



TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES



Ed. resp.: Véronique Van Espen - BP 10 112 Gare du Midi, 1060 Bruxelles



www.chat-accueil.org
Un outil jeune
pour un public jeune

Décembre 2011



TABLE DES MATIERES

I.	www.chat-accueil.org.....	2
II.	Six ans d'expérience.....	4
III.	Un mode de communication pour un public spécifique.....	5
IV.	Quelques chiffres.....	7
a.	Fréquentation du site.....	7
b.	Nombre d'appels.....	7
c.	Répartition des appelants par genre.....	7
d.	Répartition des appelants par âge.....	8
e.	Répartition des appelants par genre et par âge.....	8
f.	Répartition des appelants par âge et par thématiques.....	9
V.	Un outil de parole et d'écoute particulier.....	10
a.	L'âge.....	10
b.	Le genre.....	11
c.	Qui êtes-vous ?.....	12
d.	Les premiers mots.....	14
e.	Toi Téléphone, moi Chat.....	15
f.	Dis-moi comment tu écris, je te dirai.....	16
g.	Les bénéfices de la distance.....	17
h.	Rythme de l'échange et sentiment de présence.....	18
i.	La rencontre.....	20
VI.	Du sang et des larmes.....	22
a.	Ça va mal.....	22
b.	Mutilations et scarifications.....	24
c.	Les parents sont nuls.....	26
d.	Études, emploi, galère.....	26
e.	Grandir.....	28
f.	Mes amis, mes amours, mes emmerdes.....	29
g.	Maltraitance et abus.....	30
VII.	Quels effets ?.....	32
a.	La place de l'adulte, la place du tiers.....	32
b.	Disparaître en un clic.....	33
c.	La construction de l'identité.....	34
d.	La secondarisation de la pensée.....	35
e.	Une antichambre thérapeutique.....	36
f.	Les appels (pas si) bidons.....	37
VIII.	Le point de vue des appelants.....	39
IX.	Conclusions.....	40
X.	Bibliographie.....	43

I. WWW.CHAT-ACCUEIL.ORG

Le site www.chat-accueil.org est une plateforme de Chat ouverte chaque soir de la semaine de 19 à 23 heures. Elle est le fruit d'une étroite collaboration internationale entre Télé-Accueil Bruxelles (Belgique)¹ et SOS Amitié France², deux services d'écoute par téléphone et par Internet. Depuis octobre 2005, toute personne qui éprouve des difficultés, qui souhaite s'adresser à quelqu'un dans l'anonymat et la confidentialité, peut se connecter sur ce site sécurisé et entrer en communication avec un écoutant bénévole spécialement formé. Le Chat vise un public jeune et familier de ce mode de communication, il permet aussi à des gens en grande difficulté d'expression orale ou d'audition d'échanger avec quelqu'un instantanément par écrit.

Chat-Accueil permet un échange individuel entre un appelant et un écoutant. C'est un dialogue écrit échangé en temps réel, proche de la dynamique de la parole. Il ouvre un espace d'expression pour permettre à celui qui appelle de mieux clarifier ses difficultés du fait qu'il les explicite lui-même. L'écoute montre aussi à l'appelant que ce dernier est capable d'expression, ce qui peut par la suite lui rendre confiance en ses capacités de nouer avec son entourage des relations plus satisfaisantes.

Comme au téléphone et à la messagerie, l'écoute par Chat est gratuite, anonyme, individuelle, confidentielle et non-jugeante. Elle se veut ponctuelle et non interventionniste.

Les écoutants. Les permanences du Chat-Accueil sont assurées par une soixantaine de bénévoles des postes d'écoute de France et de Bruxelles. Ils ont été sélectionnés et ont suivi une formation spécifique au Chat-Accueil en plus de leur expérience préalable d'écoute au téléphone. Les écoutants bénéficient également d'une formation continue ; des groupes de parole mensuels sont animés par des psychologues, ils peuvent y partager leur pratique. Une fois par an, les écoutants chatteurs se réunissent pour une journée de réflexion commune articulée autour de thèmes liés, par exemple, au cadre d'écoute ou à l'une ou l'autre problématique particulière.

L'anonymat. L'appelant est encouragé à rester dans l'anonymat. L'écouter ne donne, quant à lui, jamais son nom ni aucun indice permettant de l'identifier ; toute expression (ou tout élément personnel comme l'âge, le genre, etc.) reste prudente et discrète. L'anonymat exclut également toute correspondance écrite avec l'appelant en dehors du contexte de Chat-Accueil et tout rendez-vous.

L'expérience de Télé-Accueil et de SOS Amitié démontre que l'anonymat de l'appelant et de l'écouter, loin de condamner la relation à demeurer impersonnelle, favorise au contraire les échanges, stimule l'expression de l'appelant et contribue à l'écoute active.

¹ Télé-Accueil Bruxelles. Numéro de téléphone national gratuit : 107. Site : www.tele-accueil-bruxelles.be.

² SOS Amitié France. La liste des numéros régionaux est disponible sur www.sos-amitie.org. Ce site fournit aussi un accès au service de messagerie.

La confidentialité. La confidentialité et le secret des appels au Chat-Accueil font partie intégrante du projet. Aucun propos n'est divulgué à l'extérieur de l'association. Tout écoutant s'engage à la respecter.

La non-intervention. Chat-Accueil offre avant tout un espace d'expression et d'écoute. L'écoutant peut, le cas échéant, informer ou orienter l'appelant.

Le non-suivi. Chat-Accueil offre une écoute *hic et nunc*, ici et maintenant. Tout appelant est écouté une seule fois par permanence. Face à un appelant régulier, l'écoutant sera attentif à se centrer sur l'appel en cours, sans faire référence à son appel précédent.

II. SIX ANS D'EXPERIENCE

Depuis le lancement de Chat-Accueil en 2005 se sont accumulés savoir-faire, réflexions, témoignages. Des interrogations diverses également. Une rencontre au Chat entre l'appelant et l'écouter est-elle possible sans le support de la voix, sans la présence perceptible de l'autre ? Que s'y dit-il ? Les propos tenus sont-ils différents de ce que Télé-Accueil et SOS Amitié ont l'habitude d'entendre au téléphone notamment ? Sont-ce les mêmes personnes qui contactent ces différents canaux d'écoute ? De quels problèmes de société Chat-Accueil est-il témoin ?

Les écoutants ont été interrogés à ce sujet. De ce premier sondage s'est dégagé un public d'appelants très différent de celui du téléphone : il est beaucoup plus jeune. Si les thèmes abordés varient peu d'un médium à l'autre, ils sont en revanche nettement plus lourds, plus bruts, au Chat-Accueil.

Nous nous sommes penchés sur cet auditoire plus particulier avec en tête cette question : **Le Chat-Accueil, un outil jeune pour un public ?**

Nous avons également tenté de répondre à cette autre interrogation : **Qu'est-ce qui fonctionne au Chat malgré tout ce qui manque ?**

Cette recherche est alimentée directement par les écoutants belges et français. Leurs témoignages et leurs récits d'appels ont été recueillis en face-à-face ou lors de séances d'analyse en groupe³. Aucun contenu d'échanges avec les appelants n'est ici retranscrit, dans le plus strict respect de l'anonymat et la confidentialité qui leur est garanti. Hormis les références à d'autres sources sociologiques, psychologiques, médicales ou philosophiques, toutes les interventions rapportées dans ce document sont des propos d'écouter.

Les statistiques d'appels permettent d'associer ces témoignages à des données chiffrées éclairant des tendances. Enfin une question très ouverte a été posée aux appelants eux-mêmes à l'issue de leur session de Chat. Elle porte sur leur usage de l'outil, sur ce qu'ils en pensent.

³ Van Campenhoudt L., Chaumont J.-M., Franssen A., La méthode d'analyse en groupe, Dunod, 2005.

III. UN MODE DE COMMUNICATION POUR UN PUBLIC SPECIFIQUE

Les jeunes : quelle tranche d'âge ? Nous nous sommes penchés sur les appelants âgés de moins de trente ans. Il faut voir dans cette tranche d'âge une génération qui se distingue nettement de celle des usagers du téléphone ou de la messagerie électronique. Les écoutants français sont particulièrement frappés par cette différence, moins marquée en Belgique. Sans doute est-elle liée à la gratuité de l'appel téléphonique en Belgique qui favorise les jeunes détenteurs d'un portable, tandis qu'en France l'appel à SOS Amitié reste payant. Sans doute le plus jeune âge des appelants est-il aussi tout simplement lié à l'outil Chat, qui leur est plus familier qu'à leurs aînés.

