

Quelques remarques sur le discours des associations humanitaires

Silvia PALMA¹
E.H.E.S.S., Paris

Le nombre d'associations humanitaires ne cesse de croître, ce qui oblige ces organisations à fournir un effort important en matière de communication. En effet, le public auquel elles s'adressent est de plus en plus sollicité et donc parfois méfiant. Elles doivent donc tout d'abord convaincre l'interlocuteur de l'intérêt de la cause de l'association et, dans un deuxième temps, obtenir de sa part une aide matérielle très concrète, à travers un don.

Ces associations sont à l'origine d'un nombre important de documents (lettres, journaux, dépliants...) dont l'analyse détaillée dépasserait très largement les limites fixées pour cette communication. Aussi, nous nous bornerons à la considération d'un cas particulier: la lettre de prospection de donateurs, c'est-à-dire, celle destinée aux personnes qui n'ont pas fait auparavant de don à l'association qui leur écrit.

La caractérisation que nous proposons ici est basée sur un corpus provenant d'une dizaine d'associations humanitaires françaises ou des sections françaises d'organisations internationales².

Nous avons considéré l'ensemble de lettres (rappelons qu'il s'agit de la même lettre mais proposée par différents émetteurs) et avons remarqué de fortes régularités concernant la mise en place linguistique des intervenants dans la communication. Notre hypothèse de départ a donc été qu'il est possible de dégager de ces lettres une structure commune dont les différentes étapes correspondent linguistiquement à une focalisation sur l'un des intervenants de la communication (l'émetteur ou le récepteur) ou sur le message lui-même.

Nous présentons ici le schéma que notre analyse a permis de dégager et développerons par la suite chacune des étapes.

- A. L'accroche
- B. Le cadre

1.- Docteur en Sciences du Langage (E.H.E.S.S., Paris), travaille depuis 1994 dans le domaine de la communication des entreprises.

2.- Les lettres analysées proviennent des associations suivantes: Amnesty International, Armée du Salut, Fondation France Libertés, Frères des Hommes, Handicap International, Médecins sans Frontières, Oeuvres Hospitalières Françaises de l'Ordre de Malte, UNICEF, Villages d'enfants SOS.

- C. La présentation du «sauveur»
- D. La présentation du «sauvé»
- E. La demande concrète de participation
- F. Les remerciements et la signature

A. L'accroche (petite phrase placée en dehors du corps de la lettre, qui cherche à attirer l'attention du lecteur): c'est l'élément le plus variable dans ce type de courrier et le seul facultatif. Sur les dix lettres considérées, 8 présentent une accroche.

Celle-ci constitue le premier pas vers l'appel à l'action et utilise très souvent des impératifs:

- 1) *Aidez-nous à le faire agir (le président des USA) (Amnesty International)*
- 2) *Donnons-leur les moyens de faire un autre choix (Frères des Hommes)*
- 3) *Parrainez un village d'enfants SOS (Villages d'enfants SOS).*
- 4) *Halte à la misère! (Armée du Salut)*

Par ailleurs, l'accroche sert également dans certains cas à présenter un objet joint (une béquille en miniature pour Handicap International, un sachet de sels de réhydratation pour l'UNICEF):

- 5) *Cette béquille est le premier pas vers une mobilité retrouvée. Aidez-nous aujourd'hui à remettre debout, une fois pour toutes, un enfant, en lui offrant une nouvelle «jambe».*

Dans cette première étape le récepteur («vous») se trouve au centre: c'est lui qui est invité à agir, souvent à travers des impératifs.

B. Le cadre: Le cadre: le but de cette partie est de présenter la situation qui est à l'origine de la demande d'action. L'émetteur veut montrer qu'il propose une caractérisation objective, neutre de la situation en question, qu'il transmet une information que le récepteur ne connaît pas, ou pas suffisamment.

Il prend ainsi un maximum de distance³, qui se traduit par des constructions impersonnelles, des nominalisations (au lieu de verbes conjugués), des voix passives, ainsi que par la présence de chiffres:

- 6) *C'est un constat terrible, mais tout simplement parce que cette année, plus de 1,5 million d'enfants sont morts de déshydratation diarrhéique due notamment à la pollution de l'eau. (UNICEF)*
- 7) *Pour la seule année 1994, il y a eu 2331 condamnés à mort exécutés dans 37 pays et 4032 nouvelles condamnations à mort ont été prononcées dans 75 pays. (Amnesty International)*

3.- De notre point de vue, la langue ne remplit jamais une fonction purement informative (i.e. celle de transmettre une information, de décrire un état de choses). Au contraire, elle véhicule toujours des prises de position de l'émetteur, qui conditionnent les suites possibles du discours. Lorsque nous parlons ici de maximum de distance, nous faisons uniquement allusion à l'apparence externe du message.

