

# TRAITEMENTS MÉDIATIQUES DES CONFLITS SOCIAUX

## Un cadre pour les penser

Gérard Pirotton<sup>1</sup>

L'article propose d'aborder le traitement par les médias des conflits sociaux en considérant les traces de ces traitements, non pour elles-mêmes mais en tant qu'elles révèlent des fonctionnements internes à chacun des multiples acteurs intervenant dans une prise en compte élargie de cette problématique, autant que des règles qui s'élaborent au fil des rapports entre eux.

Différents auteurs sont sollicités pour montrer la complémentarité d'approches se situant à des niveaux différents de cette complexité.

Comment les médias rendent-ils compte des conflits sociaux ? En première approximation, telle pourrait être la question qui a donné son impulsion à l'organisation d'un colloque dont ce dossier entend restituer quelques-uns des arguments. En première approximation en effet, car il s'agit sans aucun doute d'interroger d'emblée la naïveté même de cette question initiale, dans la mesure où son excessive simplicité

---

<sup>1</sup> Gérard Pirotton est docteur en Sciences Sociales (Information et Communication, UCL) et directeur-adjoint à l'Institut Saint-Laurent, Promotion Sociale, Liège.

même occulte ce que pourrait permettre de mettre au jour une conception plus complexe<sup>1</sup> des rapports entre les acteurs concernés.

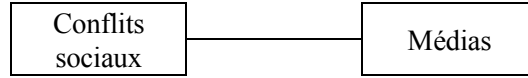


Figure 1.

Une première complexification de la question peut consister à orienter le projecteur, moins sur l'objet à traiter (les conflits sociaux) mais davantage, à l'instar de ce que Dominique Wolton (Wolton, 1991) avait montré à propos de la première guerre du Golfe, sur les modalités de ce traitement, en explorant les règles du jeu internes au système que forment les principaux médias. On ne s'intéressera pas ici au travail journalistique strict mais plutôt à l'organisation de la profession et des entreprises de presse, aux modalités de négociation de la hiérarchie et des modes de traitement des sujets dans les équipes de rédaction, aux rapports de concurrence entre différents organes de presse et médias, etc. Selon cet angle d'approche, la question initiale peut alors se formuler en ces termes : comment les médias s'organisent-ils pour rendre compte des conflits sociaux ? Inversement, qu'est-ce que l'examen du traitement médiatique des conflits sociaux permet de révéler quant à l'organisation et au fonctionnement des médias ?

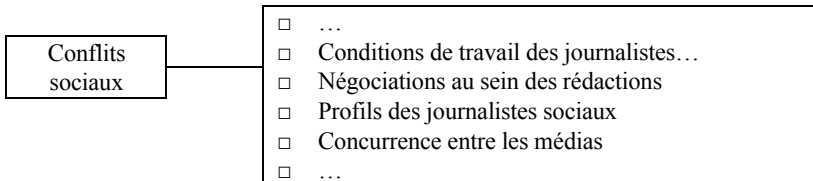


Figure 2.

Cette question initiale peut aussi trouver des développements en orientant cette fois le projecteur en direction des conflits sociaux eux-mêmes. Il apparaît aussitôt que l'objet à traiter est triple, dans la mesure

---

1 On reconnaîtra dans le choix de ce terme une référence à l'épistémologie complexe, dont Edgar Morin s'est fait l'explorateur.

où il s'agit de rendre compte tout à la fois de la logique propre à chacun des acteurs impliqués dans le conflit, ainsi que de la dynamique du conflit lui-même, de ses enjeux et de ses significations. Chacun pour leur part, les protagonistes du conflit chercheront à présenter leur point de vue aux médias par les moyens qu'ils estimeront appropriés, s'appuyant tantôt sur la conviction de la justesse de leur cause, tantôt sur leur connaissance des canons du traitement de l'information au sein de la sphère médiatique. De la mise en scène du conflit (donner à la télévision de quoi « prendre des images »), jusqu'à la réalisation de dossiers de presse au « layout » particulièrement léché, les partenaires d'un conflit social orientent une partie de leurs ressources vers la présentation d'eux-mêmes aux médias. L'augmentation du nombre des attachés de presse et autres responsables de la communication vient compléter cette sommaire appréhension de la professionnalisation de ce secteur. Sous cet angle, la question initiale peut alors se formuler en ces termes : comment les acteurs d'un conflit s'organisent-ils pour que les médias rendent compte de leur point de vue ?