Qui sont ces adolescents, ces jeunes adultes en devenir ? Quelle est la particularité de ce public ? Thierry Lebrun est médecin-chef, psychiatre à La petite Maison, un hôpital psychiatrique pour enfants, adolescents et jeunes adultes à Chastres. *« Qu'est-ce que l'adolescence, interrogeait-il déjà face aux écoutants de Télé-Accueil Bruxelles il y a douze ans⁴ – mais son intervention reste d'actualité –, sinon cet âge par définition intermédiaire (cet âge de l'intervalle) où la question du social va jouer à plein, la question de l'écart entre la place à laquelle j'aspire dans la société et celle qui m'a été donnée à un moment donné (puisque je n'ai pas choisi de vivre, comme ils le disent si souvent). Ce paradoxe permanent va devoir non pas être résolu, mais soutenu. »*

Pour le Dr Ann d'Alcantara, psychiatre au Centre thérapeutique pour adolescents de l'UCL, *« l'adolescence est la mutation du lien social voulue par la puberté telle qu'elle se joue dans l'actuel de deux générations. »* Thierry Lebrun analyse cette définition dans laquelle tous les mots ont leur importance : *« C'est la mutation du lien social en ce sens que, aussi bien de manière intrafamiliale que dans les rapports avec l'extérieur, il y a une mutation parce qu'on passe d'un âge à un autre. Pourquoi voulue par la puberté ? Parce que le fait d'accéder à un certain statut, à un certain phénotype d'homme ou de femme, le fait de devoir se mouler dans la sexualité va avoir des conséquences sur l'économie relationnelle familiale. Les enjeux de la puberté sont de soutenir cette dimension de la sexualité, cette obligation d'entrer dans le monde avec un sexe, et non pas d'entrer dans le monde de manière diaphane ou de manière alternative. »*

Ce n'est pas si simple que cela de devenir un homme ou une femme *« des vrais hommes, des vraies femmes. Ce qui va s'interroger à l'adolescence, poursuit Lebrun, ce n'est plus le parent comme autorité parentale mais comme homme, comme femme. Il s'agit d'une interrogation identificatoire, une interrogation muette posée à l'adulte dorénavant obligé de répondre non plus de son autorité ou de son savoir, mais de son sexe, de sa féminité, de sa masculinité. C'est juste ou pas ? Où est la vérité des choses ? Quand dit-on vrai et quand*

⁴ À propos des appels des adolescents, conférence de Thierry Lebrun, Télé-Accueil Bruxelles, mai 1999.

ment-on ? Que savez-vous me dire sur le bonheur, sur la vie, sur la mort ? Qu'est-ce qu'aimer ? Là sont les questions. Vous remarquerez que la plupart des questions vont tourner autour de cela. »

IV. QUELQUES CHIFFRES

A l'issue de chaque appel, les écoutants sont invités à remplir une fiche signalétique reprenant, entre autres – et quand ils sont connus – l'âge, le genre, le statut social et le cadre de vie de l'appelant ainsi que les thématiques abordées.

En 2011, les écoutants ont encodé 2.846 fiches dont 2.229 font état du genre et 2.041 de l'âge des appelants. C'est sur ces 2.041 fiches que les statistiques relatives aux thèmes d'appel ont été établies.

a. Fréquentation du site

En 2011, le site www.chat-accueil.org a enregistré 32.504 visiteurs dont la plupart viennent de France et de Belgique mais aussi de 102 autres pays dont les principaux sont le Maroc, l'Algérie, le Canada, les États-Unis, la Tunisie et la Suisse.

b. Nombre d'appels

Évolution des appels	2008	2009	2010	2011
Appels entrants	3.620	17.694	17.136	27.623
Appels décrochés	2.936	3.267	3.256	3.417
Nombre de fiches	1.139	2.782	2.742	2.846

Le nombre d'appels entrants a spectaculairement augmenté en 2009, lorsque les plages d'ouverture du site sont passées de deux à sept jours par semaine.

Aujourd'hui, en activant quotidiennement la ligne durant quatre heures, la saturation du service est atteinte : seuls 12,4% des appels sont décrochés.

c. Répartition des appelants par genre

Cette information est disponible pour 78,3% des appels.

Genre des appelants	Nombre	%
Hommes	625	28,04
Femmes	1.604	71,96
Total	2.229	100

d. Répartition des appelants par âge

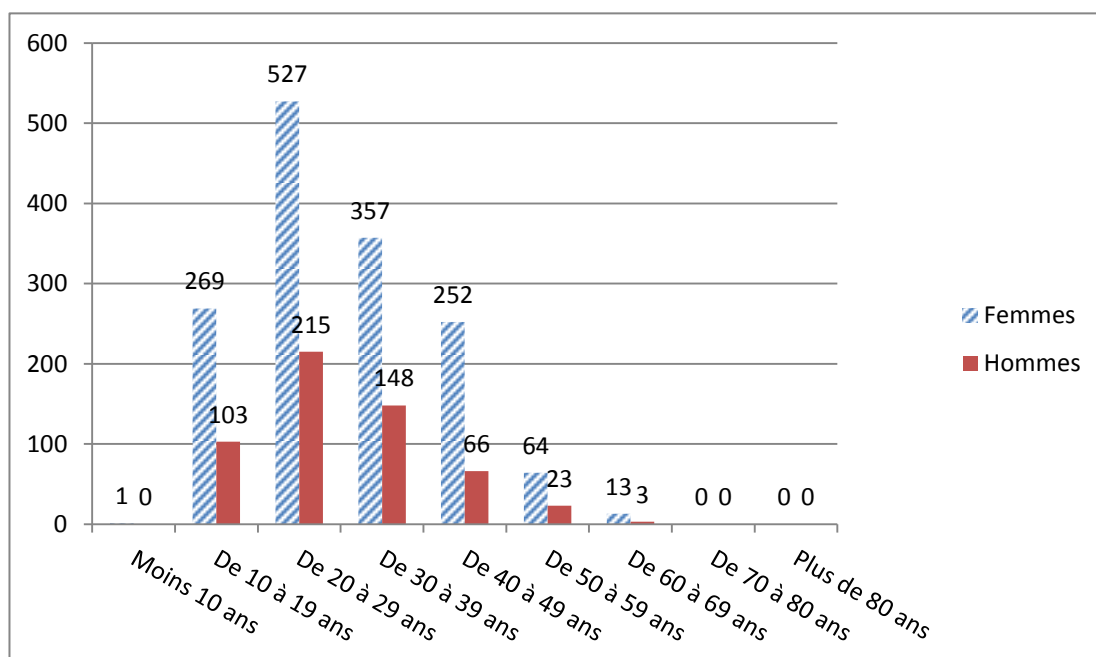
L'âge n'est pas toujours connu des écoutants. Sur les 2.846 appels qui ont fait l'objet d'un recensement statistique en 2011, l'âge n'est connu que dans 71,8% des appels.

Âge des appelants	Nombre	%
Moins 10 ans	1	0,05
De 10 à 19 ans	372	18,23
De 20 à 29 ans	742	36,35
De 30 à 39 ans	505	24,74
De 40 à 49 ans	318	15,58
De 50 à 59 ans	87	4,26
De 60 à 69 ans	16	0,78
De 70 à 80 ans	0	0
Plus de 80 ans	0	0
Total	2.041	100

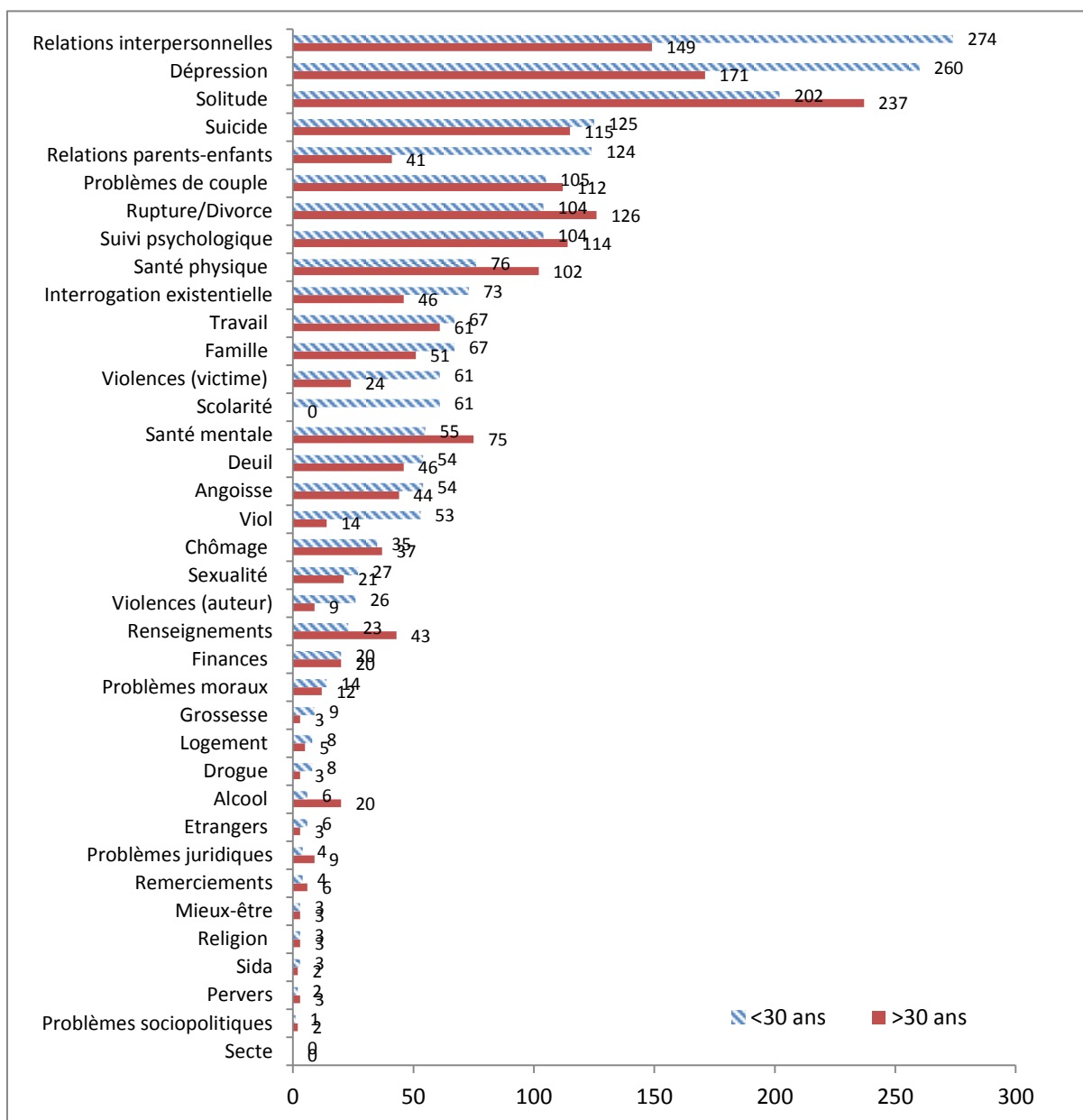
Moins 30 ans	54,63%
Plus de 30 ans	45,37%

