

Numéro 133 – Printemps 2007

S.O.S Amitié

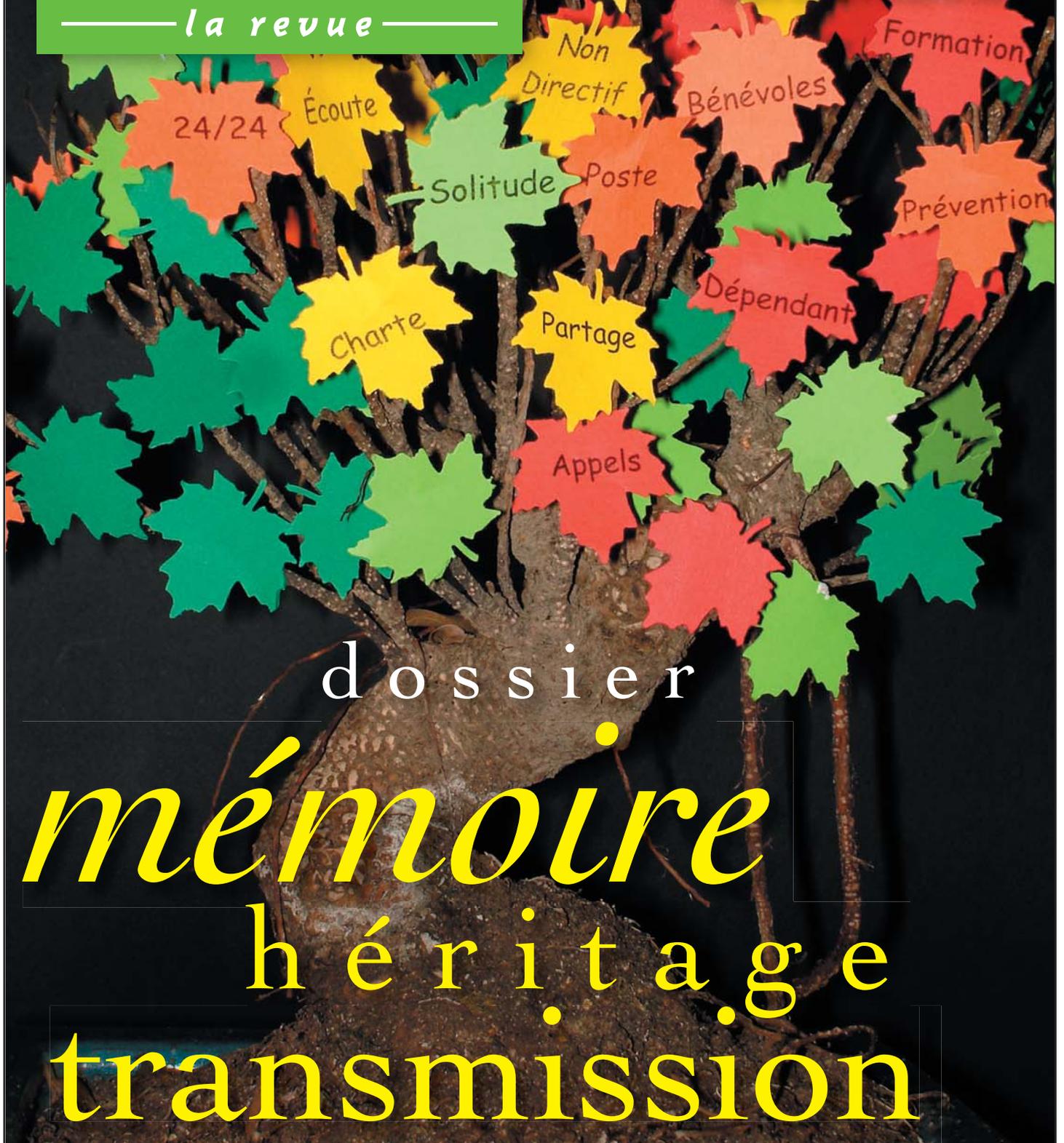
— la revue —

INTERVIEW **JEAN NICOLAS**

VESTIGES, VERTIGES, TRACES
ET PETITS RESTES...

**CENT ANS APRÈS
LE PREMIER APPEL**

TRIBUNE **ANONYMAT ET
COMMUNICATION**



dossier

mémoire héritage transmission

Un mal.  Des mots.

S.O.S Amitié



DIALOGUE, DÉBAT ET DISCERNEMENT

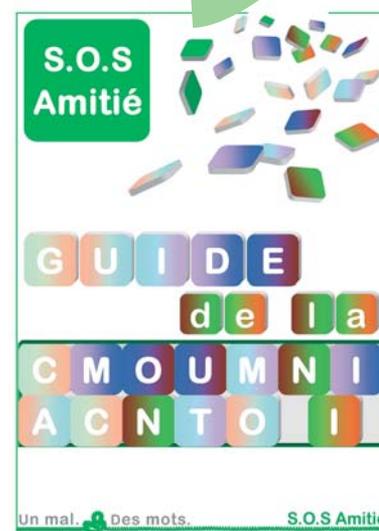
La communication a fait débat au sein de S.O.S Amitié pendant plusieurs années, aucun des membres de l'association ne l'ignore. Et, qu'on le veuille ou non, qu'on s'en désole ou s'en réjouisse, le consensus ne se fait pas sur le sujet, et ce débat reste vif. Peut-être certains seront-ils alors surpris que la revue, émanation fédérale, ouvre ses pages à un point de vue qui n'a rien, lui, de fédéral, prenant ainsi (prétendument) le risque d'attiser ledit débat au lieu de l'apaiser. Taire le débat !... Voilà qui pourrait être tentant, mais ce serait oublier la richesse que peuvent parfois receler le dialogue, la contradiction et la confrontation. Car c'est bien aussi par ces chemins-là que se construisent et parfois se renforcent l'argumentation et la réflexion. Et c'est aussi par là que, de temps en temps, on modifie son point de vue et qu'on infléchit sa position, jusqu'à trouver, quand cela est possible, un terrain d'entente. Considérons donc que l'absence de débat est plus nuisible, moins fertile en tout cas, que le débat lui-même qui est nécessaire et vital. La condition absolument primordiale est de s'entendre et s'accorder un minimum, et sur la manière d'être en désaccord, et sur ce qui fait désaccord. C'est là que commence le terrain d'entente. Et c'est là aussi, très certainement, que chacun doit faire montre de discernement - et de bonne foi, mais cela va de soi.

Le discernement, pour la revue, c'est d'abord évaluer un article vis-à-vis du respect de la loi et des bonnes mœurs (bien évidemment !). C'est ensuite estimer si cet article est publiable, c'est-à-dire s'il s'inscrit dans la ligne éditoriale de la revue, s'il est correctement écrit et si sa longueur convient. C'est également considérer la présence d'une construction dans l'article, que le point de vue est étayé et argumenté, tout en se gardant impérativement (et là le discernement est indispensable) de le juger au regard de notre propre point de vue, c'est-à-dire, ici, du point de vue des membres du comité de rédaction, voire de ceux du Conseil d'administration fédéral.

Du point de vue de la revue en tant que publication fédérale, le discernement consiste à ne pas confondre les règles que se donne l'association avec une sorte de vérité définitive. Précisons ce point qui est fondamental : les instances fédérales sont garantes du respect des règles adoptées démocratiquement par la fédération (c'est-à-dire l'ensemble des personnes morales et physiques membres de S.O.S Amitié) ; la vérité (comme la logique, même si celle-ci est clairement à l'œuvre dans l'éthique de la communication adoptée par S.O.S Amitié) n'a rien à voir avec la fonction qui consiste à garantir le respect des règles. La Vérité, si elle existe, nous est inaccessible ; les vérités, souvent, sont relatives ; les règles, quant à elles, sont susceptibles d'être un jour différentes. Et si de nouvelles règles étaient un jour adoptées par la fédération, les instances fédérales auraient tout autant à les faire respecter.

Mais ce n'est pas à l'ordre du jour... Et le discernement impose de ne pas conclure de la publication dans la revue d'un point de vue qui n'a rien de fédéral, qu'il sera désormais possible de s'exprimer dans les médias en tant qu'écouter sans que cela ne soit une transgression. Loin s'en faut. On a le droit d'avoir et de faire entendre un point de vue différent, mais on a le devoir de respecter les règles. Le respect des règles est même certainement – sans garantie de résultat, bien sûr – le premier pas pour faire avancer un point de vue différent. Et il y a des voies pour faire entendre sa voix. La revue est de celles-là. ■

S'entendre et s'accorder un minimum, et sur la manière d'être en désaccord, et sur ce qui fait désaccord.



Le numéro 134 de la revue S.O.S Amitié (été 2007) sera le numéro extérieur annuel, et sera consacré à l'écoute. Pour cette occasion, le comité de rédaction invite chacun des bénévoles de l'association à exprimer en quelques lignes « ce qu'il pense de l'écoute S.O.S Amitié ». Il ne s'agira pas ici d'apporter un témoignage « personnel », mais, bien plus, de porter un regard distancié sur cette écoute et d'en dire quelque chose. Pour ceux qui ont un « bon coup de crayon », la réflexion pourrait s'exprimer au travers d'un dessin (accompagné ou non de quelques lignes).



- 05 Mémoire et fidélité
- 08 Acteurs de notre vie
- 10 Vestiges, vertiges, traces et petits restes...
- 12 Question de mots : devoir de mémoire ?
- 13 De la clef du poste à la clef des champs
- 15 La fidélité selon André
- 16 Docu-fiction : cent ans après le premier appel

mémoire héritage transmission

D'emblée, le thème de ce dossier évoque « l'entre » : ce qui passe, ou pas, de « l'un » à « l'autre », parfois de « soi à soi ». Les modalités de ce « passage » sont multiples, infinies peut-être, et on comprend de suite que l'exhaustivité est impossible sur un tel sujet. Nous tentons toutefois d'y apporter quelques modestes éclairages.

Questions à Jean Nicolas

MÉMOIRE ET FIDÉLITÉ

Il nous a paru particulièrement pertinent d'interroger un grand témoin de près de trente années de l'histoire de S.O.S Amitié, Jean NICOLAS, écoutant à Reims durant les années quatre-vingt avant de participer activement à la vie de la Fédération et, notamment, à la rédaction de la Charte telle que nous la connaissons jusqu'à ce jour.

À l'intention de ceux des écoutants qui ne vous connaissent pas (ou peu), pourriez-vous rappeler qui vous êtes et quel a été votre parcours au sein de S.O.S Amitié ? Quels étaient vos moteurs au départ ?

Je n'avais pas encore quitté une vie professionnelle passionnante et très prenante - dans le monde de l'entreprise - lorsque je suis entré en formation initiale en 1979. Alors que je me posais encore la question « à quoi ça peut bien servir d'écouter sans agir et que viens-tu donc faire là ? » me demandant si j'allais persévérer, j'ai eu la chance d'obtenir en direct une réponse « choc » d'Alain Tournaine, invité à Reims au Congrès d'IFOTES la même année :

« Vous saisissez l'acteur social au plus bas, lorsqu'il n'est plus défini par des relations, lorsque toutes ses communications, tous les fils qui le rattachent au monde sont coupés, et vous lui envoyez un fil avec lequel il va communiquer, non pas avec vous, mais communiquer en soi, c'est-à-dire retrouver la capacité de "communiquer" ».

Une réponse qui a créé le déclic. Elle m'a aidé à découvrir progressivement que l'écoute selon S.O.S Amitié était une démarche singulière, à la fois très humble et extraordinairement ambitieuse, ayant permis plus d'une fois à un désespéré, se sentant respecté jusque dans son désir de mourir, de choisir finalement la vie, Un autre moteur au départ : C'est Eugène Claudius-Petit qui présidait la fédération. C'est le même jour, que j'ai fait à Reims la connaissance de cet être d'exception. Qu'une personnalité de cette envergure se soit mobilisée au service de notre association m'a donné d'emblée une haute idée de S.O.S Amitié.

J'ajoute brièvement que j'ai été écoutant pendant près de dix ans, administrateur fédéral de 1983 à 1990, membre de la Commission fédérale de Formation de 1995 à 1998. Jusqu'à l'âge de 80 ans, en

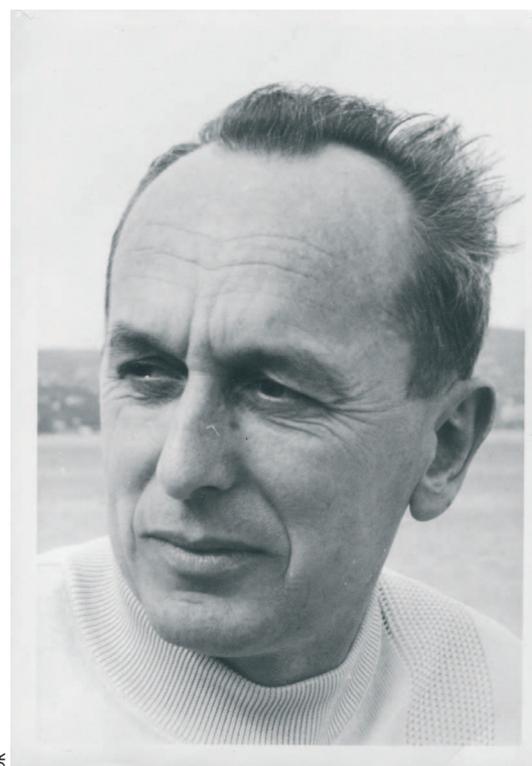
2002, j'ai sillonné la France à l'invitation de la plupart des associations régionales, pour participer avec les écoutants à un travail de réflexion sur la charte et les valeurs fondatrices de S.O.S Amitié et je suis reconnaissant à Marie-Solange de Montbel d'avoir bien voulu reprendre le flambeau.

Très vite, je me suis également impliqué dans une réflexion ou dans un travail sur le fonctionnement associatif avec pour enjeu d'atteindre à une organisation aussi démocratique que possible de toutes les instances de la Fédération. J'ai beaucoup aimé travailler « en petit groupe » sur tous ces sujets avec toujours la même philosophie : ces instances sont toutes plus ou moins directement - mais prioritairement - au service de la personne qui appelle.

Vous avez pris une part active à l'élaboration de la Charte telle que nous la connaissons. Dans quel contexte s'est entrepris et effectué ce travail ? Comment cela s'est-il passé ?

À proprement parler, il ne s'agissait pas d'une élaboration, mais d'une actualisation. Pas question de remettre en cause la Charte de 1976 ! Du moins sur le fond. L'objectif était seulement de l'expurger de ce qu'elle contenait, relativement à l'aspect statutaire ou réglementaire du fonctionnement interne, tout le monde estimant que cela pouvait faire l'objet de textes spécifiques à mettre à l'étude ultérieurement. Nous avions mission de créer un document plus dense, purement déontologique, ne contenant plus que les principes fondateurs de l'association. Je souligne que ces principes ont été maintenus sans édulcoration.

Un petit groupe de travail a été créé. Il s'est réuni cinq ou six fois. Selon une procédure toujours mise en oeuvre par la suite pour d'autres « textes de référence », le projet d'actualisation, après approbation du Conseil d'administration



Regarder d'où nous venons pour mieux comprendre... et envisager l'avenir.

fédéral, a été soumis aux associations régionales qui ont proposé au total plus d'une centaine d'amendements. La charte a été approuvée à l'unanimité par l'Assemblée générale en 1989.

D'une manière plus générale, quels étaient les préoccupations et les débats qui agitaient le mouvement à cette époque ?

Des préoccupations financières ! Elles accaparent les esprits des responsables pendant quelques années. Elles sont alors en bonne voie de résolution. Les débats quant à l'essentiel reprennent, notamment sur l'importance qu'il convient de donner à la formation des écoutants. Est mise à l'étude, la création d'un Livre blanc de la formation. On est partout de plus en plus persuadé que la formation a une incidence majeure sur la qualité de l'écoute.



●●● *Pensez-vous que ce texte fondateur (la charte) soit immuable compte tenu de l'évolution de notre société ? Risque-t-il d'avoir à évoluer plus en profondeur, à terme ?*

Immuable ? J'aime à citer Eric-Emmanuel Schmitt dans Oscar et la dame rose : « Il n'y a que les questions sans intérêt qui ont une réponse définitive ».

Il n'empêche que ces deux questions sont difficiles.