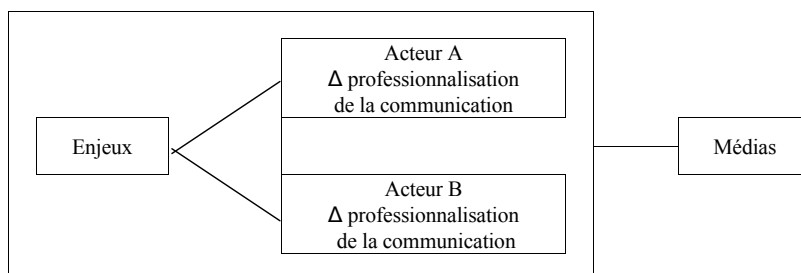


Figure 3.

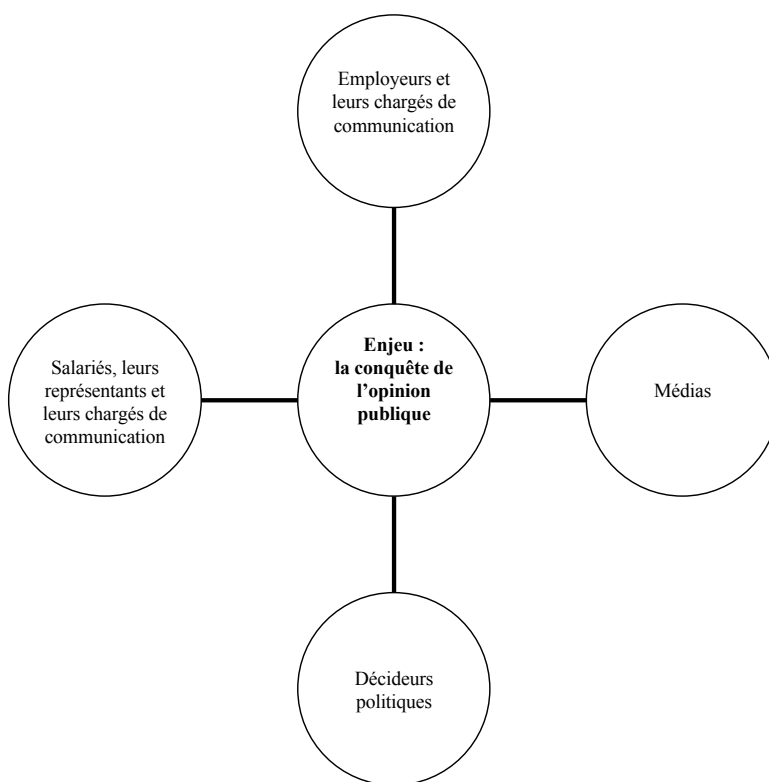
## Élargir l'analyse à de nouveaux acteurs

Cette professionnalisation de la gestion de leur « communication » par les protagonistes des conflits sociaux peut conduire à identifier une troisième piste de complexification de la question. Il s'agit d'y voir, non seulement une nouvelle confirmation de ce que l'image et sa gestion ont également gagné cette sphère des activités humaines, mais aussi de ce que cela rend nécessaire d'inclure de nouveaux acteurs dans la compréhension de notre objet : les autorités politiques et l'opinion publique. En effet, pour les protagonistes, le périmètre des matières à maîtriser

s'étend au champ de l'opinion à contrôler, une dimension désormais pour eux partie intégrante de la gestion d'un conflit, qui peut ainsi se gagner ou se perdre sur un autre terrain que son champ d'origine. En effet, tenter d'influer sur la perception et l'attitude des autorités à l'égard du conflit, de ses enjeux et de sa résolution revêt une importance considérable du point de vue des parties prenantes, dans la mesure où ces autorités sont susceptibles d'intervenir en l'une ou l'autre des phases de la confrontation. Pour leur part, pour orienter leur conduite, les décideurs politiques prendront certes en compte le cadre légal et le contexte socio-économique mais aussi la perception des termes du conflit qui est celle de l'opinion publique, dans la mesure même où ils auront à rendre compte de cette gestion auprès de cette opinion. In fine, la conquête de l'opinion publique devient un des enjeux que se disputent toutes les parties prenantes au conflit, y compris donc les autorités politiques.