8) *Savez-vous que dans notre pays, des milliers de personnes vivent avec moins de 50 francs par jour? Savez-vous que 400.000 sans abris affrontent chaque année les rigueurs de l'hiver?* (Armée du Salut).

La lettre de Médecins Sans Frontières, elle, préfère laisser parler la transcription d'un radio-télex envoyé depuis la Bosnie pour accentuer l'effet de «neutralité» des informations:

9) *Mardi 11 juillet*

5h25 La nuit a été relativement calme mais nous nous attendons à des bombardements imminents. Nous entendons le bruit des déflagrations se rapprocher.

9h30 50 patients en chirurgie, 15 en médecine interne. Les bombardements reprennent. L'hôpital est complètement saturé, beaucoup de blessés ont été touchés par des éclats d'obus (...).

Malgré ses efforts, l'émetteur ne réussit pas toujours à cacher son point de vue et laisse parfois glisser des jugements de valeur assez explicites:

10) En tout, 95 pays ont encore recours à cette pratique barbare et inhumaine. (la peine de mort) (Amnesty International)

11) Ainsi, en Bolivie, les paysans sont soumis à un choix scandaleux: mourir de faim ou s'exiler dans la région de Chaparé, où ils feront la culture intensive de la coca, matière première de l'une des drogues les plus dures! (Frères des Hommes)

La deuxième étape de la lettre est ainsi centrée sur le message lui-même, sur le contenu transmis. L'émetteur («nous») et le récepteur («vous») restent en arrière plan: le premier parce qu'il s'efface volontairement et le second, parce qu'il ne joue pour l'instant aucun rôle.

C. La présentation du «sauveur»: une fois le cadre établi, l'émetteur va présenter l'association, ses actions, ses résultats afin d'étayer sa demande d'action, de collaboration.

Dans cette présentation il faut tenir compte d'un certain nombre de facteurs, par exemple: la popularité de l'association (une organisation extrêmement connue n'a pratiquement pas besoin de se présenter), le degré de personnalisation du don (plus le destinataire de l'action est individualisé, plus il s'avère indispensable de justifier ce choix), les contraintes des organisations de ce type (les associations signataires de la Charte de Déontologie des Organisations Sociales et Humanitaires doivent respecter certains principes, entre autres la transparence dans la gestion des dons. Le statut de signataire de la Charte est le plus souvent mentionné lors de la présentation de l'institution).

Cette partie est parfois présentée sur un ton direct:

12) Depuis plus de 120 ans, l'Armée du Salut est auprès d'eux (les personnes qui manquent de tout).

13) Créé en 1965, Frères des Hommes a en effet pour vocation de soutenir les initiatives de développement prises sur le terrain par des partenaires locaux tels que l'association Coraca.

Apolitique et aconfessionnel, Frères des Hommes intervient en Asie, en Afrique et en Amérique Latine, pour apporter son soutien direct à des projets de développement exemplaires, sans distinction de culture, de race ou de religion.

D'autres institutions préfèrent un ton plus poétique:

14) L'Association française Village d'enfants SOS dans le monde redonne aux enfants orphelins ou abandonnés l'avenir qui leur a été volé. Au sein d'un village, dans une maison, une maman SOS leur apporte toute la tendresse, l'amour, l'attention et la sécurité dont ils ont besoin pour retrouver le goût de vivre.

Certains émetteurs ne se présentent pas, ils font juste mention de leur nom (c'est le cas de Médecins sans Frontières et de l'UNICEF); d'autres, en revanche, consacrent toute une page (le verso de la lettre) à la présentation institutionnelle, par exemple France-Libertés (Fondation Danielle Mitterrand):

15) France-Libertés. Une fondation pour la défense des Droits et des Libertés.

France-Libertés, fondation d'utilité publique, bénéficie d'un statut consultatif auprès de l'Organisation des Nations Unies. (...) France-Libertés agit notamment dans les domaines de:

L'éducation et la sauvegarde de l'enfance (...)