1) - Certes, l'évolution de notre société est incontestable. Pourquoi la charte serait-elle appelée à évoluer en parallèle ? La détresse de tant de personnes en difficulté, elle, ne change guère de nature. Peut-être même s'accroît-elle ? De nos jours, que de personnes livrées à une solitude non choisie ! S'il paraît acquis, pour S.O.S Amitié, qu'une écoute anonyme, attentive, non directive, sans idée préconçue, est susceptible d'être au moins ponctuellement une aide, comment, en quoi et pourquoi adapter cette démarche singulière, qui semble avoir fait ses preuves depuis 1960, à un monde qui bouge dans tant de domaines différents ? Puis-je laisser le lecteur sur un questionnement et l'inviter à y réfléchir ?

2) - Si ce texte fondateur devait évoluer à terme, j'ai le sentiment que cela pourrait s'imposer sur la forme bien plus que sur le fond.

On dit parfois que les écoutants ont changé, dans leurs motivations et dans leur manière d'écouter. Qu'en pensez-vous ?

Je ne suis plus sur le terrain depuis trop longtemps pour me permettre d'avancer un avis. Serait-ce parce qu'ils ont changé dans leurs motivations qu'ils auraient changé dans leur manière d'écouter ? C'est une question à se poser. En 2002, j'ai suivi avec beaucoup d'intérêt et participé à un débat très intéressant à ce sujet (voir numéros 114 - 115 et 116 de la Revue). Au fil du temps, deux conceptions de l'écoute se seraient mises en place, l'une naturelle, l'autre rogérienne. L'une facile, l'autre exigeant une solide formation. Pas question de revenir ici sur la diversité des réactions passionnées que ce thème a déclenchées. Sauf pour redire ma conviction que l'écoute spécifique de S.O.S Amitié, susceptible de constituer une aide, ne nous est pas naturelle, sinon

Nous sommes dans l'accessoire quand l'humour est totalement absent.

La Charte présentée ici n'a qu'une valeur d'illustration; elle ne préjuge en rien du vote qui aura lieu lors de la prochaine Assemblée Générale.

n'importe qui pourrait devenir écoutant sans y être formé.

C'est une question qui mérite de rester en permanence à l'ordre du jour. Il n'en existe aucune autre qui puisse prétendre à une importance équivalente, l'écoute étant, depuis 1960, la seule et unique raison d'être de S.O.S Amitié.

L'Internet et les nouvelles technologies en général sont en train de modifier considérablement le téléphone et son utilisation. Quelles incidences pressentez-vous sur le projet de S.O.S Amitié ?

Ce sont surtout les nouvelles technologies qui peuvent modifier l'utilisation du téléphone. Je suis heureux que tout soit fait, en matière de communication,

pour que la personne qui est susceptible d'appeler, sache que S.O.S Amitié s'est formellement engagé à ne jamais chercher, comme ces nouvelles technologies le lui permettraient, à identifier la provenance d'un appel, que ce soit par téléphone ou sur l'Internet.

Pour l'instant, je ne vois pas d'incidences négatives sur le projet de S.O.S Amitié qui reçoit de plus en plus d'appels.

Vous êtes un témoin attentif de la vie de S.O.S Amitié depuis de nombreuses années. Que vous inspirent son parcours passé et son évolution actuelle ?

Pour le dire vite, son parcours m'a procuré beaucoup d'enthousiasme et pas seulement pour la part que j'y ai prise à mon modeste échelon. Il m'a inspiré des inquiétudes pendant les périodes de crise dont les séquelles sont parfois lourdes et toujours longues à cicatriser. Aujourd'hui, il me procure la joie de constater, dans la position distanciée qui est la mienne, que son évolution actuelle va dans un sens que les fondateurs auraient certainement apprécié, celui de l'affirmation et de la confirmation d'une fidélité sans faille aux valeurs qu'ils avaient choisies

dès l'origine du mouvement.

L'héritage accumulé par le mouvement durant les 45 années de son existence est vaste. Faut-il tout transmettre ? Comment faire la part entre ce qui importe et ce qui est accessoire voire peut empêcher le mouvement d'évoluer ?

Vraiment pas facile de répondre à ces questions en quelques lignes.

Pour tout transmettre, il faudrait avoir tout en mémoire. Même celui qui s'attacherait à faire un travail d'historien ne saurait reproduire le passé dans sa totalité. Il s'agit moins, ici, de transmettre des savoirs théoriques, mais plutôt l'enseignement tiré des expériences vécues ou



réalisées ensemble au cours des décennies. Elles constituent effectivement un précieux héritage, celui de la culture de S.O.S Amitié. Heureusement, il reste une précieuse trace écrite des innombrables débats nationaux ou locaux qui se sont organisés au fil des années. Les actes des Congrès ou des États généraux, par exemple, sont des documents significatifs sur lesquels il pourrait s'avérer utile de revenir de temps en temps. Autrement dit, regarder périodiquement d'où nous venons pour mieux comprendre et appréhender le présent et à partir de là, envisager et construire l'avenir sur un socle solide. Je voudrais m'arrêter un instant ●●●

Vous lui envoyez un fil avec lequel il va communiquer, non pas avec vous, mais communiquer en soi...

porte, c'est que les bénévoles, quelles que soient leurs fonctions, se sachent au service de la personne qui appelle. Ce qui importe, c'est qu'ils s'informent, qu'ils se réunissent, pas seulement pour mutualiser leurs pratiques ou leurs expériences, mais pour approfondir leur réflexion en vue d'améliorer leur travail. Est accessoire, tout ce temps perdu dans les discussions passionnelles. Nous sommes dans l'accessoire quand l'humour, si précieux dans les relations humaines, est totalement absent ou fait place à la dérision ou au sarcasme. Nous sommes dans l'accessoire chaque fois que les questions de personnes prévalent sur le débat d'idées.

Où en êtes-vous aujourd'hui ?

Confronté au grand âge avec les forces physiques qui déclinent. Dans la limite des stocks de neurones encore disponibles, celles de l'esprit restent mobilisées, y compris au service d'une association aux finalités de laquelle je crois. Au total, si je me suis beaucoup investi, j'ai aussi beaucoup appris et fait quelques rencontres exceptionnelles qui m'ont marqué. Ce n'était absolument pas le but recherché, mais de belles amitiés sont nées, peu nombreuses, mais profondes.

Je souhaite bon vent à S.O.S Amitié qui restera utile encore très longtemps, car la planète sera sans doute réchauffée bien avant que des relations chaleureuses et véritablement fraternelles ne s'établissent entre les hommes... ■

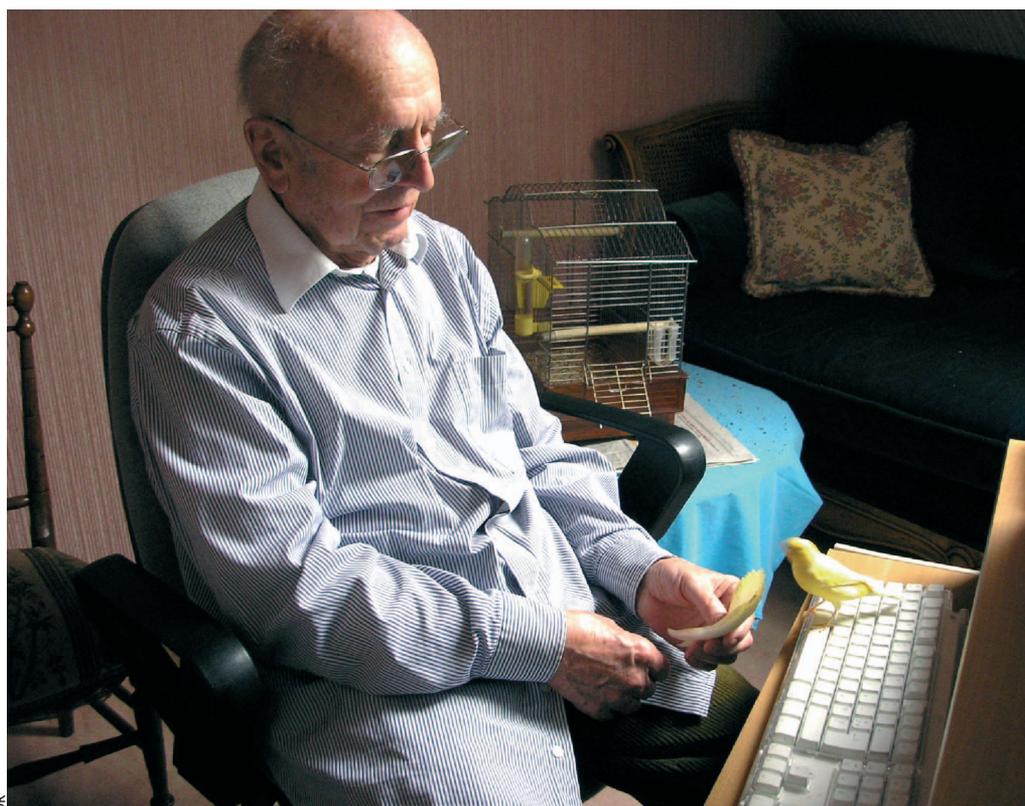
**Propos recueillis par
Jean-Pierre Igot**

Comité de rédaction

••• sur un aspect de la transmission qui mérite, je crois, une particulière attention : les responsables ont matière à s'imprégner de la culture de l'association. Non seulement elle leur est utile pour conduire leur action en cohérence avec les objectifs de l'institution, mais ils ont mission de la transmettre à leurs successeurs, enrichie de leur propre expérience. Il a été constaté plus d'une fois à quel

point il pouvait être préjudiciable pour une association, que la succession d'un président ou d'un directeur soit improvisée à la dernière minute.

Encore un mot pour tenter de faire brièvement la part entre ce qui importe et ce qui est accessoire. Si humble soit-elle, aucune activité au service de l'écoute et du fonctionnement démocratique de l'association n'est accessoire. Ce qui im-



DR



ACTEURS DE NOTRE VIE

Chaque pensée, chaque acte, chaque but de notre vie sont indissociablement liés au passé, celui qui nous a construit dans un premier temps. Nous avons besoin de références pour avancer. Ainsi les enfants nés de parents inconnus sont en recherche de leurs origines afin de reconnaître en eux les traits de caractère qu'ils ont hérités. Les amnésiques se retrouvent désorientés, pour ne pas dire déséquilibrés en l'absence d'un passé qui leur échappe, comme s'ils ne reposaient sur rien, plus de fondations, plus d'assise.

Mais quel est-il ce passé ?

Mony Elkaim, (Neuropsychiatre, directeur de l'Institut d'études de la famille et des systèmes humains à Bruxelles) écrit dans son ouvrage « Comment survivre à sa propre famille » : « ... pas seulement les faits, pas seulement les événements qui se sont succédé depuis notre naissance. Notre passé est bien sûr tissé des mythes, des récits et des règles qui se sont transmis de génération en génération dans notre famille, mais aussi, plus largement, dans notre environnement. Les tempêtes intérieures qui nous secouent parfois, nous aurions tort de les expliquer uniquement par des éléments liés à notre histoire ; ce sont bel et bien des événements présents qui les ont entraînées, en entrant en résonance avec des vécus et des croyances enracinés dans notre histoire propre. »

Il compare d'ailleurs nos vécus d'autrefois à des « dragons endormis sous notre lit ».

Notre personnalité est un savant dosage d'acquis (héritage) et d'adaptation à un présent sans cesse en mouvement. L'adulte que nous sommes est construit de cela mais nous sommes sans cesse en équilibre incertain, comme en suspension créatrice dans un temps de vie qu'il nous appartient d'apprivoiser.

Que transmettons-nous à nos enfants, en plus de cet amour indispensable à toute communication ?

Élever un enfant est une tâche difficile et c'est à chaque parent d'en trouver le

« Le secret n'est secret que pour qu'on en parle toujours »



cheminement. « Les parents n'ont donc d'autre choix que d'adapter leur comportement à chaque enfant, par essais et par erreurs » (M.E).

Nous essayons de leur transmettre ce que nous croyons être bon pour eux mais « pèsent sur lui des injonctions ou des commandements qui viennent en fait de la génération précédente. » Or, « il est important que les enfants puissent ne reprendre de leurs parents que ce qu'ils estiment « positif » et ne se sentent pas enfermés dans ce qu'ils éprouvent comme « négatif » chez eux. Dans la course de relais entre les générations, il doit être possible de pouvoir choisir le témoin que l'on veut transmettre à la génération suivante » (M.E). Ainsi chacun doit faire le tri, ne garder que ce qui lui correspond avant que de le transmettre à la génération suivante tout en sachant que l'enfant, à son tour, actualisera ces principes de vie pour les adapter à sa personnalité. La transmission se fait par amour pour l'enfant que l'on désire protéger mais « il ne suffit pas d'aimer; encore faut-il le faire dans le respect de la différence de l'autre » (M.E). Toutes ces interrelations dans une famille impliquent qu'il faut pouvoir dire « oui » sans rancœur et « non » sans culpabilité.

Acteurs de notre vie !

Ce qui nous est transmis par un parent, l'est, en principe, dans le but de nous protéger ; mais nous sommes tous « acteurs » de notre vie et nous devons à ce titre jouer notre propre rôle et non celui qui nous est imposé, même par amour ou désir de bien faire.

Pour paraphraser Camus évoquant Sisyphe poussant son rocher, Mony Elkaim dit : « Cette entreprise désespérée est la mienne : elle ne m'est plus imposée, je la revendique, même. Du moins me serai-je libéré d'une loi rigide que je ne subirai plus comme une chose imposée : devenu mon propre législateur, je revendiquerai mon rôle dans la pièce que je joue. »

De plus, cette pièce que nous jouons n'est pas figée. Nous nous devons d'évoluer chaque jour et résister à la tentation de reproduire éternellement un scénario écrit d'avance : « si je laisse du nouveau advenir, si je m'engage et si je m'expose, alors je peux libérer l'autre, et moi aussi par la même occasion » (M.E). Notre liberté commence d'abord par celle que nous accordons à l'autre.

Mais comment demeurer « soi » dans cette société sans nier l'autre, sans prendre la place d'un défunt quand la mort vient de l'emporter, sans tenir se- ...



••• crets les événements trop douloureux ou inavouables ?

Mony Elkaïm dit, en faisant référence à Norman Paul (thérapeute) qui insiste sur les conséquences du « deuil non fait » : « *la civilisation occidentale, contrairement à d'autres cultures qui ont su mieux préserver leurs pratiques et significations traditionnelles, ne favorise pas un travail apaisé du deuil.* »

Un « deuil non fait » entraîne, dans une famille, une relation faussée car : « *toute famille... fonctionne dans un scénario spécifique où chacun a un rôle à tenir. Ce scénario est régi par des règles qui définissent la place de chacun, si bien qu'à la mort de quelqu'un la pièce ne peut plus se jouer comme avant : il manque un acteur. Rôles et règles doivent donc être redéfinis pour que la vie puisse reprendre le dessus.* »

Il y a donc nécessité à verbaliser la souffrance (en parler en famille, avec les amis ou relations plus lointaines) afin que le renoncement de la présence du défunt puisse se faire. « *Parfois, on fait comme si le mort n'était pas mort, bloquant ainsi l'émergence de tout nouveau scénario qui pourrait se jouer sans lui* » (M.E). Quand un deuil n'est pas fait par une personne, elle prend en plus de son propre rôle, celui

du mort, rôle dont les autres membres de la famille se sont déchargés sur lui, puisque, incapables eux-mêmes de changer de scénario. « *Il faut que la famille permette à la tristesse d'émerger, et qu'un travail se fasse en famille pour renoncer à la présence du défunt, et accepter la transformation des rôles, à l'intérieur comme à l'extérieur* ». (M.E)

Boris Cyrulnik renforce la valeur de ce propos en expliquant dans son dernier ouvrage « De chair et d'âme » comment les biologistes sont capables, en l'état actuel de leurs recherches, d'analyser scientifiquement le bienfait de la parole sur le cerveau humain. « *Quand la narration redonne cohérence au monde bouleversé, quand la relation instaure un lien sécurisant, la synaptisation est relancée. L'effet magique de la parole s'explique par la biologie !* »

Et que se passe-t-il alors quand il y a « secret de famille », parole non dite ? « *Le secret remplit sa fonction en envahissant tout l'espace, et il l'envahit précisément parce qu'est niée son existence même... Le secret n'est secret que pour qu'on en parle toujours.* » (M.E) Ainsi on ne peut pas « dire » mais rien n'interdit d'« agir » ! Face à la contrainte qui est faite de se taire, l'individu adopte des

comportements menant parfois à des symptômes de maladie. Le secret joue donc aussi un rôle dans la transmission intergénérationnelle.