On notera incidemment que nous ne sommes pas loin des questions traitées dans les travaux de Nicole d'Almeida (D'Almeida, 2007), sur la montée en puissance de la faculté de juger, qui s'exprime singulièrement à propos des questions économiques et environnementales, ce qui introduit la nécessité corrélative de cerner davantage cette notion d'opinion publique. On sait que cette auteure ne la tient pas pour une masse informe, indifférenciée et manipulable, mais qu'elle soutient l'intérêt de l'envisager dans ses compétences critiques et réflexives, s'exerçant à l'endroit de celles et ceux qui s'exposent à son jugement. Conçue en ces termes, l'opinion publique se caractériserait par une « oscillation entre le caractère à la fois agissant et agi, actif et passif, jugeant et jugé. » (D'Almeida, 2007, 22)

On pourrait ici relever le fait que les instances traditionnelles du jugement que sont l'institution de la justice et la sanction par l'élection dans les régimes démocratiques voient croître en regard l'importance de l'opinion et des médias comme composantes régulatrices. Il est sans doute permis de voir dans cette évolution un écho au rétrécissement de la sphère d'action légitime de autorités publiques, ainsi que des formes instituées de négociations collectives entre acteurs sociaux.



**Figure 4.**

Du coup, notre schéma initial qui plaçait les médias en spectateurs et analystes plus ou moins avisés des relations antagonistes entre les deux partenaires d'un conflit social se complexifie considérablement puisqu'il s'agit non seulement d'élargir le champ d'investigation, mais qu'il s'agit surtout d'y inclure... les médias eux-mêmes, précisément parce que, pour chacun des autres acteurs, leurs relations aux médias est une dimension déterminante dans la stratégie qu'ils menent. Il s'agit donc de reprendre notre question initiale, qui se formulait jusqu'ici dans les termes suivants : comment les médias s'organisent-ils pour rendre compte des conflits sociaux, pour prendre en compte une boucle de rétroaction supplémentaire. Il devient plus adéquat de formuler la question en ces nouveaux termes : Quelles stratégies les médias et leurs professionnels mettent-ils en place pour s'adapter aux évolutions décrites ci-dessus et se prémunir contre les usages que les différents acteurs peuvent chercher à en faire ?

Ce nécessaire élargissement du champ d'analyse ne s'arrête pas là. Deux nouvelles composantes doivent encore venir prendre place dans l'élaboration d'un schéma général. Ainsi, en plus de la professionnalisation de leur communication par les acteurs, il s'agit d'ajouter le recours croissant à de nouveaux médias, sites web, réseaux sociaux..., dont il n'est pas utile de souligner ici les développements. Certes, le statut des utilisateurs de ces technologies peut présenter des formes très variables. Nommons-les ici de manière englobante sous le vocable d'internautes. Enfin, la publication même de ce dossier dans une revue consacrée à la recherche en communication conduit également à ajouter une couche de complexité supplémentaire. Comment aborde-t-on ces questions, tant dans les associations professionnelles de journalistes et de communicateurs que dans les lieux où sont formés de futurs professionnels de ces domaines ?

On obtient ainsi un schéma réunissant l'ensemble des acteurs dont il importe de rendre compte, tant en ce qui concerne leurs logiques internes que les effets systémiques des interactions entre eux.



**Figure 5.**

Les relations entre ces différents acteurs peuvent être étudiées en explorant en situation les conditions dans lesquelles leurs conduites respectives interagissent, se répondent et s'ajustent les unes aux autres.