e. Répartition des appelants par genre et par âge

Les moins de trente ans sont à l'origine de près de 55% des appels. Les femmes sont nettement plus nombreuses que les hommes au Chat-Accueil : elles sont à l'origine de sept appels sur dix.



f. Répartition des appelants par âge et par thématiques



Ces statistiques viennent compléter les impressions des écoutants. Outre les difficultés relationnelles (une rubrique assez générique), la dépression arrive massivement en tête des préoccupations des moins de trente ans. Ils évoquent aussi plus fréquemment le suicide que leurs aînés. En rapport direct avec cette tranche d'âge, l'incidence des relations parents-enfants occupe également une bonne place, de même que la scolarité. La violence touche aussi plus directement les jeunes, qu'ils en soient les victimes (notamment d'abus sexuels) ou, c'est plus surprenant, les auteurs. C'est une période de la vie où les interrogations sont plus nombreuses : des questions existentielles émergent ainsi que des questions liées à la sexualité.

V. UN OUTIL DE PAROLE ET D'ECOUTE PARTICULIER

Cette recherche porte sur les spécificités de l'écoute par Chat au travers des appels des jeunes. De quoi parlent-ils ? Comment en parlent-ils ? Qu'est-ce que cet outil de communication a de particulier ? En quoi se distingue-t-il d'autres services d'écoute ?

Plusieurs points ont été directement soulevés par les écoutants : ils portent sur le genre et l'âge des interlocuteurs, sur la présence (c'est quoi « être là » ?), sur la rencontre (de quoi a-t-on « besoin » au Chat pour qu'une relation s'établisse ?). Autrement dit : Qu'est-ce qui fonctionne dans la relation au Chat-Accueil malgré tout ce qui manque ?

a. L'âge

Il est fréquent de ne pas cerner l'âge d'un appelant... et il arrive aussi à l'écoutant de se tromper. « *Je me souviens d'une dame d'une quarantaine d'années. J'ai cru qu'elle en avait quatorze jusqu'à ce que je me rende compte de ma méprise. Heureusement que je vouvoie toujours quel que soit l'âge !* » Un écoutant dévoile les trucs qui l'aident à y voir plus clair : « *J'ai trouvé quelques formules pas trop intrusives pour savoir l'âge, je lance une petite perche.* »

Nous avons déjà pu remarquer dans une recherche antérieure⁵ que l'échange téléphonique se situait davantage dans un jeu de miroir générationnel entre appelants et écoutants, dans une plus grande parité d'âge, que le Chat, nettement plus intergénérationnel. Les écoutants sont conscients de cet écart. « *Le fait qu'il y a plus de jeunes nous met plus en situation de mère.* » Celui qui appelle au Chat ne sait pas non plus qui il va avoir en ligne mais cela ne semble pas lui poser problème. « *La question de l'âge, je ne l'ai pas rencontrée au Chat alors que parfois elle apparaît au téléphone quand des gens disent 'vous êtes trop jeune pour...'. Ici, je ne me rappelle pas d'un cas où la question de l'âge jouait. Mais c'est en général un public plus jeune que moi, que j'assimile davantage à la génération de mes enfants qu'à la mienne.* »

Ce public de jeunes s'adresse en toute conscience à une institution incarnée par un adulte, un père, et pas à des semblables, des pairs. Le jeune appelant sait qu'il est en ligne avec des gens plus âgés que lui. C'est peut-être précisément ce qu'il recherche : « *Mon interlocutrice a tenu à préciser qu'elle était mineure. Je pense qu'elle cherchait à se positionner dans une relation où elle était quelqu'un de vulnérable, qui devait être protégé, qui l'était par la loi.* » Les écoutants s'attachent par ailleurs dans leurs réponses à être très institutionnels. « *On n'est pas dans le copinage, pas dans la tchatte. On met des majuscules, on reste*

⁵ La place de Télé-Accueil Bruxelles dans le quotidien des personnes âgées, Télé-Accueil Bruxelles, novembre 2010.

dans le français classique. » Et cela marche... Ces jeunes – parfois très jeunes –, tout en rébellion qu'ils soient contre leurs parents ou la société en général, viennent chercher l'adulte. « Il est vraiment venu chercher l'adulte et en même temps quelqu'un qui lui permette d'évoluer. »

Les jeunes ont besoin de s'appuyer sur un adulte neutre ou bienveillant. Dans un endroit sécurisé. Ils s'adressent à un adulte parce qu'ils ne sont pas en relation avec lui. C'est presque immatériel, c'est une voix – même pas ! –, quelqu'un qui leur parle, qui leur répond. *« Il y a un côté désincarné qui, à mon avis, est facilitateur pour les ados. Un peu comme s'ils parlaient à leur journal intime, à la seule différence qu'il leur répond. »*

b. Le genre

Au Chat, il y a ce que l'on dit et ce que l'on ne dit pas, ce que l'on ne demande pas et ce à quoi on ne répond pas... Homme ou femme ? De part et d'autre du clavier faut-il le préciser ? Cela pose-t-il autant question à l'appelant qu'à l'écoutant ? *« J'ai l'impression que savoir si on a affaire à un homme ou à une femme est une question d'adulte et qu'un ado ne le demande pas. » « Dans un appel je ne savais même pas si c'était un garçon ou une fille, c'est vrai pour eux aussi. Eux ils s'en fichent un peu, ils savent qu'ils s'adressent à un endroit, à des adultes. Au téléphone ça s'impose. »*

Au départ, le cadre de l'écoute au Chat-Accueil donne comme référence aux écoutants de ne pas mentionner leur genre. Aujourd'hui, nous ne sommes plus aussi unanimes car quelquefois le besoin de savoir est irrésistible, voire essentiel au bon déroulement de l'échange. *« J'ai un jour pris une femme pour un homme. Ce genre d'incident n'a pas les mêmes conséquences qu'au téléphone où l'on pourrait en rire. Ici c'est comme si le genre était caché par le fait qu'on ne les entend pas et c'est parfois embêtant. » « Je ne suis pas orthodoxe par rapport à cela. Si on me pose la question, je réponds. C'est légitime de savoir cela. Après, en général, les appelants ne posent pas plein de questions sur toi. »* Car c'est bien ici que se situe le problème : jusqu'où dit-on de soi lorsqu'on est à l'écoute ? De ne rien en dire, certains écoutants font un acte de bravoure. D'en obtenir un indice, certains appelants font une lutte parfois acharnée qui déplace finalement l'objet de leur appel. En pratique, c'est le bon sens qui s'impose. Connaître le genre de l'autre est-il réellement important pour la qualité de l'écoute ou pour que l'appelant puisse s'ouvrir plus librement ? Ou au contraire est-ce une voie d'eau pour couler ? *« Cela pose des questions sur pourquoi c'est important pour une personne de savoir qui on est. Qu'est-ce que ça change qu'elle le sache ou ne le sache pas ? Moi j'ai fait le choix avec une appelante de ne pas le lui dire parce que je pense qu'en fait, ce qu'elle cherchait, c'était de faire péter le système. C'est ma perception. Sans ce cadre ce n'est parfois pas possible de bosser. On met du sens. Si on peut tout, on ne peut plus rien. S'il n'y a pas de murs sur lesquels on va buter, il n'y a pas non plus de murs qui nous protègent. »* Une écoutante a un autre avis : *« Ça ne m'a jamais gênée. Si on me demande, je dis mais je ne donne pas mon âge ni quoi que ce soit d'autre. Je suis une femme, c'est un minimum et de mon côté je cherche toujours à savoir, à avoir quelqu'un de sexué en face de moi. Je ne vois pas pourquoi l'autre ne serait pas dans la même situation. C'est le*

minimum de l'identité, on ne sort pas de l'anonymat de l'échange, on est dans l'anonymat pour l'extérieur. » Un autre : « J'ai répondu quand on me le demandait, on ne parle pas de la même manière à un homme ou à une femme. » L'appelant insiste parfois, de façon très légitime comme dans le cas d'abus sexuel par exemple. Mais la peur d'être confrontée à un homme peut aussi être dépassée grâce au Chat : « Elle a eu un mal fou à parler. D'abord elle m'a demandé si j'étais un homme ou une femme. Finalement je lui ai dit que j'étais un homme parce que je ne voulais pas jouer à cache-cache. Elle a lâché le morceau. Ça veut dire qu'elle a fait confiance au système du Chat, entièrement. »

