumentation*, *L'analyse des récits*, et en arrière-plan, *Langage et société*, éditions du Seuil, collection «-Mémo-». Pour se familiariser avec la grammaire dite «-de texte-» (parce que son unité de référence est le texte, et non pas seulement la phrase et ses composants), on peut lire le «-Que-sais-je-» sur ce thème, aux PUF.