## **Des dynamiques interactionnelles**

On vient de présenter un cadre général pour penser la question des rapports entre médias et conflits sociaux. Si l'on reprend l'une après l'autre les différentes « couches de complexité » identifiées plus haut, on s'intéressera donc aux conditions organisationnelles et matérielles dans lesquelles se réalise le travail journalistique, en explorant en situation les conditions de travail des professionnels des médias, notamment quant aux pratiques et routines de travail.

### **Les journalistes sociaux dans les rédactions**

On pourra ainsi étudier la place du journalisme social, sur l'échelle de prestige au sein de la profession ou d'une rédaction, tout comme on pourra également suivre la trajectoire socioprofessionnelle des journalistes sociaux, (Lévêque, 2000) puis en apprécier les incidences dans les salles de rédaction.

S'agissant de la « couverture » des événements, sociaux en l'occurrence, on sait qu'un cadrage fréquent oppose le traitement émotionnel (l'expression de l'inquiétude des salariés) et le traitement rationnel (l'expertise économique), qui peut se doubler d'une couverture différenciée de la même information par des journalistes distincts : envoyés spéciaux, journalistes sociaux, journalistes économiques... Dès lors, ainsi que le note judicieusement Eric Lagneau : « la lutte sur les interprétations du conflit social peut ainsi se rejouer au sein même de la rédaction ». (Lagneau, 2005, p. 85)

On sait aussi que, dans le quotidien du travail, les journalistes sont pris d'une part dans les contraintes des échéances et routines professionnelles, comme la concurrence entre les médias et la spectacularisation des traitements médiatiques de l'information, et sont également exposés d'autre part au risque d'une instrumentalisation par les professionnels de la communication, au service d'acteurs sociaux institutionnalisés. Au registre des routines, on notera, à la suite d'Éric Lagneau,

que les journalistes peuvent avoir tendance à « privilégier le point de vue des sources avec lesquelles ils sont en contact régulier ». (Lagneau, 2005, p.85) Les communiqués et publications des pouvoirs publics compte au nombre de ces sources. On relèvera encore une étude de William Gamson (Gamson, 1992) dont fait état Erik Neveu, qui

« ...montre combien l'impératif d'objectivité freine l'expression journalistique de ce qu'il nomme des « cadres d'injustice », c'est-à-dire de problématisation d'un dossier ou d'un événement, qui le posent comme la manifestation d'une injustice, présentant alors comme possible ou légitime une action collective pour modifier les données. ». (Neveu, 2009, p.72)

### **La place des conflits sociaux dans la presse comme révélateur**

On pourra également guider un travail de recherche qui se focalise, non sur le travail des professionnels de la presse, mais sur la « couverture de presse », conçue comme la partie émergée d'une lutte entre partenaires d'un conflit social dans lequel chacun cherche à obtenir des points, notamment dans la gestion de son image auprès des médias. On voit alors que la relation entre les acteurs du conflit se modifie, dans la mesure où elle se structure en partie en fonction du traitement médiatique, tant dans sa visibilité que ses interprétations. On soulignera ici l'inégale professionnalisation de cette « dimension communication » dans la gestion du conflit. Les acteurs étant inégaux dans leurs capacités à anticiper les catégories de perception et du traitement de cette information, et à construire les formes d'action requises pour bénéficier d'une bonne couverture médiatique, dans les termes que souhaitent ces acteurs. Ils peuvent également être inégaux quant aux ressources dont ils disposent : en effet, les moyens institutionnels et les réseaux relationnels ne sont pas également répartis entre « dominants » et « dominés ». Ainsi, lorsqu'on ne dispose pas du numéro de téléphone portable d'un rédacteur en chef, on a recours à d'autres registres d'action pour recueillir l'attention des médias, des moyens qui, pour être spectaculaires, exposent aussi leurs auteurs au risque d'apparaître moins raisonnables...