Comme au téléphone, si le correspondant ne convient pas, l'appelant peut toujours se connecter lors d'une autre permanence mais, souvent, il s'en accomode. *« Je pense qu'on a l'écouter que l'on veut avoir... Je me souviens d'un jeune qui devait avoir douze-treize ans, un garçon. On avait parlé assez longtemps puis à la fin il a écrit que c'était la première fois qu'il arrivait à parler aussi bien avec un homme. Or je suis une femme ! »*

L'outil, l'écrit vient parfois discrètement à la rescousse des interlocuteurs : *« Si c'est un homme ou une femme, en général je le sais. La syntaxe permet de le découvrir. »* Être fixé sur le genre facilite aussi la prose : *« Si je ne sais pas si c'est une fille ou un garçon, je n'ose pas utiliser un verbe que je dois accorder. »* Évidemment l'orthographe et la grammaire ne sont pas des dons unanimement partagés et le contenu de l'échange n'est pas un indicateur suffisant non plus : *« Avec ce que l'appelant amène, tu te dis que ça doit être une fille, comme les scarifications par exemple. Parfois, tu ne sais pas : j'ai des problèmes avec mes parents... c'est neutre. »*

c. Qui êtes-vous ?

L'anonymat est une garantie offerte aux appelants, tout comme la confidentialité. Déjà présentes au téléphone, ces caractéristiques de l'échange sont renforcées au Chat-Accueil du fait même de l'outil de communication : pas de voix, pas de bruits d'ambiance, parfois pas d'indication sur le genre et l'âge des interlocuteurs. Est-ce cet anonymat renforcé que viennent chercher les appelants ? *« Je n'ai pas l'impression qu'ils recherchent plus d'anonymat que ceux qui téléphonent. Il y en a même qui cherchent à ce qu'il n'y en ait pas du tout, mais dans ce cas ça tourne court... »* Cet anonymat conviendrait-il mieux à une certaine population ? *« Des gens disent qu'ils n'ont pas envie de téléphoner, comme si ça dévoilait quelque chose d'eux. Il y a une espèce de pudeur dans l'informatique qui fait qu'on utilise tous les moyens de camouflage qu'elle permet. L'anonymat est beaucoup plus grand. »*

Le système est-il vraiment sécurisé, ne permet-il pas de savoir qui ils sont ? Cette question taraude parfois les appelants. Ont-ils bien affaire à une personne ou est-ce une machine qui leur répond ? *« C'est normal qu'ils aient envie de savoir qui nous sommes. Ils cherchent de l'authentique. Je pense que ce qu'ils attendent de nous ce n'est pas du béni oui-oui, ça ne leur ferait pas forcément de bien, mais c'est de se mettre à distance, de pouvoir relativiser leur situation. »* La distance et l'inconnu seraient des ingrédients du succès. *« La meilleure*

garantie pour les appelants c'est qu'on ne les connaît pas mais on les connaît parfois mieux que leurs proches, on connaît certaines choses mieux. Je crois qu'on peut se le permettre justement parce qu'on ne se connaît pas. »

Le Chat, c'est aussi la discrétion assurée. *« Je crois que ce sont surtout des gens qui se trouvent dans une situation sociale ou familiale qui leur permet moins facilement de prendre le téléphone et de s'isoler. Je m'installe à l'ordinateur pendant que ma famille regarde la télé. Je peux envoyer des messages pendant une demi-heure sans que l'on me demande ce que je fais. Ce n'est pas le cas si je téléphone. Ils disent que c'est plus facile. Et aussi probablement des choses plus faciles à écrire qu'à dire. Il leur est plus difficile de dominer leurs émotions par la parole. Il y a parfois des gens qui disent qu'ils pleurent. Au téléphone on l'entend tout de suite, la respiration, etc. »*

Pour certains, téléphoner serait carrément impossible, *« déjà c'est difficile d'écrire... »*. Si le Chat convient aux gens qui ne parviennent pas à téléphoner, c'est peut-être un indicateur de l'ampleur des problèmes rencontrés : *« C'est qu'il y a déjà un sérieux problème si téléphoner est difficile »*. Ce super anonymat est une protection supplémentaire, *« d'une certaine façon, le Chat permet de s'exprimer au travers de la porte, en étant moins à découvert, en étant protégé. »* L'anonymat du Chat faciliterait aussi l'expression. *« On n'entend pas la voix... Pour des gens plus sensibles, le fait de pouvoir l'écrire et de garder une certaine distance, de ne pas trop mettre d'émotion dans ce qu'on dit aussi... Car c'est vrai que si tu dis un mot qui ne convient pas, hop ça s'arrête ! Beaucoup plus qu'au téléphone. Donc il faut être plus prudent dans ce qu'on dit. Mais les personnes aussi avancent mieux, les choses avancent. Même si parfois tu ne dis rien, entretemps elles continuent. On dirait qu'elles sont en chemin, à se chercher. »* *« L'anonymat renforcé du Chat est sans doute précieux parce que dire cela avec une voix tremblante au téléphone c'est encore autre chose. »* En renfort de l'anonymat, l'écrit favoriserait quant à lui le travail de réflexion, *« plus que la parole peut-être au moment où on exprime quelque chose. »*

Les jeunes se posent de nombreuses questions. *« Dans ce contexte de doute, écrit Céline Metton⁶, l'anonymat protecteur de l'internet permet d'aborder certains questionnements trop délicats à exposer dans la réalité, et de se confier plus librement. Il facilite également certains jeux de travestissements visant à explorer directement les univers qui intriguent. Enfin, il a parfois une fonction d'exutoire, en devenant le lieu de transgressions symboliques. »* Selon la sociologue, l'internet, le Chat en particulier, permet plus facilement de se confier : *« Le Chat est souvent perçu comme un espace privilégié d'intimité, dans la mesure où l'absence de visu et l'anonymat permettent de se 'mettre à nu' sans conséquences sur la vie quotidienne. Chez les préadolescents, ce cadre personnel de conversation prend une importance toute particulière. »* Elle pointe notamment l'effacement de la dimension corporelle, à une période où la puberté entraîne une modification profonde du corps parfois complexante. *« La*

⁶ C. Metton, Les usages de l'internet par les collégiens, Explorer les mondes sociaux depuis le domicile. *Réseaux*, 2004/1 n°123 p. 59-84.

suspension des repères corporels permet donc de se libérer de la 'tyrannie des apparences' qui régit le quotidien des collégiens. »

d. Les premiers mots

Comment la conversation s'amorce-t-elle au Chat-Accueil ? Par quels mots l'appelant entre-t-il dans le vif du sujet ? Emprunte-t-il des détours ou recourt-il à une mise en scène ? L'entrée en matière peut être très directe comme elle peut nécessiter un travail d'approche. Il y a ceux dont on attend longtemps la prose puis qui jettent leur texte comme une bouteille à la mer, il y a ceux qui y vont phrase par phrase. *« Peu tournent autour du pot. Au bout de quatre ou cinq échanges, il y a quelque chose qui arrive. Ce sont des gens qui viennent parce qu'ils ont une difficulté à raconter, et souvent une grosse difficulté. »* D'autres encore s'avancent sous le couvert d'une préoccupation pour autrui : un jeune s'inquiète pour l'un de ses amis. *« Je pense que cet appel altruiste est sincère mais progressivement on découvre ce qu'il y a en dessous, un besoin personnel d'appeler. »*

Si les ados y vont souvent plus franco que leurs aînés, ils ont tendance en revanche à parler de leurs sentiments d'une façon un peu mystérieuse comme on peut le faire à cet âge, à mettre du temps à dire concrètement quelque chose de plus personnel. *« Avec les jeunes, dans une bonne partie des cas, il y a un temps où on se cherche, une pudeur, une différence de langue peut-être. »* *« Avec les gens que j'imagine plus âgés, j'ai l'impression que ça va moins vite et que les jeunes sont assez rapidement dans le nœud de ce qui les tracasse. »* Il y a aussi ceux qui testent le système... *« Je ne pense pas que ce sont des blagues non plus, je crois que c'est une façon de voir comment on va réagir et peut-être un peu de nous manipuler. Ils sont dedans tout en n'étant pas dedans. »* Ce n'est pas l'outil qui engendrerait la manière de s'en servir, mais plutôt la pudeur, la peur de dire. *« Ils tournent un peu autour, du style 'je veux vous parler mais je ne sais pas comment dire, finalement je crois que je n'ai rien à dire', 'j'en ai marre des parents', 'je n'en peux plus', 'je suis grosse'... »*

