



Fonctions et usages de la parole dans le social aujourd'hui

Journée d'étude du 10 novembre 2009 – *les actes*

Introduction

Véronique Van Espen, directrice de Télé-Accueil Bruxelles

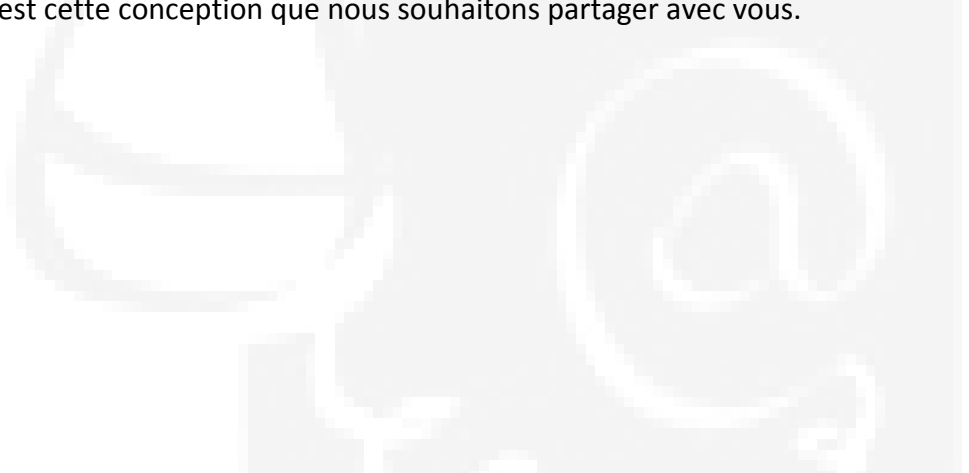
Le 9 novembre 1959, quelques hommes et femmes inspirés par une initiative anglaise décident de créer Télé-Accueil Bruxelles : ce service d'aide et d'écoute par téléphone est alors centré sur la question du suicide des jeunes. Dès sa création, Télé-Accueil Bruxelles centre son objet sur deux dimensions essentielles : l'écoute et le bénévolat.

Aujourd'hui, nous pouvons dire sans nous tromper que l'écoute a la cote. On peut même dire que la communication, le respect, l'écoute de l'autre relèvent du « politiquement correct ». On pourrait s'en réjouir... or nous n'avons jamais autant entendu dire que rencontrer quelqu'un qui nous écoute ne va pas de soi, alors que les outils de communication sont de plus en plus nombreux. Cette écoute politiquement correcte a-t-elle quelque chose à voir avec ce que nous tentons de mettre en œuvre au quotidien à Télé-Accueil ?

L'écoute que nous soutenons se réalise au cas par cas, dans une rencontre singulière entre quelqu'un qui parle et quelqu'un qui écoute. Notre projet recèle aussi une certaine conception de l'humain, de l'homme dans le social d'aujourd'hui, dans laquelle nous soutenons qu'écouter quelqu'un qui parle est fondamental.

Nous vivons dans une société qui est dominée par le culte de la performance et la logique de la consommation. Tout laisse croire que tout besoin peut et doit être satisfait, qu'à tous maux il existe un remède, qu'à tout problème il y a une solution. Et pourtant, chaque jour, des personnes nous appellent pour dire leur désarroi, leurs souffrances, car où peut-on encore parler de sa difficulté d'exister ? Parallèlement à l'importance grandissante de la technique, nous observons un repli sur soi, une solitude grandissante.

Loin des méthodes et des techniques, l'écoute proposée se veut un espace réservé à l'expression de soi dans le respect et la confidentialité. Il ne s'agit plus de combler un manque ou de recevoir des solutions mais d'être reconnu par quelqu'un pour soi-même. C'est en ce sens que l'écoute que nous proposons va à contre-courant de certaines valeurs contemporaines. Il en est de même pour le bénévolat qui par son aspect gratuit laisse pas mal de gens perplexes. Il est à contre-courant de nos rapports sociaux quotidiens qui trop souvent offrent aux gens la possibilité de se dégager, de se déresponsabiliser. Cet engagement se révèle anticonformiste et a, nous l'espérons, valeur d'anticipation d'un autre lien social. Le projet de Télé-Accueil recèle donc une certaine conception de l'homme dans la société d'aujourd'hui. C'est cette conception que nous souhaitons partager avec vous.



Benoît Cerexhe, ministre, membre du Collège de la Commission communautaire française (COCOF) chargé de la Fonction publique, de la Politique de la Santé et de la Formation professionnelle des Classes moyennes

Madame la Directrice,

Mesdames, Messieurs,

C'est avec grand plaisir que j'ai accepté de prendre la parole aujourd'hui à l'occasion du cinquantième anniversaire de l'association Télé-accueil Bruxelles.

Votre association occupe aujourd'hui une place à part entière dans l'offre d'aide et de soins à Bruxelles.

Bien que créée aux alentours des années soixante, ce n'est que quinze ans plus tard que les pouvoirs publics – comme quoi ils prennent parfois un peu de temps – reconnaissent l'importance de votre action. En effet, c'est au travers de l'arrêté royal du 20 juillet 1973 que, moyennant le respect de certaines conditions, les centres de Télé-Accueil sont agréés et financés. Depuis lors, cette reconnaissance s'est poursuivie.

Dans une ville-région comme la nôtre, votre action, j'en suis convaincu, a une pertinence encore plus essentielle qu'ailleurs.

En effet, on sait aujourd'hui que la population bruxelloise est souvent plus précarisée : un grand nombre de personnes âgées, de femmes isolées avec enfants, un grand nombre de bénéficiaires du minimex, de chômeurs (plus de 20% de la population active) et de citoyens faisant appel au revenu garanti.

Face à ces situations que l'on peut qualifier de mal-être, la réponse est, en Région bruxelloise, riche et multiple. Elle s'est d'ailleurs renforcée ces quinze dernières années. Par exemple en matière de santé mentale, la Commission communautaire française agréée et finance actuellement vingt et un services de santé mentale soit à peu près 200 ETP (équivalent temps plein). C'est une augmentation d'environ 40 ETP par rapport à 1995.

En matière d'accueil téléphonique, deux centres sont agréés ce qui constitue environ une dizaine d'ETP salariés et un total d'environ 150 écoutants bénévoles.

La force des centres d'accueil téléphonique est de deux ordres : l'accessibilité d'une part et l'anonymat de l'autre.

L'accessibilité parce qu'aujourd'hui le téléphone est devenu un outil de communication universel et utilisé par tout le monde. Le téléphone permet une accessibilité immédiate, vingt-quatre heures sur vingt-quatre dans le cas de votre association. C'est une donnée essentielle lorsque les autres services d'aide sont fermés ou qu'ils ne savent pas répondre à une demande urgente dans des délais acceptables pour l'appelant.

Cela peut s'avérer être une qualité importante quand la demande d'aide est pressante, urgente, quand la tension émotionnelle est forte, difficile à supporter. Dans ces moments-là, une réponse immédiate suffit parfois à faire tomber la tension, à retrouver une capacité de réflexion, à envisager diverses solutions...

L'accessibilité a encore été élargie grâce au Chat-Accueil qui constitue une écoute par le biais d'internet. Cette offre novatrice permet à ceux pour qui la parole est parfois difficile de s'exprimer par écrit.

L'anonymat permet d'offrir une écoute privilégiée, sans jugement, sans obligation, où l'appelant peut déposer son vécu sans risque.

Grâce à ces deux forces, Télé-Accueil est devenu un maillon indispensable de l'offre de service en santé mentale.

Ces missions indispensables de Télé-Accueil sont assumées par des bénévoles formés et encadrés par des professionnels. Une liaison est prévue avec des services de santé mentale agréés, ainsi qu'une collaboration avec d'autres services ou organismes ou professionnels de la santé. Télé-Accueil travaille dans le respect du pluralisme, de l'anonymat et du secret professionnel.

En 2008, ce ne sont pas moins de 104 écoutants qui se sont relayés à Télé-Accueil Bruxelles pour assurer l'écoute vingt-quatre heures sur vingt-quatre au téléphone.

A ce sujet, je souhaite aujourd'hui exprimer mon soutien à l'engagement bénévole, à tous ceux qui sont aujourd'hui dans cette salle et donnent du temps aux autres. Le bénévolat, geste libre et gratuit, est vital pour nos milieux de vie et notre société. Dans le quotidien, les services rendus sont inestimables. L'engagement volontaire contribue à répondre aux principaux enjeux de société pour un monde plus juste et solidaire. Il favorise l'épanouissement des personnes, l'amélioration de la qualité de la vie, un développement social et économique plus équilibré, l'émergence de nouvelles façons de vivre ensemble.

Devenir écoutant bénévole à Télé-Accueil demande un engagement important : suivre une formation initiale, effectuer un stage de trois mois, et enfin s'engager pour une période minimale d'un an, assurer quatre permanences d'écoute de quatre heures par mois, partager des plages horaires plus difficiles comme la nuit par exemple, être présent aux réunions de formation continue, deux heures par mois.

Aujourd'hui, s'il s'agit de fêter l'anniversaire de Télé-Accueil Bruxelles, il s'agit également de remercier tous les volontaires qui depuis cinquante ans ont eu à cœur de prendre une partie de leur temps pour être à l'écoute.

Cette journée est la vôtre et je vous la souhaite dès lors passionnante et vous remercie une nouvelle fois pour votre engagement. Je tiens également à souhaiter un très heureux anniversaire à l'ASBL et aux professionnels qui la composent et qui la font vivre au quotidien. Je souhaite un très long parcours et une très longue vie à Télé-Accueil.

Je vous remercie pour votre attention.

Séance plénière

Guy de Villers, modérateur – Présentation des orateurs

Nous enquêr sur ce qu'est l'accueil de la parole, ses fonctions, ses usages, dans notre monde... Un monde où la première valeur proclamée est la liberté ; la liberté, certes, mais d'abord la liberté de consommer sans limites, sans frontières. Ce monde est globalisé non par l'extension de la sollicitude pour le prochain mais par l'instauration d'un marché subordonné à l'impératif de la plus-value financière. C'est dans un tel univers que s'inscrit ce geste ténu d'offrir un accueil à la parole de chacun qui cherche à se faire entendre. Et celui-là n'a besoin d'aucune autre signification que son désir d'exister pour quelqu'un. La démarche d'étude qui nous est proposée aujourd'hui est structurée en plusieurs temps : quatre conférences en plénière ce matin, quatre ateliers parallèles l'après-midi, ponctués par le billet de Paul Hermant. Pour notre matinée, les conférences sont pairées. Les deux premiers intervenants sont Jean-Pierre Winter et Anne Lévy-Morelle : un psychanalyste et une cinéaste. Les intervenants suivants sont Lambros Couloubaritsis et Olivier Thomas : un philosophe et un comédien. Pour ouvrir notre regard aux dimensions complexes de la parole saisie dans des contextes contrastés...

Jean-Pierre Winter, psychanalyste – Dire ou communiquer

« *Que faisons-nous lorsque nous écoutons ?* ». Et en écho à cet extraordinaire discours que nous avons entendu tout à l'heure [l'intervention d'Olivier Thomas, ndlr], je dirais que, lorsque nous écoutons, nous écoutons quelqu'un qui jouit, qui jouit de parler. Toute la question à laquelle nous serons confrontés est de savoir si écouter quelqu'un qui jouit de parler est quelque chose qui doit nous faire jouir ou qui doit nous alerter sur la jouissance que cela peut nous procurer.

Il en va de l'écoute comme il en va du voyeurisme et de l'exhibitionnisme. C'est une question un peu taboue. Je ne sais pas si vous avez l'habitude de l'aborder dans votre association, dans votre travail, mais « l'écouteurisme » mériterait de figurer au rang de quelques perversions équivalentes à ce que l'on appelle le voyeurisme. Alors, comment la définir, cette perversion ? Je laisse cette question ouverte.

L'inconscient, disait mon maître Jacques Lacan, c'est que l'être, en parlant, jouisse. Un inconscient dont il n'a pas la moindre idée sur la question. On peut aborder les choses de différentes façons pour essayer de comprendre non seulement ce que cela veut dire mais ce que cela implique. Tout d'abord, de cette jouissance, j'en sais quelque chose. Vous avez entendu tout à l'heure que cette jouissance est, d'une certaine manière, indépendante du sens de ce que je dis, que le sens se fabrique chez celui qui écoute – nous étions tout à l'heure les écoutants d'un pur discours de « joui-sans-le-sens ».

Pourquoi insister tellement sur la dimension de la jouissance quand il s'agit de parler ? Parce qu'on n'a pas souvent l'occasion d'insister sur cette dimension et aussi pour rappeler quelque chose de tellement évident qu'on ne prend même plus la peine de s'en souvenir (il

y a des implications pratiques contemporaines absolument considérables) : je parle avec mon corps. Pour parler, il faut un corps. J'ai du mal à comprendre pourquoi tant de théologiens s'interrogent sur le fait que Dieu ne parle pas. Il ne parle pas parce qu'il n'a pas de corps ! Et quand on a voulu lui donner la parole – théologiquement parlant – il a fallu lui donner un corps, ce qui s'appelle l'Incarnation : « *Et le Verbe s'est fait chair* », comme vous savez.

« *Je parle avec mon corps* », disais-je, a des implications contemporaines. Non pas dans la formule elle-même mais dans le fait de l'oublier. C'est un fait en partie lié à l'évolution de la technologie et de la science : nous parlons sans corps. Je pense par exemple au téléphone portable qui permet de nous « parler » (mais là il faut mettre de nombreux guillemets) sans passer par le corps.

L'invention du téléphone, c'est l'invention de la possibilité de se parler en se passant du corps. Cette invention s'est généralisée au point que chacun d'entre nous peut jour après jour se rencontrer parlant partout, en toute occasion : dans le métro, dans le train, dans les salles de conférence, dans des salles de classe, parlant tout seul, à un appareil, quelquefois parlant d'ailleurs à une machine à travers l'appareil qui va lui répondre et avec laquelle il va entretenir ce qui s'appellerait habituellement un dialogue et qui évidemment n'en sera pas un.

Que se passe-t-il, là, comme perte de jouissance ? D'autant que cela s'accompagne du fait que dans notre société, on fait disparaître tous les lieux dans lesquels, au contraire, nos corps sont invités à s'associer à notre parole, cette parole fût-elle vide. Dans les banlieues, par exemple, dans les grandes cités, ont tendance à disparaître les bureaux de poste, les salles d'attente, les petits commerces, les cafés... tous les endroits où l'on peut se dire simplement « *Bonjour ! Comment ça va ? Quel temps fait-il ?* », etc. Il ne reste que les portes cochères des immeubles, que les halls d'entrée des HLM ou des tours. Et de plus en plus en France – je ne sais pas comment c'est en Belgique – on interdit même aux adolescents en mal de parole de se regrouper à ces endroits-là pour simplement parler de rien et de tout.

La parole n'est plus aujourd'hui un moyen. Un moyen de quoi ? Je vais y revenir. A la parole se substituent l'image et l'isolement dans un rapport de plus en plus décorporisé. D'où le fait que, effectivement, on peut rencontrer nombre d'enfants, d'adolescents qui sont dans un rapport de parole, à la TV par exemple ou à leur jeu vidéo et de plus en plus désincarnés ; ils finissent par n'avoir eux-mêmes plus de corps du tout !

Le réel qui comme cela tout d'un coup est mis à mal, c'est ce que Lacan a appelé dans son séminaire qui s'appelait justement *Encore*, c'est ce qu'on pourrait appeler le mystère du corps parlant.

Pourquoi est-ce si important de mettre l'accent sur la dimension corporelle de la parole ? (Je sais que je m'adresse en grande partie à des gens pour qui justement le corps de l'interlocuteur, celui de l'écouter et de celui qui parle ne sont pas là, je le fais à dessein.) Pourquoi est-ce si important de le rappeler ? Parce que le mystère du corps parlant est probablement un des mystères auquel on a été directement confronté quand on a abordé la question de l'Inconscient. Cela veut dire quoi, le mystère du corps parlant ? Cela n'a rien à voir avec le mystère théologique, chrétien en l'occurrence, mais évidemment ce n'est pas sans résonance.

Le mystère du corps parlant, c'est le fait que je parle sans le savoir. Quand je parle, deux choses se passent simultanément : je parle en sachant ce que je veux dire, ou en croyant savoir ce que je veux dire et, en même temps, je parle sans le savoir. Cela veut dire que je parle avec mon corps, que je dis toujours plus que ce que je sais. Alors, évidemment, quand j'écoute quelqu'un régulièrement au téléphone, cette partie du corps qui parle à l'insu de celui qui est en train de dire quelque chose, est séparée. Dans ma pratique, j'y trouve un inconvénient majeur et c'est une des raisons pour lesquelles quand des patients qui ne peuvent pas venir me proposent de faire la séance au téléphone, je refuse.

Les jouissances du corps, donc, sont parlantes. Mais, c'est plus que cela ! En ce sens que dans le corps, le corps est là aussi pour manifester que le dire a un écho en lui. Dire a un écho dans le corps. Ce n'est pas seulement le fait que le corps parle à l'insu du sujet, mais le fait que le corps reçoit de plein fouet la parole. Et que cette parole a des effets – c'est une banalité aujourd'hui de le dire – que l'on n'imagine pas, et qui a surtout des effets incalculables. C'est sur point que je voudrais attirer votre attention : les effets du dire sur le corps ne sont pas calculables. Autrement dit, une interprétation, on ne sait jamais jusqu'où elle va porter, dans combien de temps. C'est étonnant de s'apercevoir que des gens qui sont tout à fait prêts à admettre qu'avec des mots je peux faire pleurer quelqu'un, je peux l'humilier, je peux le faire rire, je peux le satisfaire, je peux le rendre insatisfait, je peux le blesser durablement et définitivement, il est étonnant de voir que des gens qui sont obligés d'admettre cela ne peuvent pas comprendre qu'avec des mots on peut aussi dénouer des symptômes, on peut aussi dénouer des souffrances, on peut faire l'envers de ce que l'on fait quand on fait pleurer, rire ou qu'on blesse quelqu'un. C'est étonnant de voir que cela ne marche que dans un sens, que pour beaucoup de scientifiques cela n'a pas d'importance. Les mots, curieusement, seraient moins importants que les hormones ou les neuromédiateurs. Comment s'expliquer cela ? Ce serait un autre débat mais il faut prendre cela en compte. Pourquoi ? Parce que je pense que si nous avons quelque chose en commun, vu votre pratique et compte tenu de la mienne, c'est qu'au-delà des réserves que je suis en train d'émettre, pour nous, parler, c'est quelque chose de sérieux. Ce qui caractérise notre société vouée à l'image d'une part et à la science de l'autre, c'est que dans ce régime qui est le nôtre auquel nous participons bon gré mal gré, que dans cette société, parler ne peut se faire que pour autant que ce ne soit jamais pris au sérieux.

Prendre la parole au sérieux, c'est ce qu'a inauguré Freud. Prendre la parole au sérieux, ce n'est pas prendre au sérieux l'intentionnalité de la parole, c'est-à-dire les raisons conscientes pour lesquelles un sujet dit qu'il parle, c'est prendre au sérieux tout ce qu'il dit, qu'il évolue ou pas, qu'il l'ait exprimé par des mots ou qu'il l'ait exprimé par son corps. Et cela, je vous garantis que ce n'est pas le cas de tout le monde ! De la parole en général, on considère – quelquefois à juste titre – que ce n'est rien d'autre que du vent. Il y a d'ailleurs un proverbe martiniquais qui dit « *Parole, c'est vent* ». Or les psychanalystes sont des gens pour qui parler c'est tellement sérieux qu'ils ne négligent rien de tout ce qui peut se passer dans la parole, tout ce qui est silence, tout ce qui est discordance, tout ce qui est surprise. Je me souviens que lorsque j'ai téléphoné pour la première fois à mon analyste – par téléphone ! – pour lui demander un rendez-vous, il m'a demandé : « *Mais comment l'idée de vous adresser à moi vous est-elle venue ?* ». J'étais un peu surpris par la question et je lui réponds, sans y avoir réfléchi : « *J'ai des amis italiens qui viennent de temps en temps à Paris pour vous rencontrer ; ils m'ont parlé du travail qu'ils font avec vous et cela m'a donné l'envie de vous voir* ». Je ne m'étais absolument pas préparé à dire cela ! Et il me répond du tac au tac :

« *Qu'avez-vous à voir avec l'Italie ?* ». La question était plus que pertinente puisque je lui ai répondu, sans l'avoir calculé : « *Tout !* ». Et effectivement, beaucoup de choses, dans ma vie, ont à voir avec l'Italie. Mais l'important ce n'est pas cela. C'est : qu'avait-il entendu ? Il avait entendu, je crois, le côté superflu de ma précision. Qu'est-ce que cela pouvait faire que des amis qui venaient me voir soient Italiens ou pas ? Écouter, je dirais, c'est cela : j'étais hameçonné à partir de ce moment-là parce que j'avais affaire à quelqu'un qui avait entendu.

Je disais « *les psychanalystes sont ceux qui prennent au sérieux ce que parler veut dire* ». Après tout, les gens qui parlent au Café du Commerce, je les entends le matin quand je prends mon petit déjeuner, ne disent pas grand-chose de différent que ceux qui vont venir dix minutes après s'installer sur mon divan. Au café, pendant qu'ils sont au bar, ils parlent de leur femme, de leurs enfants, de ce qui ne va pas, de ce qui va, des malheurs du monde, des malheurs de la politique, de la crise financière... Puis ils arrivent, ils s'allongent sur le divan et ils parlent de leur femme, de leurs enfants et de la crise financière, de ce qui va et de ce qui ne va pas, etc. Quelle est la différence ? La différence, c'est que quand ils disent cela sur le divan, ils sont bien obligés de tenir compte du fait qu'ils ont dit. Alors que quand ils en parlent au café, ils peuvent le dire sans en tenir compte. Pourquoi ? Il y a à cela beaucoup de raisons. Le psychanalyste, par sa présence même, sans rien dire, oblige celui qui parle à tenir compte de ce qu'il dit. Je voudrais insister sur ce point : au fond, le psychanalyste, c'est comme un autiste, il fait partie de cette population qui est tellement consciente du poids des mots qu'il ne peut plus rien dire. C'est pour cela qu'il se tait, en général.

Parler est quelquefois une alternative à mourir : ou je parle ou je meurs. Pourquoi ? Parce que parler n'est pas communiquer. Parler ne sert pas seulement à envoyer des informations. La preuve – nous l'avons aujourd'hui sous les yeux de façon de plus en plus actuelle – c'est que les machines font cela très bien. Les machines vous disent si vous pouvez avoir un taxi dans dix minutes, à quelle heure aura lieu votre séance de cinéma, pourront vous donner toutes les informations que vous souhaitez. Et elles le feront d'autant mieux, les machines, que la seule différence entre elles et vous du point de vue de la parole c'est que les machines peuvent parler sans s'angoisser. Si vous n'êtes pas content de ce qu'elles vous disent cela ne les dérange en rien.

Encore un point : la question de l'anonymat. Pour moi, l'anonymat est une plaie, pas seulement dans la question de la libération de la parole comme on dit. Mais j'en vois précisément les conséquences aujourd'hui sur internet. Parler en dénouant ce qu'on dit sans risque, en dénouant la parole de son nom peut avoir les conséquences les plus fâcheuses, notamment celle-ci : la parole peut servir tout simplement à agresser celui à qui on s'adresse sans prendre le risque d'avoir un retour à ce qu'on dit. Mais cela a un autre effet, plus inattendu, que j'ai pu constater dans ma pratique. Je recevais une personne qui me racontait des choses extrêmement intéressantes, passionnantes, auxquelles je ne comprenais pas grand-chose. Je m'en réfèrai à mon superviseur et quand je voulus lui parler de ce que ma patiente m'avait raconté, il se trouva que sur le moment, je n'arrivai pas à m'en souvenir. C'était très étrange parce que, habituellement, j'ai une bonne mémoire de ce qu'on me raconte. Et là, impossible de m'en souvenir. Une fois, deux fois... Jusqu'à ce qu'un jour elle raconte un rêve qui disait qu'elle était dans une gare, que c'était l'hiver – mon nom, c'est Winter – et que le chef de gare lui demandait ses papiers ; alors elle s'effrayait et elle partait sur les rails, dans la neige, en courant. J'ai eu un mouvement impulsif et je lui dis : « *Mais*

c'est quoi cette histoire de faux papiers ? », sûrement sur un ton peu amène. Elle me dit que depuis qu'elle vient me voir, elle est là sous un faux nom ; elle ne s'est pas présentée sous son vrai nom. L'effet que cela avait sur moi, c'est que j'oubliais ce qu'elle me disait, cela n'entraînait pas, cela ne s'écrivait pas. Mais dès qu'elle m'a fait cet aveu, elle a cessé de venir. Quand il s'est agi de venir sous son vrai nom, sa parole, pour des raisons qu'à jamais j'ignorerai, était délestée ; sa parole n'avait plus de poids et elle ne pouvait plus être là.

