

Numéro 11 - octobre 2006

L'écoute des dépendances dans un service de téléphonie sociale

Bruno Proth

Résumé

Ce texte aborde quelques-unes des qualités professionnelles des écoutants de la dépendance, des toxicomanies et de l'addiction. Il invite, à travers les témoignages des chargés d'accueil et l'analyse du discours des appelants, à réfléchir aux pratiques, aux représentations et au statut de l'écoute téléphonique selon trois interprétations possibles : un dispositif sanitaire et social, une ligne d'expression de la souffrance physique et psychique ou un encadrement politique des pauvres.

URL:

<https://www.ethnographiques.org/L-ecoute-des-dependances-dans-un-service-de-telephonie-sociale>

ISSN : 1961-9162

Pour citer cet article :

Bruno Proth, 2006. « L'écoute des dépendances dans un service de téléphonie sociale ». *ethnographiques.org*, Numéro 11 - octobre 2006 [en ligne].

(<https://www.ethnographiques.org/L-ecoute-des-dependances-dans-un-service-de-telephonie-sociale> - consulté le 31.05.2020)

ethnographiques.org est une revue publiée uniquement en ligne. Les versions pdf ne sont pas toujours en mesure d'intégrer l'ensemble des documents multimédias associés aux articles. Elles ne sauraient donc se substituer aux articles en ligne qui, eux seuls, constituent les versions intégrales et authentiques des articles publiés par la revue.

L'écoute des dépendances dans un service de téléphonie sociale

Bruno Proth

Sommaire

- Introduction
- L'écoute téléphonique des addictions
- Sous la coupe d'une instantanéité intimiste
- La jeune femme et la bouteille
- Discipline et exposition de soi
- Dessine moi une écoute
- La femme clown-médecin
- La sonate du 113 : Trente minutes d'une souriante parenthèse
- Les états de la voix et les voies de la souffrance au téléphone
- La persuasion par le ton
- Pour conclure
- Notes
- Bibliographie

Introduction

Cet article traite de l'écoute téléphonique pratiquée par les salariés de Drogues Alcool Tabac Info Service [1] (DATIS). À partir d'une centaine d'heures en double écoute [2] et de treize entretiens avec des écoutants, nous essaierons d'approcher les spécificités des pratiques professionnelles de ceux qui accueillent la parole sur la dépendance et les toxicomanies. Derrière le désir d'encadrement d'un État voulant éduquer à la santé et orienter vers l'accès aux soins les individus « souffrants », les écoutants, du moins certains d'entre eux, disposent d'une marge de manœuvre relativement étendue. De fait, au sein d'une pratique individualisée, ils parviennent à poser les jalons d'un savoir-faire professionnel utilisant un ensemble d'« outils » hétéroclites (comme l'intuition, la créativité, le ton) qui actent leur présence et tiennent l'écoute. Par l'échange téléphonique, ils ne cherchent pas à imposer une position, donner une leçon, juger un comportement, mais souhaitent ouvrir la réflexion de l'appelant vers l'éventualité d'un basculement de sa situation de dépendance à l'égard d'un produit.

L'écoute téléphonique des addictions

Dès sa création, par décret le 6 décembre 1989, la Délégation Générale à la Lutte contre la Drogue et la Toxicomanie (DGLDT) juge nécessaire de mettre en service une ligne téléphonique propre à son champ d'intervention [3]. Dans ses objectifs initiaux, l'écoute apparaît comme un moyen pour combattre la consommation de produits illicites. Dans la Charte pour la vie (DGLDT, 1990 : 18), la menace pesant sur les familles est explicite et l'éducation à la santé est présentée comme un enjeu politique majeur. En 1990, afin de mieux informer et faire connaître les dispositifs de soins spécialisés pour les toxicomanes les pouvoirs publics font naître Drogues Info Service (DIS).

Ses missions sont élargies en 2000 à un public consommateur d'alcool et fumeur de tabac et, en juin 2001, DIS devient DATIS. En effet, depuis 1998, selon le droit français, la notion de drogue englobe à la fois des produits licites et illicites, dont la classification est construite en fonction de la dépendance psychique et de la dangerosité sociale que leur consommation peut provoquer. Dès lors, l'alcool et le tabac se retrouvent dans un groupe à forte dangerosité, d'autant qu'ils sont susceptibles de provoquer plus rapidement que le cannabis un état de dépendance. Dans cette optique, DATIS doit tenir compte de l'ensemble des substances psychoactives tout en les distinguant entre elles par le risque lié au type de consommation [4].

Cette orientation plurielle confirme le fait que les appels reçus ne se réduisent plus exclusivement au phénomène de la consommation individuelle — dont l'image la plus répandue est celle du toxicomane dangereux, manipulateur et irresponsable —, mais qu'ils répercutent des problèmes « concernant la vie familiale, l'autorité parentale, le cadre scolaire, l'insertion sociale ou professionnelle, la solitude... » (MILDT, *Plan triennal* : 63). L'importance du secteur informel dans la prise en charge et l'aide apportée par les proches du consommateur compulsif (famille, amis, voisins) est ainsi reconnue.

Néanmoins, sous l'impulsion d'une politique de réduction des risques [5], le passage du « camé » au toxicomane, puis de l'utilisateur de drogue à « la personne ayant des conduites addictives » [6] réintroduit le

comportement individuel et la responsabilité dans la notion de dépendance, pour finalement questionner cette dernière. En effet, si certains produits n'induisent pas nécessairement une dépendance, il peut se construire une dépendance sans produit. Celle-ci induit de sensibles incidences sur ses propres représentations et sur le sens qu'on lui donne en fonction du type d'usage que l'on fait des substances. Cette extension du domaine de la dépendance et des produits qui y mènent a eu pour conséquence d'élargir la population « traditionnelle » des appelants de DATIS et de modifier leurs demandes, comme le confirme Monsieur Chêne [7] :

Avant quand les personnes appelaient DIS on répondait à des histoires de drogue. Maintenant on ne sait plus. On a tellement d'items : alcool, tabac, drogues mais aussi, pharmacodépendances, des histoires de sectes, de dépendances sexuelles ou de jeux. Dans le service, j'ai l'impression que ces réponses à tout le monde a créé un climat d'insécurité, de flottement. On ne sait plus à quoi on répond. À la misère humaine, à des problèmes existentiels ? Même au sein des appels c'est moins précis, la demande est de plus en plus floue.

L'outil téléphone, mis en place pour répondre au problème social des addictions en produisant de la relation instantanée, en créant du familier, en élaborant une bulle de discussion, peut abroger la distance sociale à l'autre et conduire parfois le demandeur à outrepasser le cadre des services offerts par DATIS.

Modestement, cette contribution à l'analyse des pratiques qui mettent en contact un écoutant professionnel et un écouté addictif a été influencée par les travaux de Cicourel à propos des « pratiques langagières textuelles ou propres aux environnements localement organisés » [8], notamment dans le contexte médical. Elle se fonde essentiellement sur une ethnographie *in situ* dans les locaux de DATIS et sur des entretiens, assortis d'une transcription la plus littérale possible de la relation instaurée entre l'écouter et l'appelant qui, mises en confrontation sont susceptibles de mettre à jour certaines implications du discours de l'un et de l'autre pendant l'interaction et d'aller au-delà de la seule compétence empathique des écoutants.

Sous la coupe d'une instantanéité intimiste

« L'impudeur » de l'appelant du 113 [9] qui raconte sa misère, sa souffrance, ses déboires lui fait consacrer des efforts conséquents pouvant le créditer ou le discréditer selon la présentation qu'il adopte auprès de son interlocuteur. Car, si la proximité des habitus [10] des appelants avec les chargés d'accueil joue parfois sur une écoute qui *va de soi*, leur éloignement proxémique impose une écoute à construire, à guider et tenir. Dans les deux sens — proxémie *versus* empathie et éloignement *versus* antipathie — et à couvert de l'anonymat, se jouent la conduite de l'entretien, les échos qu'il provoque chez l'appelant et la gestion des confidences, il s'agit de maintenir une bonne distance. Dans le premier cas, le chargé d'accueil doit la distendre afin de ne pas s'impliquer personnellement dans les lambeaux biographiques livrés par l'appelant. Dans le second, il doit s'astreindre à maintenir la tension relationnelle afin de ne pas rester sourd à ce qu'il a maintes fois entendu.