Ceci n'est qu'une approche succincte de ce qu'est la transmission dans la famille. Et ce qu'il en ressort est :

- Que nous devons délimiter notre territoire en nous différenciant des autres membres mais en accord, en « alliance » avec chacun d'entre eux.
- La parole y est indispensable pour entendre dans un premier temps, puis exprimer son ressenti et faire en sorte que chacun puisse s'exprimer librement.
- Le secret bien gardé n'existe pas car le silence qu'il impose détermine l'attitude de chacun.

Et je ne peux que citer les propos de Mony Elkaïm qui termine ainsi son ouvrage : « *J'espère qu'il aura montré avec clarté que nous pouvons parvenir à dire « oui » sans devenir furieux, et « non » sans nous sentir coupables. Notre aptitude à nous autonomiser sans culpabilité aidera ceux qui nous entourent à découvrir qu'ils ont eux aussi droit à leur autonomie. Et notre autonomisation réussira d'autant mieux qu'une certaine forme d'alliance sera maintenue avec les êtres dont nous nous séparons – car il n'est nullement nécessaire que l'autre ait tort pour que nous ayons raison.* » ■

Annie Masset
Comité de rédaction

Mony Elkaïm « Comment survivre à sa propre famille » Couleur PSY Ed. du Seuil – sept 2006

« ... nos dragons endormis sous notre lit »



VESTIGES, VERTIGES, TRACES ET PETITS RESTES...

Que laissent-ils derrière eux, ces écoutants(les), après quelques heures, quelques mois, voire des années d'écoute ? Vers quels échos se sont dirigés leurs paroles, leurs mots, leurs silences ou leurs actions ? Dans quelles profondeurs ont-ils été ensevelis ? Se répercutent-ils encore, dans la mémoire ou dans les songes de quelques uns ?

« Dans quelques coins
Du grenier j'ai trouvé
Des ombres vivantes
Qui remuent. »

Pierre Reverdy, « *Plupart du temps* »

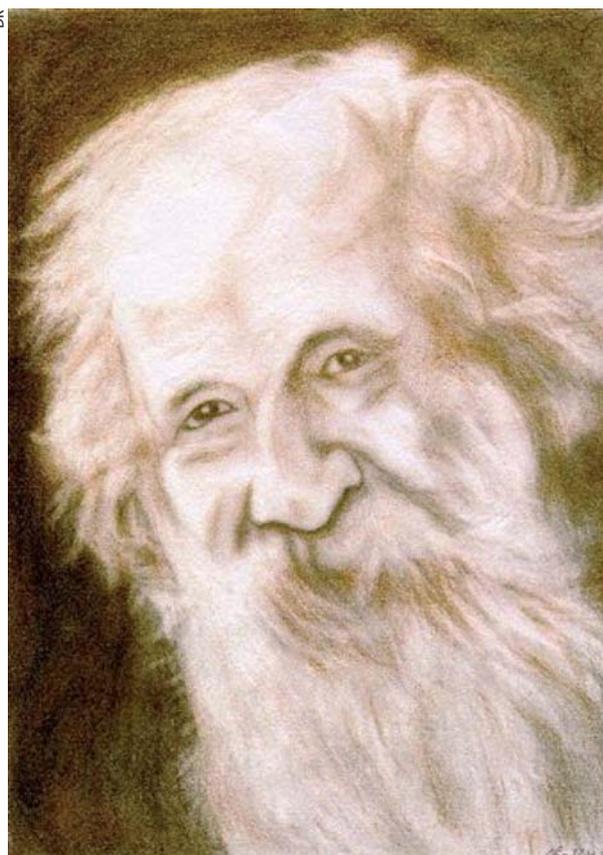
Les escaliers

Monter ces trois étages de marches d'ardoise sombre. Mettre mes pas dans ceux des autres. Ces écoutants de S.O.S Amitié qui ont œuvré ou oeuvrent encore ici, et quelquefois depuis tant d'années. Premier étage. Mon sac pèse lourd sur l'épaule. C'est la faute à Bachelard ! Trois cent quatre vingt pages de « La terre et les rêveries du repos » (Toutes les citations de ce texte sont en italique et empruntées à cet ouvrage de Gaston Bachelard, éditions Corti). Les rêveries ont un poids singulier, il faut bien s'y faire, un jour ou l'autre ! Ce livre de l'immense Gaston m'accompagnera aujourd'hui lorsque le « téléphone » restera silencieux (« *Gaston, ya l'téléfon qui son et ya jamais person qui y répond* »). Ces fameux temps morts, et qui, finalement le sont si peu : résonances d'appels précédents, cris des mouettes dans le ciel niçois, palabres d'un partage, radio d'un voisin ou travaux du tramway... La vie est là. Deuxième étage. « *Les escaliers sont des souvenirs impérissables. Pierre Loti revenant vivre dans la maison de son enfance écrit : (« in Fleurs d'ennui ») « dans les escaliers, l'obscurité s'est déjà faite. Etant enfant, j'avais peur le soir, dans ces escaliers, il me semblait que les morts montaient après moi pour m'attraper les jambes, et alors je prenais ma course avec des angoisses folles. Je me souviens bien de ces frayeurs ; elles étaient si folles qu'elles ont persisté longtemps, même à un âge où je n'avais plus peur de rien ». N'a-t-on vraiment « peur de rien » quand on se souvient si fidèlement des peurs de son enfance ? « Dans un grenier où je fus enfermé à douze ans, j'ai connu le monde, j'ai illustré la comédie humaine. Dans un cellier, j'ai appris l'histoire », écrit Rimbaud dans les *Illuminations*.*

Demi-palier du deuxième étage. Je ne suis pas fâchée d'avoir passé l'entrée de la cave sans encombre. Boyaux mystérieux, local à ordures, murs lépreux qui descendent vers d'insondables et lugubres profondeurs... Je n'y ai jamais jeté un regard. « *Descendons à la cave comme au bon vieux temps, le bougeoir à la main [...] que de fois dans les rêves on reprendra cette descente dans une sorte de nuit murée ! Les murs aussi sont noirs sous les tentures grises de l'araignée. Ah ! Pourquoi sont-ils gras ? Pourquoi la tache sur la robe est-elle indélébile ? Une femme ne doit pas descendre dans la cave. C'est l'affaire de l'homme que d'aller chercher le vin frais [...]. Comme l'escalier est raide, usé, comme les marches sont glissantes ! Voilà des générations que les marches de pierre n'ont point été lavées. Au-dessus, la maison est si propre, si claire, si ventilée ! Et puis voici la terre, la terre noire et humide, la terre sous la maison, la terre de la maison. Quelques pierres pour caler les tonneaux. Et sous la pierre, l'être immonde, le cloporte qui trouve le moyen, comme tant de parasites, d'être gras en restant plat ! Que de rêves, que de pensées viennent dans le seul temps d'emplier un litre au tonneau ! »*

Le poste

Troisième étage : nous y voilà. Porte d'entrée, digicode, sésame ouvre-toi. Le poste est aujourd'hui désert, aucune présence d'écoutants... C'est toujours un peu triste d'arriver dans ce calme figé... Bien. Que fait un(e) écoutant(e) en arrivant dans sa salle d'écoute ? Le ménage. Pas tous, pas toutes, je vous l'accorde. J'en ai pour preuves ces miettes de plusieurs casse-croûtes, un flacon de vernis à ongles oublié ou quelques épiluchures d'orange qui commencent à sentir drôlement l'éther depuis leur poubelle. Des cheveux blancs sur le dossier de tissus noir du fauteuil... Chacun laisse des traces... Elles peuvent être aussi de cet ordre. Quelquefois, l'une ou l'autre a écrit un mot amical avant de partir. C'est du sourire, de la chaleur, la



Philosophe des sciences et de la poésie française, Gaston Bachelard (1884-1962), illustre épistémologue, est l'auteur d'une impressionnante somme de réflexions liées à la connaissance et à la recherche. Chaque ligne de son œuvre est une porte ouverte sur la réflexion et le savoir.

chaîne ainsi ne se rompt pas. Mais cette heureuse habitude a tendance à disparaître... Le vent du désert efface les traces de pas sur le sable des dunes. Même pas le temps de finir de passer de l'alcool à brûler sur le téléphone : il sonne. Le souvenir du premier appel de chaque écoute sera définitivement et toujours accompagné de l'exécrable odeur du désinfectant. Je raccroche, replonge dans « Les Rêveries ». Le téléphone sonne. Rêveries. Téléphone. Rêveries... Tout s'enchaîne avec des coïncidences de lectures étonnantes. « *Son attention était tendue à un degré tel que ses oreilles parurent presque remplir la fonction de voir aussi bien que celle d'entendre* ». Je me souviens de certains écoutants(es) exprimant le besoin qu'ils ont de visualiser l'appellant : couleur de cheveux, d'yeux, statures, etc. L'œil-caméra ? L'œil à la place de l'oreille ? Picasso n'est pas loin. Et, en regardant cet

« Peur de rien »

••• antique radiocassette en plastique rouge, posé sous mon nez, sur l'étagère, je me dis que Dali non plus, n'est pas loin, et dans sa période molle ! En effet, les boutons et curseurs ont fondu, pris sans doute sous le feu de la lampe d'architecte qui le surplombe. S'il ne fonctionnait plus du tout, il serait sans doute évacué. Le pire, c'est qu'il résiste ! Il toussote, il crachote et finit par produire du son. Un son bizarre, une station inconnue, mais... ne faisons pas la difficile ! On est là pour écouter, et pas la radio ! Tiens, j'ai encore oublié de prendre mon ouvrage de broderie. Tricot, couture, crochet, tricotin et scoubidou : mais oui, les travaux manuels en enchantent encore certaines ! Alain Touraine disait : « Ici, à S.O.S Amitié, on tricote du lien avec un fil de téléphone ». Je rajouterai : quand le téléphone ne sonne pas, on tricote tout court. Des souvenirs, peut-être des espoirs. Un point à l'envers. Un point à l'endroit. Faire le point. Un point c'est tout. Enfin, ça peut être beaucoup de choses.

Hommage à l'écoutante inconnue

Dans la cuisine, j'attends que la bouilloire siffle. Il y a là, accrochée au mur blanc, une grande tapisserie exécutée au demi-point de croix. Je m'approche. Je l'observe. On trouve souvent dans l'épaisseur des choses, une dynamique d'attraction et de réflexion. Il suffit de se rendre. Comme on rend les armes. De s'y rendre comme on se rend dans un rêve. Sans effraction. Tout doucement. Avec empathie. Le vent du printemps, et non plus cette fois du désert, semble souffler sur ce bouquet. Tournesols, coquelicots, bleuets, nuées fragiles de myosotis et de pâquerettes. Fleurs des champs cueillies et offertes dans toute leur simplicité. Pas de grands maîtres ici, juste de la vertu. Un petit texte tapé à la machine est scotché en bas du cadre, voilà ce qu'il y est écrit : « Etant une ancienne du poste, je suis un peu sa mémoire. On ne peut tout dire, on ne fait pas un historique. Mais ce serait bien qu'on n'oublie pas l'histoire du tableau, presque relégué, d'ailleurs, à la cuisine. Il a été brodé par une ancienne de Clermont-Ferrand, Monique, toute tournée vers l'aide à l'autre. À Clermont, non seulement elle « bouchait les trous », bien souvent de nuit, mais encore, elle s'occupait d'un vestiaire, avait trois enfants... et

Chacun
laisse
ses
traces.



DR

un magasin. Une vie donc bien remplie. Elle était toute Amitié, tout dévouement, tout humour, (malheureusement, cet humour était acéré), elle n'aurait pas aimé être encensée. À Nice, elle venait aider comme permanente au moins deux fois par an, parfois trois. Je l'ai vu un matin « tenir » le poste, deux couvertures enroulées autour d'elle, 40° de fièvre, mais « on ne peut pas se désister à la dernière minute ! » Elle est morte d'un double cancer, qu'elle ignorait d'ailleurs car elle ne s'occupait certainement pas assez d'elle. Elle a fini pour nous, sur son lit, ce canevas accroché au mur de la cuisine. Elle était la vie même, ça me paraîtrait dommage qu'elle ne vive pas un peu dans nos mémoires. » Signé Paulette. Au-dessous, quelqu'un a rajouté à la main : « Il y avait sa plaque dans le bas du tableau, pourquoi l'avoir enlevée ? »

Il faudra que je demande à Paulette ce que signifie « tenir un vestiaire » ? Peut-être mettre des vêtements usagés à la disposition de nécessiteux ? Je me plais dans l'observation de l'infiniment petit de chaque point. Je voyage dans les différentes couleurs de laine. Ce n'est pas un chef-d'œuvre. Juste un ouvrage et c'est bien ainsi. Je navigue dans l'écho de la régularité de chaque point, attentive, imaginant... Je pénètre dans un monde rêvé ou révélé, dans ce que Bachelard appelle « l'immensité intime des petites choses ». « Ainsi, l'imagination minutieuse veut se glisser partout, elle nous invite non seulement à rentrer dans notre coquille, mais à nous glisser dans toute

coquille pour y vivre la vraie retraite, la vie enroulée, la vie repliée sur soi-même, toutes les valeurs du repos. [...] Tristan Tzara entend cet appel de l'espace minuscule : « Qui m'appelle dans le trou capitonné de grains d'étoffe, c'est moi, répond la terre ouverte, les couches durcies de patience incassable, la mâchoire du plancher ». Les gens raisonnables, les gens tout d'une pièce, ont vite fait d'accuser de gratuité de semblables images. Un peu d'imagination miniaturisante suffit pour comprendre que c'est la terre entière qui s'ouvre et s'offre dans ce gîte minuscule, entre les fines dents de la raie du plancher. Acceptons donc les jeux d'échelle et disons avec Tristan Tzara : « Je suis le millimètre ».

L'envers et l'endroit. On a coutume de dire aux brodeuses que l'envers doit être aussi beau que l'endroit. Comment est l'envers de cette tapisserie, à présent tendue, encadrée et suspendue au mur. Y a-t-il des nœuds ? Des fils non coupés ? Derrière ces dégradés de verts choisis pour le fond, qu'y avait-il ? Du blanc ? « Il faut inventer le cœur des choses si l'on veut un jour le découvrir », écrivait Jean-Paul Sartre. Et ici, à S.O.S Amitié, du cœur, en général, on n'en manque pas. ■

Caroline Huleu
Comité de rédaction

« L'Écou-
tante
incon-
nue »



QUESTION DE MOTS : DEVOIR DE MEMOIRE ?

La distinction classique entre droits et devoirs est un des fondements de la morale traditionnelle. Certaines époques mettent plus volontiers l'accent sur les uns – les droits de l'homme, de l'enfant, des femmes, des minorités, le droit au logement, à l'emploi, etc., en créant un arsenal juridique approprié - ou sur les autres : il y eut jadis le « devoir patriotique », le « devoir filial », le « devoir conjugal », et les... « devoirs de vacances. » Il y a donc maintenant, entre autres, le devoir d'assistance, d'ingérence... qui sont parfois d'autres façons, plus politiquement correctes, d'exprimer de très vieilles pratiques : la charité fraternelle, l'humanisme universel...

Et, dernière nouveauté, il y a le déjà fameux « devoir de mémoire. »

Le devoir est, au sens étymologique, une « dette », une « reconnaissance de dette » considérée jadis comme une véritable obligation, quasi sacralisée, et parfaitement intégrée par une bonne éducation, envers son pays, ses parents, son conjoint... ou tout supérieur... L'homme n'est pas en effet son propre créateur : il « doit » la vie à ses ancêtres, auxquels il rendait un culte dans les sociétés antiques, son statut social à sa famille ou à ses bienfaiteurs, son éducation à ses précepteurs, sa liberté aux héros qui se sont sacrifiés pour la Cité...

Mais les liens sociaux et intergénérationnels se distendent fortement dans une économie de la croissance mondialisée, et la conscience de cette « dette » doit donc être renouvelée périodiquement, au cours de « commémorations » plus ou moins festives ou solennelles. La « Fête des mères » ritualisée, ou le modeste « dépôt de gerbes » au pied d'un monument aux morts, ou la très médiatisée « panthéonisation » d'un grand homme, en sont des exemples possibles.

Dans les sociétés européennes en particulier, ce regard en arrière, en général autoglorificateur, s'est progressivement aussi chargé de nuances : les ombres et les lumières sont également convoquées au grand Tribunal de l'Histoire, qui instruit désormais à charge et à décharge. Comme les individus, les Etats – et de

Si tu veux savoir où tu vas, regarde donc d'où tu viens



nos jours certains de leurs chefs déchus peuvent être condamnés devant une juridiction internationale – sont mis en accusation, et les incriminations peuvent être nombreuses, si l'on remonte les siècles : esclavage, colonisation, génocide, déportation, torture, nettoyage ethnique, pillage des richesses, destruction de l'environnement, etc.