Ces questions de la parole et du poids de la parole sont des questions qui à mon sens nous font beaucoup réfléchir, beaucoup travailler autour de notre liberté et du rapport entre la liberté et la parole ; entre la liberté, la parole et le nom. Entre la différence entre parler, dire et nommer. On y réfléchit à ces questions, depuis bien avant la naissance de la psychanalyse, bien sûr ! Tout le monde se souvient de l'Évangile de Jean « *Au début était le Verbe* », « *Au début était la Parole* »... Mais plus près de nous, je voudrais juste vous citer, histoire de terminer, ce que disait Spinoza au début du chapitre III de *l'Éthique* (De l'origine et de la nature des affections) : [...] *Certes les affaires des hommes seraient en bien meilleur point s'il était également au pouvoir des hommes tant de se taire que de parler, mais, l'expérience l'a montré surabondamment, rien n'est moins au pouvoir des hommes que de tenir leur langue, et il n'est rien qu'ils puissent moins faire que gouverner leur appétit. [...] S'ils ne savaient d'expérience cependant que maintes fois nous regrettons nos actions et que souvent, quand nous sommes dominés par des affections contraires, nous voyons le meilleur et nous faisons le pire, rien ne les empêcherait de croire que toutes nos actions sont libres. [...] Un homme en état d'ébriété aussi croit dire par libre décret de l'Âme ce que, sorti de cet état, il voudrait avoir tu ; de même le délirant, la bavarde, l'enfant et un très grand nombre d'individus de même farine croient parler par un libre décret de l'Âme alors qu'ils ne peuvent contenir l'impulsion qu'ils ont à parler¹ ».*

¹ Spinoza, *Éthique*, Les grands Philosophes, Flammarion, 2008, pp. 253-254.

Anne Lévy-Morelle – La plainte et le syndicat des héros

Bonjour, comment allez-vous ?

...

Voilà une question qui n'en est pas une, une question qui appelle une réponse convenue. Une question qui vous place dans la quasi-obligation de répondre « bien, merci, et vous ? » avant de passer à autre chose, le « vrai » sujet de la rencontre. En somme, vous voilà réduit, le temps de ce préliminaire ritualisé, au rôle de marionnette bien élevée, dont les fils sont tirés par votre adhésion à un contrat non écrit, qui fait que vous ne dites pas ce que vous pensez, voire que vous ne pensez pas ce que vous dites.

Et si d'aventure, vous « désobéissiez » ? Si un jour, vous vous échappiez des rails, si vous répondiez la vérité qui ne vous a pas été demandée, à savoir que vous n'allez pas « bien », que vous allez comme vous pouvez, trébuchant de temps à autre dans une ornière sur le chemin de la vie, voire que vraiment non, vous n'allez pas bien du tout, que se passerait-il ? Tout dépend des circonstances dans lesquelles cette question vous a été posée, bien sûr. Il arrive qu'elle soit une vraie question, appelant une véritable réponse, unique, singulière, émanant des profondeurs d'un vrai « je » et non d'un pilote automatique. Mais ces circonstances sont rares. Si elles n'étaient pas rarissimes, nous ne serions pas réunis pour célébrer l'anniversaire de Télé-Accueil !

Ce qui se produirait, si vous étiez par exemple une secrétaire qui répond à son patron que non ça ne va pas du tout, et que vous vous étendiez sur ce qui ne va pas pendant plusieurs minutes, ce serait une perte de temps, d'efficacité, une fausse note dans le concert social, vous vous attireriez la suspicion quant à votre capacité de jouer votre rôle.

Si vous en faisiez une habitude, vous risqueriez de n'être plus pris au sérieux, de perdre votre emploi, voire qu'on appelle le service d'ordre pour vous mettre dehors, bref, ce qu'on appelait il y a quelques siècles « être banni » – terrible sanction, qui est, à terme, une condamnation à mort de fait, puisque chacun sait – même si l'on veut rarement prendre la peine d'y réfléchir – que nous sommes tous absolument interdépendants, donc incapables de survivre une fois jetés hors de la communauté.

Cette question, qui n'en est pas une, est donc en fait une vérification de votre passeport pour le monde ordinaire : êtes-vous prêt, aujourd'hui, à tenir votre *rôle* ? Êtes-vous en mesure, ici et maintenant, de mettre entre parenthèses vos petits ou grands soucis, de tenir vos cris en laisse le temps nécessaire à l'accomplissement des tâches d'équipe, grandioses ou dérisoires, qui font que le monde tient ensemble grâce à la participation de tous, donc, oui, la vôtre, la mienne aussi ?

J'ai un jour entendu une femme faire à ce « comment allez-vous ? » la réponse suivante :

- *Trrès maal, merrrci.*

(Avec, de surcroît, cet accent italien que la version écrite ne rend que très imparfaitement).

Le ton signifiait une chose non dite par les mots eux-mêmes, quelque chose comme : *Passons à autre chose, on ne va pas s'étendre sur mes derniers malheurs maintenant puisque ce n'est pas le moment.*

Elle faisait donc allégeance aux règles de savoir vivre, en y ajoutant ce grain de sel spécifique rappelant que bon, on n'est pas obligé de dire la vérité face à cette question, et que d'ailleurs, au fait, cette question est indiscreète, si c'est une vraie question !

Par cet assemblage paradoxal, elle avait réussi d'une part à introduire une légèreté de comédie dans l'atmosphère, se campant dans un personnage « Woody Allen féminin de bureau, avec accent italien » très agréable à fréquenter, et d'autre part, elle donnait deux véritables informations à son sujet :

- 1) *je ne vais pas bien*
- 2) *néanmoins je suis en état de m'occuper d'autre chose, ne vous inquiétez pas, je connais ma place et je m'y tiendrai.*

J'admire l'élégance de la solution de cette dame, qui avait réussi, ce jour-là en tout cas, à conquérir un espace de parole personnelle, de liberté, dans un contexte automatisé sans détruire pour autant la sécurité apportée par ce rituel.

Elle était parvenue à se moquer du code, tout en le respectant.

Elle s'était rien moins que auto-adoubee « membre du syndicat des héros » par l'habileté de sa rhétorique.

Je vais revenir sur ce « syndicat » tout à l'heure, mais permettez-moi de poursuivre encore un instant sur le code social auquel la dame italienne adhérait au point de pouvoir en rire : ce code est respectable, il a une raison d'être, il ne s'est pas constitué pour le plaisir de martyriser le citoyen, il est le fruit d'une création collective dont les bienfaits, parfaitement appréciables, ont été décrits par le sociologue canadien Erwin Goffman dans un ouvrage passionnant intitulé *La mise en scène de la vie quotidienne*².

Dans ce livre, Erwin Goffman met en évidence que de nombreuses situations de la vie ordinaire peuvent s'analyser en termes de dramaturgie et présentent des similitudes avec des représentations théâtrales. Il y a des zones « publiques » et des zones « privées », qu'il appelle « coulisses ». Ainsi, dans l'espace d'un appartement par exemple, la salle de bains est le lieu où sont préparés les corps avant d'être exposés aux invités dans le salon, la partie « scène ».

Goffman énumère un certain nombre de conditions pour qu'une représentation se déroule de façon satisfaisante, et l'une de ces conditions est : l'existence de coulisses d'une taille proportionnée à la tâche de préparer convenablement la représentation.

Goffman est décédé en 1982, c'est-à-dire avant l'avènement de la culture « open space » et avant l'obsession de ce mot obstinément accolé aujourd'hui à une aura positive : « transparence ». Je crois me souvenir que cette notion a poussé dans notre langage courant comme un bouton d'acné vers 1985 et d'abord en russe : *glasnost*. Ah, c'était beau de commencer à voir à travers le rideau de fer et, oui, c'est beau, c'est bon, la sincérité, l'authenticité, la spontanéité, la vérité, la liberté de tout dire, bref, les vertus généralement associées au concept de « transparence », tandis que le loup se glissait en douce dans la bergerie !

Mais qu'aurait écrit Goffman sur les caméras de surveillance, présentes jusque dans les toilettes ? Sur les machines à scanner qui peuvent désormais faire réaliser un striptease instantané à tout voyageur d'aéroport ? Sur le débat détaillé du bien ou mal-fondé des pratiques sexuelles d'un ministre de la culture ? Sur les blogs intimes que des internautes

² Écrits dans la seconde moitié des années 1950, les deux tomes, respectivement sous-titrés « *La présentation de soi* » et « *Les relations en public* », ont été publiés en français aux Editions de Minuit en 1973 dans la collection « *Le sens commun* ». Pierre Bourdieu appréciait beaucoup le travail de Goffman, qu'il a contribué à faire connaître en France.

naïfs balancent en ligne sans songer qu'un jour leur employeur lira peut-être leur prose adolescente ? Sur l'obligation grandissante d'être « engagé personnellement » dans votre travail – si vous avez l'opportunité d'en avoir un, et l'on vous fait bien sentir que c'est une chance... que vous pourriez perdre si votre enthousiasme « spontané » venait à faiblir ? Qu'aurait pensé Goffman de ces pratiques transparentes jusqu'à la nausée ?

Sans doute guère autre chose que ce qu'il écrivait dans les années 50 : que les coulisses sont indispensables. Qu'il FAUT des lieux à l'écart pour préparer les mises en scène, et des lieux réservés pour analyser le déroulement des représentations. Des lieux pour se « lâcher », évacuer la tension, aussi.

Croire que tout doit pouvoir être su, vu, nu tout le temps conduit à rendre en permanence les coulisses visitables, ouvertes, bref, à les transformer en scène... comme si le monde entier était devenu un grand studio de télé-réalité.

Mais ceci a un coût considérable en énergie personnelle, en souffrance, en dérèglements sociaux. Supprimer le coin « machine à café » d'une entreprise ou bien le limiter de sorte que la parole n'y soit plus libre et sans conséquences, c'est multiplier le nombre de dysfonctionnements. Avoir son patron ou ses collègues qui surfent sur votre profil Facebook, c'est s'obliger à un effort de cohérence et de contenance qui n'est pas forcément tenable à long terme.

Par ailleurs, Goffman mettait en garde contre l'idée reçue que le comportement « spontané » associé aux territoires définis comme « coulisses » soit forcément doux à vivre. Voir quelqu'un se curer le nez n'est pas nécessairement gratifiant. Manger sans couverts sur une vieille toile cirée peut s'avérer moins agréable que sur une nappe amidonnée. La spontanéité n'est pas toujours supportable, par exemple si être spontané signifie se croire libre d'insulter un automobiliste un peu moins rapide à démarrer au carrefour.

Ceci est tellement vrai que, même en tête-à-tête avec soi-même, l'être humain peut être tenté de se « mettre en scène » (au sens goffmanien) pour apprivoiser les zones désagréables de son intimité, en les renvoyant se cantonner dans la zone de coulisses. C'est le cas, par exemple, du chômeur qui tient à se donner des horaires et s'interdit de traîner en survêtement mou, même seul chez lui. Il ne s'agit pas d'ignorer l'existence des coulisses (au contraire !) mais de se donner les moyens de restaurer sa propre dignité à ses propres yeux, en traçant une sorte de cercle magique temporaire que Goffman appelle « la scène » où l'on adopte certains comportements qui n'ont rien de « naturels », dont le sens est précisément d'être *construits* en vue d'un certain effet sur le public auquel ils sont destinés (public qui peut parfois se réduire à une seule personne, cela ne change rien au processus).

Ainsi la réponse laconique « *bien, merci, et vous ?* » à la question « *comment allez-vous ?* » doit, je crois, se comprendre comme étant une réponse de scène, c'est-à-dire qui ne nie pas l'existence d'une autre vérité en coulisses, dont on se souciera le moment venu – encore faut-il que la société admette le caractère de nécessité vitale de ces espaces de coulisse et en respecte la privacité.

Ecrivant ceci, surgit devant moi le souvenir d'une séquence du « *Charme discret de la bourgeoisie*³ » où Luis Buñuel montre une tablée de notables. Un détail est insolite : ils sont

³ Sorti en 1972, scénario de L. Buñuel et J.-Cl. Carrière, produit par S. Silberman. Coffret Luis Buñuel (Le Charme discret de la bourgeoisie/Le Fantôme de la liberté/Gran Casino), édité par Universal Music en 2005.

tous assis sur des cabinets. Soudain l'un d'eux s'excuse et se lève : il part s'enfermer seul dans une petite pièce au bout du couloir. Là, il frappe à un petit guichet, d'où une main discrète lui tend une assiette de nourriture qu'il commence à manger, refermant aussitôt le lambris. Et lorsqu'on frappe à la porte, il se recroqueville, blessé dans sa pudeur, en criant « occupé ! »... Peut-être qu'un jour, on dira nos douleurs, nos plaintes, en cachette, dans un espace minuscule, comme on va au WC ? Peut-être que cet espace réservé, village irréductible, dernier bastion d'un temps que seuls les plus anciens auront connu s'appellera encore « Télé-Accueil » ? Dans quelle potion magique faudra-t-il être tombé pour avoir la force d'entendre le flot de plaintes qui ne pourront plus se dire nulle part ailleurs dans cette société tout à fait transparente, réduite à une scène géante, avec, ça et là, quelques rares espaces – semi-clandestins et probablement méprisés – de coulisses ?

Le moment est venu de dire à partir d'où je parle. Je ne m'occupe pas de santé publique, et je ne suis pas sociologue. Si j'ai lu Goffman, et seulement ce livre-là parmi sa bibliographie fournie, c'est parce que son titre était follement attirant pour la cinéaste que je suis. Je n'ai pas été déçue à la lecture : il m'a donné une grille de compréhension, de recherche de sens qui continue à éclairer mes pas vingt-cinq ans plus tard, et a peut-être bien contribué à ce que j'ancre ma pratique dans le cinéma documentaire, que je préfère appeler « cinéma du réel ».

Les deux mots sont importants à mes yeux : « cinéma », parce qu'il s'agit d'emmener le spectateur dans un voyage, de lui faire rencontrer de façon singulière l'expérience de vie de quelqu'un.

Et « documentaire » parce que ce « quelqu'un » est une *personne* réelle et non un acteur payé pour interpréter des gestes et des mots écrits par quelqu'un d'autre. Il n'y a qu'une seule différence importante entre le cinéma de fiction et le cinéma documentaire et c'est celle-là : le « personnage » est une personne, qui existe dans la vie sociale, au lieu de s'évaporer dès l'extinction des projecteurs. C'est une petite différence, mais elle est évidemment lourde de conséquences : les morts documentaires, s'il y en a, ne se relèveront pas à la fin de la prise, et ce qui est dit dans le film restera dit, avec la trace de son impact sur la vie du protagoniste, impact d'autant plus important que la diffusion a été remarquée.

Personnellement et à l'inverse de nombreux collègues, peut-être parce que j'ai étudié la philologie avant de faire des films, je considère la parole comme un outil majeur dans ma palette de cinéaste, un outil de liberté et de singularité. Et souvent, dans les films que j'ai faits à ce jour, la parole a préexisté à l'image. Mais pas n'importe quelle parole, et pas recueillie n'importe comment !

D'abord, je ne veux pas dans mes films d'une parole préfabriquée, prépensée. J'évite les « experts », les gens déjà filmés deux mille fois, je ne veux pas de leurs communiqués de presse. Je ne cherche pas à filmer pour répondre à des questions mais au contraire pour en poser. Je cherche une parole qui puisse laisser place à sa propre coulisse, résonner de ce qu'elle tait, de ce qui ne peut se dire. Je veux, en termes goffmaniens, *que depuis la scène, on sente le frémissement de la coulisse sans en violer les secrets.*

Pour cela, je favorise tout ce qui pourra amener à ce que la personne que je filme pense à voix haute et se parle à elle-même devant moi plutôt que de me parler « à moi ». Dans le

meilleur des cas, je suis seulement là pour écouter en tant que témoin d'une pensée en train de se dire.

Le fait que des gens consentent à me parler devant un micro, ou acceptent que je les filme, sachant qu'une partie de leur parole ou leur image aboutira dans un film, dans un contexte dont ils n'auront pas la maîtrise, est toujours un cadeau, une responsabilité et un mystère. Qu'est-ce qui a bien pu faire qu'ils acceptent ? Je ne le saurai jamais. Je pense que ceux qui acceptent le font parce qu'ils en reçoivent quelque chose. Cette chose reçue n'est jamais de l'argent – dans mon éthique du documentaire, on ne peut pas rétribuer quelqu'un pour être filmé, car alors il se trouverait dans un rapport de subordination qui anéantirait le sens que j'essaie d'interroger.

Je suppose que ce qui est reçu peut être de l'ordre de l'attention, voire de l'élargissement du regard sur soi-même et son activité. Plusieurs fois, j'ai reçu ce compliment de la part de protagonistes de mes films :

« *Tout ce que tu montres est vrai, et pourtant je ne voyais pas les choses comme ça.* »

Peut-être aussi que tout simplement, il n'est pas si fréquent de rencontrer quelqu'un qui propose un cadre où l'on puisse répondre aussi longuement et personnellement qu'on le désire à la question « comment allez-vous ? » et être écouté.

Mon premier long-métrage, « *Le Rêve de Gabriel*⁴ », portait sur une famille d'aristocrates belges qui avaient décidé, au début des années 50, de partir avec armes et bagages pour la Patagonie. Cette émigration s'était avérée plus ardue que leur enthousiasme initial ne le leur avait laissé penser et c'est en les questionnant sur cette aventure quarante-cinq ans plus tard que j'ai mis au point les principes de ma pratique. D'abord écouter ce qui vient, sans y coller aucune étiquette qualificative, sans trier. Une partie de ces familles vivait en Belgique, et je les ai rencontrés souvent sans rien enregistrer. Ils ne croyaient pas du tout que j'allais réussir à faire un film, ni qu'ils avaient pu faire quelque chose qui vaille la peine d'être filmé à destination d'un public autre qu'eux. Nous nous sommes ainsi mutuellement apprivoisés pendant un temps assez long. J'ai filmé des mariages (ce sont des familles nombreuses, où l'on se marie beaucoup). J'ai trouvé un projecteur 9,5 (objet devenu assez rare) qui permette de visionner les films amateur faits par leur père entre 1930 et 1960 et de les recopier en vidéo. Puis je suis partie en Patagonie en repérages, seule, et j'ai dû faire un choix entre emporter une caméra vidéo et un magnétophone de qualité professionnelle. Aujourd'hui les deux tiendraient dans un petit sac à dos léger, mais ce n'était pas le cas au début des années 90. J'ai choisi le magnétophone, sans mesurer à quel point cela conviendrait à ce film et viendrait à constituer un style cinématographique aussi pour mes films suivants, que j'ai appelé « épopée authentique ». Et j'ai installé mon petit enregistreur, assorti de mes grands micros et de leurs lourds câblages sur de stables pieds de micros devant ces Belges de Patagonie qui m'ont prise pour une pique-assiette d'un genre inédit. Au début il ne s'est rien passé, que des récits de cartes postales, déjà statufiés à force d'avoir été reracontés. Mais comme j'avais fait 12.000 kilomètres et que j'avais du temps devant moi, j'ai attendu, et peu à peu la parole est sortie, une vraie parole inédite, que parfois ils n'avaient pas pu se dire à eux-mêmes. De ces enregistrements, seule une toute petite partie se trouve dans le film. Mais cette partie n'aurait jamais pu surgir sans l'ensemble du processus. L'une de filles de Gabriel a résumé la culture de son milieu ainsi : « *Dans nos familles, ça ne se fait pas de se*

⁴ « *Le Rêve de Gabriel* » n'est, à ce jour, pas disponible dans le commerce. Néanmoins les personnes qui le désirent peuvent en acquérir une copie DVD auprès de l'association *Corporation des Epopées Authentiques*, corpdea@scarlet.be.

plaindre. Donc on ne s'analyse pas, on ne pense pas à ce qui est dur, on mord sur sa chique et on avance ».

A force de mordre sur leur chique, ils étaient comme dépossédés d'une partie de leurs souvenirs, qui pourtant faisait partie intégralement de leur histoire et dont le surgissement a contribué, je crois, au succès incroyable de ce film : la narration est en grande partie racontée par eux-mêmes, en voix off conservée de ces premiers enregistrements, où le fait d'être écouté par quelqu'un d'étranger permet un récit « nu », inédit, bien plus chargé en émotions que la version qu'ils m'ont servie lors de nos premières rencontres, et en même temps jamais impudique, parce que bridé par la pudeur des valeurs familiales de retenue dont ils ne se déferont jamais, et aussi, je le dis sans aucune modestie, par la rigueur de mes choix de montage et la façon d'associer cette parole à des images non redondantes.

C'est avec ce film que j'ai appris à mettre en valeur la parole de mes protagonistes dans **un écrin de silence**. Je leur devais cela, de mettre tout en œuvre pour construire le contexte où leur parole, si difficile à advenir, prendrait tout son poids.

Un second moment est venu : celui de vous reparler de ce fameux « syndicat des héros ». Un héros est un être construit par une certaine **narration**. Il peut être fictif (entièrement ou partiellement), ou alors posséder son référent stable dans la « vraie vie », comme Gabriel de Halleux et sa famille. Dans la mythologie grecque, le héros se différencie des dieux et déesses par le fait qu'il est un mortel ordinaire. Comme nous, il peut avoir mal aux pieds ou froid, il est fragile, doute et a des défauts. C'est ce qui nous permet de nous projeter en lui, et de sentir autour de lui comme une odeur de réel. Mais le héros ne reçoit sa carte de « membre du syndicat » qu'à certaines conditions, liées sans doute à ce que les êtres humains cherchent comme nourriture dans les histoires depuis la nuit des temps. Que ces histoires soient avérées ou inventées ne change rien à l'affaire : on attend que le héros se conduise d'une certaine façon, et s'il refuse, le spectateur l'éjectera du syndicat des héros, sans pitié, en lui refusant l'adhésion de son attention. Les héros de films documentaires n'échappent pas à cette condition.

Première règle syndicale : Le héros a une mission, une tâche, ou un défi à relever. Cela peut être apprendre à écrire sans faute, partir en Patagonie, sauver la princesse. N'importe quoi qui ne soit **ni facile, ni impossible**. Nourrir sa famille avec moins de mille euros par mois. Aller au bout de la journée sans craquer : dans la « vraie vie », il y a aussi des défis.

Deuxième règle syndicale : il est strictement interdit au héros d'abandonner ou de renoncer. Par contre, le héros n'étant pas invincible, et la tâche étant difficile, il n'est pas dit qu'il va réussir à tous les coups. Ce qui est l'obligation héroïque, c'est de déployer *toutes* ses ressources pour réussir, y compris les plus insoupçonnées, y compris de lui-même.

Troisième règle syndicale : le héros n'a pas le droit de se plaindre. Ou plus exactement ses plaintes devront rester en coulisses, dans le hors-champs. Superman pleurnichant sur ses blessures, ce n'est plus Superman ! Par contre, il est parfaitement admis que le héros souffre, il n'en sera que plus attachant. C'est exactement le cas de la dame italienne qui répond au rituel « *Comment allez-vous* » par : « *Trrrès maaal, merrrci* ». Sa réponse nous reclaque au nez la porte des coulisses et fait résonner *tout ce qu'elle ne dit pas*.

Quatrième règle syndicale : quoiqu'il fasse, le héros aura des ennuis, et rencontrera des difficultés. Et rien ne sera plus pareil après accomplissement (ou échec) de la tâche. Le héros aura grandi, et son spectateur ou lecteur, aura mûri.

Quand ma mère de quatre-vingts ans, deux semaines après avoir été jetée par terre par un individu qui lui a arraché son sac à main, empoigne ses béquilles et traîne ses deux plâtres, celui de la jambe et celui du bras, pas après pas jusque chez le coiffeur parce qu'il est hors de question qu'en plus d'avoir les membres brisés, elle n'accède pas à la dignité de maintenir sa mise en plis hebdomadaire, elle devient – dans le petit récit que je viens de faire, avec les éléments que j'ai choisis, membre du syndicat des héros.

N'importe qui ou presque peut devenir un héros dans le cadre d'une narration et d'un contexte approprié. Toute l'inventivité du documentariste est là : dans l'art de sélectionner, de choisir ce qu'on met dans le cadre, ce qu'on dit, et surtout, ce qu'on laisse résonner dans le mystère du hors-champs.

La *litote* est une figure essentielle du récit documentaire. Moins on en dit, plus le spectateur en imagine. C'est la pudeur créatrice, qui est l'exact inverse de la transparence aveugle. Sans hors-champs, c'est-à-dire sans coulisses, il n'y a pas de récit possible, et donc pas de héros. Or nous avons besoin de héros pour nous enseigner à trouver la force d'affronter les difficultés. Voilà pourquoi je déteste cette culture de la « transparence », qui est à mes yeux une culture mortifère de l'obscur et du non-sens.

Après « *Le Rêve de Gabriel* », j'ai mis longtemps à trouver un sujet qui m'intéresse autant, qui soit à la hauteur de la densité de ce que je recevais quand j'accompagnais le film en projection, et que des gens disaient des choses comme « *Ah, mais si lui est parti en Patagonie, alors moi aussi je peux... je peux vivre ma vie comme je veux* ». J'ai fini par entamer un film sur la condition humaine (en toute modestie...) et j'ai choisi de le tourner dans l'hôpital Saint-Pierre, en complicité avec son personnel et ses usagers. Là aussi, j'ai passé longtemps sans rien filmer, ni enregistrer, presque un an. Quand j'ai commencé à recueillir de la parole, j'ai été confrontée à une souffrance énorme. J'ai enregistré une centaine de soignants, et au début, ce qui sortait, c'était de la plainte au kilomètre ! J'écoutais. Je n'osais pas bouger, même pas couper mon magnétophone. De temps en temps, je faisais remarquer que je n'étais pas en train de faire un audit sur l'hôpital. Je pense qu'ils me testaient. Et qu'eux aussi avaient en commun avec les familles des Belges de Patagonie d'avoir eu peu d'espace d'expression à leur disposition. C'était comme un puits dont l'eau n'a pas coulé depuis longtemps : au début est venue une eau brunâtre, âcre, avec des crapauds, puis elle s'est clarifiée et la source cristalline est devenue accessible. Une fois qu'ils ont été confiants dans ma capacité d'attention, une autre parole est sortie, une parole claire, de récits « nus », de vie et de mort. Étrangement, bien que certaines histoires soient très dures, je n'ai jamais trouvé pénible de me trouver dans cet environnement, du moins *tant que nous étions en train de faire le film*.