Au téléphone aussi l'entrée en matière est très variable mais on peut dire globalement qu'au Chat, il y a moins de fioritures. *« Je n'ai jamais eu de blagues non plus, ni le sentiment d'avoir affaire à des habitués. »* *« Si on ne fait pas d'erreur, en cinq à dix minutes on est sur le sujet. On arrive souvent à défricher, peut-être même plus vite qu'au téléphone, et ce ne sera pas les mêmes problèmes, ça ne prend pas la même tournure. »*

Tout est nuance, cela dépend aussi de la problématique que les appelants amènent. *« J'ai l'impression que c'est avec les adultes que c'est plus brut. »* *« Pour les deux c'est la même chose, c'est le paquet qui arrive à la première ligne. C'est ce qu'on trouve souvent chez les jeunes : ça va mal, ça va mal, ça va mal... décliné de toutes les façons. »*

Les propos sont rapidement denses mais, à l'opposé, le rythme de l'échange est plutôt lent. *« C'est beaucoup plus lent qu'au téléphone mais il y a un cheminement, plus lent. »* C'est vrai, les appels peuvent parfois durer plus d'une heure. *« Je me pose toujours la question au bout d'un temps : est-ce que la personne qui a appelé savait ? Est-ce qu'il lui fallait tout ce*

temps là pour le dire ? Est-ce que depuis le début elle se disait qu'elle allait arriver à le dire ? Pas de réponse. »

Tout d'un coup, le registre bascule. *« Ils entrent peut-être sur ce Chat comme cela, même en sachant qu'ils s'adressent à un adulte – parce qu'ils le savent –, mais il faut un temps pour que l'adulte soit accepté en tant que tel. Très souvent on a un appel en deux temps : parce qu'on est reconnu, on est accepté, la confiance s'installe. Il faut qu'il y ait ces travaux d'approche, qui sont parfois assez longs et qui peuvent parfois ne pas permettre la bascule d'ailleurs. »* A l'écouter aussi de laisser place à l'appelant, de lui offrir un espace qu'il peut investir en confiance, ou de lui tendre des perches : *« Cela commence comme un appel un peu banal d'une certaine manière quand on compare le début et ce qui vient après : solitude à l'école, échec scolaire, etc. Qu'est-ce qui fait que le sujet vient sur la table ? Il y a comme un heureux hasard, tu viens avec une question autre que ce dont l'appelant parle et il saute en plein dedans. »*

e. Toi Téléphone, moi Chat

Les usagers du Chat-Accueil ne troqueraient généralement pas leur clavier pour un téléphone. *« Une fois ou l'autre j'ai suggéré à des appelants qu'ils pourraient aussi téléphoner, qu'il existe SOS Amitié ou Télé-Accueil, etc. Non, ça n'allait pas, il leur fallait quelque chose qui passe par ce médium du Chat. C'est aussi une population particulière, des gens qui aiment beaucoup moins le téléphone et le contact en direct et qui sont par contre à l'aise avec un clavier, un écran, et un anonymat à travers le système. Je crois que c'est aussi typique d'une génération qui est déjà dans l'informatique depuis le début, on envoie un mail plutôt que de téléphoner. »*

Les ados ou les jeunes adultes qui se connectent au Chat-Accueil via le site de Télé-Accueil Bruxelles ou de SOS Amitié France ont deux à trois médias à leur disposition pour entrer en communication avec un écoutant. C'est le Chat qu'ils choisissent en majorité. Michèle Piro, présidente de SOS Amitié Internet, rappelle la genèse de ce projet binational d'écoute : *« C'est parce qu'on s'est rendu compte qu'ils chattaient pas mal qu'on s'y est mis, dit-elle. Au moins ils nous parleraient puisqu'ils ne nous parlent pas au téléphone... Nous sommes allés à leur rencontre, nous sommes allés les chercher sur leur terrain. Quand ils se parlent entre eux, ils chattent et quand ils ont quelque chose de plus personnel à exprimer, de l'ordre de l'intime, d'une souffrance, d'une inquiétude, d'une angoisse et qu'ils ont connaissance de l'existence du Chat-Accueil et bien ils vont l'utiliser aussi comme n'importe quel outil. Et on remarque qu'ils adaptent leur message en fonction. Quand ils veulent parler de l'intime, ils ne s'adressent pas à un copain. »* Ils ont adopté le Chat comme quelque chose qui leur ressemble.

Au Chat-Accueil, les sujets sont lourds. Plus lourds qu'au téléphone. Pour nombre d'écouterants ce constat fut une surprise à leurs débuts sur le net. *« Au téléphone on n'a pas*

de choses comme cela. » L'intensité, la gravité des situations... Sans doute le jeune âge des appelants n'y est-il pas étranger. « *Peut-être une empathie plus grande aussi parce que ce sont des jeunes qui appellent et qu'avoir souffert comme cela quand on a dix-huit ou vingt ans, avoir déjà un lourd passé de souffrance ça impressionne plus que si c'est quelqu'un qui en a quarante-cinq.* »

Un sujet comme l'inceste, par exemple, pourra se dévoiler plus facilement qu'au téléphone où la personne qui raconte s'entend. Au Chat, elle ne sent pas le moindre commentaire derrière. « *Je pense que la voix peut traduire des choses, on se positionne même sans s'en rendre compte. L'appelante est sans doute encouragée dans son récit par écrit. Oser en parler, et se poser des questions – car en même temps que l'on pose des questions on se les pose aussi quelque part.* » Les sujets sont lourds mais, pour certains, s'écrire est moins lourd que se dire.

f. Dis-moi comment tu écris, je te dirai...

De part et d'autre du clavier, l'écrit endosse des rôles particuliers. Du côté des écoutants, un soin particulier est apporté à l'expression, au choix des mots. Ils sont les garants de la voix de l'institution. « *Je crois qu'il faut être beaucoup plus prudent dans ce que tu écris que dans ce que tu pourrais dire parce que justement tu n'as pas le ton. Quand tu parles, tu peux dire des choses parfois agressives mais si c'est sur un ton un peu humoristique, ça peut passer. Ici l'appelant le prend comme il le prend. Il faut faire très attention.* »

Un appelant peut très vite couper la communication. « *Une mauvaise interprétation, ou bien on ne répond pas à leur demande – leur demande étant 'donnez-moi quelque chose qu'on ne peut pas donner', qu'on pourrait demander à une fée... Il y a des conseils également que l'on ne peut pas donner : comment faire pour mourir ? Ou comment retrouver un amour perdu... Certains le comprennent, d'autres disent alors que nous ne servons à rien et qu'ils perdent leur temps. D'autres attendent qu'on les porte, il faut qu'on résolve leur problème.* » Le Chat-Accueil serait aussi un machine à remonter le moral ? « *Une machine à trouver la solution, une demande de prise en charge.* »

Cette volatilité de l'appelant, cette possibilité de s'éclipser à tout moment, est particulièrement frappante chez l'adolescent. « *Si quelque chose ne lui plaît pas, il raccroche plus aisément, moins coupable.* » Un écoutant relève une phase assez tangente au départ qui va durer deux minutes, dix minutes selon le cas, où il faut l'accrocher. « *Il est très très volatil. Il claque aussi la porte à la maison ! Ici on ne sait pas pourquoi il s'en va, il doit aller manger, il y a les copains, ce n'est pas forcément parce que tu ne conviens pas...* »

Question style, le décalage intergénérationnel est perceptible de part et d'autres. « *Les appelants sont parfois étonnés de la formulation. Je ne fais pas de prose mais j'essaie d'écrire correctement pour eux comme si c'était à la fois pédagogique et didactique.* » Cela contribue au cadre de l'écoute. « *Je me rends compte qu'il y a beaucoup d'incompréhension. Des expressions qui font partie de notre vocabulaire usuel ne leur sont pas encore parvenues ou ne*

leur parviendront jamais. » Jeunes appelants et écoutants matures utiliseraient-ils des langages différents ? « Les jeunes n'ont pas le même usage que nous du Chat. Je pense qu'on n'a pas le même mode de communication qu'eux et que pendant un moment on cherche une langue commune. Moi je reste comme au téléphone, mon mode d'approche n'est pas très différent, je ne vais pas commencer à chatter comme eux, je ne vais pas répondre par un ton un peu jeune. Je réponds avec 'moi'. »