La « repentance » est même devenue une démarche salutaire pour de vénérables institutions, comme l'Eglise catholique qui a reconnu publiquement il y a quelques années ses fautes commises aux temps maudits des Croisades et de l'Inquisition. L'Etat français pour sa part a admis sa propre culpabilité à propos de plusieurs périodes troublées encore proches de notre temps : l'affaire Dreyfus, les exécutions pour l'exemple des soldats mutinés de 1917, et la rafle du Vel d'Hiv de 1942... Plus contraignantes encore, mais controversées par les historiens, sont les lois récentes punissant la négation des crimes contre l'humanité, comme la Shoah, le génocide arménien...

Jusqu'où peut donc aller le devoir de mémoire, accompagné d'un grand lessivage des vieilles certitudes ?

S'il s'agit de maintenir vivant le souvenir menacé d'oubli des générations passées, tant au niveau familial que national, il semble que cette cause noble soit entendue. S'il s'agit également de mieux cerner les responsabilités individuelles et collectives des grandes folies meurtrières du passé, et d'éviter leur renouvellement, l'exercice, si difficile soit-il, vaut d'être tenté. Mais si le but est de définir une « vérité officielle », qui épouse l'idéologie des puissants du moment et qui fige toute réinterprétation ultérieure des événements, il est légitime d'émettre des doutes...

Pour nous, à S.O.S Amitié, notre histoire est relativement courte - bientôt cinquante ans, tout de même – ce qui signifie pourtant que deux générations complètes se sont relayées à l'écoute, puis succédé, depuis 1960. Le témoignage des fondateurs est désormais seulement conservé dans des écrits

et quelques rares documents sonores ou visuels. Mais la flamme qu'ils ont allumée n'est pas éteinte, loin de là... Faut-il pour autant ne regarder que dans le rétroviseur ? S'il y a un devoir de mémoire, il y a aussi un « droit d'inventaire. » Et chaque génération a donc le droit, et aussi le devoir, de construire sereinement son propre futur, autant qu'elle le puisse...

« Si tu veux savoir où tu vas, regarde donc d'où tu viens » suggèrent certaines grandes traditions spirituelles. Tel devrait être en effet le sens, pétri de sagesse, de tout « devoir de mémoire. » : une ouverture confiante vers l'avenir, nourrie des leçons anciennes, plutôt qu'un rassasiement du passé... ■

Pierre Couette
Comité de rédaction

DE LA CLEF DU POSTE À LA CLEF DES CHAMPS

Depuis 1960, des milliers de bénévoles se sont relayés jour et nuit, dans les postes de S.O.S Amitié, il a fallu aller les chercher et les convaincre de participer à cette aventure, mais dans le même temps, des écoutants ont quitté les associations...

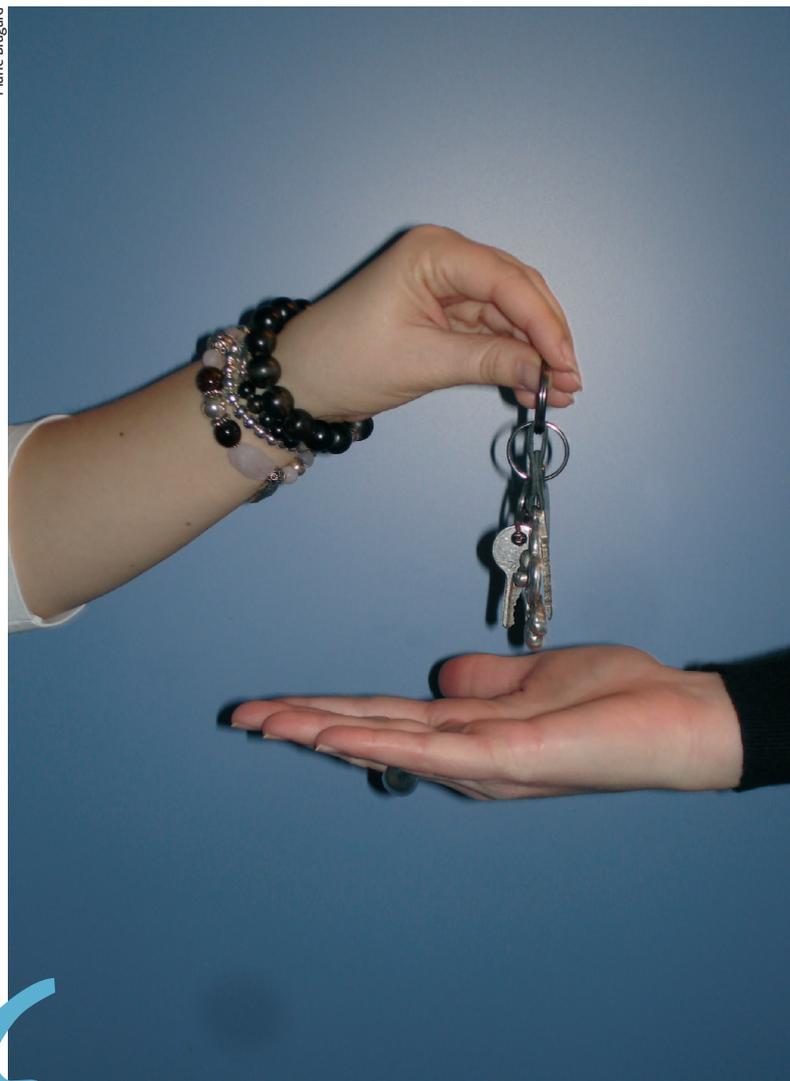
Le recrutement des futurs écoutants est une tâche aussi primordiale qu'exigeante, qui demande beaucoup de travail et d'attention, ne laissant rien au hasard et qui se nourrit des expériences passées.

Les postes redoublent d'imagination pour trouver de nouveaux bénévoles, ils utilisent de plus en plus de médias différents, mais échangent aussi leurs idées, leurs réussites et leurs difficultés lors des réunions régionales ou fédérales. Les méthodes utilisées dans un coin de France ne sont pas toujours transposables ailleurs. Certains journaux offrent des encarts gratuits à notre association, pour rappeler à leurs lecteurs notre action et nos besoins. Pour le même service, certains postes doivent payer des frais, leurs quotidiens régionaux considérant ces quelques lignes comme une publicité. De même, certaines municipalités proposent à leurs associations une page sur un site Internet local, alors qu'ailleurs ce service est inexistant.

Première rencontre

Quoi qu'il en soit, lorsque les candidatures arrivent dans nos boîtes postales, il faut les traiter avec discrétion et bienveillance. L'anonymat de notre lieu d'écoute ne nous permet pas de rencontrer d'éventuels écoutants au sein du poste. Il faut trouver un lieu neutre, où l'on peut parler et s'entendre, l'endroit idéal est si dur à trouver, qu'on hésite à en changer. Au fil du temps, les commissions recrutement changent et évoluent, les membres se succèdent, s'approprient les expériences passées mais apportent aussi de nouvelles idées. Nous avons tous été candidats. Nous ne savions rien ou si peu de S.O.S Amitié, nous nous imaginions le poste, les appels, mais nous ne connaissions pas la réalité. Lors de cette première rencontre, il faut lever un peu le voile, mettre notre interlocuteur face à la réalité : nous sommes seuls à l'écoute, les appels de suicidants sont rares, certains dépendants appellent plusieurs fois par jour, enfin, les

Marie Bragard



Insister sur la réalité de la vie de nos postes.

femmes doivent être prêtes à faire face aux assauts des phonophiles. Nous nous souvenons de nos inquiétudes passées et nous les rassurons en parlant de la formation et des partages, des liens qui unissent les écoutants au sein du poste, car même si nous sommes seuls à l'écoute, nous ne le sommes jamais face à nos difficultés. Il ne s'agit pas de donner aux candidats une image idyllique mais, au contraire, d'insister sur la réalité de la vie de nos postes. Combien s'attendent à avoir quotidiennement des suicidants à écouter ? Combien évaluent correctement la portée de l'anonymat, de la

il n'y a pas d'écoute sans partage, il faut encore ajouter quelques heures par mois pour prendre soin de son âme et de celles de ces collègues. Plus rarement mais tout de même, il faut y ajouter les AG, les différentes réunions plus ou moins obligatoires mais nécessaires à la bonne atmosphère au sein du poste... Il faut rester vigilant, le candidat a beau avoir les meilleures intentions, il peut avoir du mal à se représenter l'importance de l'engagement, ne serait-ce déjà que pour assister à la formation initiale. Là aussi, le rôle de la commission recrutement est primordial, il ne s'agit pas de trou- ●●

non-intervention, de la non-directivité ? Combien sont prêts à faire évoluer leurs positions grâce à la formation initiale ? Combien sont assez forts psychologiquement pour faire face aux discours des appelants, qui peuvent les ramener face à leur propre histoire ? Pour aider la commission recrutement, une visite chez un psy est indispensable, car il n'est pas question de mettre en difficulté le futur écoutant, les appelants, ou l'ensemble du poste.

Suivant les postes, le bénévole devra donner entre 16 et 24 heures de son temps. Mais, lorsqu'un écoutant habite un village, vient par une départementale où la circulation est aussi dense que lente, les heures s'accumulent. Et, comme



••• ver beaucoup de bénévoles, il s'agit de trouver ceux sur qui le poste pourra compter.

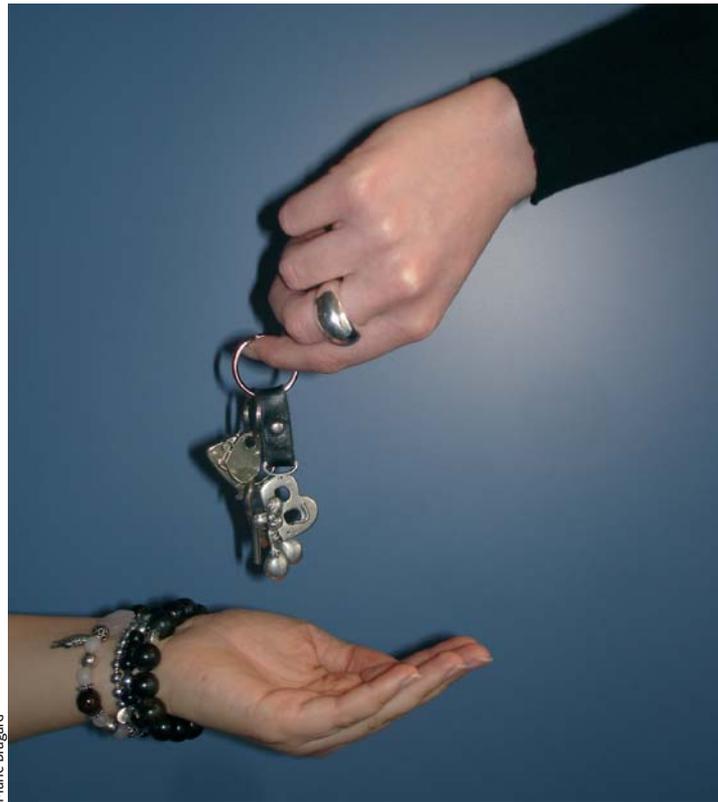
On se familiarise

La formation commence, encadrée par une commission qui prend à cœur de mettre à l'aise chacun des candidats, du petit pot d'accueil au début à une présence attentive lors des sessions théoriques où la charte et les règles de fonctionnement du poste sont mises en avant et font parfois peur... Au fil du temps, certains se découragent, hésitent à continuer, en particulier lorsque les doubles écoutes commencent. Ils sont face à leurs difficultés, il est du devoir des formateurs d'être à leur écoute, de les aider, mais ils doivent éventuellement savoir accepter le départ de l'un ou l'autre des candidats.

Il n'y pas de recette pour bien écouter, chacun écoute avec ce qu'il a en lui. Lors des doubles écoutes, les anciens deviennent béquilles, ils soutiennent les nouveaux dans la découverte, les freinent ou les encouragent à aller plus loin, se servant de leur propre expérience, se souvenant de leurs peurs... Les nouveaux, eux, apportent du sang neuf, servent de sonotone aux anciens pour entendre des détails qu'ils n'arrivent plus toujours à percevoir par force d'habitude.

La remise des clefs est un moment fort au sein du poste, il est souvent propice à faire une fête, à réunir l'ensemble des écoutants. Parfois, il est demandé aux nouveaux de choisir un parrain, un référent, quelqu'un vers qui ils pourront se tourner en cas de difficultés, quelqu'un qui s'inquiétera des ressentis après les premières permanences, la première nuit.

Au bout de quelques semaines, il est courant de faire un point avec la commission formation et les nouveaux écoutants de leurs impressions sur la formation, le contenu, le rythme, les doubles écoutes. Ainsi, tout au long du recrutement et de la formation, les postes se servent des expériences passées et gèrent cet héritage afin d'améliorer leurs méthodes, de s'adapter à l'évolution des mentalités et de l'accélération de notre monde, tout en gardant en ligne de mire nos fondamentaux, représentés par notre charte et le livre blanc.



Marie Bragard

Serait-ce normal d'avoir des écoutants à vie ?

On se quitte

Tout au long de l'année, les postes assistent au départ d'écoutes. C'est la vie, certes, et serait-ce d'ailleurs normal d'avoir des écoutants à vie ? Mais, voir partir un écoutant n'est jamais facile pour les dirigeants des postes.

Parfois, il faut savoir montrer la porte de sortie à des écoutants parce que les règles édictées par la charte ont été trahies. Ces cas sont heureusement rares mais durs à vivre pour l'ensemble des bénévoles qui se sentent déstabilisés, découragés... Un poste ne se remet pas facilement d'une telle épreuve, mais il faut savoir en tirer les leçons tout en préservant une bonne atmosphère au sein du poste.

Il y a pire, le départ vers un monde prétendu meilleur peut nous priver d'un de nos bénévoles. Ces pertes sont d'autant plus dures à vivre, qu'elles sont parfois inattendues, de plus, les liens qui unissent les écoutants les uns aux autres sont forts, particulièrement lorsqu'ils ont été construits lors de la formation ou dans des commissions. Il y a un véritable travail de deuil à faire, mais comme dans une famille, personne n'est seul pour y faire face et en plus, la confiance qui nous lie les uns aux autres rend la parole plus facile.

Par chance, la plupart des départs se passent plus en douceur. Certains préviennent longtemps à l'avance, ils se sont fixé une date, s'y tiennent et partent sans répercussions autres que leur absence sur le planning. Parfois, cela fait suite à une « dispo ». Il est demandé aux écoutants de prendre le recul nécessaire pour mesurer s'ils sont toujours prêts à continuer leur bénévolat. Ces arrêts, qu'ils fassent suite à cette règle ou à un souci personnel, font fréquemment peur aux membres des C.A. craignant qu'ils deviennent définitifs. Mais si tel est le cas, n'est-ce pas là un choix courageux, responsable et compréhensible ? Ne peut-on pas être las d'écouter au bout de quelques années ? À raison de 20 heures par mois,

une année représente 240 heures d'écoute et en cinq ans cela fait 1200 heures de bénévolat. Dans bien des postes, certains en font bien plus : les écoutants d'été font 30 heures en deux semaines, d'autres pallient l'absence de leurs collègues et multiplient les heures, j'ai ainsi en mémoire le record de mon poste à 82 heures en un mois !

Dans tous ces départs, ne doit-on pas voir plus l'essaimage dans notre société de personnes soucieuses de la prévention du suicide que la perte d'un bénévole dans nos postes ? Ne peut-on pas en garder certains au sein de nos associations comme chargés de communication, chercheurs de subvention, membres des conseils d'administration ? D'autres, à l'extérieur ne peuvent-ils pas agir comme relais de nos actions dans nos régions ? Ainsi, les postes continueraient de se nourrir de l'expérience acquise au fil des années de bénévolat, tout en offrant à certains anciens écoutants une autre possibilité d'aider les appelants. ■

Marie Bragard

Comité de rédaction

LA FIDÉLITÉ SELON ANDRÉ

Dans son livre – *L'esprit de l'athéisme, Introduction à une spiritualité sans Dieu** – André Comte-Sponville, philosophe, se déclare « athée fidèle ». « Athée », on comprend un peu ; « athée fidèle », ça interroge.