Les deux situations suggèrent que la relation entre les gens, ce dont ils parlent, ce qu'ils nomment et dévoilent, n'est ni simple, ni unilatéral, ni statique :

Ce qui est particulier... Ce n'est pas le grand déballage, mais presque. C'est que ne se connaissant ni l'un ni l'autre, on entre dans une relation d'intimité. (Monsieur Chêne)

L'outil téléphone permet l'immédiateté, la disponibilité immédiate. Un peu comme la photo instantanée. Qu'elle soit dans la boîte noire ou qu'elle en sorte plus tard cela n'a pas d'importance. Cela m'a émerveillé quand j'ai fait de la double écoute. On est avec les gens tout de suite, dans leur intimité la plus profonde. (Madame Roseau)

Pour l'appelant, les informations délivrées sur la vie familiale, la narration des addictions, l'exposition de l'impasse conjugale représentent autant de modes d'expressions et de production de soi qu'une inscription dans des formes de politiques sanitaires et sociales. Ces présentations de soi fourmillent d'attentes particulières et empruntent des énonciations de situations compréhensibles pour l'institution. Pour ces raisons, bien souvent, les appelants cherchent à savoir quelle est la formation de l'écouter. Ils ne commentent pas les mêmes faits, n'abordent pas sur le même ton, n'insistent pas avec la même détermination s'ils savent que l'oreille de l'Autre est celle du médecin, de l'assistante sociale, de l'éducateur spécialisé ou du psychologue. Savoir à qui on parle, c'est savoir comment se préserver, se mettre en scène, établir des ponts, faire bonne impression, se positionner... De la même façon, on ne livre pas les mêmes choses à un professionnel ou à un ami. Des choses sont dites à l'un et tues à l'autre. Le mariage raté, l'enfant qui a honte de son père, l'économie au noir, les violences sexuelles peuvent surgir dans l'entretien ; par contre l'argent perdu aux courses hippiques, les embrouilles journalières de voisinage, le domicile squatté par les acolytes du buveur ne sont pas dévoilés. À un moment donné d'une trajectoire personnelle et familiale, l'appelant énonce ce qui lui semble énonçable.

De même, lorsqu'un proche appelle pour évoquer celui qui souffre et fait souffrir. Malgré une discrétion volatilisée, quand s'évanouissent les barrières du secret bien au sec dans le linge familial et que le consommateur est présenté comme ayant perdu le sens des réalités, le familier qui appelle pour lui trouve encore le moyen de rappeler les bons moments, les plaisirs partagés et le bonheur commun avant le cataclysme alcoolique, la dépendance cannabique ou l'addiction toxicomaniaque. C'est qu'avant tout, la trame familiale et le cercle d'amis tiennent à dire qu'ils voudraient que l'autre s'en sorte, retrouve le goût de vivre et revienne à ses premières amours.

Au sein de ces paroles filantes prennent parfois forme l'ambiance d'un cadre professionnel, l'alcoolisation journalière, les tourments d'une vie qui se désamorce, les astuces pour se donner du courage, les pauses pour adopter une contenance, les tactiques quotidiennes pour se sentir fort, les ruses pour que cessent les tremblements, les mille et un stratagèmes pour lutter contre l'envahissement du stress et les sillons de l'usure. La livraison de ces morceaux endommagés de soi illustre aussi ce que les métiers trop éprouvants, les obligations familiales non assumées et les

normes sociales rejetées imposent comme risques pour le corps qui, à force d'accumuler plaies et bosses, fractures et blessures, dégradation et handicap, trouve un réconfort, un équilibre dans le décapsulage d'une autre bouteille, les « sniffs » à répétition ou une absorption médicamenteuse ordinaire.

La jeune femme et la bouteille

Une double écoute [11] met en avant la mise en objectivation des pratiques addictives d'une jeune appelante. Une femme, la trentaine, la voix pâteuse au début, a vidé seule une bouteille de mousseux. Elle est inquiète de son geste.

L'appelant : Bonjour, j'ai pris de l'alcool, habituellement je ne bois pas beaucoup. Je suis interne en médecine, en psychiatrie. Je commence à 8h30 et termine à 19h, je suis toxicomane aux médicaments. Je me fais des ordonnances. Je ne me sens pas bien.

Monsieur Cèdre, après cette brève exposition, perçoit que, derrière cette absorption d'alcool, se nichent des zones obscures, il lui demande simplement de parler de ce qui lui arrive.

L'appelant : J'ai fait une dépression après une liaison de 3 ans avec quelqu'un qui me frappait. Habituellement j'ai recours à des psychotropes. J'ai honte d'avoir bu parce que cela ne me correspond pas. Il m'est arrivée par contre pour m'endormir d'avaler une boîte de Stilnox entière. Il a commencé rapidement à me frapper. Il était psychiatre, il avait 15 ans de plus que moi. Il m'a totalement manipulée, sa jalousie était pathologique. J'ai honte de mon geste avec l'alcool. Qu'est-ce que je vais devenir ? Comme je suis interne, je m'auto prescrite ce que je veux. Je marche aux « Benzos ». Je fais ma garde, avec une boîte de Tranxène 50, où se trouvent 30 comprimés, je ne dors qu'une heure. Je prends aussi du Céresta. J'ai déjà fait trois sevrages. Une fois par semaine, je suis suivie par un psychiatre. Il me prescrit du Ceresta, de l'Imovane et du Prozac.

Le chargé d'accueil évoque la possibilité d'un autre sevrage qui permettrait peut-être, étant donné sa lucidité sur sa situation de dépendance aux médicaments, de sortir du cercle de la consommation induite par sa facilité à se procurer des produits médicaux.

L'appelant : Un autre sevrage ! Il ne faut pas que mes collègues et les autres médecins ne s'aperçoivent de quoi que se soit. Je suis inquiète pour mon boulot. Je m'installe dans une vie de dépravée.

Monsieur Cèdre remarque ses difficultés à se repérer dans le temps, en effet, elle a commencé la conversation en disant bonjour vers 00h30 et, au cours de la relation, des incertitudes sur le passé, le présent n'arrêtaient pas d'interférer dans sa manière de s'exprimer. Il lui parle de repères perdus, du besoin de reprise sur ses repères.

L'appelant : Oui, vous avez raison, le 3 janvier j'avais

une garde, juste avant j'avais pris des Tranxène 50, ma mère m'a appelée et j'ai cru que je devais être en train de faire ma garde, en fait on était le 2 janvier. Sur mon lieu de travail je donne le change. Je suis quelqu'un d'assez marrant, d'assez compétente je pense. J'éprouve quand même une grande souffrance, je ne me l'explique pas. Il y a dix ans j'ai subi un viol. Depuis j'ai fait deux tentatives de suicide et deux internements psychiatriques. J'ai changé d'appartement, j'ai un chouette boulot, je ne devrais pas déconner. Mes parents ont divorcé, mon frère est toxicomane. Je les ai portés, maintenant ils vont bien.

L'écoutant : Vous ne pensez pas que vous avez tout investi pendant un temps dans le mieux être de vos parents et de votre frère ? Aujourd'hui il faut vous occuper de vous. Je sais que c'est difficile mais il faut retomber sur soi pour pouvoir voir clair et éventuellement changer de vie.

L'appelant : J'ai pris rendez-vous dans un centre de pharmaco-dépendances. Je vais essayer la sophrologie et l'hypnose. Je ne suis pas moi-même avec l'alcool.

L'écoutant (qui montre les aspects positifs de sa démarche) : Au moins votre prise d'alcool vous fait réagir, c'est comme une sonnette d'alarme. Vous avez pris les devants, c'est bien, vous devriez dès à présent, essayer de diminuer vos doses et vos prises.

L'appelant : Jusqu'où je vais aller ? Pour moi, boire c'est franchir un pas, cela veut dire que les médicaments sont devenus insuffisants. Cela me ramène à mes propres patients éthyliques. Parfois, je me sens moi-même plus mal que certains de mes patients. Si un jour je n'ai plus de médicaments cela me fait peur. Je suis consciente des problèmes que cela engendre tant sur les plans physique que psychique. J'ai un fond anxieux permanent, je prends du Zyprexa. Il y a une chose que je n'accepte pas. Depuis un an j'ai pris 15 kg. Je fais 70 kg, alors que j'en faisais 52 tout au long de mes études. Je sais que les médicaments font grossir et je sais que je mange des cochonneries. J'ai un comportement abandonnique.

Monsieur Cèdre lui demande si elle regrette la rupture avec son compagnon.

L'appelant : Je ne regrette pas du tout, notre relation était pathologique. Il était persuadé que je regardais tous les hommes. Quand je l'ai connu, il était angélique. Je pensais ne pas être assez bien pour lui. Il m'a aidé sur le contrôle des médicaments. A la fin il m'espionnait, il se pointait aux urgences, si un pompier arrivait à l'hôpital il téléphonait au service. Il demandait que je laisse ouvert et branché mon portable en permanence afin qu'il puisse écouter toutes les conversations autour de moi. J'ai aussi suivi un harcèlement sexuel de la part d'un médecin hospitalier. Je suis un peu une miraculée. Quand je me suis suicidée, avec des médicaments, je m'étais mise dans un champ afin que nul ne puisse me trouver. Un paysan qui venait chercher son cheval a

appelé les secours.

Le chargé d'accueil la valorise sur ses compétences professionnelles, il constate qu'elle lutte malgré les circonstances, il trouve cela positif d'autant qu'elle semble avoir vécu des choses très dures. La vie est toujours une lutte dit-il, puis : « on sent que vous avez de la ressource, il est temps de faire le deuil de vos blessures ».