Certains efforts de lecture sont parfois nécessaires : « On voit tout de suite que l'on a affaire à des ados : des abréviations, des petits signes. » Des surprises : « J'aurais pensé trouver beaucoup plus de messages de type SMS or ce n'est pas le cas. En général à part quelques fautes d'orthographe, ce sont souvent des gens, des jeunes, qui savent écrire. » Des déceptions : « La façon dont ils s'expriment est misérable, c'est choquant. Parfois je me demande quelle langue ils parlent parce je dois relire et me l'entendre lire tout haut, au hasard des sons que ça produit, pour comprendre ce qu'ils disent. Ce n'est pas parce que c'est une écriture SMS, c'est une pauvreté totale dans le langage. » Des découvertes : « Parfois ils ne connaissent pas les mots et ça donne des choses bizarres, des mots qui n'existent pas arrivent et qu'on essaye de traduire. Ça peut être du verlan, des choses inventées parce qu'ils ont quelque chose à faire passer qui ne pourrait pas passer dans leur monde d'adolescents, scolaire ou familial. » L'écrit traduit aussi la condition sociale ou l'éducation de l'auteur du message. « C'est écrit en français correct, parfois pauvre certes. On sent si la personne a suivi quelques années d'études ou un peu moins. »

g. Les bénéfiques de la distance

Quel usage fait-on de part et d'autre de l'écrit ? « Notre génération utilise l'écrit pour réfléchir, pour poser, et je n'ai pas du tout l'impression que les chatteurs ont conscience de l'utiliser pour la même chose que nous. C'est un effet de surcroît. »

Ils y cherchent à la fois l'immédiateté, la distance. Ils y trouvent aussi une forme de maîtrise. « Je m'appuie sur des gens qui chattent et qui refusent le téléphone : le 'dit' par l'écriture c'est comme m'éloigner de toi qui va m'entendre, qui va recevoir ma parole. Je n'ai pas envie de t'avoir au téléphone, je veux la maîtrise de mon message, la distance. » Le Chat donne du pouvoir aux appelants, ce sont eux qui gouvernent l'échange, qui l'alimentent, qui s'en retirent quand ils le souhaitent. « Peut-être que ça renvoie à des entretiens avec leurs parents où la parole est trop dure. Comment est-ce que la parole est entendue à la maison ? Les parents sont peut-être énervés, stressés, criants. Ou trop présents par la parole. Au moins avec l'écrit je maîtrise et je pose. Tu es là-bas et je suis ici, tu ne m'envahiras pas. »

La distance va de pair avec la proximité, « peut-être plus de proximité parce qu'on est loin ». Les écoutants y voient aussi quelque chose de l'ordre de la protection. « Ne pas être vu, pouvoir parler comme si on ne parlait à personne. Mais en attendant tout de même une réponse parce que si quelques fois je suis un peu longue à répondre, ils me demandent si je suis toujours là, si je ne suis pas partie. »

Plusieurs écoutants ont établi un parallèle entre le Chat-Accueil et le journal intime. « Si on se réfère à celui qui l'a inventé, Saint-Augustin disait que l'intime c'est ce qui appartient à chacun, qu'on ne partage pas, c'est ce qui est secret. Ou éventuellement on le partage avec quelqu'un s'il s'agit de sentiments. S'il s'agit d'amour on peut le partager avec l'autre. Je trouve que ça s'applique aussi dans la relation avec les gens, on les choisit comme un interlocuteur privilégié comme on choisit de parler d'amour avec la personne que l'on aime, sinon on n'en parle à personne. Je pense qu'il y a un choix de la part de celui qui appelle de se donner. »

Écrit-on pour soi seulement ou in fine pour être lu ? La distance fait-elle oublier à l'appelant qu'il y a un lecteur au bout de la ligne ? « J'ai l'impression que l'appelant n'a même pas conscience d'écrire devant quelqu'un. » L'écrit est un dit, mais de loin. « Quand j'écris un texte c'est toujours pour quelqu'un sinon je n'arrive pas à l'écrire. C'est peut-être cela que font les appelants, ils se parlent, posent quelque chose et parce que quelqu'un était là et a entendu ce qu'ils ont dit, ils ont pu faire un chemin. »

Chat-Accueil est utilisé comme un point d'ancrage (encrage ?). L'écrit apporte la distance nécessaire pour parvenir à s'exprimer, à être entendu et à réenclencher autre chose progressivement, à aller vers un suivi psychologique par exemple. « C'est une liberté d'expression qu'ils n'auraient pas au téléphone. » Les appelants s'adressent à un inconnu qu'ils ne voient pas, ils osent, ils se permettent d'y aller. « L'intérêt de l'écoutant, c'est qu'il est neutre dans l'histoire. Il n'est pas partie prenante, il est intéressé par la personne mais il n'est pas concerné par la situation. »

h. Rythme de l'échange et sentiment de présence

Avant de devenir écoutant-chatteur, les bénévoles de Télé-Accueil et de SOS Amitié ont déjà une pratique d'écoute d'au moins un an au téléphone ou, pour la France, à la messagerie. Cette expérience leur autorise de nombreuses comparaisons entre ces trois modes de communication. Les différences ne se situent pas uniquement au niveau de l'expression orale ou écrite. Le rythme de l'échange est autre. « Au Chat je suis court, rapide, et en même temps c'est très long, quarante minutes parfois... Au téléphone un tel appel n'en prendrait que vingt-cinq. » Le temps accordé à la réflexion entre les répliques est apprécié. « C'est un exercice un peu différent qui fait appel à une autre part de toi, de ta façon de réfléchir, de t'exprimer. Au téléphone c'est du vivant, du tac au tac. Ici je ne dis pas que ce n'est pas vivant mais tu as le temps de réfléchir, de lire... Certains envoient des tartines. J'y réponds tout de suite : j'ai bien reçu mais je ne sais pas répondre comme cela. Donnez-moi cinq minutes, le temps de lire. Tu dois lire à ton aise. Dans ce que tu lis il y a des choses que tu peux jeter, des redites, mais il y a des éléments où se situe le nœud de l'affaire. Puis tu réfléchis... Qu'est-ce que je vais répondre ? »

Cette lenteur des échanges est cependant relative. L'écoutant est philosophe : « La lenteur ne me dérange pas, je le prends comme cela, si j'ai eu quatre appels dans la soirée c'est bien, c'est le système. Le jour où nous serons plus nombreux... » Accoucheur : « Elle vivait dans un monde de très grande solitude et de difficulté à s'exprimer, surtout des bribes. Le déroulement de l'appel s'est fait plus en réponse à des questions que je posais que

d'initiative. Ça n'a pas du tout coulé de source. » Patient : « L'appel avait duré très longtemps, plus d'une heure, presque une heure et demie. Je sentais qu'il n'y avait pas de raison de couper. Cette personne disait beaucoup, elle s'exprimait beaucoup. »

Mais la patience a parfois des limites. « C'est vrai, souvent, c'est très lent. On est en attente de la réponse. Quelquefois je me demande s'ils sont encore là et je leur pose la question. »

Il arrive en effet que des appels se délitent. L'écoutant sent que la présence de son interlocuteur s'estompe. Que fait-il devant son écran désormais muet ? L'écoutant le relance : « Vous êtes toujours-là ? ». L'appelant répond qu'il réfléchit, qu'il pleure... Parfois il reconnaît qu'il fait autre chose en même temps : jouer, chatter sur un autre site, rédiger un rapport, etc. La connexion au Chat-Accueil, même inactive, lui garantit une présence, une veilleuse dans la nuit. Une attitude qui ne satisfait pas les écoutants : « Je pense que le Chat n'est pas quelque chose qui favorise la concentration, au contraire on peut se permettre d'aller dans tous les sens, c'est le symbole de la société, ça m'intéresse je prends, ça ne m'intéresse plus je ne prends pas'. On peut se ramasser aussi des injures, plus qu'à la messagerie, des reproches. » Autre perspective : « Ils peuvent très bien être à trois ou à cinq derrière l'écran à lire et à faire les réponses... »

Un appel peut démarrer de manière très forte et se tarir aussi rapidement. « Je me demande si ce n'est pas une façon de jouer, un peu d'exhibitionnisme de quelqu'un qui ne te voit pas, quelqu'un qui teste la relation. » Les appels n'ont parfois ni queue ni tête. « Je me demande si ce n'est pas dans la lignée de ces Chat où tu dis n'importe quoi, tu bavardes. J'ai l'impression qu'ils arrivent parfois avec cette idée. » Le public est habitué à surfer sur internet. Les écoutants sont témoins d'un télescopage avec les sites de rencontres par exemple. Le Chat-Accueil peut présenter une petite ambiguïté. Les appelants découvrent le site par hasard et le visitent en touriste (« Vous êtes quoi ? »), sans mobile apparent (« J'ai envie de parler un peu », « Pour voir », « J'en ai marre »). « On a des petits qui se sont disputés avec leurs copines ou leurs copains à la récré de la veille et qui nous appellent comme ils utiliseraient MSN. » « Cela reste un peu du bavardage mais cela débouche parfois sur quelque chose de plus personnel, de plus authentique. » L'exercice est difficile. « L'écrit immédiat est insaisissable. Paradoxalement, il faut faire avec ce qu'on t'a écrit, là, tout de suite. Même si tu as besoin d'autre chose, si tu as envie de demander autre chose, il faut faire avec. »

Cette mise en mots parfois laborieuse aux yeux des écoutants est inhérente au Chat. Pascal Lardellier⁷ le constate chez les usagers de MSN. « Une très importante proportion de leurs propos est phatique : ils parlent pour parler, pour maintenir et renforcer le lien, se racontant leur journée tout en la commentant [...]. Souvent pourtant les discussions sont un peu plus élaborées [...]. Les thèmes d'échange sont souvent des phrases vides au départ. Mais, au fur et à mesure, il se peut que l'on parle des questions éthiques, morales, religieuses, et ainsi un débat à plusieurs personnes s'organise sur le sujet. »