Plus tard, quand, je suis revenue distribuer des invitations, mettre des affiches du film et dire bonjour, et j'ai été littéralement giflée par le vent de la tempête de souffrance qui soufflait là. Et cette fois là, je me suis enfuie à toutes jambes. Je pense que durant tout le temps que je recueille de la parole pour un film, je suis comme un chasseur : je peux rester des heures immobile aux aguets, jamais je ne m'ennuie, tout fait sens. C'est un état magnifique, c'est aussi bien que d'être amoureuse ! Une fois que c'est fini, je n'ai pas plus de patience que

n'importe qui et même plutôt moins. Je ne pourrais sans doute pas être écoutante à Télé-Accueil. Mais il reste, de mes écoutes, le film... dont je vous propose de voir un extrait⁵.

Discussion entre Jean-Pierre Winter et Anne Lévy-Morelle

Jean-Pierre Winter : J'ai entendu énormément de choses sur lesquelles rebondir. Je vais sélectionner deux choses. Mais avant, j'ai été moi aussi très sensible à la lecture de la mise en scène de *La vie quotidienne*. Et il y a un aspect, peut-être, que vous n'avez pas abordé, auquel, si c'est possible, j'aimerais que vous reveniez. C'est dans le fait qu'E. Goffman mettait l'accent, justement, sur l'illusion de la liberté qu'on peut voir dans la mise en scène de notre vie quotidienne. Je me souviens d'un exemple notamment, quand on est plusieurs à attendre un ascenseur. Il raconte (évidemment cela se passe aux USA, peut-être qu'en Europe, ce serait différent) que si quatre personnes attendent un ascenseur, quelles que soient les circonstances et quelles que soient les personnes – de mémoire, j'ai lu cela il y a trente ans, cela m'avait profondément marqué – la première occupe le coin près des boutons ou l'un des coins du fond, la suivante le coin diamétralement opposé, la troisième et la quatrième les coins restants. Et si quelqu'un transgresse cette règle écrite nulle part, il y a un désordre qui s'installe qui fait que tout le monde est angoissé et un peu perdu. Sans parler de l'animosité à l'égard de celui qui aura trahi la règle. Je vous rappelle cela pour dire le jeu de liberté qu'on a dans ce qui nous paraît être des actes purement quotidiens et sans épaisseur mais néanmoins tout à fait formatés et formalisés et qui mettent en scène les corps.

C'est là que je rejoindrais la première chose qui, je trouve, fait le lien avec votre exposé : ce sont les coulisses.

Que vous terminiez par quelques extraits de votre film ne m'a pas paru anodin parce que je me suis dit : « *voilà, on est dans le même questionnement : est-ce que les coulisses de la parole, ce n'est pas le corps ? Et l'intérieur du corps ?* » Notre civilisation – cela ne date pas du siècle dernier – justement s'est fait violence pour essayer de savoir ce qui se passe dans le corps. Vous savez que l'autopsie est encore interdite dans certaines civilisations. L'autopsie a été interdite pendant des siècles et quand on a commencé à ouvrir le corps pour comprendre la circulation sanguine etc., cela ne s'est pas fait sans réaction d'une vraie violence qualifiée souvent de réactionnaire de la part de l'Eglise.

Mais au-delà du côté « refus de savoir », il y avait peut-être le souci d'une préservation d'une part de coulisses. Il y a des choses qu'il n'est pas sûr qu'il soit franchement vraiment indispensable de connaître pour continuer à subjectiver. Sur ce point, je vous rejoins tout à fait, j'aimerais qu'on prolonge la chose parce que venant d'une cinéaste documentariste, entendre cette critique de la *glasnost* et donc du règne de la transparence, cela m'a intéressé et j'aimerais savoir sur quel point de vue on peut s'entendre pour parler de cela. Parce que cette transparence qui évoque George Orwell, *1984*, le totalitarisme dans ce qu'il a de plus excessif, est déjà quelque chose de dépassé. Et ce qui m'intéresse dans cette affaire, ce n'est pas tellement qu'il y a des gens pour placer des caméras partout et tout filmer mais c'est notre passivité générale face à cela et notre complicité.

⁵ « *Sur la pointe du cœur* » n'est, à ce jour, pas disponible dans le commerce. Néanmoins les personnes qui le désirent peuvent en acquérir une copie DVD auprès de l'association *Corporation des Epopées Authentiques*, corpdea@scarlet.be

Je voyais un documentaire il n'y a pas longtemps sur Reykjavik, en Islande. Une ville entièrement cernée par les caméras. Il n'y a pas de rue où il n'y ait pas de caméra. Mieux que cela : les images arrivent dans un commissariat central où elles sont visionnées par des flics qui sont là pour surveiller la ville. Dans ce reportage, on interrogeait les gens parce que, figurez-vous, non seulement ce qui est filmé aboutit au commissariat mais il y a une chaîne câblée à laquelle n'importe quel citoyen peut avoir accès et qui lui donne le droit et la possibilité de voir les images que ces caméras filment. Chacun peut voir les rues de Reykjavik. Quand on demande aux gens « *Qu'est-ce que vous pensez de cela ? Est-ce que c'est une atteinte à votre intimité, à votre liberté ?* », ils disent que lorsqu'on n'a rien à se reprocher, on ne voit pas où est le problème ! Et quand on interroge le chef de la police, dans ce reportage, il dit « *C'est cela la démocratie ! C'est quand il n'y a plus besoin de la police parce que chacun est le policier de chaque autre* » ! Dans la défunte RDA, cela se passait déjà un peu comme cela mais avec moins de moyens techniques...

Cette histoire du tout visible et du tout audible... tous les appareils sont des pièges parce qu'ils permettent qu'on soit suivi à la trace, qu'on soit entendu...

Alors, cette idée que vous avez formulée et bien combattue à votre manière, cette idée que si on n'a rien à cacher, si on n'a rien à se reprocher, il n'y a aucune raison de préserver les coulisses... Ne veulent préserver des coulisses, ne veulent préserver de l'intimité que ceux qui ont des envies transgressives, comme s'il existait d'ailleurs des gens qui n'auraient pas de telles envies.

Anne Lévy-Morelle : C'est bien le genre d'observation de Goffman... Je vais citer mon philosophe préféré, mon cinéaste préféré, Jean-Luc Godard qui disait (je vais essayer de le citer convenablement) : « *On ne fait pas ce que l'on veut, on fait ce que l'on peut ; par contre il faut essayer de faire ce qu'on veut avec le peu de pouvoir que l'on a* ». Ce qui pourrait s'ajouter aisément au règlement des *Syndicats des Héros*, je crois. Je le redis parce que vraiment il faut se le répéter plusieurs fois pour arriver à voir toute l'implication de cette phrase. Elle mérite d'être remâchée « *On ne fait pas ce qu'on veut, on fait ce qu'on peut. Par contre, c'est bien d'essayer de faire ce qu'on veut avec le peu de moyen qu'on a* ». Prendre son destin en mains, même dans un ascenseur... et bon, si on va dans le coin à droite et qu'on a la liberté de décider qu'on y va et que, peut-être, si l'on voulait aller dans le coin gauche on déciderait de le faire... euh ...pourquoi pas ? Je me demande, pour rebondir sur un débat, le port du voile, qui a déjà pris trop de place et qui a mal été posé... si les jeunes filles qui réclament la liberté de porter le voile ne sauvegardent pas le sentiment qu'il serait vraiment trop cruel de les dépouiller d'avoir choisi librement quelque chose qu'elles étaient amenées à faire et de se réapproprier ce choix... L'affaire de l'ascenseur me fait penser à cela.

Par rapport aux coulisses et au corps, peut-être encore un mot. J'avais été frappée en filmant dans un hôpital qu'il y a toujours autant de précautions à prendre pour filmer des usagers d'un hôpital et c'est normal. Mais, paradoxalement, ce qui était choquant, c'est qu'il y avait plus d'emphase mise sur les précautions à filmer les visages que sur le fait de filmer un cœur mis à nu. Et quand je dis « un cœur mis à nu », c'est vraiment au sens littéral du terme – je vous ai épargné cette séquence du thorax scié où l'on voit vraiment battre le cœur derrière. J'ai beaucoup filmé en chirurgie. Au cours de ce tournage, un chirurgien disait « *Ce que nous faisons ne devrait pas être compris comme normal* ». C'était un chirurgien d'un certain âge et je ne suis pas sûre qu'un plus jeune aurait dit cette parole que je trouvais vraiment importante de sa part. Je crois aussi que des précautions d'asepsie, d'antisepsie

ont une légitimation – oui, en termes d'hygiène et en termes scientifiques, mais je pense qu'il y a aussi une donnée magique : il y a des précautions à prendre pour pouvoir regarder, ouvrir un corps à l'intérieur. Je crois qu'on peut les regarder en termes de rituels magiques qui permettent de procéder à un acte qui ne devrait pas être mais qu'on fait dans une gravité extrême.

Quant à la présence des caméras mécaniques à la possibilité de tout voir, de tout entendre... oui, je trouve que c'est une gêne... Je trouve cela terrible et en termes citoyens et en termes esthétiques. C'est-à-dire qu'il n'y a plus une image perpétuelle... Là où il n'y a plus de culture du tout, c'est le bruit généralisé. Et c'est l'obscénité totale, c'est l'impossibilité de désigner qui que ce soit puisque désigner, cadrer aussi, c'est choisir tout ce que l'on va laisser dehors.

Pour parler encore de cinéma : le cinéma n'existe que par la force de ce qu'il ne montre pas. Si tout est montré tout le temps, il n'y a plus d'art possible. Cela me semble extrêmement grave aussi, sans parler des conséquences sur le plan citoyen... Je crois que les deux vont ensemble.

J'étais intéressée, pour ma part, à vous entendre dire qu'entre le Café du Commerce et le divan du psychanalyste il n'y avait somme toute que la différence de ne plus pouvoir faire comme si on n'avait rien dit. C'est une sorte de coulisse qui se profile mais par l'inattention du monde, y compris du locuteur lui-même. Enfin... je n'ai jamais songé à penser à ce qui se passe dans le cabinet d'un psychanalyste en ces termes : l'espace où une autre scène se déploie dans la coulisse...

Jean-Pierre Winter : Freud appelait l'Inconscient « l'autre scène ».

Lambros Couloubaritsis – *Parole et proximités*

C'est un lieu commun de dire que l'être humain se caractérise par la possession de la parole et du langage. Et s'il est vrai que nombreuses sont les espèces vivantes qui forment de groupes sociaux sans posséder la parole, mais utilisent d'autres moyens de communication, la possession de la parole et son articulation à travers le langage en diverses langues, confèrent à l'organisation sociale les conditions d'un progrès et d'un excès de la nature au profit de la culture, produisant une créativité illimitée, avec la production de mythes, de la littérature, de la science..., qui constituent, avec d'autres productions, des sources de la formation de civilisations régionales. Seul l'être humain est capable d'étendre l'usage de la parole sur l'ensemble des espaces habitables selon une diversité signifiante, au point de réaliser aujourd'hui une civilisation planétaire avec comme dénominateur commun, une structure technico-économique d'une ampleur imprévue, où la parole se laisse subvertir par l'informatique. Tout cela révèle que les potentialités de la parole et de ses retombées sont incommensurables.

1. Potentialités de la parole

(a) *Champ illimité* — La parole a la capacité de porter jusqu'à nous ce qui est éloigné, visible et invisible, mais aussi, à l'inverse, de nous porter ailleurs, loin de l'espace limité de notre personne, délimitée par notre propre monde *proximal*⁶. Nous pouvons ainsi parler d'êtres et de choses qui se situent à l'autre bout du monde, voire au-delà de notre planète, mais aussi d'êtres invisibles réels ou fictifs, comme Dieu, les anges, les démons, les morts, etc., voire d'entités invisibles comme les particules mises en évidence par la physique contemporaine. Nous pouvons encore parler du passé révolu ou de l'avenir, ou encore de puissances gouvernant le monde technico-économique, et qui se dérobent à toute approche et emprise physique pour la plupart d'entre nous. Enfin, nous pouvons parler de choses irréelles (mythes, littérature, fictions), dire le vrai, distordre les choses et même tromper. Tout ce qui passe par nos paroles, que celle-ci expriment nos pensées, nos passions, nos désirs et nos espérances, appartient à notre propre monde de proximité, notre monde proximal original et personnel.

(b) *Champ de l'altérité* — Tout être humain semblable à nous, perçu par notre regard ou objet de notre parole, appartient à ce monde proximal. La parole permet de nous rapprocher des autres et fait en sorte, que les autres se rapprochent de nous. Ces rapprochements variables créent des proximités, tant spatio-temporelles que *relationnelles*. Nous pouvons nous trouver loin de quelqu'un et pourtant lui être très proche affectivement, tout comme nous pouvons être topologiquement proches de quelqu'un, et avoir pourtant des rapports négatifs, par exemple le détester. Dans ce contexte, la parole permet de communiquer et de débattre, de se réjouir ou de s'attrister, nous aidant à former un monde commun avec des multiples relations, positives et négatives. L'amour, l'amitié, la sociabilité, la convivialité, la concertation, l'hospitalité qui forment des relations constructives, tout comme les antagonismes, les conflits, les délibérations difficiles et les négociations, se réalisent grâce à la parole. Il existe même un plaisir de parler, parfois jusqu'à l'excès ; il existe aussi un plaisir de dialoguer, au point que parfois nous oublions le temps passer. La

⁶ Il s'agit du monde que nous formons au cours de la vie, monde relativement très limité par rapport au Tout, mais qui configure tous nos rapports par des configurations multiples et variées, le reste, y compris notre propre réalité interne, invisible, jusqu'aux confins de l'univers, demeurant à distance, dans un monde *distal*, inconnu et complexe. Cf. mon livre *La proximité et la question de la souffrance humaine*, Ousia, Bruxelles, 2005.

parole est fluide et a la capacité de faire passer mille choses au fil du temps, qui s'effacent dans l'oubli, mais en se fixant toujours dans la mémoire *cognitive*, qui conserve un tas de connaissances et de souvenirs, et dans l'inconscient qui, en plus, cache les données de la mémoire *affective*, avec parfois des conséquences pathologiques (angoisses, névroses, psychoses...). Sur cette base, la société organise son fonds propre, à partir duquel elle multiplie ses manifestations selon les personnes, les contextes et les variations topologiques et temporelles. La parole organise ainsi autant les connaissances que les affections, la créativité et les passions.

(c) *Champ social* — Par ses potentialités, la parole prend une part active dans le monde social de tout temps. Ce qui caractérise le monde social d'aujourd'hui, qui se distingue de celui du passé, c'est l'édification d'un monde technico-économique avec ses moyens de communication planétaire, qui influe sur les individus et la société, et qui a remplacé progressivement le monde issu du Moyen Age, où dominait le Divin et la parole qui s'y rapportait. La profusion des objets et des images, comme la multiplication des rapports éphémères entre les êtres humains, produit en chacun de nous des désirs permanents et inaccomplis avec des conséquences affectives inédites, qui bouleversent les rapports sociaux. Avec l'Internet, qui assure des informations et des images en nombre illimité, y compris la découverte de personnes de notre vie passée, le corps s'immobilise dans un espace limité et la parole se perd, même si la communication se poursuit à travers un écran virtuel. Personne aujourd'hui n'est capable d'évaluer et les conséquences sociales de cette perte de parole et de proximité.

2. Obstacles de la parole

(a) *Complexité communicationnelle* — En tant que médiatrice entre les êtres humains, la parole crée des distances. Ces distances varient indéfiniment et subvertissent tout processus de fusion entre eux, tout en permettant diverses formes de proximité, y compris celles qui mettent en jeu des antagonismes. Les affrontements et les confrontations discursifs, dans un dialogue ou dans un débat, où chacun marque ses positions et ses opinions, parfois d'une façon violente, produisent des distances et des obstacles dans la communication. La difficulté de communiquer révèle les limites du monde que chacun se construit (monde proximal), en considérant l'autre, tantôt comme un confident et un ami auquel nous ouvrons une porte de notre intimité, et tantôt comme un transgresseur des limites de notre intimité. L'adage sartrien d'après lequel l'enfer, ce sont les autres, est parfois assumé comme une situation normale de la vie, alors qu'il s'agit d'un cas extrême, parfois pathologique. Certes, le regard de l'autre peut être assumé comme un regard violent, et la parole reçue comme une flèche qui blesse le psychisme ; mais tout regard et toute parole recèlent une richesse insondable, et leur potentialité intrinsèque est capable d'apporter le réconfort et produire la reconstruction (résilience) de la personne qui souffre. De sorte que les obstacles ne sont ni absolus, ni ne s'imposent sans réponses possibles. J'y reviendrai quand je parlerai de fécondité de la parole. Mais je vais d'abord circonscrire les obstacles de la parole au moyen de la violence discursive.

(b) *Violence discursive* — La démocratie elle-même, qui est née en Grèce afin de canaliser la violence physique en portant les problèmes sur le plan de la parole, s'est instaurée à travers des délibérations fondées sur des débats où la violence discursive prend une place importante. C'est pour éviter ce type de violence que les Athéniens de l'Antiquité avaient

imaginé l'ostracisme (l'exil des chefs de l'opposition). Aujourd'hui, où les opposants aux gouvernants demeurent actifs dans l'activité politique, la violence discursive devient un des rouages essentiels des débats politiques, multipliant les distances entre les politiques, mais parfois entre les citoyens et les responsables politiques. Il s'agit là d'un phénomène important de l'usage de la parole dans nos sociétés, qui demande une réelle réflexion sur sa fonction réelle. C'est pourquoi Aristote qui, tout en défendant l'égalité de la parole due à la pratique démocratique de son époque (iségorie), n'a pas hésité à considérer que celle-ci risque de produire l'absence d'une communication, chacun insistant sur le bien fondé de son opinion et de sa position qui impliquent déjà une décision. Pour que la communication puisse se réaliser, dit-il, il faut minimiser la position (considérée fautive) de l'autre, et ne jamais l'amplifier, et il convient également de mettre entre parenthèses ses opinions, pour pouvoir délibérer. C'est sur cette base aussi qu'il fonde le principe d'équité dans l'action juridique et sociale, qui suppose qu'on transgresse l'égalité des préjugés (tous les meurtres n'ont pas la même valeur, le plus grave étant celui qui est réalisé par préméditation) et des droits (pour aider celui qui est dans le besoin).

(c) *Violence narrative* — La violence dans tout ce qui est produit par la parole et le langage, comme les mythes et la littérature, auxquels il faut associer le monde des images à travers l'art, et plus spécialement le cinéma et la TV, en ajoutant aujourd'hui l'Internet — et qu'on peut résumer par l'expression de « violence narrative » — révèle le lien énigmatique mais puissant entre parole et antagonismes. Certains penseurs grecs, comme Platon, voulaient exclure les mythes violents de l'éducation, parce qu'ils pensaient que les enfants sont incapables de les redresser et les décoder. L'observation de Platon, aussi excessive qu'elle soit (c'est un problème que je ne traiterai pas ici), demeure plus que jamais actuelle, lorsqu'on constate la violence incluse dans les bandes dessinées, les dessins animés, les jeux vidéo ou ceux de l'Internet offerts aux enfants et aux adolescents par notre société. Supprimer ces moyens de loisirs pour mettre à la place des narrations édifiantes n'est sûrement pas une solution, car pareille démarche les soumettra à une idéologie dite supérieure, même si l'idéologie sous-jacente de ce qui est répandu peut se résumer à celle qui oppose le bien et le mal, au sens le plus radical du terme. D'autre part, accepter les narrations violentes n'est pas davantage une solution. D'où l'impasse dans laquelle s'enfoncent l'éducation et les loisirs dans notre société, sans des réponses adéquates. J'y reviens partiellement à la fin de mon exposé.

(e) *A l'écoute des autres* — Un glissement de cette double parole (violence discursive et violence narrative) vers la vie quotidienne permet de constater que toute parole, mal agencée, peut blesser son interlocuteur, et inscrire dans le psychisme des traces qui produisent des souffrances permanentes. La violence discursive dans les dialogues et dans ce qu'on raconte alimente les souffrances et les passions, elle déstabilise et pousse à la précarité psychique. Si la famille et les amis, les proches et les pouvoirs publics (écoles...) ou privés (médecins, psys...), ne parviennent pas à y répondre, l'être souffrant cherchera la réponse et le réconfort n'importe où il croit les trouver dans la société, jusqu'à sa propre exclusion. Pour les êtres souffrants, la demande d'une aide psychique est aussi puissante que la demande d'une aide matérielle, lorsqu'ils sont dans le besoin. Or, l'obstacle majeur dans ces cas, c'est, comme dit Sénèque, qu'il faut baisser les yeux et, en plus, reconnaître une dette à l'égard de celui qui donne. J'ajouterai que, si un être humain ne trouve aucune réponse, même cette double humiliation devient négligeable dans son esprit, car plus

aucune chose n'a encore quelque valeur pour lui, de sorte que, dans la déchéance, tout se nivelle et tout, même l'odieux, peut devenir une bouée de sauvetage.

Par conséquent, être à l'écoute de l'autre n'est pas une mince affaire : il faut surmonter des obstacles, en assumant une disponibilité et une ouverture, une tolérance et une bonne volonté, qui supposent une mise entre parenthèses d'un ensemble d'habitudes, parmi lesquelles il y a nos croyances et nos convictions, nos opinions et nos passions, nos promesses et nos espérances. La difficulté tient dans le fait qu'une démarche de cette sorte, en suspendant ou en contrôlant tous ces facteurs, produit le sentiment d'un abandon de soi, voire d'une trahison à l'égard de soi-même. Il est difficile de se renier soi-même, ne serait-ce que parce qu'un des moteurs de la vie, c'est l'amour-propre. Mais, si l'orgueil et l'amour-propre sont des obstacles majeurs pour s'ouvrir à l'autre, le défi que chacun doit avoir le courage d'assumer c'est de lutter contre soi-même pour s'ouvrir aux autres. Par suite, on peut aussi se demander en quoi la violence discursive n'est pas le ferment d'une violence physique, et l'inverse. En réalité, le problème est plus vaste, surtout si l'on ajoute à la violence discursive la violence narrative, telle qu'elle se déploie dans le social quotidien.

3. Fécondité de la parole

Bien que les potentialités de la parole soient illimitées, au point que le sophiste Gorgias ait pu dire que la parole peut tout produire, et que, d'autre part, dans toute forme de proximité, de nombreux obstacles surgissent en provoquant des souffrances, il est néanmoins clair que la parole a la capacité, en se servant de ses potentialités, de surmonter les obstacles et de donner des réponses à la société, en produisant une reconstruction (résilience) des êtres souffrants.

(a) *Les multiples pressions* — Souvent, la réponse la plus adéquate aux souffrances provoquées par les *pressions* de la vie (physiques, éducatives, professionnelles, choses et d'images en profusion...), qui suscitent des op-pressions et des ré-pressions, ou à l'inverse de la dé-pression (par l'incapacité d'y faire face) est celle d'une forme d'ex-pression. La parole peut *exprimer* la souffrance en demandant de l'aide ou en réalisant une reconstruction (résilience), mais elle peut aussi s'associer à divers modes d'*expression* (paroles réconfortantes, littérature, musique, arts, actions politiques, philanthropiques, etc.). Dans le cas des échanges de proximité, émerge la question de la bienveillance et de la confiance, qui sont des sources de valeurs prenant comme critère la dignité humaine. La parole peut aider à l'accomplissement de tous les processus conduisant à la reconstruction (résilience) et au bien-être des personnes souffrantes. Mais pour réaliser ces effets, il convient d'être à l'écoute de l'autre en essayant de la mettre en disponibilité d'une meilleure entente, pour éviter que l'écoute ne soit qu'une recherche de confirmation de ce qui a été déjà décidé. C'est là une situation qui nous rapproche déjà du domaine dans lequel se meut Télé-Accueil Bruxelles, et toutes les associations du même genre. Aussi fait-il avancer davantage dans cette direction.

(b) *L'inter-culturalité* — Parmi les pressions de la vie qui provoquent des antagonismes, il y a, dans le milieu social contemporain, celles qui sont provoquées par la pluralité des classes sociales et des cultures. Par exemple, une ville comme Bruxelles s'organise aujourd'hui autour de communes qui attestent cette double pluralité. Aux proximités identitaires traditionnelles (concentration de population africaines, turques...) dans certaines communes, s'opposent actuellement des proximités identitaires des fonctionnaires

européens (plus riches) qui se rassemblent dans les communes prospères. Face à cette nouvelle situation, la promotion de la multi-culturalité, mise en exergue au nom du respect des différentes paroles (cultures) particulières, ne suffit plus, car elle conduit à des proximités identitaires, chacun préservant sa classe et sa culture au détriment de celle des autres. La multi-culturalité alimente souvent l'absence d'une écoute de l'autre, qu'on tolère mais qu'on préfère ignorer. Les véritables proximités relationnelles supposent l'inter-culturalité, où l'échange entre des personnes de classes et de cultures différentes produit des proximités positives, sous la forme d'intégrations. C'est dans ce contexte que la parole peut surmonter les blessures antagonistes et créer un monde commun plus humain. Mais la complexité de chaque personne formée dans sa propre classe sociale et dans sa propre culture suscite le plus souvent des difficultés pour réussir pareille intégration. Toutefois, dans un monde où la démocratie, les droits de l'homme et la dignité humaine deviennent théoriquement des références primordiales, l'inter-culturalité s'impose de plus en plus comme une exigence en vue de former un monde commun. Aussi, rendre compte de la complexité qui y est impliquée et la mettre en valeur pour susciter l'écoute de l'autre et favoriser les échanges et l'entente devient une condition nécessaire, même si elle n'est pas suffisante pour cette réalisation. D'où la question centrale, par laquelle j'esquisserai la dernière partie de mon exposé : quel type de parole doit-on promouvoir ?