L'appelant (reprenant la phrase du chargé d'accueil) : Je suis en lutte permanente, c'est une angoisse de morcellement. Pourtant j'ai fini mes études de médecine dans les premières, j'ai honte. Il faut que je travaille avec mon psy. J'ai trop de facilités à me procurer des médicaments.

Monsieur Cèdre lui dit qu'elle est sur la voie d'un équilibre de vie. Il faut vous reconstruire, on sent que vous êtes lucide, vous voyez assez juste. (Silence). N'hésitez pas à nous rappeler si vous en éprouvez le besoin.

L'appelant : Je vous remercie de votre écoute.

Discipline et exposition de soi

Cet appel expose du soi sans jamais le déverser. C'est un appel de dégrisement. L'épisode alcoolique alerte l'appelante sur une dépendance qu'elle connaît bien. Ses connaissances et sa pratique médicale lui font croire et dire qu'elle contrôle non la prise mais l'effet des médicaments.

Son inquiétude, issue de l'absorption de mousses, lui a permis de dire sa consommation médicamenteuse, son viol, ses tentatives de suicide, ses internements psychiatriques, ses dépressions, la toxicomanie de son frère, le divorce de ses parents, le sado-masochisme de ses relations avec un amant psychiatre, le harcèlement subi par un hospitalier, la peur de ne pas pouvoir achever son internat. Puis de faire état de ses résolutions : diminuer les doses, travailler avec son psychiatre et tout faire pour obtenir son diplôme. Monsieur Cèdre a participé à la mise en forme de ses itinéraires. En lui prêtant une attention constante, en acquiesçant par touches successives, en l'invitant à poursuivre sa parole, en faisant préciser un détail, il l'a fait « accoucher » d'elle-même. Dans ce cas de figure, l'écouter laisse l'appelante prendre son essor et dérouler sa vie car il a « deviné » ce qu'elle attend.

Dans ce témoignage, l'exposition de soi sans concessions est forte. L'appelante décrit la situation, énonce les résurgences de ses faux pas, signale ses relations aux autres assujettissantes, dominées et univoques. Elle souligne avec précision, méthode et sens de l'enchaînement un ensemble comportemental apparemment incompréhensible, mais dans lequel elle sait mettre de l'ordre. Presque avec détachement, elle revient sur son enfer quotidien et son enfermement dans la toxicomanie médicamenteuse. Elle dit la fuite des relations, la solitude installée, la place de la chimie entre le travail à l'hôpital et derrière la protection des rideaux de sa chambre. C'est lorsque l'alcool s'ajoute à la dépendance de l'armoire à pharmacie qu'elle se sent acculée. La bouteille ne fait pas partie de l'univers de sa consommation, elle ne sait pas en maîtriser les effets, elle craint d'être immédiatement découverte par sa hiérarchie. Une

démarche gauche, une énonciation vacillante, une haleine trop forte sont des symptômes qu'elle ne pourra dissimuler. C'est cette crainte d'être prise en flagrant délit d'ivresse qui la fait composer le 113, où elle sait qu'elle ne sera ni accusée, ni jugée, ni sommée de réviser radicalement son comportement. Elle va pouvoir poser, déposer, « avouer » dans l'anonymat et à un inconnu une partie de son fardeau. Elle a envie d'une oreille à défaut d'une épaule, elle a besoin de dire merci. C'est parce qu'elle a le sentiment de déraiper dans le contrôle de son addiction qu'elle cherche une écoute attentive. Elle n'est pas résignée, elle est résolue à mener à bien son internat.

Monsieur Cèdre s'est adapté à la demande, a rassuré sur l'alcool, n'a pas insisté sur sa dépendance aux médicaments et s'est prêté à la narration de l'autre. Il a perçu que l'appelante était dans une auto-réflexion au sein de laquelle la réalité du contrôle des absorptions médicamenteuses était au cœur de son système de résistance.

Dessine moi une écoute

Le bruit de fond des petites accusations, réprimandes, sentences et calomnies a bruisé tout au long de nos double écoutes et s'est invité lors de nos entretiens. Comme un fil rouge, il a emprunté, sous des formes et des formulations différentes, le chemin d'une protection restreinte. Lorsque les appels bredouillent une cohabitation insupportable, une promiscuité désormais douloureuse, un enfant en passe de devenir un étranger, l'écoutant doit mettre à distance, ne pas employer un ton incisif, ne pas condamner mais tenter, dans les derniers plis d'un espoir écorné, de recoller les morceaux familiaux, renouer des rapports filiaux et redonner le goût du lien conjugal. Au creux des narrations [12] émerge également une critique de soi et affleurent les limites de la co-surveillance de ceux qui acceptent depuis trop longtemps un mari alcoolique, un fils violent, un compagnon qui « replonge ». L'appelant *dépendant*, même s'il reconnaît que son cas n'est pas unique, semble murmurer : « je ne suis pas comme les autres ».

Certes, le chargé d'accueil peut être mené en bateau, car ne lui est accessible que ce qui peut être dit, ne lui est donné que ce qu'il veut bien entendre. Parce qu'il ne peut réagir qu'au regard des situations décrites, plutôt que de s'arrêter à formuler une causalité qui prendrait en défaut la constitution du sujet, il doit s'atteler à un déplacement des places auto-assignées. Cependant, les quelques drames esquissés par les appelants apparaissent pertinents pour lire leur rapport à la famille où, souvent, la boursoflure de la dépendance se délite dans les entrées fracassantes et les sorties en catimini entre l'intimité familiale et le monde extérieur, travail au noir et chômage, trafic et petits boulots. Elle ressurgit parfois dans l'échange entre celui qui recueille la parole et celui qui la dépose, notamment lorsqu'une faute affirmée est relatée non comme anomie, mais comme une justification nécessaire à une préservation de soi.

L'analyse sociologique des doubles écoutes, axée sur l'interrogation du descriptible et de l'objectivable, permet d'avancer que la lecture de l'écoutant procède d'une production de lisibilité de normes énoncées par l'appelant qui assigne un stigmaté, confirme une aversion, atteste une présentation de soi pouvant être traduites par l'écoutant comme autant de *bonnes* ou de *mauvaises* conduites familiales et sociales. Les traductions de l'écoutant proviennent davantage de l'écoute de situations

ordinaires répétées qui peuvent le conduire à des jugements définitifs lors de la discussion avec le sociologue sitôt l'appel conclu. Afin de combattre, pendant l'échange, ces interprétations hâtives, l'écouter privilégie les impressions sensorielles, notamment le rythme, le ton de l'autre et le son de sa voix.

Écouter c'est prendre place, refuser, adopter ou se laisser emmener dans une posture, accepter des lieux communs, visiter des intérieurs domestiques, puis proposer une démarche, présenter une structure d'accueil, chercher ensemble des pistes de sorties de crise. C'est aussi découvrir ses préjugés comme ceux des autres, apprendre que l'écoute est une construction socio-historique, de même que celle de l'ordre et du désordre, du sain et du malsain, de la révolte et de l'abandon. Monsieur Tilleul résume cette approche de la manière suivante :

Je m'utilise en tant que caisse de résonance humaine, dans un échange intersubjectif. Je me sers de l'écho qu'a en moi la parole de l'appelant. J'ai besoin d'être en congruence avec ce que cela fait, avec ce que j'accepte ou pas de recevoir, ce que je ne veux pas voir car j'ai des zones d'aveuglement.

L'écoute emprunte des pistes rationnelles pour formuler des questions, initier des réponses ou, pour simplement, aider à dérouler une trame narrative. Au sein de celle-ci, des contentions, hésitations et rires esquissés [13] permettent de deviner les porosités fines entre les formations historiques de l'intime et du privé d'un côté, du collectif et du public de l'autre et de distinguer des dispositifs de pouvoir dans lesquels la place, la requête, les manœuvres des appelants sont assignées par les politiques sanitaires et sociales, notamment les allocations versées, l'accueil institutionnel et les structures de soins.

Tout au long du dialogue avec l'appelant, l'écouter réordonne les faits empiriques qui lui sont délivrés. Souvent celui qui tend l'oreille absorbe une suite de malheurs déversés qui forment une longue chaîne de la misère. Mais il ne taxe pas de délirants ceux qui crient au mauvais sort. Face aux corps et cœurs meurtris, aux coups encaissés et délivrés, aux humbles espoirs cependant fracassés, il concède volontiers misère économique, affective, intellectuelle et morale.

Parfois, ailleurs, quelques professionnels de terrain du sanitaire et du social soupirent : « Si l'on pouvait les sauver malgré eux », désarçonnés qu'ils sont par l'emprise glissante de leur pouvoir [14] sur quelques représentants de minorités sociales dont ils sont priés de s'occuper. Cet énoncé d'échec confirme la condition de la prise en charge : le nécessaire doit rentrer dans le rang sans résister. Au sein de cette configuration, le déni du corps dans le refus du soin, l'incohérence comportementale, l'obstination à refuser de l'aide sont des illustrations du verdict de désocialisation que confirment les logiques aberrantes des minorités constatées par le soignant, l'éducateur spécialisé, le policier.