⁷ Pascal Lardellier, *Le Pouce et la souris, Enquête sur la culture numérique des ados*, Ed. Fayard, 2006, p. 124.

i. La rencontre

Une relation, une rencontre, s'établit-elle entre les interlocuteurs ? Jean-Pierre Fourcade, psychanalyste et superviseur d'écouterants bénévoles de SOS Amitié Internet décrypte l'écoute écrite⁸. *« L'écrivain, dit-il, lance parfois un appel désespéré, pathétique, brutal comme un cri sans voix qui résonne avec l'histoire de l'écouterant et vient raviver les blessures secrètes ; un appel à la vie, un appel à mourir délivré avec la rugosité que peuvent prendre les mots quand ils essayent de traduire l'indicible. À d'autres moments nous parvenons les échos énigmatiques de questions ou d'énoncés minimalistes lancés à la cantonade et dont il est difficile de percevoir l'adresse, comme une bouteille jetée à la mer. D'autres fois encore, la question du genre reste en suspens, indéterminée, de même celle du 'je' donnant l'impression que le sujet s'absente à lui-même. Il y a également des messages adressés sous forme épistolaire qui nous ravissent. L'écouterant prend en compte l'objet du message, les faits narrés, les modes de narration, la syntaxe, les effets de style, la typographie, les lapsus d'écriture, etc. Les messages peuvent être laconiques, profus, confus, foisonnants. Tous ces indices apportent dans l'écoute écrite un éclairage particulier et singulier auquel il y a lieu d'être attentif. »*

Le Chat réclame un effort accru des écouterants. *« Je remarque que je suis très fort investie. J'investis plus que dans le téléphone, comme s'il n'y avait pas les indices comme la voix. J'ai l'impression que je dois m'y mettre plus. J'ai envie de donner des expressions affectives, dire que je suis de tout cœur avec eux, encourager et soutenir plus qu'au téléphone, comme il n'y a pas le ton. Plus difficile aussi d'arrêter l'appel pour cette raison-là et un plus grand besoin d'arriver à quelque chose de positif. Si je n'arrive pas à repérer une ressource dans ce qu'ils me disent, je suis plus embêtée, j'ai l'impression que je vais les lâcher, je n'ai pas été rassurée, c'est plus sensible. Je suis peut-être un peu plus maternelle au Chat. »*

On n'écrit pas comme on parle. Peut-être devrait-on... Comme l'explique Laurent Belhomme, psychologue à PsyCampus, le service de santé mentale de l'ULB à propos des échanges de courriels avec les étudiants usagers de son service, *« si vous n'écrivez pas que vous êtes touché, c'est comme si vous ne l'étiez pas »*⁹. Les écouterants du Chat-Accueil le rejoignent dans ce constat. *« Par écrit, je ne dis pas de petits mots, les choses que l'on dirait facilement tout de suite comme cela à haute voix, une petite réaction d'étonnement. Donc cela prend un certain temps, comme si je devais écrire quelque chose de plus consistant, comme si ma réaction devait être plus consistante – c'est relatif – qu'au téléphone. J'aurais déjà répondu depuis longtemps si c'était oral. »*

Une relation s'établit au Chat-Accueil, et parfois une relation forte. *« De l'émotion peut passer, une solidarité peut se marquer. » « On sent vraiment qu'il y a une détresse, ça se ressent, je ne sais pas bien dire comment, dans les mots-mêmes... »*. Mais la frustration est aussi présente pour certains. *« On est plus frustré qu'au téléphone. Dans le ressenti, il y a*

⁸ Jean-Pierre Fourcade, L'écoute par Internet, *La Revue*, trimestriel de SOS Amitié France, n°139, 2008.

⁹ Les résultats de la recherche-action menée par Psychampus sur les difficultés liées à l'intégration des nouvelles technologies dans les pratiques professionnelles psycho-sociales ont été présentés lors de la journée d'étude Les nouvelles technologies et leurs impacts sur la clinique, SSM-ULB, Bruxelles, 21 octobre 2011.

un canal qui manque. Le genre, ce n'est pas très important, non, mais la respiration, les pleurs... on ne peut pas les sentir. On interprète. » Une autre difficulté est de trouver les mots qui se suffisent à eux-mêmes. « *Il n'y a que les mots. Ne pas tâtonner, ne pas taper à côté en se disant 'je vais essayer cela', non, c'est très difficile. Le risque de malentendu est plus fort.* » Il arrive aussi que le courant ne passe pas. Au téléphone non plus d'ailleurs l'établissement d'une relation n'est pas garanti. Mais il semble qu'une certaine forme de gratitude s'exprime plus facilement via le net. « *J'ai eu des conversations qui finissent par des remerciements ou des choses positives du style 'ça m'a fait du bien...'. Au téléphone c'est rare. Ici quand j'annonce que l'on va s'arrêter, car c'est souvent moi qui mets fin à l'appel, ça finit par un merci et pas simplement par un au revoir. Merci de m'avoir consacré du temps...* »

Beaucoup de choses personnelles sont exprimées au Chat-Accueil. « *Certains disent que cela reste très superficiel, moi je ne trouve pas. Au contraire, je trouve que c'est très profond, que les appelants amènent des souffrances personnelles très importantes mais ils en parlent très peu. J'ai souvent l'image que leur entourage est à cent lieues de savoir ce qu'ils vivent.* » Les écoutants parlent d'empathie, qui permet une relation réciproque. « *Nous construisons vers eux une espèce de confiance et ils nous la renvoient et ensemble on finit par avoir une relation qui nous fait aller peut-être au-delà.* » Les mots avec lesquels la personne est accueillie et encouragée sont très importants. « *Il faut ouvrir et dégager un peu le chemin pour qu'elle ose s'y aventurer, parce que c'est une aventure de se confier.* »

VI. DU SANG ET DES LARMES

De quoi parle-t-on au Chat-Accueil et comment en parle-t-on ? *« Certains soirs j'ai l'impression d'avoir des variations d'une même chose : des difficultés d'intégration sociale, de la solitude, une rupture de relation amoureuse et une incommunicabilité très forte. »* Ce résumé instinctif est finalement assez proche de la réalité ! *« Je peux distinguer deux groupes d'appelants : des trentenaires qui se plaignent d'une enfance difficile qui plombe leur vie de jeunes adultes ou qui se posent des problèmes existentiels, ou qui se plaignent du stress au travail, ou qui sont angoissés. Et des ados qui ont des problèmes avec leurs parents, qui se plaignent de ne pas avoir de copains, soit parce qu'ils sont timides, soit parce qu'ils vivent alternativement chez leurs parents divorcés, qui ont une mauvaise relation avec leur mère, qui s'automutilent, qui n'attendent plus rien de la vie... à dix-huit/vingt ans. »* Plusieurs thèmes ont particulièrement interpellé les écoutants : le suicide, l'automutilation, l'inceste, l'amitié. Des problématiques qui touchent au relationnel et à la santé mentale...

a. Ça va mal...

Beaucoup de jeunes appelants pensent au suicide, beaucoup sont dépressifs. Ces jeunes, dans toutes sortes de situations, disent que tout rate dans leur vie, demandent aux écoutants ce qu'ils doivent faire, appellent à l'aide. *« C'est propre au Chat, on se demande comment ils tiennent si ce qu'ils disent est vrai. Ils sont 'limite', ils surnagent. »* *« On se pose la question : est-ce qu'ils vont trouver quelque chose pour décoller, pour faire quelque chose de leur vie ? »*

Les situations dures que vivent de très jeunes appelants, des jeunes qui n'ont pas envie de vivre, marquent les écoutants. *« Ça me perturbe beaucoup cette détresse et cette recherche malgré tout : ils appellent pour qu'on leur donne un mot magique. Il m'est arrivé de trouver un mot qui a fait quelque peu bouger les choses chez l'un d'eux mais peut-être que le lendemain tout cela s'est écroulé... Parfois j'ai l'impression que rien n'a avancé, que tout est bouché. »*

Les appelants utilisent des mots forts, des expressions de désespoir, disent qu'ils ont envie d'en finir, le disent clairement. Le Chat commence souvent par ce genre de phrases : *« Je ne sais pas par où commencer », « Je ne sais pas quoi dire, comment le dire », « Monde pourri... »*, quelques petits échanges avant que le sujet arrive sur la table. *« Ce sont des gens, en grosse majorité, qui ont un mal à vivre profond. »* *« Je n'ai jamais eu d'appels un peu légers, purement anecdotiques comme parfois au téléphone. C'est toujours quelqu'un qui ne va pas bien du tout. »* Un cran plus fort qu'au téléphone ? *« Complètement, nettement ! Au téléphone, je constate que l'on a de plus en plus d'habitués, des habitués qui appellent plutôt pour rompre la solitude, des habitués qui pour certains sont dans des situations difficiles mais pas systématiquement aussi graves qu'ici au Chat, pas aussi vitales. »*

L'interpellation peut être directe, l'ado annonçant son envie d'en finir (« *C'est le bon moment* ») voire la date et le lieu où il mettra en œuvre son projet, seul ou à plusieurs. Pourquoi font-ils la démarche de s'adresser à une plate-forme comme le Chat-Accueil plutôt qu'à des forums dédiés à la thématique du suicide ? Ce n'est sans doute pas une validation de leur envie d'en finir que ces ados suicidaires viennent chercher au Chat-Accueil mais un endroit où ils savent qu'on les écoutera sans jugement¹⁰. La recherche d'un tel interlocuteur est-elle consciente ou fortuite, au hasard du net ? « *Certains nous trouvent par hasard et sont surpris de notre offre d'écoute, de ce qu'on leur dit. Ils ne s'y attendaient pas. Ils ne s'attendaient à rien, à chatter* » Certains passent leur chemin, d'autres restent et expriment leurs difficultés.