4. Quel type de parole doit-on promouvoir ?

Il faut se rappeler que si un ensemble de constructions narratives dessinent le champ des informations reçues par le psychisme, tant la violence narrative offerte par notre culture millénaire que la force des multiples médias qui nous informent, créent des configurations multiples, peu contrôlables, qui imposent leurs empreintes dans nos psychismes, avec tout ce qui est impliqué de souffrances et de joies. Par suite, édifier des *configurations* favorables pour rendre une vie *favorable* à chacun dans une *vie sociale complexe*, devient une nécessité vitale. Or, comme la parole peut osciller entre deux extrêmes, l'agressivité et la flatterie, par l'intermédiaire d'autres possibilités, le choix du type de parole féconde en faveur, non seulement d'un monde commun, mais plus concrètement en faveur d'une entente plus limitée et d'une résilience individuelle demeure nécessairement problématique. Pour voir plus clair dans le champ de l'usage d'une parole constructive et féconde, il convient de relever quelques domaines utiles de réflexion, parmi d'autres possibles : (a) l'analyse de la tragédie et de la comédie par Aristote, (b) la fécondité de la narration ludique et (c) l'esprit critique.

(a) *Affections sélectives* — Aristote nous apprend que la façon d'organiser une narration (un mythe) suscite des passions sélectives. La tragédie produit la crainte et la pitié, tandis que la comédie fait rire. Le cinéma multiplie ces variables affectives, souvent avec une violence inouïe. Dans le temps, les films comiques étaient valorisés, tandis qu'actuellement on cherche à produire un effet sentimental (faire pleurer) ou, en l'inverse, le dégoût ou des effets fantastiques. D'autre part, dans les discours politiques, la stigmatisation de l'adversaire se fait souvent au nom de la justice, pour créer une adhésion. Quant à la littérature, elle multiplie les effets affectifs sélectifs, ce qui explique l'intérêt que de milliers de personnes lui portent. Dans chaque circonstance, la parole, mais aussi l'image, montrent leur capacité d'agir sur le psychisme, de le sensibiliser, par la joie, le contentement ou la souffrance. Cela veut dire que, dans un dialogue, la façon de s'exprimer prime, car elle soulage ou blesse l'interlocuteur.

(b) *La narration ludique* — Anecdotes, blagues, mise en scène narrative d'événements, échanges sans utilité précise..., apportent un plus de convivialité dans la vie quotidienne, où les pressions de la vie dominant. Ils allègent les souffrances et rendent le champ propice à la résilience quotidienne. Il s'agit là d'une dimension parallèle aux jeux et aux sports dans la vie sociale, où l'émulation produit, à travers les antagonismes sans violence et la fraternisation, une inter-culturalité constructive. Ce type de parole produit la joie, voire l'enchantement.

(c) *Esprit critique* — Quelle que soit la parole utilisée pour toucher l'interlocuteur ou le public, le danger est de lui imposer un point de vue qui, soit le blesse, soit l'aliène, soit amplifie son désarroi. Pour éviter cette contrainte que toute parole recèle en elle, tant dans son contenu que dans sa façon de se manifester et se transmettre, il faut éveiller l'*esprit critique* aussi bien du locuteur que du récepteur. Il s'agit d'une condition *sine qua non* pour que notre liberté soit préservée et que nos souffrances soient limitées face aux pressions multiples. Cet esprit critique a plus de chance d'éveiller l'attention si l'on écarte le mode habituel et idéologique de se référer à des principes abstraits, pour prendre comme *mesure* de nos paroles et actions la souffrance de l'autre en face de nous, et celle des autres sur notre planète.

Olivier Thomas – *Histoires parallèles*

Des extraits musicaux, des textes et des vidéos des spectacles d'Olivier Thomas (Tomassenko) sont disponibles sur www.tomassenkoproduction.be.

Pour acquérir les CD : info@tomassenkoproduction.be.

Discussion entre Lambros Couloubaritsis et Olivier Thomas

Olivier Thomas : J'ai écrit plein de trucs mais j'ai d'abord une petite question sur la toute fin : méprendre la mesure de la souffrance des autres, est-ce que cela ne peut pas aussi, d'une certaine mesure, empêcher de dire finalement ? Tout le rapport à la complexité, quand on la mesure, comment garder cette limite entre l'endroit où il faut quand même choisir, quand même décider, quand même dire ? C'est dans ce flou, je trouve, dans le vivant, qu'il n'est pas facile de prendre mesure de cela. Soit on est tout à fait investi dans la complexité et on n'arrive plus à se dépêtrer de cette complexité, soit on est simpliste dans le sens ou on résume...

Lambros Couloubaritsis : C'est une très bonne question. Je dirais que devant la complexité, il n'y a qu'une seule méthode. C'est de se dire : l'être humain a des configurations. C'est-à-dire que je donne ce que j'appelle un mode proximal, de proximité, et tout le reste est à distance. J'ai repris l'expression de Christophe Dejours qui parle de « mode proximal, mode distal ». On se crée un mode de proximité et tout le reste est à distance. On ne parvient pas à tout saisir : les organes, je n'y connais rien, contiennent des configurations, lesquelles déforment la réalité. On peut parler de la souffrance du monde en la banalisant. L'être humain, c'est comme ça, il défigure, transfigure les situations et il faut essayer de trouver des types de configurations.

Votre question, Olivier, était difficile : « *où trouve-t-on la mesure ?* ». Prenons un cas très simple : le phénomène de l'infidélité. Non seulement dans les couples mais professionnellement. Par exemple, je signe un contrat et, le lendemain, je cherche déjà un autre travail : je suis loyal mais infidèle. Ou L'Eglise : les gens y vont le jour du mariage, ils baptisent leurs enfants, mais on ne suit pas les préceptes de la contraception. Cela veut dire que je suis loyal mais qu'au niveau des préceptes, je ne suis pas fidèle. La même chose dans les couples : on a de plus en plus de familles recomposées. Une étudiante qui avait lu mon livre est venue me demander conseil : « *je suis avec le meilleur ami de mon compagnon, dois-je lui dire la vérité ou la cacher ?* ». Je ne suis ni psychologue ni prêtre pour répondre, j'étais mal pris ! J'ai écrit un livre et je ne sais pas lui répondre ! Est-ce qu'il faut faire souffrir l'autre ? Dire la vérité blesse mais d'autre part si vous vivez dans le mensonge permanent c'est aussi difficile. Il faut trouver la mesure des choses et il faut éviter de le faire ! La prévention, c'est un phénomène qui nous manque. Même dans les entreprises, on n'a pas de prévention pour la santé mentale. Il y a des questions difficiles mais cela n'empêche pas de prendre la mesure.

Olivier Thomas : Elle est fondamentale, j'en suis sûr, mais c'est entre le dire et le non dire... Cela m'intéresse aussi de rebondir par rapport au langage, à ce que vous disiez tout à l'heure : « *écrire, c'est mettre des mots* ». Si je mets des blancs, on ne comprend rien. Donc il va bien falloir que je mette quelque chose. Mais comment créer du silence et créer du vide pour que cela permette aux gens de rêver et d'écrire eux-mêmes ? En fait, c'est assez inintéressant à la base, mon petit parcours par rapport à l'écriture et par rapport au langage. Quand j'étais comédien d'institution on va dire – je résume –, quand j'ai fini de parler, c'est que c'est fini. Et je ne m'y retrouvais pas. Je ne dis pas que ce n'est pas bien, mais quand est-ce que je parle ? J'ai plutôt fait à ce moment-là des œillades vers la musique car là, au moins, c'est abstrait. Une note, c'est une note et chacun met la couleur qu'il veut. J'essaie de trouver un chemin entre le silence et le parler ; mais le parler étant aussi construire le silence qui va suivre. Créer du silence habité. C'est un petit peu la fonction du langage, je trouve, que de créer du silence. Par exemple, dans l'expérience de sons mis en mots que je pratique ici, j'y glisse de temps en temps un mot. Moi je ne fais pas un lien particulier et l'idée c'est de permettre aux gens de se raconter l'histoire qu'ils ont envie d'entendre. Plutôt que d'avoir un type de narration totalitaire : « *voilà ce qu'il y a à entendre et à comprendre, c'est ce que je vais vous dire maintenant* », on est dans le bien de consommation du langage qui, moi, ne me parle pas, m'assèche terriblement. Et si on me submerge de mots, alors, je suis encore plus... sec !

Lambros Couloubaritsis : Je voulais justement vous poser une question sur le silence et vous venez d'y répondre. Je vous dirais : « *vous êtes assez bon philosophe* ». Assez étonnant pour un comédien (*rires*). Mais vous savez, un des problèmes le plus difficile pour la philosophie, c'est le silence. Je vais vous donner une anecdote. J'avais un chercheur japonais, professeur actuellement à Hiroshima, qui, pendant trois ans dans nos séminaires, était silencieux. Cela m'agaçait ! Quand il venait dans mon bureau, je lui posais beaucoup de questions, il répondait sèchement mais son regard me perçait. Il essayait de me comprendre de tous les côtés. La troisième année, on a fait un séminaire sur le silence chez Heidegger. Thème très important, ici, le silence ! Je me tourne vers lui et dis : « *Makito, au Japon, vous ne parlez pas entre vous ?* ». Et il me répond : « *on parle beaucoup* ». Je lui dis : « *pourquoi te tais-tu ici ?* ». Il me dit : « *parce que j'ai remarqué ici que vous les Occidentaux vous ne faites que parler et*

vous n'écoutez jamais ». J'ai été très attentif à ce que vous disiez dans vos paroles mais vous jouez sur les silences. Vous jouez dans l'entre deux, c'est-à-dire que vous faites passer un mot et, même si vous ne parlez pas de silence, vous le faites passer, le silence. Ce qui montre que le silence est parfois beaucoup plus signifiant que la parole. Cela, vous l'avez compris. Les psychanalystes le savent très bien : le silence est plus signifiant que la parole. Mais il y a quelque chose d'autre qui est important aussi, c'est le secret. Et cela, c'est le problème de l'intimité dont on parlait tout à l'heure. L'intimité est quelque chose de très important, c'est pour cela que le mensonge, il ne faut pas toujours le critiquer. Chez l'enfant, le mensonge est souvent une façon de garder son intimité. C'est mauvais en politique mais dans la vie privée, c'est une bonne chose. Il ne faut pas tout dire ; non seulement parce que cela produit des souffrances si l'on dit tout – il faut modérer un peu – mais, en même temps, le secret est une condition *sine qua non* pour ne pas jouer à la transparence. Il y a une fausse transparence parce que, dans la complexité, il n'y jamais de transparence. C'est pour cela que silence et secret sont deux armes importantes de l'être humain. Je ne sais pas comment vous, dans vos chansons, vos jeux, vous pouvez utiliser le secret. Vous pouvez utiliser le silence, on va voir quand vous pouvez utiliser le secret. Cela, c'est plus difficile.

Olivier Thomas : Il y a une impression que l'honnêteté artistique amène à se rapprocher de soi, et en se rapprochant de soi on approche d'une forme d'universalité. Quand on est menteur par rapport à soi-même, on s'éloigne des gens aussi. Quand on se rapproche de soi, on regagne tout le monde et donc tout le monde ne sait plus si c'est lui ou si c'est soi ! Je voulais dire aussi un petit complément tout à fait personnel et subjectif. J'ai l'impression que plus je suis touché par quelque chose, moins j'ai de mots pour l'exprimer. Plus c'est proche de moi, plus je vais vers le silence. Plus j'approche de mon honnêteté artistique, plus je m'éloigne de mon savoir-faire. Comment est-ce que je fais pour pouvoir continuer à utiliser mon savoir-faire, c'est-à-dire me mentir en me disant « non, non, non, non, tu es dans l'honnêteté » ? Quelque part il y a un clin d'œil qui dit « comme cela, c'est par là qu'il faut aller » ; ce double balancement entre langage et non-langage comme j'expliquais tout à l'heure, ou maîtrise et non-maîtrise... Pour moi, cela se passe quelque part entre ces deux pôles : maîtrise et non-maîtrise. La non-maîtrise étant peut-être une partie de maîtrise.

Lambros Couloubaritsis : Si on prend l'exemple d'Anne Lévy-Morelle : dans le film, elle montre des organes invisibles – vous faites aussi cela, vous, essayer de faire passer un peu d'invisible, plutôt d'inaudible. L'avantage de la caméra, c'est la mise en scène, ce qu'on ne voit pas. Mais en même temps, elle a fait quelque chose de plus : elle a associé cela avec une narration. C'est cela qui était très fort. On voyait tout à coup des images qui ne bougeaient pas, des radios avec une narration. Et là, l'imaginaire fonctionne beaucoup. Parce que c'est là que vous jouez aussi beaucoup. Vous essayez de produire quelque chose qui va créer l'imaginaire pour faire rire. Il faut essayer de créer quelque part où l'autre va plus loin que le discours pour faire rire sinon cela ne marche pas.

Elle a fait cela autrement – et je dirais à l'opposé – parce qu'elle ne fait pas rire. C'était la souffrance qui était là, la force des moyens. Là, elle a mis quelque chose d'important : alors qu'on voyait des choses qu'on ne voit pas habituellement, elle a mis des narrations qui elles-mêmes n'étaient pas toujours connues puisque ce sont des narrations insolites mais qui mettaient en évidence la souffrance des personnes. On peut mettre en évidence aussi d'autres choses. Ce qui montre la capacité de chaque art ou de chaque méthode, ici on parle d'art parce que vous êtes tous les deux artistes. Chaque art a la capacité de dépasser ce qui

est créé pour nous faire aller au-delà d'effets positifs ou négatifs peu importe. Vous avez très bien exprimé cela maintenant par la parole ; elle l'a fait aussi, sans trop le dire. Elle a montré par images, ce qui montre les potentialités extraordinaires qu'il y a dans l'image et les paroles ensemble. Maintenant, est-ce que vous serez capable, au-delà de la musique (parce que vous utilisez de la musique et son instrument, la parole) de faire passer des images ?

Olivier Thomas : On va s'y mettre ! (*rires*). J'ai encore deux petites anecdotes non rigolotes mais cela m'avait marqué. Quelqu'un vient me trouver après le concert et dit « *cette chanson ! Ma mère était en pleurs...* ». Je me dis « *tiens, chouette, cela l'a touchée, cela lui parlait.* » Il dit : « *oui, parce qu'elle parle de Sacha* ». Sacha, c'était son mari mort il y a deux semaines et le texte est du persan en verlan. Je défie quiconque d'y comprendre quoi que ce soit ! Donc, elle s'est entendue raconter l'histoire de son mari et, simplement, cela l'a fait partir. Un quart d'heure après, un Noir vient me trouver et me dit : « *toi, tu as parlé de la mort* ». Je dis « *peut-être !* ». Ce sont des sons mis en mots, il n'y a aucun mot, rien... Il me dit : « *oui, en plus c'était de la musique triste* ». Il avait envie d'entendre parler de la mort et il a entendu parler de la mort... J'adore cette idée que, finalement, c'est cela aussi artistiquement, c'est de créer des ponts pour ramener les gens à être actifs. Et rendre un public actif, ce n'est pas tellement parler soi et raconter à quelqu'un ce qui ne va pas chez lui, c'est l'amener à parler. Trop souvent, dans le mode de fonctionnement du monde qui est le nôtre maintenant, on est assommé d'informations qu'on ingurgite, qu'on accepte d'ingurgiter, qu'on n'est plus capable de recycler en fait. Il faut se mettre en situation de manque, me semble-t-il pour créer du vide.

Lambros Couloubaritsis : Ce que vous dites là est important sur un point. L'être humain a beaucoup parlé de l'invisible. Par exemple, tous les mythes parlent d'un monde qui n'est pas là : de nos ancêtres, de forces qu'on ne sait pas si elles existent, du dieu et tout cela, une capacité de faire voir et de parler de cet invisible. A notre époque, c'est presque l'inverse qui se passe : nous parlons beaucoup d'informations visibles via les médias mais le monde invisible qui est là, on n'en parle pas beaucoup. Le monde de la physique, des puissances techno-économiques qui gouvernent le monde, on n'en parle pas parce qu'on ne connaît même pas les noms de leurs acteurs. Ceux des footballeurs, on connaît, ça c'est visible ! C'est étrange parce que cela montre aussi la difficulté que nous avons de parler de choses qu'on ne voit pas, comme les mythes par milliers l'on fait.

Guy de Villers : Comme écoutant aux prises avec une parole d'appelant qui cherche à se faire entendre, que pouvons-nous retenir de cette tentative de déjouer l'évidence du sens, de ce remplissage du sens par des messages, par des communications qui saturent le sujet qui parle et qui l'empêchent peut-être de découvrir autre chose qui lui permette d'inventer un bout de sa vie au téléphone ? Je trouve cela magique ce que vous faites, parce que vous nous envoyez des sons insensés mais ils sont inscrits dans une structure de phrase. De temps en temps il y a un mot comme pour faire semblant que c'est une vraie phrase et en fait non, c'est juste pour créer du vide ! Du vide par lequel le sujet a une chance de venir s'inscrire. Comment va-t-on réussir à faire cela quand on écoute ? On ne peut pas faire « *didi tata tou* », ce serait difficile... on ne va pas être reçu tout à fait mais il y a quelque chose comme cela qu'il faut qu'on trouve ! Il faut qu'on invente quelque chose qui laisse de la place à l'invention du sujet. Je retiens cela. Je vous remercie.

Atelier 1

Parler pour... ?

On est inutile et c'est à cela qu'on sert !

Modérateur : Patrice Vose

Intervenants :

Marc Estenne, chef de clinique à l'hôpital Érasme

Antoine Masson, psychanalyste

Xavier Lukomski, metteur en scène et Patricia Balletti, Théâtre Les Tanneurs

Les échanges avec la salle ne sont pas retranscrits.

Marc Estenne, chef de clinique à l'hôpital Érasme

1. Contexte. Je suis chef de clinique à l'hôpital Erasme où depuis de nombreuses années j'assure la direction médicale du programme de transplantation pulmonaire. Je ne suis donc pas chirurgien, je ne pratique pas les interventions moi-même ; je suis responsable d'une équipe médicale qui assure la prise en charge des patients. Comme vous l'imaginez, il s'agit – comme on le dit couramment – de médecine lourde : ce sont des patients qui présentent une insuffisance respiratoire sévère qui les condamne à relativement brève échéance et pour qui la transplantation pulmonaire est un traitement vital ; elle peut leur redonner de nombreuses années de vie d'une qualité infiniment meilleure que celle qu'ils ont connue depuis longtemps. Beaucoup de transplantations sont réalisées chez de jeunes adultes porteurs de mucoviscidose qui sont gravement malades depuis l'enfance et n'ont jamais vécu normalement. Les défis médicaux de cette clinique inscrite sur la crête étroite qui sépare la vie de la mort sont importants, mais les enjeux humains qu'elle soulève ne le sont pas moins. A la différence de beaucoup de praticiens hospitaliers qui posent des actes ponctuels, notre pratique s'établit dans la durée. Au moment de leur inscription sur la liste d'attente de greffe, nous disons aux patients que notre engagement n'est pas de leur garantir la réussite de l'entreprise – ce que nous ne pouvons pas faire – mais bien d'être à leurs côtés dans cette nouvelle vie que nous leur souhaitons aussi longue que possible. Nous devenons donc d'une certaine manière leur médecin traitant, ce qui offre un grand potentiel du côté de l'écoute et de la parole. C'est dans ce contexte que les organisateurs de cette journée m'ont invité à vous parler aujourd'hui. J'essayerai de vous montrer qu'au-delà des poncifs et des lieux communs (les médecins n'écoutent pas les patients qui, pourtant, souhaitent ardemment leur parler), accueillir la souffrance du patient et lui faire une place comme sujet a soulevé pour moi de nombreuses questions et difficultés.

La science moderne, fidèle à la tradition cartésienne, analyse, segmente, et parcellise son champ d'investigation. Comme l'a abondamment discuté Jean-Pierre Lebrun, la médecine scientifique d'aujourd'hui fait de même : elle découpe l'être en morceaux et, pour assurer son efficacité, exclut la subjectivité du patient... et du médecin ; ce n'est plus un médecin qui soigne un patient, mais la médecine qui traite une maladie. C'est par cette double exclusion que se constitue la démarche scientifique de la médecine. Cette exclusion est donc de

structure, et la prise en compte de la subjectivité du patient n'advient que dans un mouvement de rattrapage, de rectification. Dans le champ de la médecine moderne, la transplantation, plus que toute autre discipline, met au centre de l'expérience de la maladie le morcellement du corps. On peut donc voir dans l'activité de transplantation un lieu où se pose de manière paradigmatique la question de la place du sujet-patient et du sujet-médecin face à la médecine technico-scientifique, mais cette question concerne bien sûr toutes les pratiques médicales. A la limite, la transplantation pourrait être vue comme un laboratoire d'analyse et d'expérimentation de cette question, nourrissant une réflexion plus générale sur le sujet.

Bien formé à la médecine scientifique, ayant fait pas mal de recherche, j'ai fonctionné pendant des années en faisant l'impasse sur ce que je vivais au quotidien jusqu'à ce que je prenne conscience de ma lassitude et décide de m'octroyer une année sabbatique il y a quinze ans : je ne parvenais plus à faire face émotionnellement à mon travail clinique. J'ai eu la chance de trouver des lieux pour mettre au travail cette souffrance, des lieux institutionnels (j'y reviendrai) et personnels, et j'ai continué ma route professionnelle ; je la partage aujourd'hui entre la clinique de transplantation et une pratique de psychothérapie systémique et analytique.

La question de la mort était au cœur de ma souffrance de soignant. Ce n'est sans doute pas étonnant puisque pour tout humain la mort (et le sexe bien sûr) sont les champs privilégiés qui le concernent comme sujet. La mort est intimement liée à l'activité de transplantation parce que les organes sont prélevés sur des donneurs décédés, parce que les patients que l'on greffe sont tous condamnés par leur affection, et enfin parce que certains d'entre eux mourront de diverses complications à court ou long terme après leur intervention. Dans notre société où tout est fait pour organiser le déni de la mort, et bien séparer le royaume des vivants de celui des morts, voici que la transplantation vient opérer une continuité par la chair entre les morts et les vivants, avec le médecin dans le rôle du passeur. J'ai ressenti au début de mon expérience que j'étais pris par l'aspect magique de ma pratique, et par l'illusion que notre mission était d'abolir la mort plutôt que de simplement la postposer. La réalité du terrain m'a cependant rapidement conduit à questionner cette position de toute-puissance et à essayer d'en faire le deuil ; ce processus, qui devrait bien sûr être fait par tout médecin, est peut-être plus présent en médecine de transplantation que dans d'autres cliniques. Notre ardente pulsion de vie est au cœur de notre engagement auprès des patients, nous sommes engagés dans un combat contre la mort et radicalement du côté de la vie ; à un point tel que j'ai parfois eu le sentiment que nous n'arrivions plus à accueillir la mort comme naturelle, fonctionnant alors dans le déni et le clivage. Ce qui aurait été naturel, c'est la mort du patient s'il n'avait pas été greffé : après sa greffe, sa mort me devenait inacceptable, voire intolérable.

Cette manière de vivre les choses est bien sûr liée à la personne que je suis, mais elle doit aussi s'interpréter dans le contexte de la médecine d'aujourd'hui qui se prévaut de maîtriser le réel, c'est-à-dire la mort, et ne fait aucune place à l'impossible. Avec comme conséquence fâcheuse que le médecin confronté aux échecs et aux difficultés ne pourra que se situer du côté de l'impuissance, se sentant alors à la fois responsable et coupable. Effet donc de l'absence de place pour le manque symbolique (la castration) dans le discours médical et ses agents.

2. Question de l'atelier. Au-delà de l'inconfort personnel, j'ai expérimenté combien ces éléments pouvaient parfois me rendre malentendant à l'égard du patient. Comment en effet accueillir sa parole quand il vient nous dire son mécontentement ou sa déception des résultats de la greffe ou quand il est déprimé ; et comment réagir adéquatement lorsque sa pulsion de mort se manifeste dans des passages à l'acte comme le fait de ne pas prendre son traitement correctement, de ne pas faire les examens prescrits, ou de refuser ? Comment puis-je à la fois être un acteur engagé dans la guérison de mon patient et éviter que des éléments contre transférentiels ne pénalisent mon écoute ? Comment ne pas en vouloir à ce patient pour qui l'équipe s'est tant battue et qui résiste tant à la guérison ? Comment se dégager de la question de la dette que notre combat inscrit pour nous (même si nous nous en défendons) dans le chef du patient ?