Qu'en est-il pour l'écouter ? Si celui-ci peut se dire : « je n'ai pas à écouter des gens saouls », « je n'ai pas à supporter des insultes », « je n'ai pas à accepter d'entendre des insanités », « il est hors de question que l'appelant me conduise vers ses délires racistes », il sait par expérience qu'il ne peut sauver personne. Si l'on rappelle ici ces demi-

interprétations, c'est que la disposition à penser le « quand même humain » des marginaux, des misérables, des addictifs se referme parfois bien vite sur des évidences essentialistes et des principes moraux. Lorsque le chargé d'accueil repositionne les discours qu'il relève, il y joint certes des implications morales, mais sans chercher à déposer l'appelant de ses qualités. À ce propos, Monsieur Tilleul rappelle que la relation entre l'écouter et l'appelant est fondée sur des rapports où l'entre humain guide l'échange :

L'humanisme me paraît être la meilleure qualité de l'écouter. Pas dans le sens philosophique mais appliqué à notre métier. De l'humanité, pas de la compassion. Pas de la pitié, de l'humanité. Notre métier, c'est le respect de la différence, il repose sur des critères humains.

La femme clown-médecin

La retranscription et l'analyse d'une autre double écoute [15] montrent que la livraison biographique peut déjouer les démonstrations interprétatives hâtives incluses au sein de n'importe quel dispositif d'encadrement qui tend à privilégier le cercle de la folie à la possession ordinaire de soi.

L'appelant : Bonjour ! Bonne année. J'ai eu du mal à vous avoir. J'essaye depuis Noël. J'ai une question : Que faire avec une allergie au cannabis ? j'ai un problème cutané.

Monsieur Arbousier explique que de nombreux ingrédients coupant le cannabis peuvent produire des allergies. À l'énumération de ces produits toxique, huile de vidange, caoutchouc, henné, paraffine, elle émet des sons horrifiés.

L'appelant : J'ai été aux urgences cette nuit. Je fume très peu, c'est à visée anti-douleur. Je fume l'équivalent d'un joint par mois. J'ai constaté que cela m'a désinhibée. Tous les médecins m'ont dit que c'était bien. J'ai fait des dépressions nerveuses graves. Je me suis grattée, je suis allergique à la pénicilline. Entre-temps j'ai eu un problème au sein. J'ai pris du Solupred et autre chose pour les démangeaisons. Ce soir cela a recommencé à me gratter. J'ai perdu 30 kgs. J'ai beaucoup de problèmes de sommeil. Je vois aussi des médecins différents. Ceux des quatre éléments, des quatre dimensions. J'ai fumé en espérant que cela m'endormirait mais ça me démange encore. Je fume à chaque fois que je grossis. C'est à cause de l'accompagnement de mon époux pendant 16 ans. Maintenant il est mort. Je suis amputée... de mon mari, 30 ans de vie commune. J'ai plein de maux : perte des dents, hernie inguinale, rupture des coiffes des épaules [...]. En période de « revivance » le cannabis me désinhibe. Mon chien m'a sauvé. Les enfants, la famille, les amis s'écartent. On pourrait croire que j'ai une maladie contagieuse. Neuf fois en 6 ans, j'ai perdu 30

kgs. Je suis très forte et très fragile à la fois. Fumer me permet de me recentrer, j'ai un contrôle total sur ma consommation. C'est une de mes filles qui m'a fait des sticks anti-douleurs. J'ai reçu plus de coups que de caresses. J'aimerais fondre sous la caresse des hommes. Depuis le 6 décembre, j'ai décidé de revivre. Le cannabis réveille ma libido. Je fume pour aller à l'encontre de mes douleurs. Mon dealer m'a vu porter ma souffrance et mon mari, il m'a même vu les pieds en sang, il est de toute confiance, c'est presque devenu un ami. J'ai une urine terrible. Je viens d'avoir un abcès au sein. Le bon Dieu n'a pas voulu de moi 9 fois, je suis hors norme, je suis une extra-terrestre. J'ai un chien merveilleux, il me parle avec sa queue, sa tristesse, sa joie, j'essaye de lui apprendre à parler.

Monsieur Arbousier évoque le langage non verbal qui peut passer entre les hommes et les animaux.

L'appelant : Mon chien m'a sauvé la vie, il me la sauve encore. Je préférerais tout de même avoir un cercle de proches. Ils ne savent pas ce qu'ils perdent [*dit-elle en riant*]. En achetant pour 20 euros tous les mois et demi, ce n'est pas trop ? Je ne risque pas de devenir accroc. J'ai eu une expérience de tous les métiers en accompagnant mon mari. J'ai été femme au foyer, infirmière, aide-soignante, j'ai fait les courses, le ménage, les repas... Je suis un clown médecin.

Soudainement elle a envie de déclamer un poème de son cru, son premier texte, écrit en 1996. Elle fait comme si elle cherchait sur son bureau.

L'appelant : Je vais vous lire le premier texte que j'ai écrit, où est-il ? il n'est pas loin, le voilà : Où dois-je aller... Je mériterai la retraite aujourd'hui avec tout ce que j'ai fait.

Monsieur Arbousier lui propose de conclure, il a le sentiment de l'avoir suffisamment écouté, de l'avoir laissé se déverser sans se plaindre, de lui avoir prêté une attention de tous les instants. Il prononce la phrase qu'il utilise tout le temps pour signifier le temps venu de la rupture téléphonique : « N'hésitez pas à nous rappeler si vous en éprouvez le besoin ». Mais la dame ne l'entend pas de cette oreille.

L'appelant : Je vous fais mes étrennes, je vous le partage, mettez le haut-parleur pour les collègues, Bonne année.

Elle se met à chanter une chanson qu'elle vient d'écrire, là encore je n'arrive pas à la noter, elle va trop vite. Sa chanson achevée, elle dit : « je vous remercie infiniment, merci. Vous faites parti de mes frères et sœurs maintenant ».

La sonate du 113 : Trente minutes d'une souriante parenthèse

L'appelante doit avoir entre 60 et 70 ans, son timbre vocal n'est pas aligné sur le registre de la plainte, loin de là, en revanche sa vie en est un

profond écho.

Ce n'est ni un appel déversoir, ni de secours, encore moins du registre du geignement. C'est plutôt un appel où la consommation anecdotique de cannabis sert à privilégier la narration d'une vie qui ne peut se raconter que par le soupirail des malheurs supportés, endossés et étayés. Cette femme récite les coups reçus dans son existence. Pourtant, en dehors de l'énumération de ses malheurs, elle exprime des plaisirs morcelés, des progrès dévoilés, des améliorations encourageantes : un chien omniprésent, l'amitié de son dealer, depuis le 6 décembre elle est dans une « revivance », elle contrôle sa consommation de cannabis, elle est clown médecin.

Ces cinq derniers points sont de l'ordre du contrôle journalier qu'il soit réel ou fictif.

Elle parle aisément, elle s'appuie parfois pour alimenter la conversation de morceaux d'écriture dont elle dispose à portée de main. Elle doit souvent écrire pour calmer son inquiétude. Ce n'est pas de l'exhibitionnisme, du masochisme, encore moins de l'instrumentalisation du 113, comme pourrait l'affirmer, à bon compte, un psychologue pressé. En livrant les mots de ce qu'elle vit, elle cisèle les moments de silence qui ont accompagné le rejet de sa mère, les soins de son mari, les claques encaissées. Enfin, elle parle du vieillissement et de l'abandon tout en s'affirmant qu'elle n'est pas encore morte.

Cette courte analyse court-circuite les facilités des interprétations attendues : vieillesse, sénilité, dépendance, folie. Cette femme nous montre que chaque événement, trouble, malheur sont des moments qui n'appartiennent qu'à elle. Le vécu de ses heurts lui donne un tempo, marque une temporalité, active des stratégies pour les accepter, les rejeter, les écarter. Sa livraison biographique à l'écouter est surtout une manière de peser sur le présent pour tenir en équilibre sur l'instabilité d'un actuel ordinaire et quotidien sur lequel il est encore possible d'exercer une force.

Les états de la voix et les voies de la souffrance au téléphone

La voix « indifférente et neutre, repliée en une région vocale où elle se dépouille si complètement de toutes perfections superflues qu'elle semble privée d'elle-même : juste, mais d'une manière qui rappelle la justice quand elle est livrée à toutes fatalités négatives » (Blanchot, 1970 : 68-69), nous avons eu le sentiment de l'entendre pendant nos doubles écoutes. Cette voix qui donne peu à entendre et tout à écouter, notre oreille « sociologique » a cru la déceler à de nombreuses reprises. L'écouter, en installant sa présence et en dosant les moments réciproques de silence, maintient à distance celui qui s'épanche. La périlleuse familiarité est tenue et tendue par l'élastique d'une écoute qui, par une intonation, un ton, le choix d'un mot, participe à l'effet persuasif de la relation, non pour convaincre l'appelant malgré lui, mais pour l'acheminer vers un régime de confiance en lui.