On est ainsi conduit à étudier la dynamique des conflits sociaux, analysant la place que joue le traitement médiatique dans la gestion du conflit par les acteurs, et notamment dans la nécessaire mobilisation



de l'acteur revendicatif. Ce qui est fondamentalement en jeu ici est le « cadrage », l'interprétation des significations sociales et politiques du conflit. Il n'est pas équivalent, par exemple, de rendre compte d'une grève dans les transports publics en soulignant les désagréments pour les usagers, en jouant des déclinaisons du thème : « les voyageurs sont pris en otages... » ou en rendant compte des raisons de la dégradation des conditions de travail, comme enjeu du conflit social.

### **L'éclairage de la sociologie des mouvements sociaux**

On peut aussi explorer les mouvements sociaux sous l'angle sociologique. (Touraine, 1978) De manière plus spécifique, on se réfèrera aux travaux d'Erik Neveu, (Neveu, 2005), dans la mesure où son parcours intellectuel l'a conduit à s'intéresser à notre objet. Il consacre ainsi le dernier chapitre de son ouvrage à la construction symbolique des mouvements sociaux, chapitre au sein duquel il traite de la place des médias dans les mobilisations et l'interdépendance de ces deux univers, médias et mouvements sociaux, qui entretiennent entre eux des relations de coopération conflictuelle. Il y souligne également l'intérêt d'une sociologie de la construction des problèmes publics, dans laquelle intervient l'examen des rapports entre médias et mouvements sociaux et leur rôle s'agissant de la « mise à l'agenda » des problèmes dont ont à se saisir les pouvoirs publics.

Dans la foulée, il est également possible d'aborder résolument l'articulation entre d'une part, le fonctionnement des médias et les conditions du travail journalistique et d'autre part les stratégies des acteurs et la dynamique d'un conflit social dans lequel ils sont engagés. C'est assez précisément ce qu'a réalisé une remarquable étude d'Erik Neveu. (Neveu, 1999). Quoique publié il y a plus de dix ans, ce volumineux article recense et présente un nombre considérable de recherches centrées sur des études de cas, qui viennent étayer la thèse, qu'il formule en ces termes :

« La couverture des mouvements sociaux par les médias reflète deux grandes séries d'évolutions imbriquées : les unes propres au champ journalistique, les autres caractéristiques du phénomène de la professionnalisation des sources, identifié par Philip Schlesinger [Schlesinger, 1992] » (Neveu, 1999, p.38).

Selon lui, ces études manifestent le fait qu'il ne faut pas se limiter à la relation duale entre médias et mouvements sociaux (son objet d'étude), mais qu'il s'agit de bien considérer que « cette confrontation s'inscrit dans un réseau plus dense d'interdépendances où figurent autorités publiques, partis, forces de maintien de l'ordre, contre mouvements ». (Neveu, 1999, p.38)

Ce qui est une autre manière de plaider pour la prise en compte d'un schéma général comme celui que nous avons présenté plus haut, incluant une large diversité d'acteurs, dont il importe, faute de perdre en intelligibilité, de percevoir et analyser les interdépendances. Ainsi, on ne peut se contenter de l'idée trop simple selon laquelle les mouvements sociaux et les médias seraient deux mondes distincts. D'une part, parce que nombre de ces mouvements se sont historiquement dotés de moyens de presse, qu'ils professionnalisent leur communication, mobilisent aujourd'hui de nouveaux supports et ont recours aux réseaux sociaux ; d'autre part parce que nombre de journalistes sociaux peuvent eux-mêmes être issus de ces mouvements, tirant leur légitimité et crédibilité tout à la fois de leur compétence professionnelle et de leur connaissance effective de ces milieux et des contacts qu'ils y ont gardés et y entretiennent. (Lévêque, 2000)