Ces éléments contre transférentiels indiquent clairement que nous, soignants, sommes porteurs d'un « projet préalable ». L'argument de cet atelier évoque (sous forme de question) que l'absence d'un projet préalable et l'inutilité de l'écoute seraient indispensables à une écoute « précieuse ». Mais un soignant peut-il se prévaloir de ne pas avoir de projet préalable (même si le projet est bien sûr différent selon le type de soignant) ? Peut-être est-ce le cas du psychanalyste parce qu'il ne se considère pas nécessairement comme un soignant... (qu'en pense Antoine Masson ?). En tout cas, je ne pense pas que ce soit possible – ni d'ailleurs souhaitable – pour un médecin comme moi, impliqué dans des traitements destinés à sauver la vie. J'ai le projet d'apporter les meilleurs soins possibles à mon patient, et mon écoute rentre dans ce cadre : j'espère réellement qu'elle ne sera pas inutile, qu'elle lui permettra de se sentir mieux compris et me permettra de mieux le traiter. Si ceci advient, il me semble que mon écoute aura été précieuse.

Voilà donc la question que je renvoie : qu'est-ce qu'une écoute « précieuse ». Je dirais que c'est une écoute ouverte à la subjectivité du locuteur. Mais celle-ci implique-t-elle de se débarrasser de « tout projet préalable » ; quel est le paradigme sous-jacent à cette ambition ? Fait-elle référence à une sorte d'écoute pure et idéale, dégagée de toute attente dans le chef de celui qui écoute ?

En ce qui me concerne, la question qui me traverse depuis longtemps est d'arriver à faire une place à la subjectivité de mon patient dans le contexte du projet médical qui nous lie. Autrement dit, de trouver une dialectique entre les exigences de la médecine scientifique et la logique du sujet, étant entendu qu'il est impossible de les réconcilier. Il ne s'agit pas de faire de chaque médecin un psychanalyste : les places de l'un et de l'autre sont radicalement différentes. Mais plutôt de penser les modalités qui permettent au médecin de faire une place à la subjectivité du patient sans sortir de la place qu'il occupe. Comme d'autres, je « bricole » au jour le jour pour trouver une réponse à cette ambition, mais je ne sais pas comment la théoriser et essayer d'y apporter une réponse qui ne soit pas qu'individuelle.

Je souhaite néanmoins évoquer une ou deux pistes qui peuvent aider les soignants à aller dans cette direction :

Pour que les médecins puissent écouter leurs patients, il faut qu'ils donnent une place à leur propre subjectivité. Il y a certainement plusieurs façons d'y arriver, mais l'une d'entre elles serait de repenser en profondeur les études de médecine pour donner aux étudiants la

possibilité d'être exposé à leur propre subjectivité et de pouvoir ensuite en élaborer quelque chose. Je pense par exemple à des expériences aux USA où des étudiants écoutent des patients en fin de vie leur raconter leur histoire, avec une reprise dans un deuxième temps dans un groupe de parole.

Par ailleurs mon expérience m'a montré le besoin cruel que nous avons d'avoir des lieux de paroles dans les hôpitaux où la souffrance des soignants puisse être partagée et accueillie. Un lieu où chacun puisse élaborer pour lui-même une place pour le manque symbolique. Pour éviter que les désenchantements inévitables qui découlent des promesses non tenues par la médecine ne se réparent dans une fuite en avant dans le réel, une réussite venant masquer une déception, une perte.

J'ai compris avec les années qu'il n'y a pas de distance idéale qui puisse à la fois me protéger et me permettre d'accueillir la parole du patient. Mais il y a comme un va et vient, une distance variable, une perméabilité élective qui reste à définir au quotidien et au cas par cas.

Antoine Masson, psychanalyste

Je suis psychiatre de formation, psychanalyste. Je travaille comme thérapeute dans un département de consultations pour adolescents et jeunes adultes et je suis responsable et animateur dans un dispositif qui s'intitule www.passado.be, qui est un groupe clinique avec des adolescents, par internet, mais où tous leurs messages passent par des animateurs qui ont l'occasion, éventuellement, de réagir. C'est une expérience qui nous a beaucoup appris sur les adolescents parce que généralement ils déposent des bombes (au sens figuré et parfois au sens propre) sur ce site ! Il y a quelquefois des jeunes qui viennent avec leur véritable envie plus ou moins forte par rapport à la haine du monde de faire une tuerie dans l'école, de massacrer tout le monde, en disant qu'ils sont une bombe ambulante, que si personne ne les arrête... pour vous dire que c'est un endroit qui met quand même au défi les pouvoirs de la parole.

Je voulais introduire ici quelques idées à partir du jeu de mots « *On est inutile et c'est à cela qu'on sert* » et introduire quand même quelques petits décalages, même si je comprends bien le titre. Il est dangereux car déclarer « *on est inutile* », c'est risqué pour la crédibilité et aussi pour ce que l'on peut offrir aux personnes qui nous parlent : pourquoi parler à quelqu'un qui se déclare inutile ? C'est compliqué. Parler à quelqu'un qui sait déjà qu'il connaît tout cela, ne sert à rien non plus. Donc, il va falloir trouver un juste milieu.

Je voudrais vous parler d'une petite notion qui s'appelle « la guérison par surcroît ». C'est une notion que Lacan a été repêcher chez Freud qui dit que quand le psychanalyste écoute quelqu'un – c'est la cure par la parole –, le bénéfice par rapport au symptôme vient de surcroît et qu'il ne faut pas que le médecin veuille absolument guérir directement le symptôme. S'il y a un médecin ou un thérapeute qui pense qu'il y a un truc pour maîtriser l'affaire et viser directement le symptôme, Freud dit : « *il faut s'en méfier* ». Et il s'exclame : « *ce n'est pas possible qu'on en soit encore là en analyse !* ». Quand Lacan a repris cela, il a dit qu'en fait on l'avait mal compris au départ, qu'on avait compris qu'il trouvait que la guérison n'avait pas d'importance. En fait, cela n'a pas d'importance, ce n'est que par méthode du surcroît que la guérison arrive. La guérison ne peut arriver que par des chemins que l'on ne connaît pas et comme une surprise, comme une sorte de cadeau en plus. Le

surcroît est donc la chose la plus précieuse. Mais cela ne veut pas dire que cela n'a pas d'importance ! D'ailleurs, il dit que le but d'une analyse, c'est d'introduire la personne à un tiers ordre. Mais je pense que, un petit peu partout, on espère que la personne qui parle s'ouvre du fait de nous avoir parlé. C'est cela le but. Et la manière dont cela s'ouvre, quand cela s'ouvre, même celui qui a parlé et celui qui a écouté ne savent pas très bien comment on en est arrivé là pour que cela s'ouvre de cette manière. C'est une méthode par surcroît parce qu'il n'y a pas d'*a priori* pour savoir par où on va et, quand on y est arrivé, on ne sait plus comment on y est arrivé. L'analysant qui a parlé, ça l'a un peu soulagé. Mais il ne peut plus redire par quel chemin ça l'a soulagé ni par quel mécanisme. Le surcroît, c'est la méthode sans qu'on sache très bien comment on y arrive. Et le véritable cadeau, c'est d'être introduit à autre chose que ce que l'on demandait.

Il me semble que peut-être, dans nos différentes pratiques, les personnes viennent avec une idée de ce qu'ils attendent. Il s'agit d'accueillir cette attente et en même temps on espère qu'ils vont découvrir autre chose que ce qu'ils disent explicitement attendre ; et c'est la chose la plus précieuse.

Une deuxième idée, c'est la notion d'interlocution. Je l'aime bien parce que dans « interlocution » il y a d'abord « être interloqué », ne plus bien savoir quoi dire et quoi répondre. Une fois qu'on est un peu interloqué, on fait ce qu'on peut avec ce qui vous a été déposé, avec quoi on ne sait pas très bien faire. Cela demande une capacité de répondant à celui qui a parlé et à celui qui écoute.

Cette idée d'interlocution, on la retrouve chez le phénoménologue Henri Maldiney. Il explique que quand il y a un appel à l'autre, quand c'est vraiment un appel à l'autre par quelque chose qui vous saisit de radical, cet appel à l'autre implique la mise en question de la « significativité ».

Quand l'appel nous saisit, nous en reconnaissons l'urgence à ce qu'il fait le vide en nous et autour de nous. Il nous coupe la parole. A l'écoute de la parole, nous sommes interdits de toute signification préalable. Cependant, cet appel qui nous coupe la parole et qui nous laisse sans voix en quelque sorte, nous requiert intégralement où que nous soyons et où que nous en soyons de nous au monde et des autres. Nous sommes frappés d'inconnissance et, en même temps, nous devons répondre présent et transmettre quelque chose pour faire avec cette chose qu'on ne sait pas.

Quelqu'un qui raconte tous ses malheurs mais alors vraiment tous : sa femme s'est suicidée ou son père vient de se tuer en voiture, a perdu son travail... tout ce qu'il vous dit... qu'il n'a rien à faire sur cette terre, n'a plus qu'à disparaître... Vous avez la solution de la personne qui sait toujours tout : « *oh, mais ne t'en fais pas, moi cela m'est arrivé... il y a toujours bien un truc, tu verras, tu sais, ce n'est pas grave...* », etc. Et puis, il y a la situation de celui qui dit : « *bien, oui, écoute, tout bien considéré, bien évalué, je ne vois vraiment pas ce que tu pourrais faire d'autre, c'est la solution la plus raisonnable* ». Vous sentez bien par cette caricature que l'on attend que l'autre marque un coup et ne reste pas tout à fait comme avant et soit à un moment donné présent. C'est cela que j'appelle de l'interlocution qui donne du répondant alors même qu'on n'a pas de réponse. Je pense que c'est le jeu entre les deux qui est la chose la plus importante. Je précise d'ailleurs que quand celui qui appelle, quand quelqu'un formule un appel, ce qui fait signe se trouve dans la personne à qui cette personne s'adresse. C'est dans la réception du cri que quelque chose fait signe, qui transforme son cri en un appel. Quand la personne demande ou interpelle ou interloque

l'autre, cela dépend autant de celui qui réceptionne que de celui qui envoie quelque chose parce que celui qui envoie ne peut donner assistance à son appel que par la réception.

Henri Maldiney précise que l'appel de celui qui est perdu, l'être perdu qui lance un appel dans l'espace vide, en appelle à une présence à partir de laquelle, là-bas, dans le lieu de celui à qui il s'adresse, s'ouvre un nouvel espace qui lui confère un site. Son appel prend consistance par la réception qui en est faite.

Mon idée c'est que se laisser interloquer est la chose la plus difficile. En travaillant avec des adolescents, on le sent. Car les adolescents parlent vrai ; à un moment donné, ils marquent le coup. « *Bien là, écoute, je ne sais plus. J'ai fait tout ce que j'avais pu ; je t'ai donné tout ce que je pouvais et puis là, bien, il va falloir qu'on réfléchisse parce que je n'ai plus de pièce à mettre au trou tout de suite* ». Cela, généralement, les adolescents repèrent. Je suis parvenu à capter, quelque chose d'un peu plus vrai pourrait se passer à condition que l'on ne se dérobe pas à ce moment-là. La programmation de la réponse que l'on va donner, d'une certaine façon, est une fuite de ce moment d'interlocution. Il y a une fuite de la rencontre dans ce moment où la parole touche plus fort qu'elle et, en même temps que la parole, quelque chose qui la dépasse. Je pense que la parole est la chose la plus puissante mais il faut entendre dans la parole la question du silence et la question du silence comme le réceptacle de catégories du silence.

Au niveau anthropologique, dans les circonstances graves de l'existence, pour faire un deuil, c'est quand même la minute de silence qui marque le coup. Je me rappelle certains ados qui me disaient après un suicide dans une classe « *c'est terrible, on ne nous a rien dit... ils ont fait comme si de rien était* ». Quand je leur demande ce qu'ils auraient pu dire : « *ils auraient pu faire une minute de silence en commençant les cours* ». Dire quelque chose, c'est d'abord et avant tout, marquer le coup. Alors, comment est-ce qu'on va dire les choses ? Je vous propose la formule suivante : dire que la parole n'est pas sans grande efficacité. Utiliser une double négation... parce qu'une double négation ce n'est pas la même chose qu'une affirmation. C'est justement pour cela que cela ne peut passer que par la parole. Parce que c'est uniquement par la parole que vous pouvez faire une double négation qui n'est pas une affirmation. Avec une machine informatique, si vous faites une double-négation, c'est une affirmation.

Si on dit que la parole est inutile et qu'on le prend au sens radical, cela conduit à une forme de nihilisme, de désespoir, de perte de recours dans l'autre. Si on dit que la parole sert à ceci ou à cela, cela conduit d'une manière ou d'une autre à annuler l'effet d'interpellation et l'effet qui touche au réel. Si nous voulons corréliser ce « *n'être pas inutile* » à telle ou telle dimension, il s'agit plutôt de le trouver (cela a été une de mes ressources) dans les paroles des poètes. André du Bouchet dit que « *la poésie n'est qu'un étonnement devant le monde et les moyens de cet étonnement*⁷ ». Il faut être capable de faire avec cet étonnement. Et la capacité de cet étonnement, c'est la capacité de faire en sorte que la parole reprenne sur une interruption de la parole, justement !

Jacques Dupin dit qu'il s'agit de faire « *une conjonction de traits épars et de débris érigés, liens tressés de linéaments ennemis. Autorité fragile du souffle infini de la voix brisée*⁸. » Donc, le souffle de la parole qui s'interrompt et qui reprend et qui est brisée. Si vous

⁷ A. du Bouchet, *Carnet*, Montpellier, Fata Morgana, 1994.

⁸ J. Dupin, *Écart*, Paris, POL, 2000.

réfléchissez bien, l'autorité vient de celui qui s'y soumet. C'est celui qui s'y soumet qui librement donne crédit à la personne qui fait autorité pour lui.

Donner autorité à la parole, c'est croire en ce pouvoir de la parole et faire en sorte que la parole ne soit pas sans pouvoir mais que la parole n'est pas le pouvoir qui s'impose.

Quand je dis « parler n'est pas sans effet », je pense que, pour être plus précis, il faudrait dire « être entendu n'est pas sans effet ». Parce qu'il n'y a pas de parole sans être entendu, évidemment. Je prends un exemple par rapport au suicide où l'on dit parfois que ceux qui le disent ne le feront jamais. C'est une violence terrible, formulée comme cela. Mais en même temps, il y a quelque chose de juste : celui qui le dit a une chance d'être entendu. Mais si lui renvoyer « *puisque tu le dis, tu ne vas pas le faire* » est une manière de ne pas l'entendre, c'est encore plus dangereux qu'autre chose. Cela m'introduit peut-être à autre chose : la parole, si elle est efficace, si elle n'est pas sans efficacité disons, ou n'est pas programmable, elle est nécessairement dangereuse parce qu'on sait que tout ce qui n'est pas sans efficacité est dangereux. N'importe quel médicament qui n'est pas sans efficacité est dangereux à une overdose.

Et la parole est dangereuse parce que le fait qu'un appel ne prenne consistance que dans la réception de l'autre, quand cet appel est absolument vital et incontournable, on devient tributaire de l'autre. Si l'autre ne nous entend pas, il nous nie ou nous trahit, on est trahi dans ce qu'on a de plus propre. Parler sans être entendu est un immense risque. Je pense que les personnes présentes dans les camps de concentration qui ont parlé juste après les camps, c'était tellement inaudible que l'on pense que le suicide de certaines d'entre elles a été dû au fait qu'il n'y avait rien pour les entendre et pour faire en sorte que leur cri puisse être entendu. Ce n'est que maintenant, après cinquante ans, que quelque chose peut se dire et être entendu sans trop de risque. Donc, parler, si c'est dangereux, c'est que ce n'est pas sans efficacité. Et je pense que cela nous convoque d'une manière radicale.

Xavier Lukomski, metteur en scène et Patricia Ballelli, Théâtre Les Tanneurs

Patricia Ballelli

Je vais vous présenter ce que l'on fait au théâtre des Tanneurs. On est vraiment dans des faits. Le théâtre des Tanneurs est ici tout près, rue des Tanneurs. Depuis que le théâtre existe, on essaie d'établir des liens avec les habitants du quartier. En disant « les habitants du quartier », on parle de diversité puisque dans les Marolles il y a aussi bien le Sablon que les logements sociaux. On a envie que le théâtre soit un lieu d'interculturalité, pour reprendre un mot qui a été dit ce matin, un cadre où cette interculturalité puisse exister.

Et puis, c'est un lieu aussi où l'on peut entendre des choses, les artistes qui sont programmés dans la saison, qui ont des choses à proposer, qui ont leur propre subjectivité dans une forme particulière qui est importante aussi. Il y a de l'inventivité là derrière, certainement. Au théâtre des Tanneurs on essaie à la fois que, sur le plateau, il y ait des choses qui se disent et qui puissent être entendues et que, dans la salle, il y ait des gens différents qui puissent se trouver et les entendre dans ce cadre-là, que les gens puissent partager des choses, ou en tout cas être présents en même temps face à du vivant, face avec des corps qui sont présents...

Ma fonction, précisément, c'est de m'occuper des relations avec le quartier, donc de mettre en lien les artistes et ces publics. À l'échelle du quartier, c'est un peu une espèce de mise en abîme puisque, le quartier étant si mélangé, une fois que ce travail est fait dans ce cercle on peut l'étendre à d'autres cercles. Mon travail, c'est de faire ce lien entre les artistes et ces publics avec une attention particulière pour les publics plus fragilisés, parce qu'il y a des habitudes culturelles peut-être un peu moins présentes dans les publics plus fragilisés. Il y a là un travail à faire pour aller les chercher ou en tout cas pour qu'ils aient l'information.

J'ai une formation en communication donc j'axe surtout mon travail sur cet aspect-là : que l'information circule. Il y a des personnes qui se disent « *la culture, le théâtre, ce n'est pas pour moi* » pour un tas de raisons. Je leur dis « *c'est pour vous aussi* » et j'essaie d'explicitier cela par des propositions concrètes, qui sont des propositions de participation.

C'est un autre aspect du théâtre des Tanneurs : au-delà de la proposition d'être spectateur on a aussi la proposition d'être acteur. Donc nous proposons à des amateurs, habitants du quartier, de s'investir dans un processus de création théâtrale. Différents types de cadres sont proposés mais le plus visible, ce sont les projets Quartiers de création de spectacle, un processus assez long de cinq mois à un an, un an et demi voire deux ans où l'on propose à un groupe d'une quinzaine de personnes qui ne se connaissent pas au préalable et qui ne sont pas des acteurs professionnels de s'impliquer dans un processus de création et d'être acteurs sur scène.

Xavier Lukomski

Je suis pour quelques mois encore le Directeur du Théâtre des Tanneurs mais je suis aussi – et c'est cela que j'ai envie de mettre en avant – un metteur en scène qui a notamment mis en scène un des projets dont Patricia vient de vous parler. C'est essentiellement de cela que je voudrais qu'on parle.

La première fois que l'on m'a contacté pour participer à ce colloque, à cet anniversaire, j'étais dans le doute en me disant au fond qu'on n'avait pas grand-chose à faire ici parce que le travail qu'on essaie de faire n'est pas du tout un travail d'écoute ; ce n'est même pas un travail qui consiste à faire parler mais plutôt un travail qui consiste à faire entendre. Ce qui n'est pas tout à fait la même chose parce que c'est l'inverse de l'intime.

J'avais une grosse question que je n'ose pas vous poser parce que je viens d'apprendre pendant le repas que l'anonymat des écoutants était aussi garanti ; donc je n'ose pas vous demander si vous-mêmes vous êtes des écoutants, enfin je l'imagine, en grande majorité... Il me semble que le travail qu'on fait est plutôt à l'inverse de celui que vous faites puisqu'on est hors du cadre intime mais plutôt, justement, dans un cadre qui doit être ouvert sur le social et sur la société. Le spectacle que j'ai mis en scène avait la particularité de proposer un groupe uniquement féminin ; ce spectacle s'appelait *Les hommes quand même*, titre provisoire et qui avait l'envie, l'idée que ces femmes racontent l'image qu'elles avaient des hommes.

Je vais vous raconter trois petites histoires et puis, j'espère qu'on pourra parler. Je vais revenir un peu en avant, parce que j'ai fait autre chose de ce type-là. Je voudrais surtout insister sur le fait que pour nous et pour moi particulièrement, l'intérêt de ces travaux est purement, purement, purement artistique. Il n'a aucune fonction sociale et encore moins thérapeutique.

... La suite de cette intervention qui n'a pu être enregistrée pour des raisons techniques...

Atelier 2

Parler de ce que l'on a entendu ?

Que faire de ce que l'on entend ?

Modérateur : Béatrix Lekeux

Intervenants :

Philippe Béague, psychanalyste, Fondation Dolto

Éric Smeesters, cinéaste

Pascale Meunier, Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles

Les échanges avec la salle ne sont pas retranscrits.

Philippe Béague, psychanalyste, Fondation Dolto

On s'est dit dans la petite réunion de préparation que l'on n'avait pas envie, je pense que c'est un consensus entre nous, d'occuper le crachoir. On n'est pas des intervenants comme ce matin, des gens qui avaient beaucoup de choses à dire. Nous, c'est juste lancer une réflexion pour permettre un travail ensemble.

On a été interpellés par les organisateurs disant on vous verrait bien dans cet atelier-là. Ma première réaction a été de dire « *non, ce n'est pas vraiment celui dans lequel j'aurais été* ». Et puis en fait, c'est toujours comme cela, cela vaut la peine de se poser la question : « *pourquoi ? Qu'est-ce qui te gêne ?* ». Ce titre « *Parler de ce que l'on a entendu* » et « *Que faire de ce que l'on entend ?* », je le sentais un peu comme une provocation. Nous sommes dans le cadre de Télé-Accueil, c'est-à-dire des gens qui écoutent et qui ont à offrir une disponibilité, une ouverture, qui n'ont pas les solutions de celui qui parle, qui n'offrent en fin de compte qu'une présence.

Dans un autre atelier quelqu'un a repris une citation de Jean-Claude Van Damme, qui est vous le savez un de nos grands intellectuels belges mais qui ne disait pas du tout une connerie puisqu'il disait « *entre les requins, entre les dauphins, entre les baleines elles se parlent mais c'est des ondes* ». Nous, nous avons la parole. On a vu ce matin à quel point il était difficile d'aller jusqu'au bout de sa parole, de la dire, de l'exprimer, de dire ce qu'on a à dire avec des mots. C'est pas grand-chose, cela ne nous aide pas beaucoup. La parole, c'est une restriction de ce que nous pouvons exprimer de nous-mêmes, et donc fatalement quelque chose qui est sans doute un outil. Le philosophe l'a dit ce matin, c'est ce qui spécifie l'humain, c'est une force incroyable et au fond, c'est quelque chose qui nous limite aussi parce que nous n'avons que cela. Jusqu'où les mots peuvent-ils traduire ce que nous sentons, ce que nous vivons ?

C'était d'ailleurs assez surréaliste ce matin... j'ai trouvé extraordinaire cette personne qui vient dire quelque chose de totalement incompréhensible et qui nous interpelle. On se dit : « *mais pour elle, c'est logique* ». Et donc, sans doute, quand on est au téléphone ou en consultation, d'écouter quelqu'un est-ce qu'on comprend vraiment ce qu'il nous dit ?

Est-ce qu'il ne faut pas faire avec le fait qu'on ne le comprend pas, que la question n'est pas là ? La question n'est pas de maîtriser les choses, c'est de pouvoir renvoyer que cette personne continue à, elle, s'entendre. C'est toute la question du travail. Et si le titre m'a

paru un peu provocateur c'est parce que quand on est à cette place-là, on ne peut rien en faire d'autre que de le garder pour soi ! A deux exceptions près : pouvoir en parler à quelqu'un (une équipe ou une supervision ou son propre psy si on en a un), pouvoir dire ce que cela fait d'entendre cela.

La parole de l'autre quand elle est dans ce cadre de Télé-Accueil (ou dans le cadre d'un travail de consultation psychanalytique peu importe...), ce que nous dit l'autre, on ne peut rien en faire pour les autres. C'est circonscrit à cette rencontre particulière où il y a une chimie particulière qui fait qu'une séance n'est pas l'autre, qu'un patient n'est pas l'autre. Comme quand on éduque des enfants : on peut en avoir trois et on va les éduquer d'une façon différente tous les trois.

C'est comme cela la vie... Il y a ce que nous sommes et ce que l'on transmet par exemple dans une consultation de la présence qu'on a à l'autre. Il va dire des choses et on ne sait pas à l'avance ce qu'il va en dire. Et, évidemment, de ce qu'il va en dire, on ne peut rien en faire si ce n'est essayer de l'aider à continuer de dire ce qu'il a à dire.

C'est cela, notre métier, que l'on soit au téléphone ou dans un cabinet de consultation c'est la même chose à partir du moment où l'on s'inspire, je dirais, de la psychanalyse.

Bien sûr, il y a des associations ou des psy qui pensent que quand on donne les bonnes réponses et qu'on dit à des parents « *voilà ce qu'il faut dire à vos enfants* », que du coup cela va passer et que les choses vont se faire. Là, on se plante complètement ! Là, déjà, on est dans la maîtrise, dans le besoin qu'on a de toujours de ne pas être perdu. C'est vrai qu'écouter quelqu'un au téléphone ou en consultation, c'est la porte de l'inconnu... Il faut faire avec cela et si on en a peur, il ne faut pas faire ce métier parce qu'on risque de faire pire que mieux pour les gens qu'on écoute.