La relation téléphonique « impose » à l'appelant une réflexion sur soi, une introspection et une rétrospective puisque le dispositif lui demande d'exposer une situation en se prenant pour objet de réflexion. Si l'usage de la voix et de l'infinie variabilité de ses nuances sont également les

signes de l'exercice de la pression sociale, c'est que l'histoire, la souffrance, la blessure prennent corps par la voix. Les effets de présence entre l'écouter et l'appeler sont d'autant plus manifestes et consistants que leurs voix par les tons, rythmes, timbres et débits se complètent, se répondent et résonnent l'une vers l'autre.

De vive voix, à voix basse ou nue, à mi-voix, à haute et intelligible voix. Élever la voix, couvrir sa voix, donner de la voix, baisser la voix, prendre une grosse voix, avoir des larmes dans la voix, avoir la voix prise, être en voix. La liste n'est pas close. Lorsque l'appelant énonce : « je ne sais plus quoi faire ; j'ai tout essayé ; je suis à bout ; cela m'est tombé dessus et je ne sais pas réagir ; cela m'empêche de réfléchir ; cela me monte à la tête ; je suis hors de moi... », l'émotion passe autant par les mots proférés que par la voix qui les chuinte. La voix scande le sens et pèse les choses dites [16]. D'une certaine façon elle peut rendre explicite les présupposés implicites des mots [17]. La lecture de la voix, derrière le positionnement des excuses et des justifications, peut donner à l'écouter des clés de connaissance. La tonalité est alors expression des conditions sociales d'existence et indique la place occupée par le détenteur de la voix. À travers les mots venus, la maîtrise de la langue et de l'élocution, la voix s'élabore en grande partie sur les conditions de vie économique, culturelle et sociale, comme d'ailleurs bien d'autres manières d'être soi, comme le coucher, la marche, la nage, la course, le manger, l'accolade, l'embrassade, les positions sexuelles et celles de l'accouchement [18].

Au téléphone, l'absence de repères visuels donne un poids considérable à l'impact de la voix. Elle peut devenir le corps, parfois l'écouter se figure une image corporelle provoquée par la voix [19]. Pour Madame Pin, elle indique « l'âge de l'appelant » et lui permet de ressentir un « tremblement, une angoisse, un état, un dévoilement ».

Le téléphone fait passer la voix. Pour l'écouter, ça laisse imaginer des tas de choses sur la personne. Tu peux la visualiser ou pas du tout, tu peux imaginer son âge... La voix d'une personne alcoolique n'est pas la même que la voix de quelqu'un d'autre. La voix de quelqu'un qui fume c'est encore différent. Rien que dans la façon de dire « Allô ! » ou « Bonjour » au début... Ça peut être complètement trompeur. Une fois il m'est arrivé de croire que j'avais une adolescente au téléphone et c'était pas vrai du tout ! (Madame Érable)

Enfin Monsieur Cerisier souligne l'importance de la première phrase proférée par le chargé d'accueil :

Par exemple de dire « Drogues Info Service, Bonjour » sans mettre d'intonation, pour la rendre neutre ou « DIS, bonjour ». On met un petit peu de chaleur dans l'intonation, on laisse un petit peu la phrase ouverte comme si on leur disait « entrez, je vous ouvre la porte, on est sur le palier, on va bavarder ». Il faut commencer par légèrement chauffer l'atmosphère. C'est une question de ton, il faut y mettre un minimum de sentiment, d'intérêt en tout cas. Très souvent, il y a très peu de silence après cette phrase.

La voix figure l'appelant. C'est aussi pour cette raison qu'elle peut être trompeuse, d'autant que l'absence totale de représentation invite au fantasme. La relation s'établit, prospère et se rompt entre le chargé d'accueil et l'appelant lorsque l'un et l'autre ont admis l'asymétrie qui les caractérise. L'un demande, l'autre réceptionne, si l'un est sous l'empire d'un produit, l'autre est censé lui apporter des solutions, dans le cas où le premier est sous les verrous de son addiction, le second peut émettre quelques suggestions pour donner du jeu à la dépendance, l'un impute souvent à l'autre une omnipotence, l'autre le crédite au mieux d'une faiblesse passagère.

Lorsque le chargé d'accueil ne voit dans l'appelant qu'un dépressif, un dépendant, un addictif, il le qualifie ainsi du début à la fin de l'appel. Lorsque l'appelant pense que le chargé d'accueil est un demiurge qui va pouvoir d'un coup de baguette effacer tous ses problèmes, il souhaite un miracle. Monsieur Saule estime que, parfois, pour certains appelants, DATIS représente la dernière planche de salut :

C'est comme si on était l'ultime recours, le dernier bastion. Celui où on sait tout. L'endroit inaccessible et fantastique. Je comprends que cela perturbe certains écoutants car des appelants nous investissent d'un pouvoir incroyable. On nous appelle docteur ou professeur.

Dans ces deux cas de figure : déqualification de l'appelant et surinvestissement de l'écouter, l'asymétrie relationnelle devient irréductible et insurmontable. En revanche si l'écouter maintient le fil asymétrique en s'adressant à l'appelant pour le faire parler de l'estime qu'il se porte encore et de ce que la société pose comme estimable, il entre-baille le voile de l'addiction et permet à l'énonciateur de réfléchir sur lui, de jouer sur le registre d'une redécouverte de lui-même permise par le non-jugement d'une situation et l'évocation d'une autre figure sociale que celle de l'addictif, en train de perdre sa famille, son travail, peut-être un toit, bientôt la vie. L'écouter doit chercher à dédramatiser la situation exposée, explicite ou non. Monsieur Saule parle « d'avoir le don de faire sortir la parole enfouie. Car la parole est recouverte par l'alcool et les drogues. Je pense que les produits prennent la place de la parole. Comme la personne se rend compte que cela ne va pas, l'alcool sert de couvercle pour ne pas que cela ne dégénère ». En soulignant que l'appelant peut également être bon fils, bon mari, bon père, en revenant sur les liens sociaux avec ses proches, son cercle d'amis, ses collègues, en parlant d'un ailleurs accessible, d'une porte de sortie, d'une autre manière d'envisager l'assujettissement, le chargé d'accueil lui dit simplement qu'il n'est pas foncièrement différent de ceux qui n'éprouvent pas le besoin d'appeler le 113 [20] et somme toute pas si éloigné de lui. Les affres, les douleurs, les souffrances sont certes un ressenti qui appartient à l'appelant, mais le chargé d'accueil lui signifie que la vie de famille, le projet, le maintien au travail sont les parties communes des hommes et des femmes d'une société. En résumé, après s'être appuyée sur une circularité de l'interaction, la démarche réussie de l'écouter serait d'avoir donné à l'appelant l'envie de reprendre une liberté de mouvements. Lorsque le chargé d'accueil a tordu le handicap, retourné le stigmatisé, détourné la qualification négative sous laquelle l'appelant se désigne, il a rompu avec le sentiment de haine de soi, d'isolement, d'une conscience du trop différent dans lesquels se débat souvent celui qui

demande une aide. Pour parvenir à seconder, fortifier, accompagner l'appelant, il doit savoir écouter.

Au sein de la téléphonie sociale et en l'absence de définition précise et partagée du métier [21], il est demandé aux gens d'avoir des compétences spécifiques constituant les bases d'un savoir écouter : aimer la relation, faciliter le désir de contact, privilégier la communication, jouir d'une facilité d'expression, faire preuve d'une forme d'appétence compréhensive pour l'autre. Ces manières d'être et de faire étant pensées comme maintenant la distance entre l'appelant et l'écouter. Or il arrive que la voix, le message exprimé, l'histoire déroulée émeuvent le chargé d'accueil. L'émotion éprouvée par ce dernier fissure son engagement déontologique distancié et malmène son professionnalisme. Le chargé d'accueil peut abandonner l'attitude indifférente ou détachée au cours de la relation s'il découvre une histoire de vie qui se rapproche de la sienne. Madame Roseau rappelle que

La familiarité nuit à l'entretien et à la durée. C'est parfois très difficile de maintenir la familiarité, l'empathie à distance, pour qu'elles restent ce qu'elles sont sans entraîner vers le copinage, vers la sensation qu'on a du temps parce qu'on parle avec des gens qu'on aime, des amis.