La santé (...)

La formation et l'emploi (...)

Le développement économique (...)

Le respect des droits et des libertés fondamentales (...)

France-Libertés intervient dans plus de 40 pays dans le monde. Très active en France auprès des plus démunis, elle est soutenue par un réseau de 45 Comités-Relais régionaux ou départementaux.

Dans cette partie de la lettre, l'émetteur se trouve très nettement au centre du texte. Sa présentation témoigne cependant de l'importance qu'il accorde à son interlocuteur.

D. La présentation du «sauvé»: cet aspect, intimement lié au précédent, peut parfois être placé juste devant lui.

Le degré de précision concernant le destinataire final du don varie considérablement selon les associations: certaines se consacrent à des actions qui visent un individu en particulier (comme Amnesty International), d'autres favorisent une tranche d'âge (les enfants orphelins ou abandonnés, les enfants mutilés, par exemple Villages d'enfants SOS ou Handicap International).

D'autres encore se consacrent à l'aide d'une catégorie sociale(les plus démunis, comme l'Armée du Salut), ou d'une population en danger (les bosniaques, tel que Médecins sans Frontières).

Dans le but de souligner la réalité de la situation décrite et des personnes touchées, les lettres reproduisent souvent des photos.

Lors de la présentation du destinataire final du don, la troisième personne est le mode d'expression largement majoritaire. Quelques exemples de présentation:

16) Aujourd'hui, *ils* n'ont plus de maman. *Ils* se laissent mourir, pour la rejoindre sans doute...

Les yeux vides et grands ouverts sur l'injustice du monde.

Ils sont si nombreux dans ce cas, orphelins ou abandonnés, ces fragiles survivants de la misère, de la maladie, des guerres, du malheur. (Villages d'enfants SOS)

17) *La menace s'aggrave pour les deux dernières enclaves de Zepa et Gorazde... Dans toutes les villes assiégées de Bosnie, des Médecins sans Frontières, comme Daniel et Christina, continuent et continueront à prodiguer des soins, à distribuer des vivres et des médicaments (...). Ils sont la dernière main tendue à ceux que personne ne peut plus défendre, le dernier rempart de la vie et de la dignité humaine.* (Médecins sans Frontières)

18) Aujourd'hui nous avons absolument besoin de vous pour intervenir en faveur de *Ma Thida, emprisonnée depuis près de deux ans au Myanmar, ex-Birmanie* (..) Actuellement, Ma Thida survit dans sa minuscule et sombre cellule. Seule, amaigrie, gravement malade, *la jeune femme* de 27 ans a été condamnée à 20 ans de prison par la junte militaire au pouvoir.

Son crime? ... Avoir milité pacifiquement en faveur de la démocratie!

A la fois écrivain de renom et chirurgienne, Ma Thida est l'amie d'une autre célèbre victime des atrocités du Myanmar, Aung San Suu Kyi, lauréate 1991 du Prix Nobel de la Paix. (Amnesty International)

Le centre d'attention a encore une fois basculé et c'est maintenant le destinataire du don qui se trouve au centre. L'émetteur apparaît au second plan et le destinataire de la lettre n'intervient presque pas.

E. La demande concrète de participation: jusqu'ici, l'émetteur a apporté des éléments concernant les situations difficiles auxquelles un certain nombre de personnes se voient confrontées. Il a également parlé des actions que lui-même entreprend pour les aider, et a présenté l'institution. Il ne lui reste maintenant qu'à demander à son interlocuteur d'agir à son tour.

La demande concerne toujours un don d'argent (à l'exception d'Amnesty International, un cas un peu particulier que nous traiterons à part).

Quelques associations font une demande brève et directe:

19) *Au nom des nos équipes, au nom de nos malades et de nos blessés, je vous demande votre aide de toute urgence. Vous le savez, c'est au moment du danger que porter secours prend toute sa signification.* (Médecins sans Frontières)

20) Vous aussi, *vous pouvez les aider directement*, en nous retournant le coupon-réponse figurant sur le document joint à cet envoi.