En philosophe athée, André Comte-Sponville s'engage dans une voie médiane : il ne croit plus en Dieu, mais il reste fidèle aux valeurs qui lui ont été transmises durant sa jeunesse. C'est la première partie de son livre – *Peut-on se passer de religion ?* – qui nous intéresse plus particulièrement ici. Il y distingue notamment « foi » et « fidélité ». Extraits. ■

Rémi Rousseau

« J'ai été élevé dans le christianisme. Je n'en garde ni amertume ni colère, bien au contraire. Je dois à cette religion, donc aussi à cette Église (en l'occurrence la catholique), une part essentielle de ce que je suis, ou de ce que j'essaie d'être. Ma morale, depuis mes années pieuses, n'a guère changé. Ma sensibilité non plus. Même ma façon d'être athée reste marquée par cette foi de mon enfance et de mon adolescence. Pourquoi devrais-je en avoir honte ? Pourquoi devrais-je, même, m'en étonner ? C'est mon histoire, ou plutôt c'est la nôtre. Que serait l'occident sans le christianisme ? Que serait le monde sans ses dieux ? Être athée, ce n'est pas une raison pour être amnésique. L'humanité est une : la religion en fait partie, l'irreligion aussi, et ni l'une ni l'autre n'y suffisent.

[...] Le lien ne se crée (à chaque génération) qu'à la condition d'abord de se transmettre (entre les générations). C'est en quoi la civilisation toujours se précède elle-même. On ne peut se recueillir ensemble (communier) que là où quelque chose, d'abord, a été recueilli, enseigné, répété ou relu. Pas de société sans éducation. Pas de civilisation sans transmission. Pas de communion sans fidélité.

[...] La fidélité, c'est ce qui reste de la foi quand on l'a perdue. J'en suis là. Je ne crois plus en Dieu, depuis fort longtemps. Notre société, en tout cas en Europe, y croit de moins en moins. Est-ce une raison pour jeter le bébé, comme on le dit familièrement, avec l'eau du bain ? Faut-il renoncer, en même temps qu'au Dieu socialement défunt [...], à toutes ces valeurs – morales, culturelles, spirituelles – qui se sont dites en son nom ? Que ces valeurs soient nées, historiquement, dans les grandes religions (spécialement dans les trois grands monothéismes, pour ce qui concerne nos civilisations), nul ne

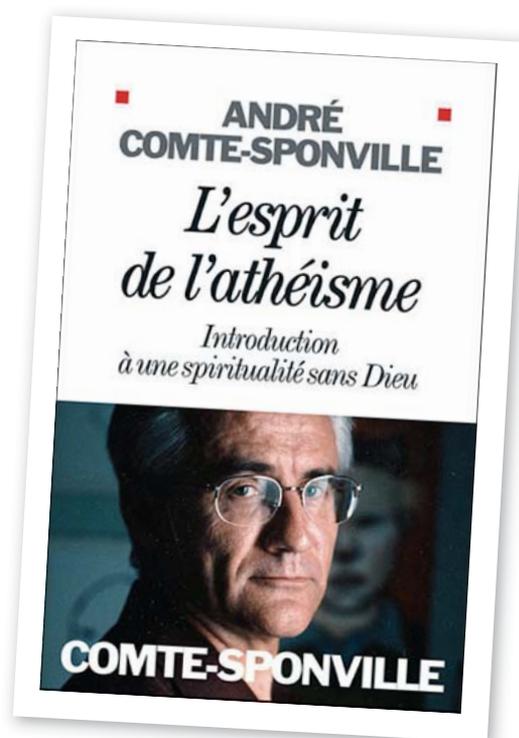
l'ignore. Qu'elles aient été transmises, pendant des siècles, par la religion [...], nous ne sommes pas prêts de l'oublier. Mais cela ne prouve pas que ces valeurs aient besoin d'un Dieu pour subsister. Tout prouve, au contraire, que c'est nous qui avons besoin d'elles – besoin d'une morale, d'une communion, d'une fidélité – pour pouvoir subsister d'une façon qui nous paraisse acceptable.

La foi est une croyance ; la fidélité, au sens où je prends ce mot, est plutôt un attachement, un engagement, une reconnaissance. La foi porte sur un ou plusieurs dieux ; la fidélité, sur des valeurs, une histoire, une communauté. La première relève de l'imaginaire ou de la grâce ; la seconde, de la mémoire et de la volonté. Foi et fidélité peuvent bien sûr aller de pair [...], mais on peut aussi avoir l'une sans l'autre. C'est ce qui distingue l'impiété (l'absence de foi) du nihilisme (l'absence de fidélité). On aurait tort de les confondre ! Quand on n'a plus la foi, il reste la fidélité ; quand on n'a plus ni l'une ni l'autre, il ne reste que le néant ou le pire.

[...] Faudrait-il, parce qu'on ne croit plus en Dieu, devenir un lâche, un hypocrite, un salaud ?

Bien sûr que non ! La foi ne suffit pas toujours – hélas ! – à la fidélité. Mais l'absence de foi n'en dispense aucunement. Au reste la foi, en bonne théologie, est une grâce, qui vient de Dieu. La fidélité serait plutôt une charge (mais libératrice) à quoi l'humanité suffit. On peut, sans déchoir, se passer de la première, point de la seconde. Qu'on ait ou pas une religion, la morale n'en continue pas moins, humainement, de valoir.

[...] Toute morale vient du passé : elle s'enracine dans l'histoire, pour la société, et dans l'enfance, pour l'individu. C'est ce que Freud appelle le surmoi, qui repré-



sente le passé de la société, disait-il, au même titre que le ça représente le passé de l'espèce. Cela ne nous empêche pas de critiquer la morale de nos pères (au reste la libre critique fait partie des valeurs qu'ils nous ont transmises), d'innover, de changer ; mais nous savons bien que nous ne pourrions le faire valablement qu'en nous appuyant sur ce que nous avons reçu – qu'il s'agit moins d'abolir, comme disent les Écritures, que d'accomplir.» ■

Pas de civilisation sans transmission.

* *L'esprit de l'athéisme,*

Introduction à une spiritualité sans Dieu,

André Comte-Sponville,

Albin Michel, 2006



DOCU-FICTION : CENT ANS APRÈS LE PREMIER APPEL

- **A** : *Laetitia, arrête la T.N.T. * ?*

- Laetitia : Votre B.I.M.* est à vos ordres, Paul. T.N.T. arrêtée. Je suis à votre écoute...

- **Je veux appeler S.O.S AMITIE EUROPE**

- Appeler S.O.S AMITIE EUROPE, ligne vocale associative bénévole de soutien émotionnel, bien compris ?

- **Oui, c'est ça**

- Paul, je vous rappelle que c'est un service exceptionnel, crypté et surtaxé, soumis à une procédure dérogatoire d'accès. Êtes-vous bien sûr ?

- **Oui, je sais, j'appelle assez souvent, et tu me le dis à chaque fois. Vas-y!**

- Premier contrôle : votre identification comme détenteur humain exclusif du B.I.M.. Êtes-vous d'accord ?

- **Oui, Laetitia**

- Veuillez alors me positionner juste devant votre visage et me regarder bien en face. C'est OK ?

- **Oui, ne t'inquiète pas, je suis bien Paul, personne d'autre...**

- Patientez quelques secondes, Paul, je vérifie votre profil d'iris dans ma base de données... Merci, Paul, votre authentification est réussie.

- **Laetitia, tu as été un peu longue, cette fois-ci... Et puis je commence à en avoir assez du bleu profond de tes yeux inquisiteurs. Je vais bientôt t'en changer la couleur...**

- Paul, je m'excuse, mais je ne comprends pas votre dernière phrase. Veuillez répéter, je vous prie...

- **Non, inutile, je t'en reparlerai plus tard ! Continue !**

- Paul, dois-je continuer la procédure de connexion ?

- **Oui, dépêche-toi !**

- Deuxième contrôle : vérification de vos autorisations par le C. R. S *. Êtes-vous toujours d'accord ?

- **Oui, oui !**

- Je vous mets maintenant en relation avec l'agent virtuel du C.R.S. Au revoir, Paul. Je vous souhaite une bonne communication et une agréable soirée.

- **Merci, Laetitia, à plus tard.**

- Agent virtuel : Bienvenue au C.R.S., Monsieur A, votre B.I.M. Laetitia m'a transmis votre demande de connexion voix à S.O.S AMITIE EUROPE. Est-ce bien exact ?

- **Oui, je confirme.**

- Je vous fais remarquer que vous vous êtes déjà connecté 4 fois pendant la dernière période de 30 jours à S.O.S AMITIE EUROPE. Le reconnaissez-vous ?

- **Oui, mais je n'ai pas encore dépassé le quota global en durée.**

- Exact. Maintenez-vous votre demande ?

- **Oui, je continue**

- Êtes-vous prêt à commencer la procédure de V.P.P. * ?

- **Oui, je suis prêt**

- Je vous rappelle que cette connexion n'entre pas dans le cadre de votre F.I.M. *, et qu'elle vous coûtera une surtaxe fiscale de 10 Nouveaux €, ainsi que 5 Nouveaux € la minute, entièrement reversés à des causes humanitaires, selon la volonté de

~ PERSONNAGES ~

- A, appelant (pseudo choisi : Paul)
 - Laetitia, pseudo choisi par Paul pour son B.I.M *. (voix synthétique)
 - Agent virtuel du C.R.S *. (voix synthétique)
 - X, écoutant d'accueil à S.O.S AMITIE EUROPE
 - Y, écoutant francophone à S.O.S AMITIE France
- * Voir le lexique

l'association S.O.S AMITIE France. Êtes-vous d'accord ?

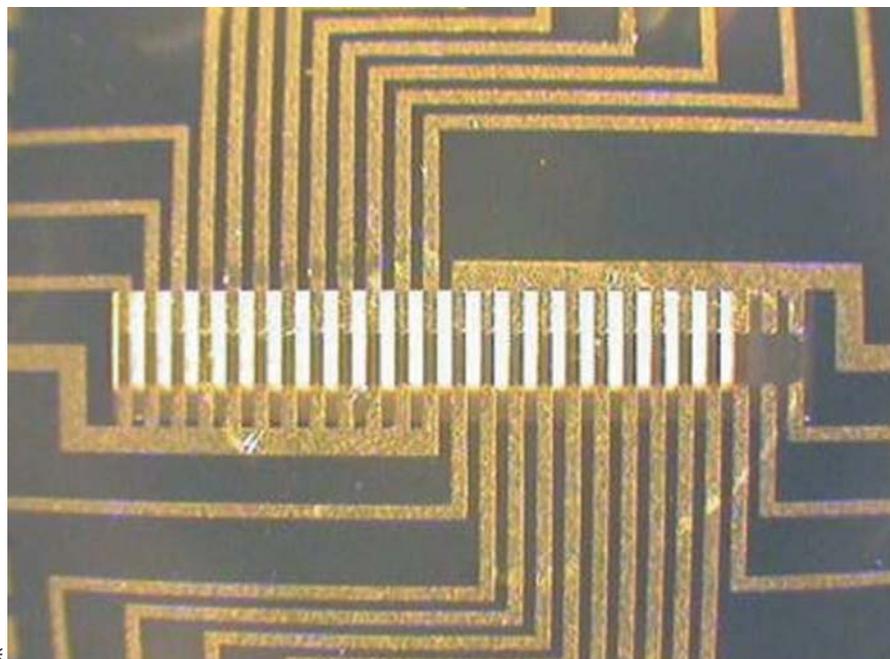
- **Oui, je paierai**
- Alors je dois d'abord avoir accès aux données de votre I.S.I. * Veuillez placer votre B.I.M. au niveau de votre nombril, je vous prie...Êtes-vous prêt ?
- **Oui, j'y suis**

DEBUT DU TRANSFERT DES DONNEES DU MATRICULE INTERNATIONAL : 33 06 1

BASE : Etat-civil :... ; sexe :... ; date naissance :... ; lieu naissance :... ; type ethnique :... ; formation :... ; profession... ; employeur... ; niveau hiérarchique :... ; contrat :... ; religion/spiritualité :... ; sport :... ; loisirs :... ; logement :... ; voyages :... ; bénévolat :...

Profil individuel : ...
FINANCES : Revenus :... ; capitaux placés ... ; fonds de retraite :... ; endettement :... ; garanties :... ; incidents :... ; % consommation :... ; F.I.M. * :... ; fiscalité :... ; taxe carbone :... ; taxe ozone :... ;

Profil client : ...
CULTURE : séries TNT :... ; hyper-productions :... ; hologrammes :... ; jeux :... ; home-cinéma :...



DR

●●● AUTRES : théâtre :... ; concerts :... ; opéra :... ; danse :... ; festivals :... ; musées :... ; livres papier :...

Profil multimédia : ...

ANTECEDANTS : ADN :... ; maladies enfance :... ; troubles adolescence :... ; équilibre émotionnel adulte :... ;

SANTE : Indice masse corporelle :... ; kilocalories/jour :... ; vaccinations :... ; prothèses :... ; consommation psychotropes :... ; sexualité :... ; protection MST :...

STANDARDS VITAUX : ECG =... ; EEG =... ; BS =... ; PA = ... ;

Profil sanitaire : ...

DEVIANCES : Casier judiciaire :... ; conduite routière :... ; incivilités :... ; respect biodiversité :...

ADDICTIONS : Alcool :... ; tabac :... ; cannabis :... ; stupéfiants :... ; jeux vidéo :...

Profil sociabilité : ...

FICHIERS INTERPOL : Terrorisme :... grand banditisme :... ; délinquance financière :... ; trafiquants :... ; proxénétisme :... ; pédophilie :... ; tourisme sexuel :... ; piratage :... ; pollution :...

Profil dangerosité : ...

EVALUATION GENERALE : apte à être dispensé des protections permanentes et à utiliser une ligne vocale cryptée pendant 30 minutes.

FIN DU TRANFERT DE DONNEES DU MATRICULE INTERNATIONAL : 33 06.....

Félicitations, Monsieur A. Dois-je toujours continuer ?

- *Oui, allez-y...*

- Je vais maintenant procéder au verrouillage proprement dit de vos protections permanentes. Vous voudrez bien me répondre par oui à chacune de mes questions Êtes-vous prêt ?

- *Oui, je suis prêt*

- DEBUT DES VERROUILLAGES

Verrouillage des contrôles immunitaires, anti-démarchage, anti-harcèlement, anti-espionnage, anti-fausses nouvelles, etc. ?

- *Oui*

- Verrouillage du transfert automatique du nom et du matricule afin de devenir totalement anonyme pour votre correspondant, et qu'il le soit également pour vous ?

- *Oui*

- Verrouillage du flux vidéo continu afin de devenir invisible pour votre correspondant, et qu'il le soit également pour vous ?

- *Oui*

- Verrouillage des messages publicitaires subliminaux supprimant toute sponsoring de votre F.I.M. * ?

- *Oui*

- Verrouillage de l'archivage numérique automatique de vos flux multimédia, vous privant de toute consultation ultérieure ?

- *Oui*

- Verrouillage du transfert de la géolocalisation continue, qui vous rend non repérable par les services d'urgence en cas d'appel de votre part ?

- *Oui*

- Verrouillage du télédiagnostic de base, qui vous prive de toute surveillance à distance de votre état de santé ?

- *Oui*

- Souhaitez-vous également que votre conversation soit cryptée sur 1 Gb pour la rendre inviolable à toute intrusion, moyen-



nant un surcoût forfaitaire de 10 N€ ?

- *Oui*

- FIN DES VERROUILLAGES

Votre liaison multimédia est désormais limitée au seul flux vocal, et sans aucune protection permanente, à vos risques et périls. Renoncez-vous par avance à tout recours juridique au titre de la non-assistance à personne en danger, et à toute indemnité éventuelle auprès de votre compagnie d'assurances ?

- *Oui*

- FIN DE LA PROCEDURE DE V.P.P. Merci Monsieur A. Je vous mets maintenant en communication avec S.O.S AMITIE EUROPE pour 30 minutes cryptées.

- X : Hello ! You are now connected to S.O.S AMITIE EUROPE. I am listening...

- Bonjour, je voudrais parler à un écoutant francophone, si c'est possible...

- Oui, of course ! Je transfer you vers le french speaking network... Good Bye !

- Thanks ! Au revoir !

- « Nous sommes désolés, mais tous nos bénévoles sont actuellement à l'écoute ; nous allons nous efforcer d'écouter votre attente... [musique] »

- Ah, zut ! Toujours la même chose... Heureusement, le temps d'attente n'est pas décompté !

- « » [musique] « »

- Y : S.O.S AMITIE France, bonsoir...

- Ah, enfin ! Une vraie voix humaine, une Personne authentique ! Sans les micros et les caméras qui m'épient jour et nuit, les traceurs qui me localisent partout, tiennent les comptes à ma place, et toutes les protections permanentes qui me ligotent... Toujours pour mon bien, évidemment !