Le danger est de se retrouver dans une situation qui ne correspond plus à une disponibilité professionnelle. Dès cet instant le rapport entre l'appelant et le chargé d'accueil ne se construit plus sur un régime équilibré, sur un partage commun, sur une élaboration réciproque de « sortie de crise », mais sur une contagion des émotions où le dévoilement, l'intériorité, l'énonciation font sortir l'écouter de ses gonds de salarié. Pour éviter ce dérapage, il faut que la familiarité, la proximité, l'empathie restent à leur place, sous peine de conduire à l'installation d'une conversation entre amis, de donner l'impression que le chargé d'accueil dispose d'un temps infini, ou de faire croire à un état d'écoute permanent. C'est d'autant plus vrai que la double écoute a mis en avant l'efficacité des voix dans la rencontre. Il est apparu que la faculté d'émouvoir était véhiculée par les effets de présence de la voix qui, à la fois, initie les émotions, laisse entendre les silences et incarne la relation. Cette force de l'élocution est d'autant plus remarquable qu'une fois l'histoire retranscrite, les morceaux de la vie animés par la voix semblent ternes, dénués d'intérêt, déjà entendus, alors qu'à l'écoute ils étaient apparus graves, bouleversants et émouvants [22]. Cette sensation est provoquée et amplifiée par la place gagnée par la voix en l'absence de support visuel. Elle devient alors le seul médium par lequel l'appelant se manifeste. Dans la relation d'écouter à écouter, la manifestation de la présence de l'un et de l'autre ne peut s'incarner que par une tessiture faisant de l'inconnu quelqu'un à qui on va dire des choses de l'ordre de l'intime et qui saura de quoi on parle. La narration de soi, la souffrance, la blessure prennent corps par et dans la voix, les effets de réciprocité entre l'appelant et le chargé d'accueil sont d'autant plus marqués que leurs rythmes vocaux se répondent, se font écho et se comprennent.

D'ailleurs, quelques écoutants relèvent la dimension créatrice de leurs interventions. Ainsi, pour monsieur Chêne, l'entretien est « une forme de créativité qui idéalement se remettrait en jeu à chaque appelant ». Monsieur Tilleul est plus nuancé : « c'est un peu créatif ce qu'on fait. On

invente des réponses. Les réponses que l'on donne à des demandes précises, ce n'est pas de la connaissance. C'est chercher ce qu'il y a dans la tête de l'appelant ». Quant à la relation pour Monsieur Arbousier : « Ce n'est pas une œuvre d'art c'est une création d'improvisation. Il faut qu'il se passe quelque chose qui ne s'est jamais passé avant. Il faut que l'appelant comprenne un truc auquel il n'avait pas pensé. Pas seulement sur les drogues d'ailleurs ».

Malgré ce cadrage créatif issu d'un pragmatisme individuel et collectif appliqué à l'aune de la pratique téléphonique, l'écouter tombe parfois sous le coup de l'émotion. Pour celui qui écoute, la répétition du malheur, la fatalité du dominé, la destinée implacable de l'éternel souffrant se renversent lorsque l'histoire portée à ses oreilles, proche de la sienne, fait état de possibilités de réversibilité. Ainsi Madame Pin évoque un appel où ses peurs en tant que mère sont avivées :

Quand j'entendais des femmes parler du fait qu'elles avaient été violées ou qu'elles avaient subi des incestes, ça me touchait mais sans me bouleverser. Par contre, une femme m'a raconté que son fils d'une vingtaine d'années s'était fait violer par deux hommes. Ca a été très violent pour moi. En fait, ce qui m'a beaucoup plus touchée c'est que cela pouvait toucher mes enfants.

Quant à Madame Erable, elle relève la notion de « mal écoute » lorsque l'appel renvoie à une situation personnelle très douloureuse :

Je me souviens d'un cas où j'ai eu l'impression de mal écouter. Il s'est trouvé que je suis tombée, très peu de temps après avoir appris que mon fils avait une maladie génétique rare, sur une dame qui avait cette maladie. J'aurais pu, en tant qu'individu, lui poser plein de questions, mais qui n'avaient rien à voir avec le boulot que je faisais là. J'ai dû faire un très gros effort pour rester uniquement professionnelle.

Si l'émotion ressentie lors de la plupart des appels est une dimension intégrée dans la pratique, elle prend la forme d'un engagement différent lorsque le chargé d'accueil découvre que le message de l'autre pourrait aussi être le sien. Affaiblie par une contagion émotionnelle, l'attitude détachée, indifférente ou lointaine à son égard, devient impossible. Mais, en général, la lecture de nos entretiens et la retranscription de 170 heures de double écoute ont fait apparaître un outil qui permet à l'écouter de tenir le fil du dialogue et de « guider » l'appelant : le ton persuasif.

La persuasion par le ton

Le ton tranchant employé par l'écouter ne signifie pas que son discours se nourrit d'injonctions sans appel, de convictions éructées, de directions à suivre, de reproches, de critiques, de leçons qui seraient nécessaires au mieux être de l'appelant. Il pointe simplement du doigt que le murmure d'une écoute flottante, c'est-à-dire attentive, présente et réactive, nécessite un ton qui donne le *la* de la relation à l'autre. Il s'agit plus simplement pour l'ensemble des écoutants de prouver par le ton persuasif (calme, circonspect, neutre) de leur voix que le locuteur est face

à un professionnel avec qui le dialogue a des chances de le faire basculer dans un autre mode de préhension de sa situation. Le ton persuasif est celui qui peut permettre à l'appelant de prendre conscience que la spirale de la fatalité et le poids de la détermination dans l'addiction peuvent être réversibles.

Le timbre, les intonations, les tonalités de la voix du chargé d'accueil sont des outils artisanaux qui permettent de briser la destinée déjà écrite, la vie jouée d'avance ou la fatalité du malheur. Les voix participent à la réversibilité de situations présentées comme désespérées. Le ton persuasif ne cherche pas à convaincre coûte que coûte, malgré l'autre et à contre-courant, il incarne l'entretien en affirmant et confirmant sans cesse une présence d'écouter. Il traduit à la fois la singularité de l'histoire écoutée, le maintien de la distance et le respect de la pudeur de l'autre. L'impact et le rôle de la voix sont importants car c'est l'appelant qui agit. Il décroche, il demande et appelle de l'aide. Son coup de téléphone est, la plupart du temps, l'aboutissement d'un cheminement personnel, en dernier recours, comme l'ultime carte à jouer, un peu en désespoir de cause. Les savoirs théorique, intuitif et empirique de l'écouter sont d'autant plus aiguisés lorsqu'il sait mesurer au plus près et dans un bref délai l'état d'esprit, le chemin parcouru et la demande de son interlocuteur. En nous inspirant de la formule de Descartes (1966 : 99) à propos des aveugles : « ils voient des mains », nous pourrions affirmer que les chargés d'accueil voient des oreilles. Mieux, la relation téléphonique, qui ne fait pas référence au regard comme dévoilement et présentation de soi, leur fait lire les voix et donnent des yeux à leurs oreilles. L'expérience de l'écoute à tâtons, l'accoutumance aux intentionnalités des appelants, l'accumulation des ressentis dépasse la pratique téléphonique en aveugle. L'apprentissage, l'installation et l'usage de la relation d'écoute instillent un sixième sens nourri à l'intuition pragmatique, seule capable de se figurer, de traduire la demande et la position de l'appelant afin de pouvoir le remettre en mouvement. Le fait de ne pas voir l'autre modifie le rapport à la connaissance que l'on peut s'en faire. En l'absence de figuration, l'écouter développe une écoute particulière qui, avec acuité, lui permet de déchiffrer les dévoilements intimes de l'appelant. Le handicap de ne pouvoir se voir devient un avantage pour les deux protagonistes. C'est dans ce cadre spécifique que nous pouvons parler de l'intuition des écoutants. Cette dernière leur permet parfois de deviner, de faire dire, de se diriger en bouleversant les conditions de l'échange ordinaire. La relation en aveugle guide la réciprocité des réflexions qui se confrontent. Sollicité pour écouter dans une co-présence anonyme et non figurable, le chargé d'accueil doit se passer de la centralité du regard, en vigueur dans l'ensemble des relations humaines [23], en s'appuyant sur d'autres modes d'appréciation de l'autre qui déstabilisent, révèlent et font comprendre tout à la fois. On pourra nous objecter que l'intuition des écoutants, comme les sens, nous trompe, il n'en demeure pas moins qu'elle repose sur une réflexion de type rationnel car elle se fonde sur l'observation d'une écoute, une expérience professionnelle partagée et un ensemble de pratiques individuelles et collectives qui ne forment pas seulement un système de représentations mais, pour filer la métaphore photographique, qui ajustent, zooment, font le point, en donnant un éclairage unique par l'intermédiaire de la focale d'un écoutant à partir du dévoilement partiel d'un appelant, à un instant unique et avec le matériau biographique juste livré.