Bien sûr qu'il y a des personnes qui vont dire le contraire ; on peut faire des choses de ce qu'on a entendu. Bien sûr les utilisations qu'ils vont vous expliquer ont du sens mais que cela ne vous fasse pas oublier que, dans le vif du métier que vous faites, il n'y a rien effectivement, rien à ramener à l'extérieur. Non seulement parce qu'il y a le secret professionnel (je dirais que ce serait une excuse quelque part) mais c'est beaucoup plus profond que le secret professionnel, c'est le simple fait que ce qu'une personne vous confie dans ce cadre-là c'est impossible, inimaginable d'en reparler à d'autres ; on ne peut pas le sortir.

Tout à l'heure, quelqu'un qui travaille à Télé-Accueil me disait : « *mes enfants me demandent comment cela se passe. Les personnes qui ont appelé, qu'est-ce qu'elles avaient ?* » - « *Je ne peux rien vous dire* ». Voilà quelqu'un qui mesure à la fois que c'est le secret professionnel mais aussi qu'il y a quelque chose d'indicible. C'est tout. Cela s'est passé. C'est fini. Que l'on travaille dans une maison de type maison ouverte, dans un lieu d'espace-rencontre, à Télé-Accueil, au Centre de prévention du suicide, peu importe ! On est en cette position où l'on accueille quelque chose de l'autre et où, effectivement, on ne peut pas le retransmettre ailleurs. Sauf certains cas. Et là, je cède la parole à ceux qui vont me suivre.

Éric Smeesters, cinéaste

Je viens d'organiser un film qui s'intitule *Anonyme* et qui est lié à ce qui nous occupe aujourd'hui « *parler de ce qu'on entend* ». C'est un film qui traite de l'espace public, de la

rencontre, de la cité. Le dispositif du film : j'ai lancé un appel à histoires vers le public, dans la presse, j'ai demandé à des gens de parler de ce qu'ils avaient entendu, de parler d'une personne qu'ils avaient rencontrée. Et donc, il y a déjà un lien. La troisième raison, c'est que je suis un ancien écoutant d'un service d'aide par téléphone. Et donc même si le film aujourd'hui n'a plus de lien avec cela, dans l'histoire du film il y avait ce désir, à un moment, de parler de ce que j'avais entendu. Moi, j'ai fait un film. Alors, peut-on généraliser à partir d'un cas particulier, j'en doute. Ici, en plus, il s'agit d'une démarche artistique mais j'ai l'impression qu'il y a au moins une piste que l'on pourrait essayer de creuser : ce qu'a rappelé Philippe Béague avec l'impossible et l'indicible, cela se passe et puis après cela ne peut pas se raconter. Et pourtant, il y a quand même l'envie de raconter – si on est ici à parler de cela c'est qu'il y a un désir, après avoir écouté, de parler. Parler de quoi ? Forcément, quand on s'est réapproprié la parole de l'autre, il s'agira de rapporter comme peuvent faire les enfants, simplement dire *stricto sensu* les mots de l'autre... mais il me semble qu'on peut parler de ce qu'on a entendu en respectant l'anonymat ou en tout cas, être dans le respect de la personne. Il me semble qu'il faut que ce soit une manière subjective de parler. On ne peut pas parler (même si c'est un je expert, un je qui sait de manière objective, qui rendrait compte de ce qu'il a entendu). Il me semble que c'est possible à partir du moment où c'est un je personnel, un je qui vibre, un je incarné.

Je voulais encore dire une chose avant de vous laisser la parole. Sur la place où j'ai filmé, la première demi-heure était parfois problématique. Cela, je ne l'ai pas dit : c'est un film avec une partie audio où je filmais des rencontres éphémères et puis une partie image sans paroles où j'ai filmé des gens sur une place publique. La première demi-heure a donc été parfois problématique. Après une demi-heure, je n'ai plus jamais eu de souci de personnes qui ne voulaient pas être filmées ou qui se demandaient ce que je faisais. Je n'avais plus aucun problème d'accueil ou de rencontre avec les gens parce qu'ils avaient compris, sans que je doive l'expliquer, que je ne faisais pas partie de la télé, que j'étais porteur d'un projet singulier, personnel et donc je n'avais plus aucun problème d'autorisation. En général, je ne faisais rien la première demi-heure, je posais ma caméra, j'attendais. Le simple fait que je sois lent et que je prenne mon temps, me plaçait automatiquement aux yeux des gens et cela m'a été dit de nombreuses fois dans un autre statut. Donc, l'accueil est beaucoup plus grand et les gens se laissent filmer et j'ai l'impression que c'est en lien avec la discussion d'aujourd'hui.

Pascale Meunier, Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles

A Télé-Accueil Bruxelles, la question de ce qu'il faut faire, de ce qu'on doit faire ou de ce qu'on a envie de faire de ce que l'on a entendu se pose aussi. Sans oublier la question du « comment faire ? »... Je suis ici aujourd'hui pour vous en parler, voir quel chemin l'institution a fait avec cette question et ce qu'elle a mis en place pour y répondre.

Un petit tour par les statuts tout d'abord : « *Télé-Accueil en tant que service public participe à la fonction d'observatoire social. Attentif aux phénomènes de société qui lui apparaissent dans le cadre de ses activités, il répercute auprès des responsables et de l'opinion publique les problèmes sociaux et les évolutions observées. Il agit comme instrument d'intégration des personnes de la société en favorisant le développement de l'écoute et la parole. Il travaille en complémentarité avec d'autres services...* » C'est toujours un exercice de style ces statuts... Il

Il y a deux notions importantes dans ce paragraphe : celle d'observatoire social et celle du lien entre l'écoute et la parole.

Le lien entre l'écoute et parole. On entend souvent dans nos formations à l'écoute ou dans le cadre du CEFEC que, « *dans le fond, la formation à l'écoute s'apparente beaucoup à une formation à la prise de parole* ». Si nous sommes bien d'accord pour associer écoute et prise de parole au téléphone ou au Chat, ce qui paraît en revanche moins évident c'est de prendre la parole à propos de ce que nous entendons. Parler, témoigner de ce que l'on entend à Télé-Accueil (autant le contenu des appels que la manière dont les appelants prennent la parole) suppose un regard sur soi, sur ses pratiques, sur ses attitudes... ce qui est proche aussi finalement de la nécessité de s'écouter soi pour pouvoir écouter l'autre. Bien souvent, nous expérimentons au travers de notre pratique d'écoute combien parler et écouter sont indissociables. On peut trouver que cette fonction d'observatoire social est très éloignée du premier objet de Télé-Accueil qui est l'écoute de gens qui appellent le 107. Pourtant, il n'est pas sans effet sur l'écoute des personnes qui nous appellent. L'observatoire social est un résultat de cette articulation entre l'écoute et la parole.

L'Observatoire social. Que fait-il cet observatoire social ? De nombreuses personnes appellent quotidiennement Télé-Accueil, rien qu'à Bruxelles on tourne aux alentours de 50.000 appels décrochés par an. Au travers de ces appels, les gens parlent de leurs souffrances, de leurs difficultés singulières, de leurs difficultés particulières... Nous sommes attentifs aux phénomènes de société qui nous sont révélés dans le cadre de l'écoute, et nous souhaitons en témoigner à un public le plus large possible. Aussi peut-être pour nous dédouaner, pour, ouvrez-les guillemets, « pour qu'on ne nous reproche pas de désamorcer les plaintes entendues, en les déviant de la réaction qu'elle pourrait entraîner sur le plan politique ». Notre volonté est de restituer et de favoriser la parole à propos de ce que nous entendons, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'institution. Prendre la parole de cette manière est essentiel pour affiner, pour améliorer notre écoute. Parler, mais pas n'importe comment. Pour ce faire, il nous faut dépasser la dimension singulière de chaque appel afin de rechercher ce qu'ils ont en commun.

En fait, Télé-Accueil n'a pas créé un observatoire social. C'EST depuis toujours un observatoire social. Il est d'ailleurs régulièrement placé dans cette position d'observatoire quand la presse, par exemple, nous contacte à chaque réveillon pour faire un point saisonnier sur la détresse humaine. L'observatoire ne distingue pas l'écoute et l'observation. Il ne fait pas des écoutants – ou des appelants – les objets de l'observation mais les sujets constructeurs d'un savoir que l'institution produit, diffuse, exporte...

Ce travail d'observatoire ne se fait bien évidemment pas sans les écoutants. Ce sont eux, essentiellement, qui apportent le savoir. C'est avec eux que nous retenons les thèmes sur lesquels travailler, en fonction de ce que, eux, identifient comme des problématiques révélatrices de courants sociaux actuels ou naissants à Bruxelles.

Nous avons de cette façon déjà abordé le thème des appels des femmes issues de l'immigration, ressenties comme un public nouveau ou en tout cas comme un public en croissance qui présente des problématiques neuves à entendre pour les écoutants. Nous avons aussi travaillé sur les appels que nous avons appelés « référencés », ces appels transmis pas des tiers comme un thérapeute, un service d'urgence, un médecin, un autre

service. Nous travaillons aujourd'hui sur le public des appelants très âgés et sur la place que Télé-Accueil occupe dans leur quotidien. Ce travail de collecte de situations rencontrées au téléphone est associé à l'analyse de nos statistiques et à des rencontres avec des associations spécialisées dans la problématique étudiée. Il ne s'agit pas d'illustrer nos chiffres, au contraire, ce sont plutôt eux qui viennent en deuxième ligne pour confirmer ou infirmer les impressions subjectives que l'on peut se faire (on pensait qu'il y avait beaucoup d'appels transmis par la police par exemple, or ce n'est pas le cas mais ces appels de crise sont désarçonnants). Les rencontres avec les associations spécialisées permettent quant à elles de replacer nos observations dans le cadre plus précis de la problématique étudiée. Nous avons à apprendre de ces services plus qualifiés que nous. Leur apport permet de situer ce que nous entendons, nous, et les situations qu'ils rencontrent, eux. Sommes-nous dans du même ou pas ?

En pratique. Nous avons la faiblesse de croire qu'il se dit à Télé-Accueil des choses qui ne se disent pas ailleurs, notamment par le fait de l'anonymat et de la confidentialité que le 107 garantit. C'est un cadre que l'observatoire social garantit bien entendu également. Il va sans dire que dans nos rapports de recherche on ne trouvera jamais de contenus d'appels ni de détails permettant d'identifier un appelant. Toute la subtilité de la tâche à laquelle on s'attèle est de partir de la singularité de chaque situation pour en comprendre l'universalité et la transmettre. C'est un travail de collecte et d'analyse destiné à être communiqué à l'extérieur de l'institution, aux autorités compétentes, à la presse, aux secteurs concernés. C'est un travail qui trouve aussi toute son utilité au sein de l'institution. On vit mieux ce que l'on comprend mieux... On écoute aussi sans doute mieux en réfléchissant à ce qu'on entend, à la manière dont on écoute. C'est une modalité de réflexion de plus qui est offerte aux écoutants bénévoles, elle est complémentaire à ce que Télé-Accueil leur propose déjà, comme les supervisions mensuelles et la formation continue.

Atelier 3

Parler sur le net : une nouvelle modalité de rencontre avec l'autre

Modérateur : Laurent Belhomme

Intervenants :

Axel Geeraerts, Centre de prévention du suicide

Marc Verheyen, Tele-Onthaal

Jean-Pierre Igot, Chat-Accueil

Claire-Anne Sevrin, Yapaka

Les échanges avec la salle ne sont pas retranscrits.

Axel Geeraerts, Centre de prévention du suicide

J'ai entendu des bruits de couloirs, que cet atelier n'était pas l'atelier qui avait remporté le plus grand succès, que d'autres ateliers avaient été très vite complets, que les organisateurs avaient dû solliciter des connaissances pour que cet atelier soit un peu plus fourni... Alors, merci à tous d'être venus ici, à ceux qui ont été sollicités de s'être sacrifiés ! Je dis cela parce que je pense que cela illustre assez bien l'ambivalence, l'ambiguïté, la frilosité, le désintérêt que le monde psycho-médico-social en général porte sur les nouvelles technologies. Cela m'interpelle parce que ce dont on se rend compte, c'est que les gens, qu'ils soient patients, clients, demandeurs en général nous ont précédés et ont investi ces nouvelles technologies. Ils ont investi internet, ils sont présents là et nous, professionnels, nous nous faisons remarquer par notre absence. C'est particulièrement vrai dans le domaine qui me préoccupe intimement : le suicide.

Si vous allez sur Google, si vous faites une petite recherche, vous allez obtenir quatorze millions de références. Si l'on s'en tient aux pages francophones, on en obtient 600.000. Faites l'exercice avec « Prévention suicide », on en obtient 11.000. Cela veut dire que sur internet, il y a énormément de sites, de blogs, de pages personnelles qui parlent du suicide mais, en général, en faisant plutôt l'apologie du suicide ou en faisant état de son but personnel. En tout cas, sans qu'il y ait une présence d'un tiers, d'un professionnel qui puisse à un certain moment reprendre, cadrer, relancer, dire quelque chose.

Notre expérience a commencé à peu près en 2002. On a lancé un site internet très statique : on avait une page de contact avec nos coordonnées et une adresse e-mail, où l'on disait bien que c'était une adresse uniquement de secrétariat. Notre adresse internet était le prolongement du numéro de téléphone du secrétariat administratif mais il y avait quand même énormément de messages qui arrivaient à cette adresse. On se mettait à répondre : « nous avons bien reçu votre message mais nous ne faisons pas d'aide par courriel. Nous nous invitons à téléphoner au 0800 32 123 et à noter le numéro ». On a commencé à analyser ces messages et on s'est rendu compte qu'il y avait des messages de différents types, des messages de gens qui savaient très bien qu'ils n'allaient pas recevoir de réponse mais qui avaient envie de nous dire quelque chose, des messages qui ne demandaient pas

spécialement une réponse mais qui nous livraient – on a eu cette image – une bouteille à la mer. Quand on écrit un message dans une bouteille à la mer, on espère bien que quelqu'un le lise un jour même si on n'en est pas tout à fait sûr...

C'est comme cela qu'au Centre de Prévention du Suicide, on a commencé à réfléchir à la pertinence de développer un outil spécifique au niveau d'internet. Notre étalon de mesure était à ce moment-là ce qui se passait au niveau du téléphone, avec la validité que peuvent avoir les statistiques (on a une moyenne d'âge qui tourne autour des quarante-cinq ans et 60 % de femmes. Je pense que c'est très proche de ce qui se passe au niveau de Télé-Accueil, on a comme cela un profil type). On sait que les jeunes utilisent beaucoup le média internet et, même si cela a changé, jusqu'ici les hommes l'utilisaient beaucoup plus que les femmes... C'est pour cibler d'une manière plus spécifique ces deux catégories que l'on s'est dit qu'il serait intéressant de mettre en place quelque chose.

On a rencontré différents partenaires qui mettaient déjà en place des choses semblables et puis on a travaillé avec Info-Suicide.org, l'association de l'union nationale de prévention du suicide à Paris qui depuis quelques années organisait un forum. On a réfléchi à ce qu'on pourrait proposer en complémentarité dans notre milieu d'appel et qui pouvait utiliser certaines caractéristiques d'internet : la mise en ligne, le passage par l'écriture dite. On n'est plus tout à fait dans la parole, il y a à écrire quelque chose pour pouvoir envoyer un message.

Ce qui nous semblait intéressant c'était que les personnes qui pouvaient entendre, qui pouvaient écouter, n'étaient pas obligatoirement des professionnels car internet permet de mettre en liaison les internautes, les usagers les uns avec les autres. C'est comme cela qu'on a mis en place notre forum d'expression libre, ouvert à tout qui a envie d'y participer et qui permet aux personnes de s'exprimer, de dire quelque chose de leur mal être, de leur malaise, de leur envie suicidaire. Et de permettre aux autres internautes d'y répondre, notre responsabilité en tant qu'intervenants se limitant à faire respecter l'espace, à faire respecter les règles. Tous les messages sont lus par un intervenant avant d'être publiés, s'ils respectent les règles : anonyme, pas de renvoi de page web personnelle ou autre qu'un site institutionnalisé (SOS Amitié par exemple), pas de propos racistes ni d'incitation directe au meurtre ou au suicide ni de trucs et astuces pour ne pas se rater.

Il n'y a pas d'obligation de participation. On a énormément de personnes qui se sont inscrites et dix à quinze pourcents qui participent aux échanges. On essaie d'analyser ce qui s'y passe, ce qui s'y dit, d'abord en termes d'objectifs (toucher une population plus jeune et plus masculine). Les résultats sont contrastés : on a diminué la moyenne d'âge (on tourne autour de 30 ans) et la proportion hommes/femmes est beaucoup plus proche des 50/50. On a répondu donc très partiellement à ces deux objectifs.

A côté de cela par contre, on a pu percevoir une série de choses qui nous semblaient intéressantes en termes d'interaction. Tout d'abord, la question de l'appropriation du cadre et la mise en place d'un sentiment d'appartenance.

Si vous avez déjà travaillé ou répondu à une ligne d'aide par téléphone, vous devez savoir que la proportion d'appels de type blague est assez important. Au niveau du forum, on a très peu de messages qui ne sont pas validés ; moins de 5%. Dans la grande majorité, c'est lorsqu'il y a un renvoi vers un site web ou une page personnelle. Les seuls messages qui n'ont pas été validés par rapport au contenu (1 ou 2%) n'ont jamais fait l'objet d'un consensus des modérateurs (nous sommes trois, lorsqu'on n'est pas sûr de valider un message, on en discute avec les collègues et c'est le modérateur du jour qui *in fine* prendra

la décision). Cela veut dire que cette question, en tout cas par rapport au fond, laisse visiblement la question ouverte.

La mise en place d'un sentiment d'appartenance, c'est que, très souvent, les rappels à l'ordre par rapport au fonctionnement ce n'est pas nous qui devons les faire, ce sont les usagers eux-mêmes. L'exemple type, c'est quelqu'un qui envoie un message du genre « *je n'en peux plus. Dites-moi, qu'est-ce que je peux prendre pour ne pas me rater ?* ». On a beaucoup réfléchi la première fois que c'est arrivé mais le message en tant que tel, quand il pose la question, n'est pas encore un truc ou une astuce pour bien se suicider ; c'est la réponse à la demande qui serait formulée qui ne serait pas validée... On n'a jamais de réponse de ce type. Systématiquement, les usagers répondent eux-mêmes : « *hé ho, t'as bien vu où tu te trouves ? Tu es sur un forum de prévention du suicide, est-ce que tu crois que c'est vraiment ici qu'on va te dire comment ne pas te rater ?* ». L'autre c'est : « *mais, attends, ce n'est pas intéressant, mais qu'est-ce qui te fait souffrir ? Qu'est-ce qui fait que tu aies envie de mourir ?* ». Il y a vraiment des usagers qui s'approprient le cadre et qui rappellent les règles du fonctionnement. On a la mise en place d'un type singulier de soutien social.

Exemple : une adolescente a posté un message de sa détresse, de sa difficulté. Elle a toute une série de réponses qui la soutiennent et elle répond, puis elle ne répond plus. Après quelques semaines, quelqu'un envoie un message : « *on n'a plus de tes nouvelles* ». A ce moment-là, elle revient, elle continue à participer même si elle dit « *mais oui ça va, j'ai essayé de me débrouiller toute seule, j'ai essayé d'avancer, de ne pas m'accrocher désespérément à ce site mais il y avait ce message après quelques semaines* ». Voilà quelque chose d'intéressant en termes de brassage entre les générations. Souvent pour les jeunes ados, les études le montrent, la première source d'aide et de soutien ce sont les aînés. Visiblement, il y a quelque chose qui peut se passer, des personnes âgées qui répondent à des ados, cela semble poser moins de difficultés que dans le contact avec des adultes. On a la mise en place de relations singulières et suivies, des petits groupes de personnes qui se soutiennent comme cela pendant plusieurs mois.

Le dernier point, particulièrement interpellant : avec internet, on peut voir l'heure à laquelle le message a été envoyé. On s'aperçoit que des gens, presque dans un même moment, postent un message disant : « *je souffre énormément* » et dans les dix minutes qui suivent vont soutenir, répondre à des messages. Ce mouvement nous semble intéressant : des personnes peuvent à la fois faire part de leur détresse et de leur souffrance et mobiliser autre chose pour aller soutenir les autres.

Aussi, on n'a jamais fait aucune publicité. Par eux-mêmes, en allant sur le site Prévention du suicide, les gens sont venus. Plus de dix mille personnes se sont inscrites, 8.000 ont confirmé leur inscription et quelque 1.500 personnes qui ont envoyé un message. On valide en moyenne dix à quinze messages par jour. Les gens ont investi, sont là, on n'a pas eu besoin d'aller les chercher. On n'a pas eu besoin de faire de belles plaquettes, les personnes ont trouvé elles-mêmes le moyen d'accès.

Cela continue à nous poser plein de questions. En tant qu'intervenants, cela nous oblige à revoir systématiquement notre cadre d'intervention, à revoir nos modèles. On a tous été formés à l'ancienne école, celle qui n'est pas née avec un ordinateur à la maison. En général, dans la relation d'aide, qui maîtrise le cadre ? C'est l'intervenant qui, sur internet, doit accepter de ne plus avoir la maîtrise du cadre, voire de tout. Il y a quelque chose qui se partage, qui est amené par l'autre. L'autre a toujours la possibilité – on l'a déjà au téléphone, il peut raccrocher – de cliquer, de se dérober très rapidement.

On va travailler aussi avec les informations qu'ils nous amènent. On entend souvent la question de la véracité. On ne se pose jamais la question de la véracité. On travaille, on amène, ils réagissent. Les usagers eux-mêmes ne se posent jamais la question de la véracité. Ils répondent aux messages qui sont amenés-là. Que ce soit vrai ou non ne semble pas une question qui les occupe mais qui nous en tout cas nous occupe ! La question que parfois on se pose, c'est notre véracité !

Parfois on a envie d'intervenir, de dire quelque chose. Jusqu'ici, en tout cas dans cet espace-là, on se l'est toujours interdit parce qu'on pense qu'il y a une dynamique entre les usagers et on a peur que si quelque chose d'un intervenant arrive la dynamique change. C'est en tout cas ce qui se passe souvent dans des forums animés par un professionnel : beaucoup de questions vont vers le professionnel. Cela peut être intéressant aussi et on est en train de réfléchir à un deuxième espace où il nous semble important de privilégier les échanges. Il y a nos frustrations mais c'est à nous de les travailler en équipe.

Marc Verheyen, Tele-Onthaal.

Tele-Onthaal, c'est le Télé-Accueil flamand. Nous avons les mêmes principes et la même pratique au téléphone.

Depuis environ quarante-quatre ans, Tele-Onthaal offre de l'aide par téléphone. Les sept dernières années, nous offrons également une plate-forme de chat, un soutien en ligne ; le contact s'établit toujours entre un seul bénévole et un seul appelant.

Télé-Onthaal a délibérément choisi que ce contact passe par une plate-forme de chat. Par rapport aux courriels, c'est la seule forme de contact en ligne qui corresponde aujourd'hui à notre cadre d'écoute, grâce à l'instantanéité et à l'interaction qu'elle offre aux interlocuteurs. Nous cherchons à maximiser l'autonomie de l'appelant, nous ne sommes pas des experts, nous le considérons comme un égal. La correction et la paraphrase de l'un à l'autre est indispensable. La conduite de la conversation se déroule en cherchant ensemble, et le bénévole est presque comme un guide d'aveugle. Voilà l'explication de nos raisons pour avoir choisi le chat-accueil entre toutes les formes de contact en ligne.

Mais commençons par le début : pourquoi le contact en ligne ? Quelle est sa valeur ajoutée ? D'abord il y a des raisons évidentes : un nouveau public jeune, une aide accessible pour ceux qui sont sourds par exemple. Mais la plus grande valeur ajoutée, pour moi, c'est le thème de cet atelier : le chat-accueil est une nouvelle modalité de rencontre avec l'autre qui permet à certaines personnes – qui n'auraient pas osé autrement – de se mettre en contact. Ma thèse centrale est la suivante : il y a un sentiment de contrôle accru dans notre société. Au chat, on peut mieux se cacher... il y a parfois moins de honte... et le résultat pour une partie des appelants c'est qu'il est plus facile d'entrer en contact, qu'il y a un plus grand sentiment de sécurité.

Quand je dis qu'on peut mieux se cacher, ça ne veut pas dire qu'on parle d'une manière superficielle. Au contraire, parfois, le contenu des conversations est plus intime et les appelants osent aborder plus de sujets tabous. C'est quoi alors « pouvoir mieux se cacher » ? Au sens littéral et au sens figuré, on peut éviter le contact proche, le contact presque physique. Quand je dis « au sens littéral », c'est évident : il y a de la distance et donc pas de contact physique. Quand je dis « au sens figuré », ça veut dire par exemple qu'au téléphone on peut écouter les pleurs, les hésitations, etc. et que, à l'opposé, les écoutants peuvent aussi écouter la chaleur d'une voix.

Le comportement non-verbal au téléphone, je trouve cela presque physique, et c'est quelque chose qui n'est pas présent en ligne. L'importance de pouvoir cacher le comportement non-verbal ne doit pas être sous-estimé. Les appelants veulent cacher qu'ils bégayent, qu'ils pleurent, qu'ils ne trouvent pas leurs mots... Ils veulent contrôler la façon de partager ce qu'ils veulent dire. Et ils veulent contrôler le partage de la continuité de leur histoire ; tout ce qu'ils veulent dire est écrit consciemment. En ligne, rien ne peut s'échapper par hasard. On cache la manière dont le message est dispensé mais le contenu du message est parfois plus honnête, plus sincère, plus profond. Cela rend possible le partage d'informations intimes : un premier pas peut être fait. Ceci n'est pas uniquement théorique, c'est un constat issu des conversations menées en ligne chez Tele-Onthaal. En ligne, les problèmes qui se présentent sont plus souvent plus graves et sont présentés plus vite et sans détour.