### **Prendre en compte l'importance de l'opinion**

Comme y insiste à nouveau Erik Neveu, c'est dans le cadre de ces interdépendances que l'on peut saisir la contribution des médias à la formulation des problèmes publics, via les options qu'ils prennent de traitement des conflits sociaux. C'est ce jeu complexe entre acteurs du conflit, décideurs politiques, opinion publique et médias qui peut rendre compte des modalités de la « mise à l'agenda » et contribuer à comprendre comment peuvent émerger des débats au cours desquels sont mises en concurrence des interprétations opposées des faits sociaux. C'est aussi dans ce cadre que l'on peut étudier les conditions dans lesquelles vigilances et ressources des acteurs engagés dans un conflit sont mobilisées par la gestion de leur image, sont guidées de ce fait vers les médias et, au-delà, orientées vers les opinions publiques et des décideurs politiques. Ce constat va de pair avec l'importance croissante de la prise en compte de l'opinion publique dans la gestion de la chose publique, au-delà des échéances électorales. D'aucuns parle-

ront à cet égard, s'inquiétant de dérives, de la démocratie d'opinion. (Julliard, 2008 ; Elchardus, 2004)

L'examen des questions traitées dans ce dossier revêt une importance considérable, dès lors que l'on s'accorde à reconnaître que toute réalité collective est traversée de conflits et que leur gestion est notamment tributaire des termes que l'on utilise pour le nommer. Dès lors, si, comme le disait Epictète, « Ce qui trouble les hommes, ce ne sont pas les choses mais ce qu'ils en pensent », il importe d'étudier le traitement médiatique des conflits, non comme un simple reflet de ces derniers, mais davantage comme une de leurs composantes dans la mesure où, pour les protagonistes, un des enjeux sera l'interprétation publique et politique qui en sera faite. L'étude des conditions d'élaboration de ces interprétations mérite alors l'intérêt, tant d'une citoyenneté exigeante, que des professionnels et futurs professionnels des médias, ou encore des chercheurs en communication.

Un cadre de pensée comme celui qui vient d'être décrit conduit à multiplier les angles d'approche d'une réalité abordée d'emblée dans sa complexité. En cela, il rejoint le projet éditorial de « Recherches en communication ». En tant que « carrefour conceptuel », la communication conduit à élaborer des articulations entre disciplines des sciences humaines au point de devenir une « interdiscipline ». Le thème de ce dossier est une parfaite mise en application de ces repères, dans la mesure où comprendre la manière dont les conflits sociaux sont traités dans les médias va nécessiter d'élargir le faisceau d'un projecteur que l'on serait initialement tenté de focaliser sur une analyse de contenus des productions médiatiques, pour prendre en compte et y articuler les apports de la sociologie des mouvements sociaux, de la sociologie politique, de la sociologie des organisations et de la sociologie de la communication.

## Références

- d'Almeida N. (2007). *La société du jugement*. Paris : Armand Colin.
- Elchardus, M. (2004). *La démocratie mise en scène*. Bruxelles : Labor.
- Gamson, W. (1992). *Talking Politics*. Cambridge, Mass: Cambridge University Press.
- Julliard, J. (2008). *La Reine du monde : essai sur la démocratie d'opinion*. Paris : Flammarion.
- Lagneau, E. (2005). Comment étudier la médiatisation des conflits. In J.-M. Denis (dir), *Le conflit en grève* (pp. 59-95). Paris : La Dispute.
- Lagneau, E., & Lefébure, P. (1999). La spirale de Vilvorde, médiatisation et politisation de la protestation. Un cas d'eupéanisation des mouvements sociaux. *Les Cahiers du CEVIPOF*, 22, Paris : CNRS.
- Lévêque, S. (2000). *Les journalistes sociaux*. Rennes : PUR.
- Neveu, E. (1999). Médias, mouvements sociaux, espaces publics. *Réseaux*, 17(98), pp. 17-85.
- Neveu, E. (2005). *Sociologie des mouvements sociaux*. Paris : La Découverte.
- Neveu, E. (2009). *Sociologie du journalisme*. Paris : La Découverte, 3ème éd..
- Schlesinger, P. (1992). Repenser la sociologie du journalisme. Les stratégies de la source d'information et les limites du média-centrisme. *Réseaux*, 10(51), pp. 75-98.
- Touraine, A. (1978). *La voix et le regard*. Paris : Seuil.
- Wolton, D. (1991). *War Game, l'information et la guerre*. Paris : Flammarion.