Pour conclure

Ecouter l'autre, clarifier sa situation et réfléchir avec lui à la non-fatalité du malheur qu'il expose sont trois facettes complémentaires du métier de l'écouter de DATIS. Mettre en œuvre l'écoute aide à desserrer les entraves addictives de l'appelant « accro », sans lui délivrer un kit clé en main destiné à résoudre l'ensemble de ses difficultés. Il cherche, plus humblement, à soulever quelques pans du voile d'opacité qui parfois empêche le « mal-portant » d'interroger l'évidence de ses silences sur un état de fait trop extérieur à soi. Le premier obstacle à surmonter pour le professionnel de l'écoute est sans doute de contourner l'impossibilité chez l'homme en demande. Cela n'est possible que si l'écouter parvient à ne pas installer la relation dans un rapport hiérarchique vertical. La voix persuasive, en usant d'un langage de nature directive, sans autoritarisme, intransigeance, ni hostilité, fait partie de la panoplie des méthodes de l'écouter avec laquelle il peut poser la possibilité d'une réversibilité, d'un basculement de réflexion, d'un retournement de situation.

Pour que cette relation s'équilibre, il faut qu'à la présence *suffisante* de l'appelant réponde la présence *accompagnante* de l'écouter. Il est nécessaire que les éventuelles digressions de l'un et les silences de l'autre ne soient pas trop long au risque de perdre le sujet de l'interaction. Quels que soient le contexte présenté, le milieu social d'appartenance, la personnalité devinée, le produit consommé, l'émotion générée, celui qui s'évoque ou qui énonce la situation d'un tiers ne peut pas « s'absenter » de la parole qu'il délivre, tout comme celui qui écoute ne peut « rêvasser » lors de la réception du message. Les engagements doivent se dérouler dans une réciprocité des échanges. Un appelant qui ne fait pas suffisamment acte de présence ne peut accrocher l'attention du chargé d'accueil. Un écouter trop inattentif livre des indices à l'appelant qui le fera douter de sa capacité à l'écouter. La durée idoine de l'appel dépend de l'instauration de cette relation téléphonique si difficile à décrire, si particulière à établir et si délicate à évaluer. Elle a sans doute à voir avec la démarche de quelques écoutants qui soutiennent la politique de réduction des risques [24] et qui parviennent à associer leur métier à une interrogation sur la société, le phénomène de l'addiction et la place qu'ils s'attribuent dans l'encadrement des addictifs. Ainsi, Monsieur Acacia rappelle que chaque appel est une nouvelle rencontre au sein de laquelle :

Ce qui va compter c'est l'écho de la parole de l'autre, l'écho de cet écho en soi et comment on renvoie quelque chose à l'autre. Cela demande de savoir ne pas vouloir avoir raison. Ne pas vouloir absolument faire passer quelque chose. C'est une forme de présence à l'autre qui est à la fois très active dans la disponibilité, même une forme d'autorité. Du moment où on ne triche pas sur la disponibilité, si on ne s'affirme pas dans une position de savoir, on peut se permettre d'être autoritaire.

Car même si nos treize écoutants essayent d'éviter de passer par le mot d'ordre, l'injonction, le devoir à être pris en charge, en privilégiant des « ... mots qui seraient comme de passage, des composantes de passage... » [25], il reste que, même si le dispositif de l'écoute ne peut se laisser réduire à une unique fonction de normalisation, l'écoute téléphonique

[26] des consommateurs en excès est, d'une part, une manière de canaliser et de connaître les pratiques de populations stigmatisées (toxicomanes, alcooliques, sans abri, pauvres). D'autre part, un souhait gouvernemental d'une attention sanitaire et sociale, souvent animée par une logique psychologisante qui minimise le cadre social de l'apprentissage, de l'addiction et du métier du sujet.

Depuis une vingtaine d'années, une des représentations de l'assisté s'est cristallisée autour de la figure de la dépendance. Le précaire, bientôt désaffilié, est celui qui cumule de mauvais rapports avec la justice, consomme en excès et embouteille les services sociaux. Dérangante, la figure du pauvre est assez floue, mais repérable sous la bannière de l'addiction. En filigrane, les services téléphoniques d'urgence et d'information exigent d'eux qu'ils ne parlent pas trop fort, qu'ils n'insultent pas les bénévoles ou les professionnels qui leur viennent en aide et qu'ils ne discutent ni le sort qui leur est réservé, ni la place qu'ils occupent. Les écoutants du téléphone, les « recevants » des services sociaux, les accueillants en centre de soins écoutent, font asseoir et les admettent s'ils se laissent insuffler un comportement adéquat, s'ils affectent une pensée docile. L'État, sous couvert d'une bienveillante écoute [27] et le discours de ses agents, encadre les mécontents, les souffrants, les dépendants afin de fixer la révolte naissante, colmater les fuites du social et juguler la haine à l'égard d'une société qui veut bien s'en occuper à la seule condition que le ton reste sourd, les gestes gourds, que les revendications se contentent d'un léger bruissement. Monsieur Tilleul résume ainsi cette facette de son service :

Certaines demandes nous dépassent parce qu'on y entend la détresse. On se retrouve dans l'impuissance, dans l'incohérence du social. La téléphonie sociale n'est pas une réponse, c'est un moyen de se défausser. Pour des gens qui ont été martyrisés, victimes d'injustice à différents niveaux, qui sont tout le temps victime, on ne peut rien. Cela me stresse parce que quelque chose en moi aimerait pouvoir répondre, or la seule solution c'est de me dire que je n'y suis pour rien. Quand on raccroche on n'est pas bien.

Cette réflexion rejoint l'analyse de Numa Murard (2003 : 231) à propos du partage social de la notion de culpabilité : « si la culpabilité est chevillée au cœur de nos contemporains, c'est qu'elle est indispensable au fonctionnement des institutions, indispensable à un régime politique fondé sur le droit, indispensable à une société structurée en classes ». Ainsi recourir à l'écoute téléphonique bienveillante, hormis le bénéfice personnel que l'appel peut procurer, c'est répondre à la sollicitation morale de la société qui appelle à la responsabilité individuelle des consommateurs effrénés. C'est finalement se résoudre à rester dans le rang de ceux que l'on plaint, aide et renseigne en contre partie de quoi ils doivent rester à leur place. Les implicites reconnaissances du discrédit sont autant de micro témoignages qui mènent l'appelant d'une responsabilité de son état individuel à un sentiment de culpabilité car son comportement est souvent présenté comme une menace pour la société. Le chemin de cette culpabilisation fait accepter à l'appelant sa condition de souffrant et prévient des formes de contestations tant individuelles que collectives.

C'est sans doute en raison même de son dispositif que l'oreille de la téléphonie sociale recueille dans ses tympans le plein d'amertume, devient le réceptacle des revendications des sans grade et expose le désordre familial.

Notes

[1] Cette recherche, commandée par DATIS, a été menée avec Jean Fournié du 1er décembre 2003 au 31 août 2004. Je remercie Karine Grouard, directrice de la structure Accueil téléphonique, pour l'attention qu'elle a su porter à notre travail.

[2] Il s'agit d'une double écoute passive qui consiste à respecter une stricte neutralité lors de la conversation engagée entre l'appelant et l'écoutant, ni commentaires, ni gestes, ni exclamations de la part du chercheur. Les retranscriptions des entretiens ont été effectuées sous forme manuscrite. La double écoute a pu avoir lieu avec les treize écoutants qui avaient accepté d'évoquer leur pratique en face en face avec l'un ou l'autre des chercheurs.

[3] Dès 1982, le gouvernement Mauroy avait mis en place la Mission Interministérielle permanente de Lutte contre la Toxicomanie (MILT). Placée sous l'autorité du Premier ministre, elle devait coordonner l'ensemble des actions de l'État en matière de prévention, prise en charge sanitaire et sociale et de répression. Par le décret n°96-350 du 24 avril 1996, la DGLDT est devenue la MILDT.

[4] Avec l'éclatement de la notion de drogue, on assiste également à un éclatement dans les types de consommation. Entre l'usage récréatif et la dépendance s'est glissé l'abus ou l'usage nocif qui complète le panel des pratiques en matière de conduites addictives en général (voir Reynaud, 2002).

[5] C'est dans le contexte de l'affaire du procès du « sang contaminé », où de hauts personnages de l'État sont mis en accusation, que le gouvernement d'Edouard Balladur décide, par une circulaire ministérielle du 21 juillet 1994, de développer des programmes de substitution et de reconnaître les associations d'usagers de drogue. Cette nouvelle manière de penser l'addiction privilégie l'éducation sanitaire, l'amélioration de l'accès aux structures de soins, les prescriptions de produits dits de substitution et la promotion de l'organisation des usagers de drogues en association d'auto-support. La politique de réduction des risques signe la victoire de ceux qui privilégient, en matière de prise en charge de la toxicomanie, la santé publique à une priorité répressive.

[6] Circulaire du 8 septembre 2000.

[7] Lors de cette recherche, nous avons conduit des entretiens et participé à des doubles écoutes avec 13 chargés d'accueil du service. Dans cet article, pour préserver leur anonymat, nous avons choisi de leur donner des noms du monde végétal : Mesdames Acacia, Erable, Roseau, Pin et Messieurs Cerisier, Saule, Chêne, Tilleul, Cèdre, Arbousier.

[8] Cicourel (2002 : 25).

[9] Depuis le 6 octobre 2004, le 113 est devenu le 0800231313.