En résumé, le contact est moins physique, moins proche et super-verbal. Je veux dire par là que les éléments verbaux sont d'une grande valeur et que les éléments non-verbaux sont moins présents. Le sentiment de contrôle et le sentiment de sécurité sont plus grand parce qu'on peut se cacher, ce qui peut ouvrir la porte à davantage de contenu intime et donc à la recherche d'un moyen de résoudre les problèmes, aller vers plus de transformation.

Mais si on se cache, si on cherche plus de distance, peut-on vraiment parler d'une rencontre ? Par le mot « rencontre », on entend des personnes qui se touchent spirituellement, qui sont émues l'une par l'autre, qui sont conscientes du fait que l'autre est en chair et en os. Une rencontre avec un grand R. C'est une question importante car nous savons par notre travail au téléphone qu'une telle rencontre peut faire guérir les émotions troublées.

Est-ce que ce genre de contact est absent en ligne ? Non. Nous en trouvons des indications chez les appelants qui tiennent absolument à parler de nouveau à un bénévole en particulier (ce qui n'est pas possible à Tele-Onthaal). Un autre exemple : les appelants qui remercient abondamment et à plusieurs reprises. Ces personnes n'ont pas seulement communiqué de manière rationnelle ; quelque chose d'autre c'est passé. Le bénévole, la personne-même, devient importante pour l'appelant. Il y a des rencontres sans grand R aussi.

En collaboration avec l'Université de Louvain, nous avons tenté d'apporter une réponse (partiellement) supplémentaire à la question de la nature du contact en demandant aux appelants comment ils percevaient les bénévoles. Nous leur avons présenté un questionnaire en ligne sur base du concept d' « alliance », un concept utilisé par des psychothérapeutes et les chercheurs pour décrire la nature de leur contact avec leurs clients. Nous avons demandé aux appelants dans quelle mesure ils ont perçu les bénévoles, s'ils se trouvent jugés, respectés ou pas, et s'ils pensent que les bénévoles les trouvent sympathiques ou non. Les résultats de la recherche ont montré qu'il y avait une bonne alliance en ligne, ce qui, évidemment nous a fait plaisir.

Pour conclure, je dirais donc que l'alliance est bonne et que, parfois, il y a des rencontres avec un grand R. Mais ce qui me frappe le plus, c'est la grande ouverture des appelants. Cela nous a frappés dès le début déjà, il y a sept ans et c'est quelque chose de très important pour nous. Ce constat était évident, même sans recherche approfondie, presque indiscutable. En comparaison, je dirais même que, pour moi, la qualité de la rencontre avec ou sans grand R est d'importance secondaire. Mais ceci peut être discutable...

Jean-Pierre Igot, Chat-Accueil

Je suis là pour vous parler du projet mené avec Télé-Accueil Bruxelles : le Chat-Accueil (la même chose que Tele-Onthaal mais en francophonie), une collaboration qui est née en 2005-2006 entre SOS Amitié France et Télé-Accueil Bruxelles, en se disant que chacun de son côté allait avoir des appelants qu'on ignorait s'ils venaient de France ou de Belgique ou de l'autre bout du monde. Le critère c'est qu'ils parlent français. C'est intéressant d'y répondre à deux d'autant que nous partageons les mêmes valeurs, on pouvait travailler en confiance sans avoir à ajuster d'abord notre propre éthique.

Bien entendu on s'est demandé s'il fallait faire cela. Et la question d'aujourd'hui c'est : « *est-ce qu'il a un parole dans l'écrit ?, est-ce qu'on peut parler en écrivant ?* ». C'est un défi, cela. Ça nous a interpellés et il y a eu beaucoup de réticences au début. On ne peut pas parler par écrit, dans parler il y a du non verbal, il y a le souffle etc. Ça n'existe pas dans l'écrit... Et bien après plusieurs années, je dois dire que si, ça existe.

Je vais ajouter quelques petites choses pour compléter les discours. La première c'est que clairement il est apparu que nous touchions un autre public (je ne dirais pas des jeunes spécialement. On a bien sûr plus de jeunes qu'au téléphone, c'est clair, mais pas non plus un raz-de-marée comme on pourrait l'imaginer sur les forums que vous animez). Ce n'est pas tellement les jeunes que l'on a touché mais plutôt les personnes dont je dirais qu'elles sont socialement plus éloignées de la communication avec autrui et que le téléphone lui-même effraie. Parce que le téléphone c'est une rencontre en direct avec quelqu'un dont vous allez dire que l'écouter, mais l'appelant aussi, perçoit le non verbal : la colère, l'émotion, le négligé, etc. L'appelant aussi vit ça, et l'appelant peut craindre cela comme il peut avoir peur que ce qu'il va dire peut déclencher quelque chose qui, même si on a une éthique de non-directivité et de non-jugement, malgré tout, on est humain. Internet et le clavier, ça, c'est loin, on peut balancer des trucs pas possibles à dire en face à quelqu'un, pas possibles à dire au téléphone non plus. Mais qu'on peut écrire là.

Du coup, à notre avis, on a tout de suite deux choses : une parole beaucoup plus authentique parce qu'elle est débarrassée de ses masques, elle est là, elle est crue. Et parfois des gens vont plus loin dans l'évocation de la tentation suicidaire parce que c'est plus facile à dire « *j'ai envie de me flinguer, j'ai envie de partir* ». Même si, nous les écoutants, on sait bien que c'est qu'une phrase « *j'ai envie de...* », mais tout de même, c'est dit. Au téléphone, pour le dire, il faut... on fait le tour. C'est une caractéristique que permet l'anonymat plus grand qui est dressé par le système de l'écran et du clavier.

La non-directivité, ça, ce n'est pas évident ! La tentation pour l'écouter de répondre à une demande de conseil est beaucoup plus forte à notre sens qu'au téléphone parce que l'appel n'est pas très long, pas très volumineux. Il va s'arrêter-là et la personne dit, expressément, veut qu'on l'aide, elle dit « *donnez-moi des conseils* » et vous allez devoir le refuser. Et vous allez devoir vous contenter de reformuler comme au téléphone et vous allez avoir du mal à faire cela. C'est une des grandes difficultés qu'on a.

On a beaucoup évolué à ce sujet pour dire qu'on peut non seulement reformuler ce que l'on a entendu, ce qui s'est dit, mais aussi ouvrir des pistes non directement, non pas en disant « *vous devriez faire ceci ou cela* » mais « *est-ce que vous avez pesé à... ?* » ou « *est-ce que cette idée-là vous est venue ?* ». Ouvrir des pistes est quelque chose qui nous a paru cohérent avec ce que nous pouvions faire au téléphone.

A propos de la place de l'écrit par rapport à l'oral : peut-on faire passer des émotions ? Je dis oui. Quelques exemples : quelqu'un qui se met à crier avec des majuscules. C'est un code parmi les gens qui chatent ; quand ils ont quelque chose de fort en eux, ils prennent des majuscules. Quand vous recevez un mot en majuscules à la figure vous avez compris qu'il y a derrière une forte émotion et pas simplement une élucubration intellectuelle.

Une autre manière d'exprimer les émotions me frappe de plus en plus, c'est les saccades. Les personnes vous écrivent trois mots, clic, vous n'avez pas le temps de réagir qu'il vous en arrive trois autres, des rafales qui montrent que je me vide, que je me lâche. On le sent par rapport à d'autres appels qui sont plus laborieux, où il y a de longs silences, on a répondu et il n'y a rien qui vient, on croit même qu'ils sont partis.... On ne sait pas si c'est la timidité ou un blocage, si c'est intellectuel ou si... la personne n'est pas en train de faire autre chose parce que dans ce monde de l'internet il y a cette difficulté que les gens zappent. Notamment les jeunes, ils ouvrent une fenêtre avec vous et une autre à côté avec autre chose ; quand ils ne répondent pas vous vous demandez s'ils ne causent pas avec quelqu'un d'autre, s'ils vous ont oublié ou perdu. C'est la difficulté par rapport au téléphone.

Un mot sur les silences aussi. Les silences sont difficiles à gérer, plus difficiles à gérer peut-être qu'au téléphone parce que c'est des vrais silences, un muet complet.

Au téléphone vous avez du souffle, il y a quelqu'un qui est présent, on sent une présence et vous aussi vous êtes présent et on le sent. Là, vous n'êtes pas sûr. Gérer un silence ce n'est pas évident, au bout d'un certain temps vous relancez et parfois ça repart. La personne était en train de réfléchir. Parfois pas.

Comme l'internet est une jungle, on trouve de tout, du meilleur comme du pire. La difficulté pour celui qui appelle, c'est de savoir s'il est bien à l'endroit où il a envie d'être et de pouvoir dire ce qu'il a envie de dire.

Au début de l'échange chat vous avez une espèce de round d'observation où des petites phrases viennent, on vous dit des trucs. C'est l'endroit délicat pour l'écouter, ça prend ou ça ne prend pas. Si vous ne trouvez pas le mot ou le ton c'est clac ! Je me suis fait allumer comme cela deux ou trois fois en disant « *c'est une machine qui répond* ». Je réponds « *je suis désolé d'avoir été pris pour une machine, je ne suis pas une machine* » et ça repart. Par contre vous le sentez, il y a un moment – ça prend parfois dix minutes – où la confiance s'installe, et quand elle s'est installée vous avez une vraie parole. La personne sait qu'elle peut dire ce qu'elle a sur le cœur et elle sait qu'elle sera entendue. Je dis qu'il y a une parole. On peut parler même en écrivant mais vous avez beaucoup d'appels qui n'aboutissent pas à cela, qui sont des échanges puis qui s'arrêtent et on ne sait pas si ça a donné quelque chose... ce sont les limites de l'exercice.

Un mot de plus sur la question de jeunes. On a cru qu'on allait toucher des jeunes par le chat. Par rapport au téléphone, on peut dire que la proportion de jeunes est plus importante mais ils ont vite fait de comprendre qu'ils ont affaire à ce que l'on appelle pudiquement des « aînés », pas des copains, pas des gens de leur âge qui ont les mêmes problèmes et qui les partagent. Ceux qui restent parlent à des aînés qui ont alors une fonction de substitut des parents, des proches avec lesquels ils ne peuvent plus avoir d'échange parce que c'est bloqué affectivement, de trucs se sont passés. Là on a une parole d'aîné mais d'assez loin de leur entourage pour qu'elle puisse le libérer. Je ne suis pas certain que le Chat-Accueil soit pour les jeunes, on le voit dans les statistiques.

Malgré tout, cet outil a des limites. Il est dur pour les écoutants. Nous, on dit qu'on ne peut pas être écoutant au chat sans avoir été écoutant au téléphone, avoir acquis un savoir de l'humain et des problèmes parce que vous avez beaucoup moins de repères qu'au téléphone. Mais je pense que le chat restera plus marginal que le téléphone, qui reste le moyen le plus largement utilisé pour partager sa détresse.

Claire-Anne Sevrin, responsable du Blog de 100drine.be

Je vais parler des jeunes et du dispositif qu'on a mis sur pieds pour rencontrer les adolescents. Il s'appelle le Blog de 100drine.be. C'est un projet qui fait partie d'un programme de prévention primaire et qui s'intègre dans une panoplie d'autres outils dont un livre qui s'appelle *Une Histoire comme plein d'autres sauf que c'est la mienne* et qui raconte la vie d'un adolescent. On a voulu continuer à rencontrer ces jeunes et partager avec eux ce qu'ils vivaient à travers le blog de 100drine.be, qui est un petit peu présenté dans le livre mais qui continue sur internet. Il y a également des autocollants, des cartes postales etc. pour faire circuler des choses.

Ce qu'on entend ici dans la notion de prévention primaire et son application renvoie vraiment à quelque chose qui n'est pas du tout directif, pas du tout de l'ordre de la diffusion de conseils à destination de jeunes « *faites comme ci, faites pas comme ça* », mais vraiment une construction d'un effet miroir. On essaie de mettre en contact des jeunes, fictifs ou non (fictifs puisque 100drine est un personnage de fiction ou les autres lecteurs ados qui viennent visiter le site et qui sont engagés dans le même processus adolescent que ceux qui côtoient le site). L'exposition de leurs problèmes, de leurs bonheurs, de leurs réussites, de leurs questions, etc. amène chacun à réfléchir, je pense, à ce qui lui arrive personnellement et à sortir du rapport plus autoréférentiel. Ça l'amène à développer une vision un peu plus réflexive du monde, plus détachée de ses émotions et, parfois, du passage à l'acte.

Ce qu'on essaie de faire avec ce blog c'est plutôt un réservoir d'interprétations adressé aux jeunes, qui permet de mettre ce qu'ils ressentent en mots et de jouer avec leurs expériences, de réfléchir à leur vie. Tout cela en se décollant un peu des sensations du direct puisqu'il faut passer par la médiation du langage, écrit ici en l'occurrence.

Le blog repose sur deux idées centrales qui sont le décentrement et la fiction. Le décentrement c'est se dire que l'adolescence est un moment où il y a des doutes sur l'identité, sur l'avenir, sur sa propre place etc. Et partager cela avec d'autres par des écrits, ici, aide à parfois mieux vivre ses propres transformations. Et se dire qu'on n'est pas seul face à cette même situation redonne parfois énergie et aide à explorer sa singularité propre à ce moment-là.

On essaie d'offrir un cadre qui permet de se mettre « à la place de » et ce via le choix de la fiction (qui a été une réelle question : « *est-ce qu'on ose ou pas créer un personnage de fiction avec lequel les adolescents peuvent venir jouer ?* »). On s'est dit que c'était vraiment un espace à part, en dehors de la vraie vie qui permettait de se décaler, un espace d'expérimentation qui permet d'endosser d'autres rôles (que l'on peut deviner par l'usage des pseudonymes avancés) mais d'exprimer quand même ce qu'on vit ou ce qu'on ressent, ce que l'on pense différemment. C'est en dehors de la vie réelle mais en lien étroit avec elle puisque ce sont des questions de l'adolescence qui sont traitées et cela permet une certaine identification.

La participation des jeunes, on la veut active évidemment sur le blog et on la provoque par deux canaux principaux. Après chaque petit billet de 100drine, ils peuvent venir y inscrire

des commentaires qui s'empilent les uns sur les autres, qui font parfois forum, mini-discussion exposant chacun leur réaction, d'accord/pas d'accord, « *je ferais comme ci, moi je ferais comme ça* », etc. Il y a un autre cadre qui est offert, qui s'appelle les « amis de 100drine » et qui est ouvert aux textes beaucoup plus libres. Tout le monde peut venir poster à n'importe quel moment un texte ouvert qui raconte tout et n'importe quoi, soit continuer la vie de 100drine et endosser le rôle d'un personnage, ou venir y partager ses propres sentiments.

On essaie d'agir en direct sur la capacité réflexive des ados qui visitent le site, c'est-à-dire mettre ses difficultés en mots, permettre la prise de recul et entrer finalement dans le « partager avec d'autres ». On essaie de mettre en avant et de garder un même cadre, qui est le cadre de l'identification, toujours avec le personnage de 100drine, de provoquer un effet miroir chez l'adolescent. « *Si elle, elle vit ça alors moi peut-être...* » ; offrir un cadre par le blog qui remplit des règles de protection, je peux venir m'y exposer, raconter quelque chose mais toujours dans un cadre qui est protégé, qui facilite la verbalisation. Mais c'est aussi un lieu, je pense, qui apprend à jouer avec les outils de la socialisation. « *Qui je suis ? Où je vais ? Dans quel rapport aux autres je m'engage ?* »

Ce n'est pas un forum, ce n'est pas un chat, c'est un instrument différent qui permet de s'exprimer individuellement mais aussi dans un rapport aux autres. Evidemment, c'est un outil qui est très connoté adolescent, qui fait partie de leur culture intégrante et qui les connaît bien. C'est un média qui les relie entre eux, qui est fabriqué pour eux, à destination d'eux-mêmes.

Je pense que c'est un nouveau lieu de l'entre soi pour l'adolescence qui fabrique des rendez-vous virtuels, des communautés, mais aussi qui continue à entretenir des liens avec les amis dans la vraie vie où on discute ensemble du vivre ensemble. C'est aussi un lieu, je pense que c'est un petit peu cela qui a été soulevé ce matin et qui continue à être réfléchi cet après-midi, où se développent de nouveaux rapports sociaux parce que c'est clair qu'ici les adolescents, à travers leurs pseudos, leurs divers blogs (parce qu'il arrive souvent qu'un ado joue avec divers blogs), il devient possible de jouer avec des fictions, des images de soi différentes qui ne sont plus dans la contrainte des caractéristiques sociales visibles de l'âge, du sexe, de la position sociale. Ici on peut multiplier les rencontres et travestir, modeler son identité, tout ne sachant aussi qu'il est toujours possible de se dégager très vite de la relation sans avoir de compte à rendre à personne.

On essaie de créer un espace d'expression tout en créant un espace familial propre aux jeunes dans lequel ils peuvent venir se retrouver, et puiser les choses qui les traversent.

Principalement, c'est moi qui écris le blog. Je poste deux billets par semaine. J'essaie de parler de quatre grandes thématiques de l'adolescence : l'expérience intime, la vie familiale et le rapport avec les adultes, la vie sociale, l'actualité et la marche du monde. A ces thèmes, les adolescents viennent répondre et on a réussi depuis près de quatre ans qu'on mène cette expérience à dégager quatre manières qu'ils ont de s'impliquer dans ce processus. Soit ils partagent l'avis de 100drine, les mots qu'elle utilise sont relevés et ils expriment leurs commentaires (« *moi je vis la même expérience que toi et d'ailleurs...* ») et viennent renforcer ce que 100drine vient souligner. Il y a aussi la position de l'approbation. 100drine présente une situation à laquelle ils n'auraient pas spécialement pensé mais ils sont d'accord avec le fait que ce sont de questions qui peuvent émerger, les traverser à un moment ou à un autre.

Certains, quand 100drine se présente en situation de doute ou devant une problématique particulière, ne sait plus quoi faire, viennent se positionner en tant que conseiller et lui

proposent telle ou telle direction à prendre. C'est plus ce que l'on trouve dans les forums quand l'un et l'autre viennent conseiller le doute qui est mis en question.

Puis il y a la question de la désapprobation : 100drine porte un jugement, campe sur une position et, là, c'est la désapprobation complète, on n'est pas d'accord avec elle. Ça donne une occasion aux jeunes de formuler cette désapprobation, d'argumenter et de dire en quoi ils ne sont pas d'accord.

On a principalement des jeunes entre douze et seize ans, avec de temps en temps des plus âgés qui viennent témoigner de leur expérience et de leur grand âge en disant « *moi quand j'avais ton âge* ». Le public, on le sent, c'est les ados qui viennent s'entraider, affiner leur position. Parfois se créent des mini-communautés sous certains billets, dont un auquel je pense où il était question de l'intimité à la salle de bains. 100drine était dans tous ses états parce que ses parents ne comprenaient pas qu'elle souhaitait que la porte de la salle de bains reste fermée, elle voulait absolument un coin pour elle. Chacun est venu plein d'idées : « *moi je me levais dix minutes plus tôt, comme ça j'avais la paix* » ou « *je fermais la porte à clé* » ou « *j'ai exigé une salle de bains pour moi tout seul* ». Ce qui est très riche pour nous parce que ça vient alimenter les problématiques qu'on peut aborder par la suite.

En règle générale, le public c'est des adolescents qui rencontrent 100drine et qui passent trois à cinq mois sur le blog et puis s'en vont. Ils sont venus y faire quelque chose, y dire quelque chose d'eux-mêmes, d'une expérience ponctuelle d'une question à un moment donné et qu'après ça chacun suit sa vie et va voir ailleurs.

Ce qu'on met en place c'est le réservoir d'interprétations à un moment donné dans la vie d'un adolescent mais ça ne vient en rien remplacer les autres dispositifs qui existent ni le relationnel. On n'a pas la prétention de se dire que parce que les ados sont principalement sur internet, renforçons ça et occupons la place, non ! C'est parmi tant d'autres choses offertes aux adolescents que ce soit dans les programmes de prévention comme ici ou ailleurs (il existe des processus plus proches comme la prévention du suicide offerte aux ados), ici c'est jouer avec la fiction, se décentrer et essayer à un moment ou à un autre de dire des choses de soi ; mais de façon certainement moins directe que le téléphone ou le chat.

Atelier 4

Parlez... ailleurs !

La promesse d'un ailleurs meilleur ?

Modérateur : Brigitte Tilmant

Intervenants :

Christian Dubois, psychanalyste

Serge Zombek et Laurent Demoulin, SMES-B

Isabelle Bergeret, Eole-Réseau Lien

Les échanges avec la salle ne sont pas retranscrits.

Christian Dubois, psychanalyste

Je vais essayer de dire un tout petit mot du lieu d'où je parle, de ma pratique mais également d'une pratique avec de très jeunes enfants, des bébés en dessous de trois ans. Parmi eux, un certain nombre – c'est fort logique – n'ont pas encore la parole. Vous savez, ces petits, si on dit qu'ils sont des êtres de langage, s'ils parlent, ils parlent sans parole ! Ils sont des êtres de discours sans parole. Vous savez aussi que c'est de la réponse qu'on leur donne qu'à un moment donné, de ce signe qu'ils font, ils se transforment, il arrive une parole. J'ai donc pensé vous dire que parler, faire signe, si ce signe est transformé à un moment donné en parole, vous voyez que cela déplace.

Parler, cela déplace puisque ce qui est important c'est non seulement d'avoir un écoutant, quelqu'un qui vous écoute, qui accepte d'être pour un temps l'adresse d'un signe ou d'une parole, mais la parole est aussi une exigence d'être entendue – et c'est un peu plus rare – par celui qui la prononce. Au fond, qu'est-ce que j'ai dit ? L'écoute, d'une certaine façon, est pour moi productrice d'un entre-deux. Comme si l'un et l'autre acceptaient pendant un temps d'essayer d'écouter ce qui s'est déposé entre-deux : « *Ah bon ? Vous avez dit quelque chose ?* ». Il s'est dit quelque chose. D'écouter ce qui se dépose entre-deux, c'est un ailleurs. Un ailleurs pour celui qui écoute puisqu'il découvre mais c'est peut-être un ailleurs pour celui qui l'a prononcé au sens où, communément, ce qui s'est dit est toujours un peu différent de ce qui a voulu être dit. Parler, cela crée un jeu de place. Parler, cela déplace. Cet ailleurs n'est pas, comme vous voyez, une promesse quelconque ni d'un avenir meilleur ou pire ; cet ailleurs, c'est simplement d'accepter d'être déplacé. L'un par ce qu'il écoute, l'autre par ce qu'il a dit.

Tout à l'heure, je prenais les transports en commun. J'avais sous le nez « *Un homme existe quand il est écouté* » (Prévention du suicide). J'ajouterais « *un homme existe quand il accepte aussi d'entendre, d'essayer d'entendre ce qu'il a dit* ». Parler, c'est toujours se dire mais le « se » est à venir, est un peu indéterminé. Donc, accepter d'être pour un temps un lieu d'adresse d'une telle démarche, accepter de s'engager à écouter, même une parole sans parole, c'est accepter de ne pas savoir. Parce que, au fond, ce qui compte, c'est davantage qu'il s'est dit quelque chose plutôt que ce qui s'est dit... cela, c'est dans un deuxième temps. Accepter de ne pas savoir. Donc ce n'est pas tellement, en premier temps, pour la compétence de celui qui écoute que celui qui a parlé a parlé ; ce n'est pas tellement en

recherche de compétence ; c'est peut-être pour essayer de trouver comment l'autre fait avec les limites de ses propres compétences, avec les limites de son propre savoir.

Accepter d'écouter quelqu'un, c'est accepter d'être confronté aux limites de ses propres compétences, aux limites de son propre savoir. Parler, cela déplace celui qui écoute, de nouveau. Parler, ce n'est pas seulement parler de quelque chose, ce n'est pas simplement parler de, parce que ce n'est pas uniquement la signification, le sens qui importe. Parler, ce n'est pas simplement parler à quelqu'un. Parler, c'est aussi découvrir son propre style, c'est aussi se découvrir des choses qu'on n'imaginait pas nécessairement être construit. C'est accepter de découvrir cela : son propre style, sa propre modalité de discours, sa voix, son rythme... tout cela est transmis en deçà ou au-delà, c'est comme vous voulez, du contenu d'un dire.

Oui, cela marche ! J'ai été passé quelques semaines au Tchad dans ce qu'ils appelaient des « aires d'écoute pour les enfants des rues ». Qu'est-ce que c'est qu'une aire d'écoute ? C'est un petit carré entre quatre bicoques qui tiennent mal la route et dans lesquelles les enfants des rues ne font rien d'autre que venir parler. Oui, cela marche. Qu'est-ce qui marche ? Eux, qui sont tellement pris par le besoin, le dénuement, l'utilitaire, la survie, prennent goût à retrouver un interlocuteur qui n'a rien d'autre à leur apporter que d'être là. Et qu'est-ce qui marche ? Reviennent parmi ces enfants des rues, des jeux alors que les jeux avaient disparu, revient un parler tout simplement pour se dire et pas un parler qui demande quelque chose, revient finalement une diminution des maladies, des passages à l'acte. Il y a quelque chose qui se redynamise comme cela. A mon départ, quelques-uns m'ont demandé (ils vous demandent tous votre Bic, vos jeans...) : « *Est-ce que vous pouvez me trouver un correspondant ?* ». Je trouve cela merveilleux parce que trouver un correspondant c'est bien trouver quelqu'un qui est capable d'essayer d'entendre quelqu'un au-delà de ses besoins et Dieu sait s'ils en ont !