N'attendez pas! Ayez le réflexe qui sauve et qui peut soulager leurs souffrances. (Oeuvres de l'Ordre de Malte)

D'autres émetteurs donnent beaucoup plus de précisions au moment de la demande du don, par exemple: ce qu'un montant donné permet de faire concrètement, les différentes possibilités pour l'envoi d'un don....:

21) *Avec seulement 200 F de votre part, notre équipe peut offrir ce «rêve» à un enfant qui n'a pas mérité cette insupportable mutilation. Par un don de 200F, vous pouvez remettre debout, une fois pour toutes, un enfant. Ce geste unique et définitif est rendu possible à un coût modeste grâce à l'utilisation de matériaux simples et des compétences locales.* (Handicap International)

22) *Un don de 200 F permet de financer 5kg de semences; avec 300F, vous assurez la fourniture d'outils agricoles indispensables (pics, pelles, pioches...); avec 500F, c'est un moulin à grains qui pourra être remis à une famille. Et, dans tous les cas, ce sont des champs de coca en moins.* (Frères des Hommes)

23) *Les besoins sont immenses et demandent une action soutenue en permanence. Si vous souhaitez participer à nos actions par un don régulier prélevé automatiquement sur votre compte, il vous suffit de demander une documentation à cet effet.* (Oeuvres de l'Ordre de Malte)

Le cas d'Amnesty International est un peu particulier: en fait, l'association demande au destinataire de la lettre d'accomplir deux actions: d'abord et surtout, d'écrire pour la libération des prisonniers d'opinion qu'elle a «adoptés»(dans le cas précis de cette lettre, il s'agit d'écrire pour que les conditions d'application de la peine de mort aux Etats Unis soient revues):

24) *C'est pourquoi nous sollicitons votre intervention auprès du Président des Etats-Unis, pour lui demander de créer une commission présidentielle pour enquêter sur les conditions d'application de la peine de mort et suspendre toutes les exécutions dans l'attente des conclusions.*

Vous pouvez nous aider en vous abonnant ou vous réabonnant à La Lettre d'Amnesty et en renvoyant très vite la pétition figurant au bas de la Lettre d'Amnesty qui accompagne ce courrier.

La deuxième demande, celle qui concerne le don, n'apparaît qu'à la fin de la lettre et elle rappelle également le contenu de la première demande:

25) *Je pense que ces quelques preuves vous seront suffisantes pour vous faire réagir rapidement. Je vous remercie de nous renvoyer dès aujourd'hui votre Bulletin d'Abonnement et de Soutien accompagné de votre don, ainsi que la pétition, pour aider encore davantage l'action d'Amnesty.*

Dans cette partie de la lettre, la focalisation se fait sur le récepteur («vous»). Celui-ci est invité par l'émetteur («nous») à rejoindre son action. Ainsi, les deux intervenants sont présents, mais c'est le récepteur qui se trouve au centre.

F. Les remerciements et la signature: dans cette dernière partie, l'émetteur remercie son interlocuteur de son aide éventuelle.

On remarque ici un changement dans la forme choisie pour le pronom personnel qui désigne l'émetteur: ce n'est plus «nous» (l'association) mais «je» (le signataire de la lettre, généralement le directeur de l'association).

26) *D'avance, je vous remercie.*

Un phénomène intéressant apparaît lors des remerciements, du fait de l'intervention de trois personnages: le responsable de l'association, le bénéficiaire réel du don et le donateur.

Bien que ce soit le responsable de l'association qui remercie le geste du donateur, il ne le fait pas souvent en son nom mais plutôt en celui des bénéficiaires de l'aide, ce qui donne par exemple:

27) *Au nom de tous ceux qui souffrent, je vous remercie.* (Armée du Salut)

28) *En leur nom, je vous remercie.* (Oeuvres de l'Ordre de Malte)

On rencontre parfois le phénomène inverse: l'association indique qu'elle va agir au nom du donateur:

29) *Nous comptons sur vous. Et c'est en votre nom que nous irons vers les enfants et les adultes en détresse. Merci de votre aide et de votre soutien.* (Oeuvres de l'Ordre de Malte)

Ici, c'est l'émetteur qui se trouve au centre. Le plus souvent il parle en son nom (bien qu'il représente l'association) pour souligner l'aspect personnel du message. Le destinataire du don est présent également: c'est son action (éventuelle) qui est remerciée.

EN GUISE DE CONCLUSION

A travers l'analyse des lettres de demande de don (lettres de prospection), nous avons remarqué une structuration fort régulière, qui permet de dégager une sorte de modèle de courrier. Celui-ci nous semble être étroitement lié à certains phénomènes linguistiques: comme nous venons de le voir, chaque étape du parcours est focalisé sur un élément, soit l'un des intervenants de la communication (l'émetteur ou le récepteur), soit le message lui-même et ce, à travers un certain nombre de stratégies énonciatives.