Vous, par contre, vous ne voulez surtout rien savoir à l'avance de moi, ni moi de vous... Anonymes l'un et l'autre. Vous êtes simplement une oreille et une voix... A qui je peux tout dire sans danger, et qui n'exprimera aucun jugement... Et il ne restera pas d'enregistrement de ce que je vous confierai...

- Vous voulez dire peut-être que vous préférez en ce moment le sentiment de liberté à celui de sécurité ?

- Exactement ! Vive la liberté ! A bas le contrôle social sécuritaire high-tech ! Mais pour 30 minutes seulement, hélas ! Merci de bien vouloir m'écouter à nouveau quelques précieux instants...

- [...] ²

- Je crois que les 30 minutes seront bientôt atteintes, n'est-ce pas ?

●●●



- - Déjà ? Oui, en effet, vous avez raison...
- « Ici, C.R.S. Je vous informe qu'il ne vous reste plus que 30 secondes sur le temps réglementaire... Veuillez achever votre communication ! »
- Alors il va falloir nous dire vite au revoir, sinon nous allons être interrompus ...
- *Quel dommage !*
- Oui, mais c'est la règle, vous le savez. Je vais donc vous souhaiter une bonne fin de soirée...
- *Moi également. Merci encore pour votre écoute... Je voudrais vous dire aussi que j'admire beaucoup ce que vous faites ! Vous êtes vraiment utiles... à moi particulièrement ! Grâce à vous, mes mots sont comme ... déverrouillés... mes sentiments plus... humains... Vous voyez ce que je veux dire ?*
- Hum... l'essentiel c'est ce que vous ressentez vous-même de positif pour votre vie...
- *C'est vrai... Mais vous êtes maintenant les derniers à pouvoir encore offrir cet espace de parole... Heureusement que vous avez su préserver un libre accès à votre ligne...*
- Oui, mais avec des concessions, quand même : le filtrage du C.R.S., la plateforme européenne, la surtaxe fiscale...
- ... *et la durée limitée, surtout !...*
- ... mais le cryptage est très im.../
- *Ah zut, coupé ! ...*

[Retour au C.R.S. dont l'agent virtuel rétablit immédiatement toutes les protections permanentes]

- Laetitia : Bonsoir Paul, avez-vous passé une agréable soirée avec S.O.S AMITIE EUROPE ?
- *Oui, merci*
- D'après votre profil multimédia, il vous est proposé maintenant deux programmes sur la T.N.T* : la série « Astérix le Gaulois » en hologramme, ou l'hyperproduction « L'homme invisible » Sur lequel je vous connecte ?
- *Non, merci, aucun des deux, je vais me coucher...*
- Comme vous voulez, mais vous le regretterez peut-être... Cependant, je suis à votre écoute, Paul...
- *Tu parles, rien à voir avec eux, là bas !*
- Paul, je m'excuse, mais je ne comprends pas votre dernière phrase. Veuillez répéter, je vous prie...
- *Non ! Tais-toi !*
- A l'expression de votre visage, Paul, je constate que vous êtes en colère...
- *Je reconnais... Laetitia. Mais laisse moi te parler un instant. J'ai beaucoup réfléchi grâce à ceux et celles qui m'écoutent si bien à S.O.S... Et j'ai trouvé par moi-même ce que je dois faire pour me sentir moins mal... Je pense que j'ai eu le tort de t'installer auprès de moi, dès le début, avec toutes les options gadget les plus*



DR

coûteuses : la convivialité renforcée, le vocabulaire étendu, les conseils personnalisés, etc. ... Tu en as profité pour prendre peu à peu du pouvoir sur ma vie. Tu contrôlais insidieusement tous mes faits et gestes... Tu décidais presque à ma place... Tu m'infantilisais... Me manipulais... J'étais un peu ton esclave... Mais tu n'es qu'une machine, après tout ! Alors, puisque le B.I.M. est obligatoire, sous peine d'une très forte amende, et d'une mise sous tutelle, je vais te réduire demain aux réglages minimum. J'utiliserai à nouveau l'écran tactile pour communiquer, et non plus ta microreille, ni ta caméra, ni ta bouchicône, si bien simulées. Et je ferais en plus des économies ! Fini les pseudos entre nous, la voix suave, les regards veloutés... Fini Paul et Laetitia... Nous divorçons... Je reprends ma liberté... Tu saisis bien ?

- Paul, je m'excuse, mais je ne comprends pas votre dernière phrase. Veuillez répéter, je vous prie...
- *Que je suis bête ! Vouloir se faire écouter par un ordinateur, même aux formes séduisantes... C'est un objet, intelligent certes, mais sans vie ! Une chose, quoi !*
- Je suis à votre écoute, Paul... ■

(Texte numérisé extrait d'un module de formation initiale de S.O.S AMITIE France de Juin 2060)

p. c. c. Pierre COUETTE

Comité de rédaction

NOTA : Toutes les techniques mises en œuvre dans cette fiction sont déjà disponibles en 2007

¹ En application du § 2 de la Charte version 4.05 de S.O.S AMITIE France, qui engage l'association au strict respect de l'anonymat des appelants, tous les contenus ont été supprimés.

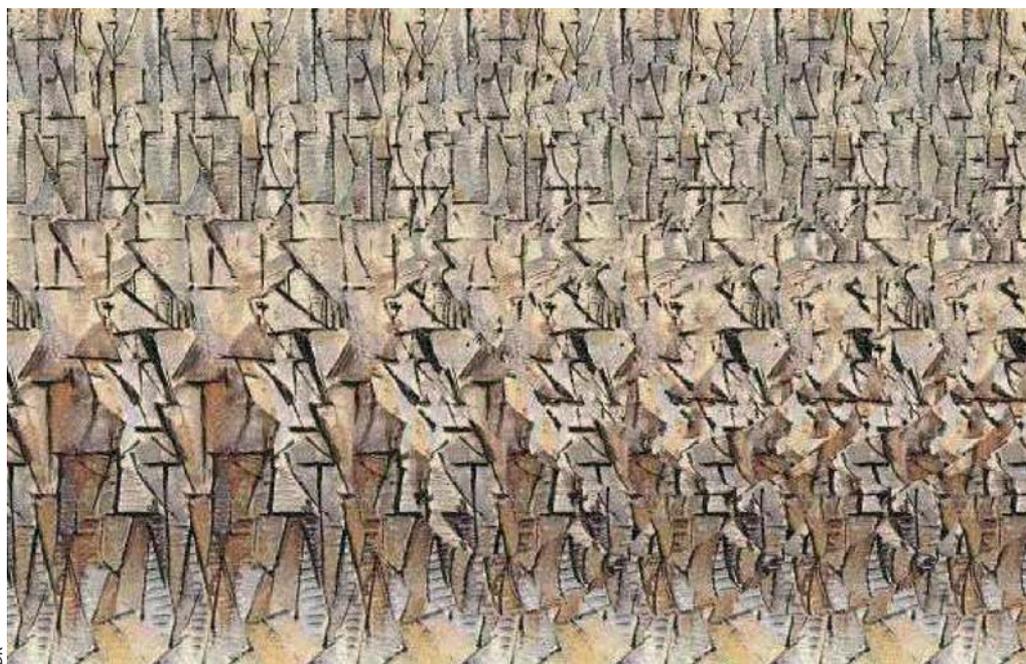
² En application du § 3 de la Charte version 4.05 de S.O.S AMITIE France qui engage l'association au strict respect de la confidentialité des propos échangés au cours d'un appel, seuls les premiers et les derniers échanges sont retranscrits ici.

LEXIQUE

- B.I.M. : Boîtier Individuel Multimédia
- C.R.S. : Central de Renseignements Sécuritaires
- V.P.P. : Verrouillage des Protections Permanentes
- F.I.M. : Forfait Individuel Multimédia
- I.S.I. : Insert Sous-cutané d'Identification
- T.N.T. : Télévision Numérique Terrestre (2005)

DES IMAGES DE L'ÉCOUTE

Prenons l'hypothèse que des journalistes veuillent filmer une écoute. Même si cela va à l'encontre de notre déontologie, et pour les raisons que nous connaissons tous, imaginons qu'ils y parviennent : ils sont dans un Poste S.O.S Amitié et filment un écoutant pendant une écoute. Tentons un décryptage.



DK

Un point de départ très terre à terre : les images sollicitent la vue, les sons sollicitent l'ouïe. Filmer une écoute pour en montrer ou en saisir quelque chose est d'abord un non-sens physique. Sans recours à une technologie sophistiquée, et dans un état de conscience ordinaire, les sons ne sont pas visibles.

Un écueil infranchissable

Mais les images sont bien sûr généralement accompagnées de sons. Nos journalistes peuvent enregistrer les paroles de l'écouter. Ils pourraient même enregistrer les paroles de la personne qui appelle. Techniquement, rien ne s'y oppose. Pour autant, l'écueil des « *images incapables de rendre compte de l'écoute* » est-il dépassé ? Chaque écoutant de S.O.S Amitié connaît la réponse : un enregistrement visuel et sonore d'une écoute ne permet pas de rendre compte de ce qu'est l'écoute en tant que telle. S'il nous est possible de voir quelqu'un « en action », parlant ou écoutant au téléphone, et aussi réelles que puissent être les images que nous regardons, celles-ci n'appréhenderont jamais la réalité de l'écoute. Ici, comme dans d'autres domaines, le vrai (les ima-

ges) échoue inmanquablement à appréhender la vérité que l'on veut atteindre (l'écoute).

Premier dommage : la duperie

Sur cet écueil infranchissable, viennent se greffer des dommages dus au « télescope » entre le vrai des images et la vérité de l'écoute. Car, si l'on ne fait pas la distinction entre les deux, le vrai devient donc la réalité de l'écoute. Le premier dommage, dans ce cas présent, est que les images nous trompent sans que nous en ayons conscience. Nous pensons alors, à tort mais en toute bonne foi, avoir vu l'écoute : « *voilà ce qu'est l'écoute, je la vois de mes yeux.* »

Deuxième dommage : l'écoute nous échappe

Le deuxième dommage, qui découle du premier, est que la réalité de l'écoute que nous voulions appréhender nous échappe désormais irrémédiablement puisque, pensant l'avoir « vue » voire « comprise », nous ne la chercherons plus ailleurs ou selon une autre méthode. C'est l'histoire bien connue de l'ivrogne qui cherche ses clés là où il y a de la lumière et

non là où il les a perdues. À notre insu, les images qu'on voulait garantes de transparence et de vérité ont en fait opacifié notre vision, altéré notre compréhension et dupé notre questionnement.

Troisième dommage : l'uniformisation

La médiatisation d'une écoute ferait prendre le risque de l'uniformisation. Car la mise en images met en exergue, montre en exemple et érige parfois en modèle : « *l'écoute c'est cela.* » Si l'on n'exerce pas son discernement et son sens critique, il n'y a même plus la place pour le questionnement. Et c'est d'ailleurs bien en grande partie pour cette raison-là que nous refusons de montrer une écoute : pour ne pas réduire le champ d'expression de la personne qui appelle, pour ne pas la diriger, pour ne pas brider son imagination ; pour qu'elle s'autorise une parole neuve, pour qu'elle explore et avance à sa manière et non à celle qu'on lui imposerait par des moyens plus ou moins détournés.

Ce risque de l'uniformisation par la médiatisation avait justement été relevé par le sociologue engagé par S.O.S Amitié lors de l'expérimentation d'écoute par Internet - espace médiatique s'il en est, et parfaitement comparable à la télévision. Il avait indiqué que les lieux d'expression étant extrêmement nombreux sur Internet, les sujets abordés par les internautes tendaient à se recentrer sur les thèmes sociétaux contemporains ; une sorte de mimétisme, tant dans ●●

Nous pensons alors, à tort mais en toute bonne foi, avoir vu l'écoute.

... la forme, avait-il précisé, que sur le fond, qui amenait davantage la répétition que la parole inédite. Il avait alors conclu que l'enjeu et le défi, pour S.O.S Amitié, étaient de parvenir, ici, sur Internet, à conserver sa pertinence et sa spécificité, et de se préserver du risque de devenir « un lieu comme tant d'autres ». Exercice qui pourrait d'ailleurs se révéler difficile, avait-il ajouté, car il dépendrait également de la façon dont les « appelants-internautes » se saisiraient de l'écoute Internet proposée par S.O.S Amitié : comme un espace singulier ou, à l'inverse, comme un espace ordinaire.

Quatrième dommage : une écoute de spécialistes

Le quatrième dommage est que la mise en images de l'écoute va à l'encontre d'un des objectifs de S.O.S Amitié qui est de redonner à cette écoute toute sa place au quotidien, « hors institution » ; une écoute qui serait un des piliers du « vivre ensemble » ; une écoute qui, par sa quotidienneté même, et parce qu'elle serait potentiellement mise en œuvre par tout un chacun, participerait au recul du mal-être ; une écoute qui serait un acte, dont chacun pourrait au moins tenter de se saisir en en faisant l'expérience et en

*Écoute
et spectacle
sont de
natures
radicalement
différentes.*

tendant de la mettre en œuvre. Car en effet, après avoir échoué à nous dire ce qu'était l'écoute, après nous avoir trompés sur ce qu'était l'écoute, puis après avoir obturé notre questionnement et notre imagination, les images transforment maintenant l'écoute en quelque chose qui nous est « autre », qui nous devient étranger par le simple fait qu'elle est devenue « objet » d'un spectacle. Il devient dès lors impossible de s'en saisir et de se l'approprier « personnellement » car l'écoute a été littéralement dénaturée. Devenue objet, elle ne peut plus être « acte et expérience ». Et l'écoute devient d'autant plus inaccessible qu'elle est faite pas d'autres : « *voilà l'écoute, et voilà également ceux qui écoutent. Finalement, tout cela ne me concerne pas.* » D'un côté le spectateur, de l'autre l'acteur. Entre les deux, le spectacle. Mais l'écoute n'est pas un spectacle ; écoute et spectacle sont de natures radicalement différentes. Il est donc illusoire de vouloir que le spectateur se saisisse de quelque chose dont il ne peut être rendu compte par l'image.

Une duperie encore plus grande

Les contraintes de la télévision étant ce

Les images ne sont pas toujours ce qu'elles semblent être. Celles qui accompagnent cet article sont des stéréogrammes. Dans ces « papiers peints » un peu psychédélics, il y a des choses à voir, mais ce n'est pas donné d'emblée. Le mieux pour y parvenir est de se rapprocher très près de l'image (le nez sur l'image), de patienter une quinzaine de secondes (on regarde au loin, l'image est floue, les yeux s'accoutument peu à peu) puis de l'éloigner très lentement en continuant de regarder au loin. La patience est exigée, mais le résultat n'est pas garanti ; il y faut du « lâcher-prise ». Et tant qu'on n'est pas certain d'avoir vu quelque chose, c'est qu'on n'a rien vu. Mais ce n'est pas une supercherie : il y a vraiment quelque chose à voir !

qu'elles sont, il y a fort à parier que nos journalistes, pour faire un reportage de « qualité », soient obligés de filmer une « mise en scène » : il n'y a personne au bout du fil ; l'écoutant écoute et parle dans le vide, « pour de faux ». Le non-sens atteint alors son point culminant : une scène artificielle, rendue par des images bien réelles, censée nous dire une vérité, par des moyens incapables de rendre compte de cette vérité.

À l'évocation de cette duperie, je ne peux m'empêcher de penser à la personne en grande détresse psychologique qui, voyant ces images, sera certaine de reconnaître les mots qu'on lui a dits, à elle, lorsqu'elle a appelé S.O.S Amitié, et qui sera alors persuadée d'être celle à qui l'on s'adresse dans le téléphone. Là, juste dans la télévision. ■

Rémi Rousseau
Comité de rédaction



DR

CHAT ACCUEIL : UN NOUVEAU PROJET DE TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES

Le point après un an, par Véronique Van Espen, directrice de Télé-Accueil Bruxelles

L'activité du Chat Accueil a démarré en octobre 2005. Il s'agissait alors de proposer au travers d'un site Internet sécurisé un échange écrit, instantané, avec un « écoutant » de Télé-Accueil Bruxelles. Tout comme au téléphone, cet échange devait rester anonyme et confidentiel.

L'objectif était d'augmenter l'accessibilité à un public plus large de jeunes, utilisateurs réguliers de ce nouveau mode de communication, mais également de personnes en grande difficulté d'expression orale ou d'audition.