Isabelle Bergeret, Eole-Réseau Lien

Notre service « Eole-Réseau Lien » est un service d'écoute un peu particulier puisqu'on va recevoir et on va écouter la parole d'un professionnel qui est confronté à un usager ou à un patient qui présente des difficultés psychiques, que ce soit l'alcoolisme, la démence familiale... On reçoit sa parole à lui. Dans mon petit texte de présentation j'ai écrit que, souvent, quand l'appelant nous contacte c'est qu'il y a urgence. Ce n'est pas une démarche facile pour un professionnel de nous appeler et l'art, je dirais, de l'écoute, de l'écouter en tout cas, c'est de pouvoir remettre une certaine temporalité. Permettre de prendre de la distance par rapport à ce qu'il a reçu en écho.

Beaucoup de médecins généralistes nous appellent. Ils ont une relation privilégiée avec leur patient – ce n'est pas n'importe quelle relation – et quand ils nous appellent, ils déposent une urgence, une angoisse, une souffrance – parce que parfois c'est leur souffrance. Il y a celle du patient mais il y a leur souffrance aussi parce qu'ils se sentent démunis par rapport à « *qu'est-ce que je peux encore faire ?* ». Mettre de la temporalité dans ce qu'il est en train de vivre avec son patient lui permet après coup de se réapproprier la situation et de redémarrer la relation, d'utiliser la parole de son patient d'une autre manière puisqu'il aura pu déposer sa parole à lui chez nous.

Ce sont des paroles, c'est un peu particulier. Mais c'est surtout l'écoute de la parole du professionnel. On fait des suivis pour voir comment cela s'est passé, comment il a pu

reprenre les choses avec son patient d'une autre manière. Le fait d'avoir pu déposer une souffrance, disons une impasse, une angoisse, lui permet de reprendre la situation. Est-ce qu'un tel service est un ailleurs meilleur ? On a aussi nos limites, on est en résonance parfois aussi avec ce que la personne dépose. Heureusement, on est toute une équipe et on peut se faire aider à l'aide des supervisions. Mais je voulais insister aussi sur l'ailleurs : il n'est pas forcément meilleur mais on fait notre possible pour qu'il soit meilleur.

Serge Zombek, SMES-B

Le SMES-B est un réseau de professionnels à l'usage essentiellement des professionnels pour le plus grand bénéfice, bien sûr, des usagers que ces professionnels rencontrent.

Nous essayons – parce que ce n'est pas toujours facile – de présenter le SMES-B en deux voix : je représente l'aspect santé mentale, le secteur santé mentale du SMES-B et un certain nombre de partenaires de ce réseau qui travaillent dans ce secteur. Laurent représente le secteur social.

Nous travaillons depuis le début des années nonante à essayer d'augmenter nos capacités de répondre à un certain nombre de défis que présente cette partie marginale de nos deux secteurs, à savoir les personnes qui cumulent des problèmes de très grande exclusion sociale et des problèmes de santé mentale, qu'ils soient primaires ou secondaires.

Vous connaissez les théories de « la dérive sociale des malades mentaux ». Il y a aussi bien entendu l'autre théorie, l'autre versant, du côté de « la souffrance psychique génère l'exclusion sociale ». C'est dans cet entre-deux que nous nous sommes rencontrés.

À la fin de mes études de psychiatre, j'arrive à Saint-Pierre au milieu des années quatre-vingt où j'ai le sentiment qu'à l'époque (c'est avant le tournage du film d'Anne Lévy-Morelle) on accueille de manière relativement inconditionnelle le tout-venant de ce centre-ville et où effectivement, très rapidement, on est confronté en tant que psychiatre à la difficulté de mettre dans les cases (vous savez qu'on nous apprend essentiellement à faire des diagnostics et à produire des traitements en fonction et donc, quand on sort des études, on a tellement peur de rencontrer la folie qu'on a pourtant côtoyée pendant cinq années de spécialité que la chose qu'on fait c'est essayer de vite comprendre, de vite projeter sur la personne que l'on rencontre un certain nombre de belles choses qu'on a apprises et de s'en défendre). Malgré tout son idéalisme on n'a pas les moyens, on a très peu de moyens d'être dans l'écoute.

Je rencontre en même temps que la psychiatrie la misère, la pauvreté, la précarité : le sans-abri déprimé, le sans-abri vociférant son délire qui a fait peur à une petite fille dans la rue et qui est amené par la police... tout cela devient de la psychiatrie puisque même dans l'hôpital, on appelle souvent le psychiatre quand il y a un problème d'ordre public. C'est pour cela qu'on a souvent parlé de « fliquiatrie ».

Saint-Pierre était un hospice avant qu'il ne devienne un hôpital, c'était un lieu où les pauvres pouvaient avoir accès aux soins. L'idée de l'accès est effectivement quelque chose qui va certainement poser question, particulièrement à ceux qui sont à la marge même de nos diagnostics par le fait d'une symptomatologie qui ne cadre pas avec ce qu'on a l'habitude de rencontrer dans les grandes salles de psychiatrie asilaire.

C'est aussi un moment où cela bascule, où l'hôpital devient de plus en plus une forteresse à soigner, où ceux qu'on accueillait, qu'on mettait dans un coin pour qu'ils cuvent et qu'ils attendent le jour (souvent ils venaient avec leurs symptômes la nuit quand ils n'avaient plus rien et repartaient le jour dès que leur petit bonhomme de chemin pouvait être un tout petit

peu moins inquiétant et hostile)... Cette catégorie de patients sont pourtant des usagers très fréquents de l'hôpital Saint-Pierre, dont on se disait : « *cela ne marche pas avec eux, ils n'ont pas de demande* » ou bien « *ils ont une mauvaise demande* » ou bien ils sont hostiles vis-à-vis de la psychiatrie pourtant qu'ils rencontrent d'une manière violente par le biais d'un travailleur de rue qui a cru bon de diagnostiquer que c'était le moment et l'instant d'intervenir et de voir le psychiatre...

Ils n'ont pas toujours de plainte, ce qui est très déroutant. Quelqu'un qui vient vers nous en disant « *j'ai un problème* », c'est quand même plus facile... Ils n'ont pas de plainte, ils n'ont pas de bonnes plaintes et ils se plaignent de tout le monde, ils sont extrêmement peu gratifiants ; je mets plein des guillemets, bien entendu, mais c'est le vécu qu'on peut avoir. Ils formulent des demandes sociales alors qu'ils sont dans le havre de la santé... Qu'est-ce que c'est que cette idée de demander un hébergement alors qu'ici on réanime ? On met en observation parce qu'on a une belle schizophrénie... et on vient nous demander éventuellement un abri pour la nuit !

Et puis aussi on vient à la demande d'un autre, à la demande du tiers. C'est la parole de quelqu'un d'autre qui vient formuler à la place du patient. C'est très déroutant pour un jeune psychiatre : il a envie de parler mais il n'a pas tellement envie d'écouter. Il a envie d'entendre et d'entendre des choses précises. On se retrouve très rapidement devant des impasses. On se sent impuissant et, bien entendu, ce qu'on fait quand on est impuissant : on rejette, on dit ce n'est pas pour nous, que c'est un problème ridicule par rapport à tout ce que nous voyons d'habitude. Dans une maison d'accueil, un patient ou en tout cas un supposé patient – est-ce que c'est vraiment un patient ? – fout le brin, gêne tout le monde toutes les nuits, empêche ses voisins de dormir... est-ce que c'est de la psychiatrie ?

On est aussi dans le temps de l'urgence à l'hôpital. Cela va de plus en plus vite, les hospitalisations doivent être hyper courtes, on est quasi en train de faire de l'ambulatoire à l'hôpital alors qu'on a des gens qui vivent à la rue en oubliant qu'ils n'ont pas le minimum pour pouvoir être suivis en ambulatoire...

Toutes ces situations nous ont fait un jour nous poser la question de savoir s'il n'était pas intéressant d'élargir notre champ de vision ou notre champ d'écoute. En 1992-93, un séminaire s'est organisé réunissant les deux secteurs de la santé mentale et du social sur la base de ces rencontres toujours frustrantes tant du côté de la psychiatrie que du côté du social. En guise d'atelier, nous avons l'occasion d'aller dans les lieux d'activités de nos collègues du secteur social et je me suis retrouvé à la gare centrale à rencontrer, sur le terrain, à la manière de Diogène, ceux qu'on voyait dans de très mauvaises conditions, dans l'urgence, sans possibilité d'écoute avant qu'on ne les fasse éconduire par la sécurité tellement ils étaient gênants... Rencontrer ces personnes dans leur lieu de vie.

Voilà donc le psychiatre qui sort... qui sort de son centre de santé mentale, qui sort de son hôpital qui est probablement la version la plus fermée de l'institution et qui va à la rencontre de celui qui est en souffrance psychique dans la rue, mais pas tout seul.

L'idée qui a très vite émergé c'est que tout seul on ne peut pas travailler avec « ces gens-là » (je mets des guillemets favorables et, je pense, tendres), mais qu'avec « ces gens-là » il faut faire autre chose. Et nous avons rencontré des personnes qui faisaient autre chose, qui étaient peut-être eux aussi dans leurs impasses, dans leurs limites quand la santé mentale s'en mêlait mais qui, effectivement, nous ont appris un rythme différent avec des personnes dont l'écoute demande un travail d'une toute autre nature que celle que nous avons

l'habitude de faire. Ce sont des personnes pour lesquelles l'accès aux soins semble difficile. Moi, j'aurais tendance à renverser la formule du côté de l'écouter, du côté de celui qui est censé l'accueillir. Je pense que nous avons des difficultés à accéder à leur histoire par la manière dont nous fonctionnons.

Dans les rencontres que nous allons organiser à partir des années nonante dans le cadre d'intervisions, nous parlons des mêmes personnes de points de vue différents, semaine après semaine. Puis nous organisons des groupes d'intervisions dans le cadre du SMES-B. Les professionnels des deux secteurs discutent de leurs difficultés avec certains patients, de leur cadre de fonctionnement et approchent, effectivement, une manière qui devient de plus en plus commune de penser la souffrance psychique dans l'exclusion sociale ou l'exclusion sociale dans la souffrance psychique.

Laurent Demoulin, SMES-B

Les interventions dont Serge vient de parler sont un très bel outil mais ce n'est quand même pas très pratique pour une équipe qui comme la mienne fait du travail de rue avec les personnes sans abri et se trouve confrontée au quotidien à des personnes qui cumulent des souffrances psychiques et la grande précarité et qui pètent les plombs.

Je vais brièvement vous expliquer ce que l'on fait à *Diogène* pour que vous puissiez un peu mieux comprendre, voir en quoi on a fait le chemin en sens inverse de celui que Serge vient d'expliquer et voir comment on a essayé d'aller à la rencontre de l'autre secteur.

A *Diogène*, on va rencontrer les gens là où ils se trouvent, dans leur lieu de vie, c'est-à-dire la rue, les espaces publics, les cafés, les gares, les squats, l'hôpital, la prison, peu importe pourvu que cela soit un lieu investi par la personne comme lieu de vie. On ne vient pas dans l'optique de résoudre des problèmes, on vient d'abord pour essayer de créer des contacts. Donc le contact est un but en soi. Serge parle parfois de « contactothérapie », c'est vraiment cela : c'est essayer de créer de la chimie entre la personne et nous ; et c'est créer une relation pleine de sens pour les deux parties ; apprendre à connaître l'autre et se laisser connaître aussi en tant que personne, utiliser son expérience, la mettre au profit de l'autre, échanger, s'intéresser, essayer d'être proche, essayer d'être attentif, parfois souffrir avec l'autre ; essayer de s'approprier dans le sens de créer du lien entre la personne et nous parce que le lien va être la base de tout le reste.

On essaie d'être présent aux côtés de la personne dans ce qu'elle a vécu, de souligner les forces qu'elle a à rester debout malgré toutes les difficultés qu'elle a pu traverser. Elle est toujours là, debout, en face de nous, donc c'est important de découvrir les ressources que la personne a et se laisser surprendre par ces dernières, qui sont parfois complètement différentes de celles qu'on utilise nous-mêmes. On essaie de renforcer ses capacités, de mettre un petit peu plus d'autonomie, de mettre des choix dans les mains de la personne et de remotiver ; de lui montrer qu'il y a encore des choses possibles, qu'il y a encore des portes qui peuvent s'ouvrir alors qu'on est devant des gens qui sont à un moment de leur parcours de vie où il y a la mort du désir : il n'y a plus de raison de mettre des choses en place, il n'y a plus de raison de vivre...

On part aussi à la quête du sens, on essaie de voir avec la personne le sens qu'elle a donné, qu'elle peut encore donner à sa vie. On essaie d'être à l'écoute, de transformer des discours où la personne se voit comme incompétente en discours où elle se sent plus compétente. Le

lien qu'on crée avec les gens, on le veut aussi indestructible que possible et donc on reste – c'est vraiment un travail de long terme – tout au long du parcours de la marginalité de la personne. Tant que cela a un sens pour la personne qu'on soit présent, on restera présent. C'est elle qui porte le mandat de la relation.

Les gens cumulent les problèmes. Ce sont souvent des problèmes qui viennent de l'enfance, des enfances très difficiles, des parcours en institutions, de la violence intrafamiliale, de l'inceste... Le cumul des problèmes, c'est vraiment un enchevêtrement de difficultés. Et dans ces difficultés, deux viennent un peu plus à l'avant-plan. L'alcool : 66% des gens, d'après les statistiques de mon service, ont un problème d'alcool. On consomme plus de dix unités par jour. Il y en a qui boivent un litre et demi, deux litres à l'heure. Cela peut aller très loin. Un autre problème qui ressort un peu plus c'est le problème de santé mentale avec essentiellement de la dépression, du découragement, de l'angoisse. Souvent, les problèmes sont cumulés et doublent les diagnostics. Pour les travailleurs de mon service, qui ne sont ni psychologues ni psychiatres mais infirmiers, sociologues, criminologues, assistants sociaux, ce n'est pas toujours évident de trouver des ressources et de savoir quelle écoute offrir à ces gens. Quand on a quelqu'un dans les Galeries Ravenstein qui menace de se jeter de la rambarde si l'on part, qui a déjà enjambé la rambarde, qu'est-ce qu'on fait ? On reste ? On essaie de la convaincre de ne pas sauter ? On part en se bouchant les oreilles pour ne pas entendre, si jamais, le bruit ? Quand on a quelqu'un qui se croit en pleine guerre des étoiles, qui nous rejette et ne veut même pas entendre parler de notre bonjour et qui tout de suite a peur parce qu'il pense être sur écoute, on fait quoi ? On sort notre sabre laser ? Qu'est-ce qu'on fait ? Quand quelqu'un se met en danger et qu'on a l'impression qu'il n'est plus trop responsable de ses actes, on active la loi de mise en observation pour le contraindre à accepter un soin ? On appelle un psychiatre de l'hôpital ? Si c'est pour une mise en observation non urgente et que c'est pour 2022 oui, on peut l'appeler il y a des chances qu'il vienne, sinon, ce n'est pas si évident que cela ! Quand on a quelqu'un d'alcoolisé, qui déconne, qui n'arrête pas de raconter des blagues... Que fait-on ? Comment l'écoute-t-on ? Il faut écouter cette parole, quel est le sens de cette parole, la remettre en lien avec des moments où il n'est plus sous influence. Voilà toutes les limites qu'on ressent dans notre travail alors on essaie de travailler en binôme, en équipe.

On a des supervisions. On participe aux supervisions du SMES-B. On a des outils qui nous aident à faire avec nos limites, nos incompétences. On a imaginé à un moment que les supervisions du SMES-B puissent se déplacer sur le lieu de la personne. C'est ainsi qu'est née une petite cellule d'appui mobile du SMES-B composée d'intervenants psychiatres, psychologues, thérapeutes, infirmiers, assistants sociaux, qui peut se déplacer à la demande d'intervenants en difficulté, non pas pour faire le travail à la place de cet intervenant mais pour l'aider à pouvoir poursuivre son travail.

Au sein de cette cellule, l'écoute a une place très importante. C'est bien sûr l'écoute de la personne pour laquelle on appelle, du client, de l'utilisateur, mais aussi l'écoute du professionnel, en tant que porte-parole. La cellule essaie de créer un langage commun entre les professionnels et le client qui ont des cultures différentes, qui n'ont pas les mêmes façons de parler, de s'exprimer, de s'écouter et donc essayer qu'il y ait un dialecte partagé, commun. Ce que la cellule essaie aussi de faire, c'est de regarder ce qu'il y a autour de la personne et de l'intervenant comme autres ressources en contact, en lien, et d'essayer de faire en sorte qu'on se concertent, qu'on mette en commun la parole, qu'on mette en commun l'écoute, cette écoute proche et attentionnée comme je l'ai brièvement exprimée pour le travail de rue.

Billet du jour

Paul Hermant, chroniqueur à la RTBF

D'habitude j'ai des auditeurs, aujourd'hui j'ai des écoutants. C'est bien, cela change un peu ! Je me souviens avoir téléphoné un jour à bout de nerfs au service des réclamations de Belgacom et au terme d'une si longue attente, vous le savez bien, « *si vous ne souhaitez pas obtenir de réponse, tapez 1 ; si vous désirez vraiment répéter l'opération, tapez 2* », c'est une dame bègue qui m'a répondu et qui m'a demandé ce qui n'allait pas chez moi. C'est le genre de chose qui désamorce d'un coup toute velléité d'hostilité et j'en ai conclu que leurs écoutants, dans la téléphonie, avaient aussi du répondant. Je vous raconte cela parce que je ne sais pas comment elles entrent dans les ascenseurs, chez Belgacom mais on voit bien que le marketing aussi a beaucoup appris aussi des lois de la transgression et parvient assez bien à créer du silence. Cela, c'était mon histoire numéro un.

Quelles sont les deux choses qu'un homme ne peut pas regarder en face ? – c'est ma deuxième histoire. Vous savez qu'il vaut mieux répondre « *le soleil et la mort* ». Un jeune impétrant de ma connaissance pour qui il s'agissait d'un premier cours de philosophie, avait bien trouvé le soleil mais pour le reste, il hésitait ; à la fin, il a dit son cul (rires), il n'y a jamais eu de deuxième leçon...

La troisième histoire n'en n'est pas une, c'est simplement une dame que je rencontre au fil d'une chronique, nous parlons de son quartier où des émeutes de jeunes gens ont eu lieu quelque temps plus tôt. Elle me dit ne pas se sentir en insécurité, que finalement tout se négocie, tout peut aller quand on veut et puis elle me dit : « *avec les gens, il faut trouver la bonne distance, c'est-à-dire la bonne proximité* ». Cette dame qui cherche la bonne distance et la bonne proximité est presque aveugle, peut-être que cela lui permet, finalement, de mieux distinguer les invisibles ? Je ne sais pas pourquoi notre matinée m'a fait penser à ces trois histoires et surtout à la dernière ; c'est peut-être bien parce que je confonds invisible et anonyme.

Les appelants anonymes – j'ai envie de dire les « sans nom » – je me demande s'il ne s'agirait pas de les ajouter aux sans abri, aux sans papiers, aux sans emploi... Peut-être que c'est une autre sorte de « disparaissants », de prochains invisibles, ces gens qui n'ont déjà plus de corps, a-t-on dit ce matin, qui n'ont pas de nom, qui n'ont plus corps. « *L'anonymat est une plaie* », a dit Jean-Pierre Winter. « *La transparence est mortifère* » a répondu comme en écho Anne Lévy-Morelle. Et je me suis dit qu'on en était exactement là, dans cette sorte de contradiction postmoderne où l'on se demande s'il vaut mieux voir ce qui est caché ou cacher ce qui se voit. Et je me suis demandé aussi si dans une société du don de soi, car après tout nous donnons beaucoup de nous : don de nos mesures biométriques, don de notre ADN, de notre emploi du temps, de nos déplacements, de nos dépenses, de nos rencontres... Et l'on se demande ici (et entre parenthèses) si les données personnelles des gens qui appellent Télé-Accueil par GSM ou par internet seront également conservées pendant deux ans comme il en est question dans une circulaire européenne que va bientôt voter notre Parlement. Et je me suis demandé donc si dans cette société de l'exposition, l'anonymat n'était pas finalement aussi une sorte de résistance qui aurait la souffrance pour propre mesure comme disait tout à l'heure Lambros Couloubaritsis. Car après tout, prendre la souffrance comme mesure, c'est peut-être bien comme nous l'a dit Olivier Thomas, prendre la mesure de la souffrance. Tout dépend, et vous le savez bien, de comment on entend ces mots : attention aux autres. Allez, belle soirée ! Et puis aussi, bonne chance !

Allocution de clôture

Guy de Villers – Perspectives

Sans augurer des résultats du travail accompli dans les quatre ateliers, l'équipe m'a demandé de vous dire quelques mots pour esquisser une perspective possible pour Télé-Accueil aujourd'hui.

Vous le savez, en peinture, la perspective est d'introduction relativement récente (XV^{ème} siècle). Elle est contemporaine de la Renaissance et s'inscrit dans ce large mouvement de sécularisation de la culture, au sens où c'est désormais le point de vue de l'homme, le regard du peintre et du spectateur, qui décide de l'organisation de l'espace pictural. L'illusion de la profondeur est ainsi créée là où nous ne disposons réellement que d'un espace à deux dimensions. De plus, la perspective met à portée du regard ce qu'en réalité nous ne pouvons atteindre. En effet, le point à l'infini vers où tend notre regard fixant l'horizon se trace sur le tableau en un point de fuite sur la ligne de fuite.

Tout ça pour dire que s'autoriser à présenter au terme d'une telle journée des perspectives est bien audacieux. Nous retiendrons qu'il ne peut s'agir que d'un point de vue particulier, qu'à partir de ce point de vue la perspective ne peut être qu'une projection et pas une description définie d'un état de choses et qu'enfin cette perspective n'a pas de valeur prédictive. Elle n'est que l'effet d'un choix déterminé par les coordonnées spatiotemporelles de celui qui l'énonce.

Alors voilà une proposition de perspective que m'inspirent les réflexions échangées aujourd'hui. Je vous ai écoutés du lieu d'une pratique qui est mienne depuis quelques temps : je reçois dans le cadre d'un centre de consultation pour adolescents à Charleroi des jeunes en grandes difficultés, que ce soit à l'école, en famille ou dans la rue. J'ai découvert ainsi dans la rencontre singulière avec chacun de ces jeunes une souffrance au cœur même de ce qui fait leur humanité.

Qu'est-ce qui fait l'humanité de l'homme ? Nous n'en sommes plus à définir l'homme comme animal raisonnable. Car nous savons que les grands singes anthropoïdes sont capables de conduites intelligentes et qu'un rudiment de langage leur est accessible. Nous connaissons leur modes d'organisation sociale dotés de règles hiérarchiques et d'interdits, comme celui de l'évitement de l'inceste pour certains d'entre eux. Par contre, nous avons conscience de notre présence au monde et aux autres. Et nous avons le pouvoir de *signifier* cette présence réciproque des autres et de nous-mêmes. C'est cela habiter le monde en poète. Car « signifier » est bien autre chose que communiquer au sens d'émettre et de recevoir des messages. Signifier son expérience, c'est lui donner les mots qui la font exister dans l'espace social qui l'offre à la discussion et surtout qui l'enrichit de ce qui ne se dit pas et demeure en silence, comme promesse de dire encore.

Cette dimension du silence était bien présente dans les réflexions de ce matin. Il est apparu nécessaire de l'inscrire dans le tohu-bohu de messages parfois importants, mais souvent purement fonctionnels et trop souvent réduits à la vérification que nous sommes bien connectés, branchés. Chez trop de jeunes, la parole ne sert pas à autre chose qu'à exprimer des besoins élémentaires. Rappelez-vous ce film de Bertrand Tavernier, *Ça commence aujourd'hui*, où l'institutrice expliquait que son travail était de faire découvrir à ces petits élèves que parler avait une autre fonction que celle de faire entendre qu'on a faim. Pour

beaucoup d'adolescents, le langage qu'ils manient est celui en usage dans les jeux vidéo, les PlayStation et autres GSM. Ils se canardent à coups d'onomatopées, de coups de gueule, quand ce ne sont pas des coups tout court.

Eh bien ! J'ai le souhait que Télé Accueil puisse contribuer de manière significative à faire entrer ces jeunes dans la conversation humaine, au-delà d'un usage de la parole réduite à un outil de leur kit de survie. Je rêve qu'ils découvrent avec leurs écoutants qu'ils ont d'autres droits que celui de se taire, qu'ils peuvent inscrire une parole qui les représente parce que des écoutants ont fait silence pour les entendre.

Comment répandre le bruit que si on appelle Télé-Accueil, on pourra dire des choses que personne ne veut écouter de leur part ? Comment allons-nous nous laisser enseigner par eux, comment apprendre d'eux ce qu'est leur univers, leurs cris et leurs fureurs inexprimés ? Comment allons-nous témoigner de notre manque d'eux, de leur parole ? Je sais que lorsqu'ils rencontreront votre écoute ils oseront croire un peu plus en eux, croire qu'ils sont beaux, intelligents, qu'ils ont un avenir.

Voilà une perspective qui pourrait orienter le regard de Télé-Accueil aujourd'hui.

* *
 *