Nous avons identifié dans ces lettres les éléments suivants:

- une accroche (facultative), qui constitue le premier pas pour sensibiliser le lecteur et l'inciter à agir. Le personnage principal est ici le récepteur, qui apparaît généralement en tant que sujet des verbes à l'impératif.
- la présentation de la situation qui se trouve à l'origine de la demande (guerre, catastrophe naturelle, condamnation à mort...). Dans cette partie, aussi bien l'émetteur que le récepteur sont en quelque sorte mis

en retrait au profit de la présentation du message. L'effacement de l'émetteur cherche à souligner le caractère objectif des informations fournies (à travers des chiffres, des témoignages..).

- la présentation de l'association, dont le contenu varie en fonction de la diffusion et de la reconnaissance publique de l'action de chacune. Ici, c'est évidemment l'émetteur qui se trouve au centre de la scène.
- la présentation du destinataire final du don: cet aspect de la lettre peut éventuellement apparaître juste avant la présentation de l'association.

La précision de l'identité du destinataire du don est extrêmement variable: cela peut correspondre à une population (par exemple: les bosniaques), à une nationalité combinée à une activité (les paysans d'une région de la Bolivie) à des cas individuels (un prisonnier politique)...

Dans tous les cas, l'émetteur s'efface à ce stade, laissant la place centrale au troisième intervenant dans la relation: la(les) personne(s) qui a (ont) besoin d'aide.

- la demande concrète de participation: c'est l'élément essentiel de la lettre, celui qui justifie toute la préparation précédente.

L'émetteur invite ici son interlocuteur à le rejoindre dans sa lutte, dans son action.

Dans le cas d'Amnesty International, une autre demande l'emporte sur celle du don: celle d'écrire en faveur des personnes en danger pour des raisons politiques (afin qu'elles soient libérées, qu'elles aient droit à un jugement...).

Dans cette partie, c'est encore une fois le récepteur qui se trouve au centre.

- les remerciements et la signature: le «nous» de l'association est maintenant devenu «je», le responsable de l'association, généralement le directeur, qui signe la lettre.

Il est fréquent que les trois personnages de la relation (le signataire de la lettre, le donateur, le destinataire du don) interviennent ici et que le remerciement soit fait au nom des bénéficiaires concrets du don.

Ces lettres sont la plupart du temps accompagnées d'autres documents: dépliants présentant plus en détail l'association, photos et fiches techniques des dernières réalisations (hôpitaux, écoles...), bon de soutien à remplir avec le montant du don.

Tous ces documents n'ont pas été pris en compte dans notre analyse actuelle. Nous dirons uniquement et de façon globale qu'ils viennent compléter les informations proposées dans la lettre (présentation des destinataires du don, précisions sur la situation dans un pays déterminé...) et qu'ils partagent le choix lexique fait dans celle-ci (soit mettre l'accent sur des notions positives: espoir, aide, soutien, soit insister sur les aspects dramatiques: désespoir, catastrophe, danger).

Une étude comparative des lettres à l'intérieur d'une association resterait à faire pour voir, par exemple, quelles sont les différences lorsque l'on s'adresse aux différentes catégories de donateurs (nouveaux, fidèles, gros donateurs...) ou comment une même lettre évolue au long des années.

Nous donnons pour l'instant deux pistes concernant les caractéristiques globales de la communication et de l'action des associations humanitaires actuellement: un souci marqué de transparence dans la gestion des dons (surtout dans les dernières années), une personnalisation croissante des opérations.

BIBLIOGRAPHIE

ANSCOMBRE, J.C.(1989): «Théorie de l'argumentation, topoï et structuration discursive», *Revue Québécoise de Linguistique*, 18/1, 13-56.

ANSCOMBRE, J.C. et O. DUCROT (1983): *L'argumentation dans la langue*, Liège-Paris: Mardaga.

ANSCOMBRE, J.C. (éd): *Théorie des topoï*, Paris: Editions Kimé.

BENVENISTE, E. (1966): *Problèmes de linguistique générale*, Paris: Gallimard.

DUCROT, O. (1984): *Le dire et le dit*, Paris: Minuit.