[10] Ils ont eu une formation et une activité intermédiaire dans le monde du spectacle (comédien, musicien) ou dans celui de l'éducation

(enseignant dans le secondaire), ils penchent vers une sensibilité politique à gauche et se sont engagés, soit volontairement, soit sur le plan professionnel dans la relation d'aide dans les domaines sociaux ou médicaux avant de rejoindre DATIS, enfin ils ont souvent rejoints DATIS par le biais d'ami(e)s travaillant déjà dans la structure. Mais plus qu'un habitus commun, les 13 écoutants partagent trois caractéristiques principales. Ils soutiennent la politique de réduction des risques, s'opposent à une interprétation trop psychologique du discours de l'appelant et privilégient la mise en perspective de sa situation afin de le déculpabiliser. Nous soulignons que nous n'avons pas pu nous entretenir avec l'ensemble des salariés de DATIS puisque les entretiens étaient proposés sur le mode du volontariat. Pour la même raison la double écoute avec eux n'a pas pu avoir lieu. Nous avons appris par la suite que la majorité des écoutants ayant refusés de participer et de s'intéresser à notre recherche étaient ceux qui privilégiaient une approche moralisante des addictions, n'adhéraient pas à la politique de réduction des risques et situaient le souffrant en dehors des agencements de la vie sociale.

[11] Troisième appel de 45 minutes du 14 décembre 2003, initié à 22h30.

[12] Au sein du monologue ressassé et enchâssé dans les murmures du discours, bien davantage que l'exposition visuelle de soi, le langage met à nu le for intérieur. Foucault (1966 : 527) rappelle que le langage est *stricto sensu* l'expérience du dehors.

[13] Les relations d'enquête et d'écoute les visitent sans cesse. Enquêteur et enquêté, appelant et écoutant, parfois soignant et soigné se prêtent à sourire et à rire pendant leurs échanges. Le rire est signe, pudeur, connivence. La présentation de soi sous une forme humoristique prévient l'écouter, le teste, lui montre que l'appelant n'est pas dupe. Il permet, à couvert, de pouvoir lever le voile sur l'intimité de l'enquêté. L'humour énoncé permet de dépasser les mots de la narration en les coiffant d'un autre sens. Monsieur Chêne évoque le rôle de l'humour pour débloquer la relation avec l'appelant : « J'aimerais bien me servir plus souvent de l'humour et du rire. Je pense que c'est un très bon moyen pour assouplir les défenses, rendre moins rigides. Mais l'humour doit être quelque chose de spontané. C'est le mot d'esprit qui vient, je suis peut-être trop tendu pour le laisser venir. Je me souviens de moments où c'est venu ».

[14] Voir notre article (Proth et Raybaud, 2004) sur l'installation de trois sans logis dans un aéroport parisien qui échappent au contrôle exercé habituellement par le service médical.

[15] Double écoute du 14 janvier 2004, tranche 22h-2h, appel de 30 minutes.

[16] L'analyse nietzschéenne rappelle que le mot qui désigne peut également être une entrave, un masque, un leurre : « l'apparence initiale finit presque toujours par se transformer en essence et agit comme essence » (Nietzsche, 1972 : 58).

[17] À ce propos, lire Garfinkel (1967).

[18] Se reporter aux textes de Mauss (1950 : 380 et sq.).

[19] À n'en pas douter l'appelant s'appuie sur les mêmes signes pour se figurer l'écouter. Si le corps de l'appelant est absent lors de la relation téléphonique, il est évoqué, presque perçu, sous le couvert de dispositions, de pratiques, de procédés, de comportements, d'attitudes, de manières de s'évoquer qui le rendent tangible et le font ressentir. Les énumérations empiriques écoutées renvoient à d'autres registres plus formellement énoncés, construits en concepts plus ou moins propres à chaque profession et à d'autres possédants du discours institutionnel.

[20] Boltanski (1995 : 51-68), dans le contexte carcéral, parle du nécessaire « remplissage » de la personne prisonnière afin de la faire sortir de sa condition disqualifiée de prisonnier : « C'est ainsi qu'en s'adressant au destinataire en tant qu'il appartient à une famille avec ses habitudes, ses rituels et ses fêtes (...) on peut lui donner, comme on dit, figure humaine et, du même coup, faire ressortir ce qu'à d'inhumaine la condition carcérale à laquelle il est soumis ».

[21] Dans la majorité des cas, c'est par le biais d'une charte professionnelle que le métier est posé par chacun des services du champ de l'écoute téléphonique.

[22] Ailleurs, les textes ordinaires, les poèmes, la prose lus par des comédiens reprennent une dimension incarnée, émotionnelle et contemporaine car l'artiste « vit » littéralement sa lecture et fait passer l'intensité des sentiments jusqu'alors simplement laissés, en suspens, sur le papier. Dans la restitution en atelier de textes issus de notre double écoute, la charge émotionnelle des situations décrites et exposées oralement est étouffée. C'est presque un regard clinique qui se pose et dispose d'un objet inerte facile à « pathologiser » sans coup férir.

[23] Des sociologues, surtout anglo-saxons, ont souligné que le « mauvais » regard peut aussi être un handicap. Le regard insistant, fixe, scrutateur, menaçant, peut être ressenti comme troublant, inconfortable ou inquiétant, lire Stack et Plant (1982).

[24] Au sein de DATIS, depuis dix ans, les pour et les contre cette politique restent dos à dos.

[25] Deleuze et Guattari (1980 : 139).

[26] Outre la téléphonie sociale, au sein du dispositif initié par l'État au cours des années 1990 afin de répondre à la souffrance sociale des « sans paroles », les lieux d'écoute ont occupé une place privilégiée. Cette assistance aux populations en difficulté suppose la récolte des états de souffrance de ces dernières. Faire taire le bruissement social avant la révolte collective en offrant, à portée de combiné téléphonique, un espace réceptacle ou déversoir de la plainte individuelle désamorce la détresse, confirme le rôle de l'État dans la prise en charge des diverses formes de fragilité, d'addiction ou de disqualification et légitime une nouvelle manière politique de traiter la question sociale. Lire Pinell (2002).

[27] Pour une analyse de quelques lieux d'écoute de différentes formes d'expression de la souffrance se reporter à Fassin (2004). Sur la propension de nos élites à multiplier les lieux d'écoute plus propices, selon eux, à s'occuper non plus des exploités mais des exclus, lire Hazan

(2006).

Bibliographie

BLANCHOT M., 1970, *Le moment venu*, Paris, Gallimard.

BOLTANSKI L., 1995, « La présence des absents », *Cahiers de la Villa Gillet*, 2.

CICOUREL A. V., 2002, *Le raisonnement médical. Une approche cognitive*, Paris, Seuil.

DELEUZE G. et GUATTARI F., 1980, *Mille plateaux, capitalisme et schizophrénie*, Paris, Les Editions de Minuit.

DESCARTES R., 1966, « La Dioptrique », in *Discours de la méthode*, suivi d'extraits de la Dioptrique, des Météores, de la vie de Descartes par Baillet, du Monde, de l'Homme et de Lettres, Paris, Garnier-Flammarion.

DGLDT, 1990, *Charte « Combat pour la vie »*, Document DGLDT.

FASSIN D., (dir), 2004, *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*, La Découverte, Paris.

FOUCAULT M., 1966, « La pensée du dehors », *Critique*, 229.

GARFINKEL H., 1967, *Studies in Ethnomethodology*, New Jersey, Prentice Hall Inc.

HAZAN E., 2006, *LQR. La propagande du quotidien*, Raisons d'Agir Editions, Paris.

IGAS, 1998, « La téléphonie sociale, entre information et écoute public », Document IGAS [Rapport annuel de l'Inspection Générale des Affaires Sociales].

MAUSS M., 1950, « Les techniques du corps », *Sociologie et anthropologie*, PUF, Paris.

MILDT, 1999, Plan triennal de lutte contre la drogue et de prévention des dépendances (1999-2000-2001), Paris, La documentation Française .

MILDT, 2004, Plan gouvernemental de lutte contre les drogues illicites, le tabac et l'alcool, 2004-2005-2006-2007-2008, Document de la MILDT.

MURARD N., 2003, *La morale de la question sociale*, Paris, La Dispute.

NIETZSCHE F., 1972, *Le Gai Savoir*, Paris, Garnier-Flammarion.

PINELL P., éd., 2002, *Une épidémie politique. La lutte contre le sida en France, 1981-1996*, Paris, PUF.

PROTH B. et RAYBAUD V., 2004, « Une famille de SDF recomposée à l'aéroport », *ethnographiques.org* (en ligne), Numéro 6 - novembre 2004, <http://www.ethnographiques.org/2004/Proth,Raybaud.html>.

REYNAUD M., 2002, *Usage nocif de substances psycho-actives*, Paris, La Documentation Française.

STACK G. J. et PLANT R. W., 1982, « The Phenomenon of Look », *Philosophy and Phenomenological Research*, XLII (3).