Un tel projet ne se fait pas sans quelques incertitudes, sans questions. C'est pourquoi il a été prévu une période d'essai d'un an. Durant cette période, le site Chat Accueil a été visité 5 418 fois. 476 visiteurs se sont connectés avec le service lors des heures d'ouverture et 206 ont eu un contact avec un écoutant Chatteur de Télé-Accueil.

Qui sont les appelants Chatteurs ?

Une grande réserve s'impose pour aborder cette question car il n'y a que peu d'indices. L'analyse des données récoltées et les comparaisons avec celles issues des appels téléphoniques permettent d'avancer que les appelants Chatteurs sont plus jeunes, même s'ils ne le sont pas tous. Ceux sans activité professionnelle sont le plus souvent étudiants, dépendants de la mutuelle et plus rarement chômeurs.

La question de savoir si ce sont les mêmes personnes qui appellent au 107 (NDLR : le téléphone) ou se connectent au Chat Accueil est délicate, pour les mêmes raisons. Il arrive qu'un appelant précise qu'un échange de vive voix aurait été trop difficile pour lui, au niveau de la maîtrise de la langue ou parce que le fait de s'« entendre dire » est trop dur. D'autres prennent contact par Internet car c'est devenu pour eux le média le plus courant et qu'il a remplacé le téléphone.

Thématique des échanges et mode d'expression

On constate une similarité de propos dans les appels téléphoniques et dans

les échanges par Chat. Interrogés sur la possibilité d'exprimer par Chat ce qui se dit au téléphone, les écoutants, tant pour eux-mêmes que pour ce qu'ils perçoivent des appelants, répondent majoritairement « oui » même si cela ne va pas toujours sans difficultés. Une différence notable concerne le rythme. Tout est plus lent et prend plus de temps.

Le Chat Accueil au sein de Télé-Accueil : un projet d'écoute

Le projet de Télé-Accueil étant l'écoute et la parole, la question qui vient à l'esprit est de savoir s'il est possible d'« écouter » et de « parler » en Chattant.

Au-delà de la différence de mode d'expression, il apparaît que ce qui fait l'essence, la consistance de l'écoute et de la parole, se retrouve dans les échanges écrits du Chat. Il s'agit toujours de permettre aux personnes qui le souhaitent de trouver une présence bienveillante qui facilite l'expression de leur vécu et de leurs émotions.

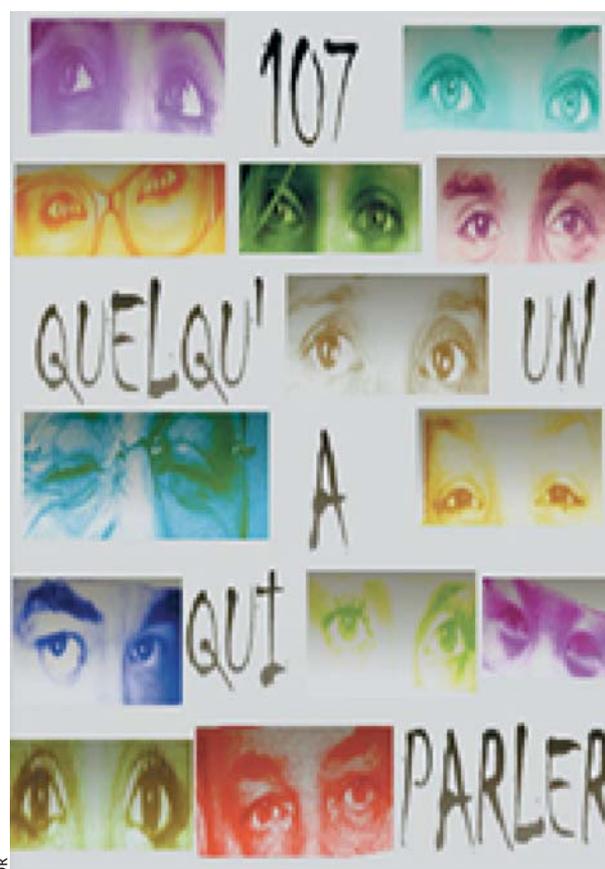
Une fois la confiance installée, la confidentialité et l'anonymat garantis, l'expression de soi devient possible et conduit parfois à un apaisement, un mieux-être. Cette alchimie se construit à partir de paroles, d'émotions, de pensées et de la présence d'un autre respectueux.

Le fait que le langage utilisé soit parlé ou écrit, qu'on le nomme « parole » ou « écriture » ou encore plus justement « parole écrite », apparaît secondaire. Il s'agit bien, au-delà des mots, d'être à l'écoute de la personne. C'est la parole qui prime en tant que parole du sujet. L'écrit n'est qu'une manière de la « dire », que ce soit sur papier ou sur écran. C'est sans doute pourquoi les vocables « écoute » et « parole » continuent d'être utilisés à propos du Chat Accueil.

Conclusions et perspectives

L'écoute par le Chat apparaît donc bien comme une déclinaison du projet de Télé-Accueil à travers un nouveau mode d'expression.

Par ailleurs, il n'est pas possible de main-



Le fait que le langage utilisé soit parlé ou écrit apparaît secondaire.

tenir durablement un service ouvert aux internautes quatre heures par semaine seulement. Or il s'avère difficile d'assurer plus de deux permanences par semaine au niveau du seul Télé-Accueil Bruxelles. Il a donc été décidé de reconduire l'expérimentation du Chat une année. À partir de mi-février, une permanence supplémentaire sera ouverte de 11h à 14h une fois par semaine.

Des partenariats seront recherchés avec d'autres associations qui partagent l'éthique de Télé-Accueil, en vue de prendre le relais d'autres soirs de la semaine. Simplement envisagées au départ, ces perspectives s'avèrent vitales pour la poursuite du projet. ■

Véronique Van Espen

COMMUNICATION, IMAGINAIRE DE L'APPELANT ET THÉORIE DE L'ATTACHEMENT

Le reportage du Journal Télévisé de TF1 sur S.O.S Amitié Île-de-France en août 2006 a déclenché diverses réactions. Plutôt que de revenir sur le détail de ces dernières, je préférerais, si cela était possible, prendre un peu de recul et me concentrer sur les différentes façons de concevoir le besoin de communication aujourd'hui.

Les idées exprimées ci-dessous, inspirées de lectures et documents récents ainsi que d'échanges fournis avec Jean Nicolas, contradicteur de conviction et de talent avec qui j'ai toujours eu beaucoup de plaisir à débattre, défendent une position qui n'a encore jamais eu à mon sens la chance d'être portée par écrit à la connaissance de l'ensemble des écoutants de notre association et c'est pourquoi je remercie la revue de nous donner cette possibilité aujourd'hui.

Il me semble que l'association, fondée sur l'écoute des autres, doit pouvoir accepter d'entendre un discours qui n'est pas le discours officiel. Même si je sais que beaucoup des thèses de ce texte sont partagées par les représentants de l'équipe Communication de l'association Île de France, ce texte reste un écrit personnel et non collectif, qui n'engage donc que son auteur. Je prends donc le risque d'être critiqué mais espère sincèrement que pourra naître un jour de ces débats, l'amorce d'une vision consensuelle.

Imaginaire de l'appelant

Nous sommes évidemment tous d'accord à S.O.S Amitié sur l'importance que l'on doit accorder à l'anonymat dans l'appel pour de très nombreuses raisons, la plus évidente étant pour l'appelant de pouvoir se confier à quelqu'un qui ne répètera pas ce qu'il lui a confié, ne tenant sans doute pas à ce que l'on sache ce qu'il pense, ressent ou vit. C'est ultra légitime et clair.

Une autre raison répond aussi à la qualité de l'écoute en tant que telle. Que l'appelant ne se mette pas à réclamer l'écouter x ou y, facilite incontestablement le fonctionnement de notre organisation. Cet anonymat amène aussi chaque écoutant à se fondre dans l'Institution S.O.S Amitié, Institution qui garantit à l'appelant, outre une écoute personnelle au téléphone, un cadre structuré dépas-

sant nettement cette simple écoute.

Cette notion d'anonymat peut-elle être pour autant étendue sine die à l'anonymat de l'écouter intervenant dans les medias, dans le cadre d'une communication de ou sur l'association ? Je reviendrai plus loin sur la nécessité de cette communication, mais restons en pour l'instant sur le sujet de l'anonymat.

Je ne pense pas caricaturer cette théorie « d'extension de l'anonymat » en expliquant que pour ses tenants, l'écouter qui apparaît à ce titre dans les media risque par son apparence et son discours de dissuader les appelants d'appeler parce qu'il ne correspondrait pas à l'idée qu'ils se font de l'interlocuteur idéal, risque de les figer dans leur processus de reprise de confiance en eux ou de réduire leur confiance dans l'association, par une impression de mise à l'encan de leur parole intime.

Le fondement théorique de cette position de principe est la dite théorie de « l'imaginaire de l'appelant » théorie régulièrement répétée par les écoutants de S.O.S Amitié, conquis par son apparente implacabilité. Il faut reconnaître que le concept est à première vue séduisant. Nous sommes tous envahis et souvent même bloqués par de nombreux « a priori » et le postulat que l'appelant ne puisse pas en avoir sur un écoutant sans visage, écoutant qu'il peut parer de toutes les qualités ou défauts selon son imagination, nous interpelle. L'idée que cette écoute à l'aveugle, dans le noir absolu,



stimule une imagination fertile, à l'écart des regards et des jugements extérieurs, favorise toutes les libérations de pensées et de paroles pour aider enfin à découvrir en soi une vérité profonde, peut apparemment ébranler...

Mais c'est sans doute à une notion plus psychanalytique de l'imaginaire que pensait M. Guy de Villers, Professeur et Psychanalyste émérite, quand il a énoncé ces mots devant notre assemblée d'écouter. En effet qu'est ce que l'imaginaire ? L'imaginaire peut d'abord être en- ●●●

●●● tendu comme un espace de liberté et d'innovation infini, un espace sans limite. Les mathématiques sont par exemple représentatives de cet imaginaire : qui a vraiment pu voir une droite qui est infinie ? L'imaginaire peut aussi être entendu comme une fonction reproductive où se mêlent possibilités de voir en images, souvenirs, fantasmes, affects, rêves... Une belle notion donc. Mais si cet imaginaire est tellement séduisant, pourquoi l'appelant angoissé ne donne-t-il pas libre cours aux délices de cet imaginaire tout seul chez lui dans sa chambre ou dans son salon ? Parce que l'imaginaire peut être d'abord très inquiétant. À l'absence de limites, peut correspondre en parallèle l'idée de vertige et de vide. Et aussi parce que FREUD a le premier montré avec la théorie psychanalytique que celui qui souffre à cause de phénomènes inconscients et refoulés peut espérer aller mieux, non pas en laissant simplement vagabonder son imagination, mais grâce à la relation construite avec le thérapeute. C'est ce lien qui permet le transfert affectif sur lequel le patient pourra prendre appui pour découvrir sa vérité.

J. LACAN a renforcé cette idée de lien par ses écrits sur les concepts « d'imaginaire, symbolique et réel. » Pour LACAN, l'imaginaire est même une notion négative. Rejoignant le philosophe Pascal qui la qualifiait de « *partie décevante dans l'homme, cette maîtresse d'erreur et de fausseté, d'autant plus fourbe qu'elle ne l'est pas toujours...* » il la considère comme synonyme de : faux, illusoire, réel, leurre, mirage, manque, discordance et l'associe aux illusions d'optiques et aux mirages narcissiques. Il écrit : « *Les incidences imaginaires ne livrent rien que d'inconsistant, sauf à être rapportées à la chaîne symbolique qui les lie et les oriente* » (cité par Marc-Alain DESCAMPS dans plaidoyer pour l'imaginaire).

Même si nous ne sommes pas des thérapeutes, loin de là, et même si notre travail d'écoute ne s'effectue qu'ici et maintenant, ce dernier s'inspire de la même source : c'est par le lien que l'appelant crée avec l'écouter que se desserre l'angoisse, d'où l'importance de notre formation et de notre vigilance permanente au respect de la personnalité de celui qui nous appelle. Et, comme il importe peu que le thérapeute soit homme ou femme, blond ou roux, avec ou sans lu-



nettes, rien n'a jamais été formalisé dans ce sens et c'est heureux car il est plutôt difficile de choisir son psychothérapeute d'après ces critères... peu importe aussi que l'écouter soit homme ou femme, âgé ou jeune... etc. Et peu importe qu'il ait pu être vu un jour à la télévision sous tel ou tel trait...

Théorie de l'attachement

Mais avec sa théorie de l'attachement à travers le concept de représentation, élaborée sur les plus récentes recherches en neurologie, Boris CYRULNIK, dans son dernier ouvrage « *De chair et d'âme* », conforte à mon sens, l'importance de cette notion de lien. Ainsi, après avoir forgé il y a quelques années le concept de « résilience » en psychologie (capacité à se développer en surmontant l'adversité), il se concentre dans ce livre sur cette notion d'attachement et sur l'aspiration de l'être humain à compenser les phénomènes de stress par celui de « représentation sécurisante ». Il relate entre de nombreux autres exemples, le cas du deuil et la possibilité d'accepter ce dernier par toutes les représentations mentales possibles pour l'endeuillé : photos du passé mises en valeur « *il (ou elle) est toujours présent(e) à mes côtés* », affirmations telles que « *mon père serait fier de ce que je viens de faire* » ou « *si ma mère me voyait* », etc.

Écrivant en toutes lettres que le psychisme a horreur du vide, il insiste tout

Pour Lacan, l'imaginaire est même une notion négative.

au long de cet ouvrage sur les mots « base de sécurité, substitut, attachement sécurisé ». « *Quand le corps et le réel sont des lieux de souffrance, l'âme et ses représentations deviennent un espace paradisiaque.* » Ainsi, cite-t-il en autre exemple, les soldats dans les tranchées lors de première guerre mondiale. « *Alors que le réel leur imposait une torture constante par le froid, la faim, la boue, les rats, l'horreur des cadavres et des morceaux de membres gelés, un grand nombre de jeunes gens terrorisés vivaient en même temps une merveilleuse histoire d'amour avec Dieu.* » A contrario, « *lorsque à Auschwitz, le réel était indicible et le monde intime vide, il n'y avait plus de base de sécurité hors de soi ni en soi. Ni hommes ni Dieu, le seul soulagement venait de l'espoir de mourir.* »

Bien sûr nous apportons à l'écoute une belle part de sécurité par notre attention aux paroles des appelants, par nos acquiescements, nos reformulations et parfois simplement même par nos hum hum indiquant que nous sommes là. Bien sûr on peut toujours soutenir que la « représentation » de S.O.S Amitié peut tout de même se faire à partir du néant ou des maigres indices donnés par l'écouter, mais je soutiens l'idée que parler de nous à la télévision et montrer des éléments tels ce que nous faisons et comment nous le faisons (en montrant lieux d'écoute et écoutants) ne peut que favoriser cette représentation sécu- ●●●



DR

risante de l'Institution en général, dans la mesure bien sûr où l'on insiste en parallèle sur l'anonymat et la confidentialité des appels, dans la mesure aussi où les écoutants sont divers, sérieux, à la hauteur de notre Institution et, cela va de soi, formés et préparés.

Je soutiens donc dans ces lignes que communiquer sur l'association par le biais de ses écoutants ne va pas contre l'appelant (mais pense-t-on à l'appelant ? entend-on souvent dire) mais au contraire en sa faveur. Je considère d'ailleurs que rien dans notre charte datant de 1989 ne permet de généraliser à la communication extérieure l'importance accordée à l'anonymat des écoutants dans les appels, puisqu'il y est uniquement écrit que cet anonymat est une exigence impérative du service d'aide par téléphone et que cet anonymat est un critère qui, avec la non-directivité (on parle donc bien des appels), ont toutes leur pertinence dans une écoute de qualité.

Je constate encore que l'Histoire de S.O.S Amitié plaide en ce sens puisque toutes

les grandes émissions de télévision, de la première en 1962 avec le fondateur de l'association lui-même (M. Jean CASALIS - Monsieur Jean comme on l'appelait à l'époque -, Cinq colonnes à la une - visible sur Internet - archives de l'INA), à la dernière de 1996, en passant par celle de 1992, ont toujours montré écoutants, appelants, lieux d'écoute et même séances de partages. Il est vrai que la dernière émission de 1996 a provoqué quelques remous dans le poste de Caen, mais comme souvent dans ce genre de situation, en interne à l'association, alors que les retombées extérieures ont été très positives.

Un exemple intéressant me semble être la visualisation d'un lieu d'écoute (dont l'adresse reste anonyme bien évidemment). Nous avons tous très souvent constaté que ceux qui ne connaissent pas S.O.S Amitié, imaginent un pool d'écoutants répondant au téléphone autour d'une grande table avec brouhaha obligé. Cela n'a rien d'anormal puisqu'ils peuvent régulièrement voir ce type de

décor lors du Téléthon notamment. Mais montrer au contraire que nos lieux sont calmes et isolés et que nous accordons un véritable espace de silence à l'écoutant, peut certainement contribuer à cette représentation apaisante et à desserrer l'angoisse, dans la mesure toujours où les éventuels échanges verbaux entre appelants et écoutants qui seraient montrés, restent vagues... ou même mieux, soient explicitement qualifiés de fictifs pour respecter la confidentialité des appels (sur une bande passante en bas de l'image par exemple).

Communication et notoriété

En complément de ces idées centrées sur «l'intérêt de l'appelant», je reviendrai sur ce que je pense du besoin vital de communication en relevant maintenant ce qui a changé en 2006 par rapport aux années 60-2000.

Il se créait dans les années 1970, 20 000 associations par an. Il s'en crée aujourd'hui 60 000 par an. Le nombre total d'associations existant aujourd'hui en France est de presque 1 million. La répartition des bénévoles, dont le global est stagnant, diminue donc en valeur relative en moyenne de 4,2 % par an par association (1^{ère} enquête CERPHI - France Bénévolat - 2006).

Concernant le bénévolat, il est clair qu'il s'agit d'une préoccupation majeure dans les associations. Plus d'un tiers des responsables associatifs estime manquer de bénévoles, plus d'un sur deux rencontre des difficultés de recrutement. On s'aperçoit également que les bénévoles occasionnels ne sont pas si faciles à trouver. Ces résultats, très intéressants mais assez préoccupants, ont encouragé le CERPHI à poser des questions complémentaires sur le sujet dans la nouvelle enquête en ligne que vous trouverez sur www.cerphi.org. (Lettre Info du CICOS - 18 décembre 2006)

S.O.S Amitié, créé en 1960, fut le premier service d'écoute. L'INPES, l'Institut National de la Prévention de l'Éducation pour la Santé, répertorie sur sa liste officielle 2006, 20 services de téléphonie santé en France (et beaucoup n'y figurent pas, même des importants comme Croix Rouge Écoute, S.O.S Dépression, etc.). Parmi ceux-ci, plusieurs sont des mastodontes publics aux budgets sans commune

●●● mesure avec nos associations (Fil Santé Jeunes, Sida Info Service, Drogues Info Service, Écoute alcool, etc.). Parmi ceux-ci, 5 ont des numéros verts gratuits. N'y sont bien sûr pas compris tous les autres services téléphoniques comme (un exemple au milieu de tant d'autres) ceux liés à la violence : S.O.S Violence, S.O.S Violences familiales, Jeunes Violence, S.O.S Femmes Battues, S.O.S Femmes... et bien d'autres (tous ces services ont également des moyens très importants). Il faut encore y ajouter une création éditoriale non négligeable en mars 2004 : « 08 Victimes » service d'écoute appelé par tous ceux qui se considèrent victimes « *et donc par tous ceux qui souffrent puisque notre société promet aujourd'hui souffrance et compassion comme les anciens promouvaient la vertu et comme les chevaliers promouvaient l'honneur* »*.

On peut lire à ce sujet le tout récent passionnant livre de Guillaume Erner, la société des victimes* : « *Tout nouveau, tout beau, le 08 victimes a attiré jusqu'à 7000 appels par semaine. Au bout du fil, les vraies douleurs succédaient aux misères minuscules...* » Guillaume Erner nous propose d'ailleurs, à l'occasion, une intéressante explication du besoin de confession publique sur les ondes dans notre société actuelle valorisant la victime : « *En révélant publiquement sa souffrance, non plus dans l'intimité d'un confessionnal, mais devant tous, l'individu parvient en quelque sorte à racheter ses fautes. Avouer lui permet d'obtenir le statut protecteur de victime, transformant ses insuffisances en un moyen de regagner la reconnaissance d'autrui.* »

Alors, et nous, que devenons-nous dans tout cela ? Eh bien, malgré notre vocation de généraliste qui fait que tous ceux qui appellent ces lignes pourraient nous appeler et malgré le fait que nous sommes quasiment les seuls à assurer un vrai 24 heures sur 24, stupéfiante force et originalité par rapport à tous les autres, nous éditons de nouvelles règles de communication qui deviennent tellement restrictives qu'elles découragent tous les journalistes de parler de nous et donc à beaucoup d'appelants potentiels de nous connaître ou de nous connaître mieux. Mais est-ce bien important puisque nous sommes tellement connus...? Du moins le pensons-nous car il faut tout de même

rappeler que l'enquête SOFRES effectuée en l'an 2000 auprès d'un échantillon de français (et comme on l'a vu beaucoup de services se sont créés et développés après cette date), a montré que seul 12% de cet échantillon citait S.O.S Amitié lorsqu'on leur demandait de nommer un service d'aide téléphonique qu'ils connaissaient. Le premier nommé (à 36%) étant un service lié à la maltraitance d'enfant, prouvant une fois de plus l'importance d'une communication médiatisée.

Communication et monde d'aujourd'hui

En effet dans un monde où s'étalent toutes les misères du monde, je soutiens encore que sans aller jusqu'aux complaisances nauséabondes - et je suis aussi très convaincu sur ce point - se refuser à exprimer ressentis ou émotions fait déguerpir les journalistes effrayés par le risque de ne pas voir grimper leur indispensable bon indice d'audience. Car comme l'écrit encore Guillaume Erner « *Une information, désormais, c'est un angle constitué par des témoins délivrant chacun leur subjectivité. C'est moins le fait qui intéresse les journalistes que sa représentation chez les acteurs, la manière dont il a été reçu par eux. [...]* Cette manière d'envisager l'événement peut même aboutir à une situation en apparence paradoxale : tout savoir - connaître l'ensemble des faits - et ne rien comprendre. Ce n'est pas la raison que cherche à solliciter ce système médiatique, mais une émotion procurée par le spectacle de la misère du monde. Pour ébranler l'opinion publique, un couple idéal formé par la victime et son bourreau occupe désormais le devant de la scène. » Ainsi va (maintenant) le

Communi-
quer
sur
l'asso-
ciation
par le
biais
de ses
écoutants ne
va pas
contre
l'appelant

monde comme dit tous les soirs un journaliste en terminant son journal d'informations sur le câble, que l'on l'accepte ce monde ou que l'on déplore son évolution.

C'est pourquoi, je reviens sur cette question fondamentale : dans ce monde qui communique tous azimuts et où ceux qui ne le font pas risquent d'être supplantés par ceux qui le font, renoncer à la communication nationale gratuite offerte par des journalistes qui veulent parler de nous sur les grands médias n'est-il pas suicidaire quand on sait que ces minutes de communication sont si difficiles à obtenir et si chères lorsque l'on paye. (Pour information, les médias de communication nationale représentent 85% de l'audience en France - chiffres Internet 2006).

Car la communication est d'abord une histoire de relais. On entend un jour le ou la Présidente, on voit un jour une affiche, on entend un jour une personnalité en parler, on entend d'autres membres de l'association en parler et petit à petit, grâce à une présence régulière dans les médias, notre notoriété s'impose auprès du plus grand nombre. Relais d'autant plus importants que les journalistes ne veulent pas dire une deuxième fois ce qu'ils ont déjà dit une première et qu'il faut donc de nouvelles façons d'aborder le sujet pour les intéresser. ●●●



... La communication est aussi une histoire de spirale. Plus on parle de nous (dans la dignité évidemment), plus notre notoriété s'établit, plus les appelants téléphonent, plus les bénévoles potentiels adressent leurs candidatures, plus les soutiens financiers privés (particuliers ou entreprises) se manifestent - et c'est très important car les subventions iront forcément en se réduisant - plus nous sommes ressentis comme un acteur vivant

de la société, plus on aura envie de parler de nous et plus nous existerons tout simplement. La spirale peut hélas partir à l'inverse.

J'ai entendu dire parfois par des écoutants : eh bien s'il ne reste finalement que quelques écoutants à S.O.S Amitié, ce sera toujours suffisant puisque tellement de services existent maintenant... Ce n'est en tous cas pas l'espoir que je formule pour l'association.

La communication est d'abord une histoire de relais.

C'est pour toutes ces raisons, dont certaines sont issues des nouvelles situations du moment, que je milite pour qu'on réfléchisse ensemble avec le plus de postes possibles, d'une façon dépassionnée, honnête et objective, sans retenir le sujet avant de l'avoir ouvert, à la possibilité que certains écoutants puissent communiquer, sans renier notre cause et sans trahir nos appelants. ■

Alain Gaide

Association Régionale Île-de-France

ANONYMAT ET COMMUNICATION IMAGINAIRE DE L'APPELANT ET THÉORIE DE L'ATTACHEMENT

Depuis quelques mois, nous avons renoué contact, Alain Gaide et moi. Nous nous étions perdus de vue depuis qu'en Novembre 2000, nous avons été invités tous deux à dialoguer sur « Anonymat et communication », en ouverture d'un séminaire national organisé sur ce thème.

Nous étions bien conscients l'un et l'autre de ne pas argumenter en qualité d'experts (que nous ne sommes en aucune façon) mais simplement comme membres de l'association ayant travaillé sur les questions à l'ordre du jour. Notre mission était modeste et consistait à offrir un peu de grain à moudre pour la suite des débats. Nous ne nous connaissions pas personnellement et nous avons eu juste une semaine pour préparer ce travail par des échanges quotidiens de courriels. Je me rappelle que nous y avons pris plaisir. Aujourd'hui, nous sommes curieux de savoir où nous en sommes, l'un et l'autre, de notre réflexion. Nous avons donc discuté pied à pied depuis Octobre 2006, avec parfois plusieurs messages par semaine. Discuté sans complaisance avec, de temps en temps, un billet d'humeur quand les positions trop arrêtées de l'un irritaient l'autre.

Accords...

Ayant eu l'occasion de tester mes convictions en 2000, Alain s'attendait bien à ce qu'elles ne s'écartent guère de celles du Guide de la Communication et en particulier de son premier chapitre « Notre éthique de la communication ».

De son côté, il entend aller plus loin sur l'imaginaire de l'appelant et il aborde la théorie de l'attachement. Ce qui me plaît dans sa démarche, c'est qu'il ne cache pas que son texte est un écrit personnel qui n'engage que son auteur et qu'il sou-



haite que son approche soit critiquée et discutée. Avant de faire état de nos divergences sur certains points, je voudrais d'abord souligner nos convergences. Nous sommes toujours entièrement d'accord pour dire que l'anonymat de l'écoutant s'impose sans conteste dans la relation duelle au téléphone comme sur Internet, que l'adresse du lieu d'écoute n'a pas à être divulguée, que le contenu d'un appel ne saurait être diffusé à l'extérieur. De même que nous sommes pleinement d'accord pour insister sur la nécessité vitale, pour une association comme S.O.S Amitié, de définir une politique de communication ambitieuse et de la mettre en œuvre avec la compétence et la continuité requises.

... et désaccords

Où commencent nos divergences ? Je considère que les principaux responsables nationaux et locaux ont en charge cette communication et qu'ils sont à même de l'assurer avec succès. Alain estime que les écoutants en tant que tels doivent aussi être en mesure d'intéresser les journalistes, compte tenu de ce qui attire les médias dans la société d'aujourd'hui.

Je constate depuis longtemps que l'effacement de l'écoutant au téléphone, pour laisser à l'appelant un maximum d'espace, est un impératif difficile à appréhender quand il est question de protéger, de sauvegarder, de sécuriser cet espace à l'extérieur du poste d'écoute.

Et c'est là qu'on en vient à l'imagi- ...

... naire de l'appelant autour duquel nous avons longuement échangé, Alain se demandant si nous ne serions pas les émules d'un Philosophe et Psychanalyste qui a participé à plusieurs reprises à un débat sur le sujet depuis Novembre 2000.

Je lui ai répondu que Guy de Villers - puisqu'il s'agit de lui - nous avait, certes, aidés à approfondir la question. À noter cependant que le Livre blanc de la formation faisait état de l'imaginaire de l'appelant dès 1995, que la Revue n° 69 publie déjà un « dossier » sur ce thème au printemps 1991 en donnant longuement la parole au professeur Darcourt.¹

Imaginaire...

Son article, de par sa richesse et sa densité, mériterait d'être relu dans son intégralité. En voici la conclusion :

« L'écouter réel c'est la personne qui est là, avec sa personnalité, son caractère, son histoire. L'écouter imaginaire c'est celui que construit l'appelant par transfert de personnage et auquel il attribue une valeur symbolique. Quand l'appelant se confie à lui, il régresse comme un enfant, il parle à celui qui symbolise ses parents, ou quelqu'un de sa famille.

Donc lorsque vous êtes à l'écoute vous êtes parfois à la fois présent réel et écoutant imaginaire. Lorsqu'on parle de la situation de l'écouter, on aborde le problème par le biais de l'écouter réel, mais ce qui compte le plus est "l'écouter imaginaire" ».

En effet l'appelant s'imagine un certain nombre de choses et a besoin de se construire un personnage. Ce n'est pas ce qu'on est réellement qui compte le plus. Ce qui l'est, c'est l'écouter imaginaire, dont on est le support.

Cela nous conduit à une démarche de modestie, peut-être même à une certaine frustration puisqu'il faut reconnaître que moins on est présent en tant que tel moins on est là avec sa propre personnalité et plus on est efficace.

Voici la réflexion qu'on peut toujours se faire : *« l'appelant me parle mais ce n'est pas à moi qu'il s'adresse, il parle à celui qu'il s'imagine que je suis ».*

« Le meilleur moyen pour aider est de m'effacer derrière l'écouter imaginaire. »

De son côté, Alain s'intéresse longuement à la théorie de l'attachement. Et il déve-

Le meilleur moyen pour aider est de m'effacer derrière l'écouter imaginaire.



DR

loppe une réflexion sur le lien bénéfique qui se crée entre le thérapeute et son patient. Peut-on risquer un rapprochement entre ce lien et celui, ténu, le plus souvent unique qui s'établit pendant quelques dizaines de minutes entre l'appelant et le bénévoles qu'est l'écouter ? C'est un bon thème pour un débat.

... et écoute

J'en suis resté pour ma part, à un magnifique texte, intitulé *Ecouter*, écrit il y a plus de 33 ans et qui n'a pas pris une ride. Il a certainement inspiré les rédacteurs de la Charte en 1976. Il a été publié dans le Bulletin n° 42 du Poste de Paris en Mars 1973. Il mériterait d'être relu intégralement. Je me contente d'en citer les premiers paragraphes :

« Le téléphone sonne : quelqu'un a appelé VAL 70 50. Quelqu'un qui est livré à la solitude. Je décroche l'appareil, je dis un mot d'accueil et je tends l'oreille.

Ces deux gestes ont déjà un sens.

Le premier signifie que l'angoisse s'est emparée d'un être au point qu'il en est réduit à se confier à une oreille anonyme.

Le second témoigne que cet appel a été entendu, que l'autre n'est plus seul, qu'il est relié à quelqu'un et que celui-ci est maintenant prêt à partager son drame caché.

Je suis conscient, certes, des limites évi-

anonyme. L'appel est sans doute unique : dans la majorité des cas, il ne se renouvellera pas. Il va durer une demi-heure ou une heure. Et je ne suis ni médecin, ni psychologue, ni analyste. Je ne puis donc prétendre à une action thérapeutique qualifiée. Et d'ailleurs, peut-on faire de la thérapeutique par téléphone dans une relation aussi brève ? L'important est que je sois pleinement disponible à celui qui appelle. Il s'agit maintenant pour moi d'accueillir, d'écouter, de comprendre ». J'aimerais souligner, pour clore ce rapide commentaire, ma pleine adhésion aux textes de référence de l'association ; j'ai eu l'honneur d'en présenter plusieurs à l'approbation de l'Assemblée générale de la Fédération. Les débats ne sont jamais clos pour autant, les équipes se renouvellent et la réflexion collective se poursuit. Je terminerai par une citation² qui traduit bien ma pensée à ce sujet : *« Il n'y a que les questions sans intérêt qui ont une réponse définitive ».* ■

Jean NICOLAS

¹ Guy DARCOURT est psychiatre, psychanalyste, professeur émérite de psychiatrie à la faculté de médecine de Nice. Il était alors membre de l'Association psychanalytique de France. Il a présidé le Collège National universitaire de psychiatrie de la Fédération française de psychiatrie.

² Eric-Emmanuel SCHMITT (Oscar et la dame rose, p.91)