Les suicides collectifs : les écoutants font état de ces appels de jeunes engagés dans un processus dans lequel leur volonté personnelle n'est plus la seule en jeu. « *On y voit ce que l'on reconnaît bien dans les appels d'ados, cette soif d'appartenance à un groupe de pairs. Cette nécessité de s'engager et de respecter le groupe est très forte même si ce groupe c'est deux personnes.* »

La proximité de l'acte programmé leur donne tout à coup conscience de la mort imminente. Ce qui était théorique, rêvé, va devenir la réalité. Est-ce cela grandir ? « *Il est aussi question de ça, de devenir adulte. Cette peur de la mort soudaine, de la proximité de l'acte peut peut-être aider à prendre conscience de cette nécessité de passer à un autre échelon.* » Françoise Dolto parlait du complexe du homard, les écoutants rejoignent cette idée de mutation. « *Leur ancienne peau les gêne et ils n'arrivent pas à en sortir seuls. Ils ont besoin d'aide, c'est probablement notre rôle au Chat-Accueil.* »

Sans pour autant toujours tenir des propos extrêmes, de jeunes appelants sont aussi en proie à de fortes angoisses qui les paralysent. Les causes qu'ils avancent sont variables : rupture, isolement, incompréhension, différence... Contre cet étai qui les enserme, la parole produit quelques effets. « *J'ai eu l'impression que le fait de pouvoir dire son angoisse en boucle, ça l'a calmée. J'ai l'impression que c'est ce qu'elle cherchait : dire, dire, dire...* »

Chat et suicide

Tele-Onthaal¹¹, le pendant belge néerlandophone de Télé-Accueil, pratique également le Chat depuis plusieurs années. Dix-neuf pour cent de ses appelants sont mineurs d'âge.

En 2009-2010, l'association flamande notait que de plus en plus de jeunes lui faisaient part de leurs idées concrètes de suicide. « *Trente et un pour cent des douze à dix-sept ans ont exprimé leur envie concrète de mettre fin à leurs jours. Pour les dix-huit à trente-neuf ans, ce chiffre s'élève à 18%* », précise Kathleen Goovaerts, porte-parole de l'association. Dans l'ensemble des conversations Chat, une personne sur dix parle de suicide, alors que seulement 5% l'évoquent par téléphone.

¹⁰ En se connectant au site, l'appelant est informé du cadre non interventionniste de l'échange et qu'en cas d'urgence c'est à un service de secours qu'il doit s'adresser. Il accepte ces conditions pour accéder au Chat.

¹¹ Fédération des services Tele-Onthaal, Roosakker 6 à 9000 Gand. Tél : 00 32 (0)9 220 82 92 – courriel : federatie@tele-onthaal.be – site : www.tele-onthaal.be. Ligne téléphonique gratuite : 106.

b. Mutilations et scarifications

S'il est un sujet qui bouleverse les écoutants, c'est bien celui-ci. Aucune statistique ne met spécifiquement en avant ce phénomène car il entre tout simplement dans les rubriques génériques « santé physique » ou « santé mentale ». Pourtant, de nombreux récits d'appels font référence à cette problématique particulière, vraisemblablement plus présente au Chat-Accueil que sur les autres lignes d'écoute comme le téléphone ou la messagerie. Il s'agit essentiellement de jeunes filles. Au détour de la conversation elles font état de leur situation, de leurs difficultés, mentionnent le fait qu'elles s'infligent des mutilations régulières qui les soulagent. Il arrive qu'elles se coupent en direct lors de l'échange ou qu'elles affirment que chatter les retient ou diffère le moment de le faire. *« Ces filles disent qu'elles sont angoissées, que la seule solution pour elles c'est de se mutiler, de se couper. Curieusement, c'est difficile d'en savoir plus, ou plutôt elles en parlent par énigme. Souvent je n'arrive pas à voir la problématique derrière qui les pousse à faire cela. Elles sont mystérieuses, comme si elles le savaient mais qu'elles n'arrivaient pas à communiquer par rapport à cela. Elles ne sont pas comprises mais elles n'expriment pas non plus. »* Se couper au lieu de parler ? *« Elles sont dans un enfermement, du style 'je ne sais pas me faire entendre donc je me mutile pour essayer de faire passer quelque chose'. »*

On retrouve des problèmes de communication avec leur entourage. Peu de monde est au courant de leurs pratiques : une bonne copine, parfois quelqu'un du PMS ou un psy ou un prof... *« Elles ont très peur que leurs parents le sachent. Elles cachent leurs bras. »* C'est un jeu de montrer/cacher et une forme de solitude particulière. *« C'est un moyen d'appeler au secours, de montrer quelque chose, une souffrance, et en même temps de ne pas le montrer. Si les coupures sont faites sur les bras ou les jambes et que le jeune porte des pantalons et des manches longues pour cacher ces coupures justement, quel est le moyen de lui porter secours ? »* Montrer sans montrer, c'est aussi ce qui se passe au Chat-Accueil. L'appelant montre dans le sens où il dit, mais l'écoutant ne voit pas. *« Pour moi il y a comme une constance dans ces histoires : elles parlent toujours soit d'une tension soit d'une culpabilité. Certaines finissent par dire qu'à la maison ce n'est pas évident, qu'elles n'arrivent pas à se faire entendre. J'ai l'impression que ce sont des filles qui veulent être parfaites, il y a quelque chose de cet ordre-là. Vouloir se prouver quelque chose. Parfois, elles mettent tellement de temps à parler de cela qu'on n'arrive pas, une heure est presque passée. J'ai l'impression que cet appel leur sert à évoquer les difficultés qu'elles ont par rapport à la tension mais qu'elles ne sont pas spécialement en demande d'aller plus loin. »*

Se faire mal soulage ? Ce geste est fréquent, installé parfois depuis longtemps. *« Plus elle le faisait, plus elle éprouvait le besoin de le faire »*. Ces adolescentes disent ne pas vouloir en parler à leurs parents mêmes si elles sont conscientes qu'ils le savent, elles ne veulent pas les faire souffrir. Mais elles s'inquiètent de ce besoin de passer à l'acte de plus en plus souvent : *« Elle a parlé de son envie suicidaire parce qu'elle ne savait pas jusqu'où cela allait la mener et qu'elle avait envie d'en finir. »* L'automutilation est-elle une manière de se suicider sans se tuer ? Un signal d'alarme, un appel à l'aide ? Cette envie d'en finir s'estompe parfois en cours de conversation. *« Parler c'est saigner autrement »*. Les appelants se vident de

quelque chose mais la crainte de devoir recommencer demeure, celle aussi d'aller trop loin et d'un jour y rester.

Les portes de l'assistance thérapeutique ne sont pas fermées, mais il est difficile pour ces jeunes filles de s'adresser à un psy. *« J'ai le sentiment qu'à un moment donné il faut évacuer cette pression, cette douleur ou cette souffrance sur laquelle on ne sait pas mettre des mots ou qu'on ne peut pas clairement identifier. Comme la casserole à pression que l'on ouvre un peu, c'est plus un réflexe inconscient de soulagement, puisque ça revient toujours finalement. »* D'autres écoutants y associent les rituels de passage, le manque de repères... *« Les rituels de passage avec mutilation, c'est quelque chose qui existe dans des cultures autres que chez nous. Il y a plein de choses qui sont des agressions au corps et qui sont des rituels de passage. On est dans une société où il y a moins de rituels, même non violents (la communion solennelle existe encore mais il me semble qu'il y en a moins), dans une société où on est surprotégé. Je me demande s'il n'y a pas un lien entre cette surprotection et le besoin de se créer à soi-même ce genre de rite ou d'action. »*

Un besoin de se faire peur, de prendre des risques, de laisser des traces. Une façon aussi de supporter l'insupportable en déplaçant la souffrance psychique dont ces personnes ne sortent pas vers la souffrance physique plus facile à nommer ou à appréhender. *« Pendant qu'elles souffrent physiquement, cela prend le pas sur le moral. »*

Le sociologue David Lebreton¹² s'est intéressé aux scarifications adolescentes. *« Pour l'adolescent, le corps, en tant qu'il est la chair de son rapport au monde, relève simultanément du monde interne et du monde externe, dit-il. Il est à la fois soi et non-soi dans ses changements, la sexualité qui le traverse, le sentiment qu'il est propriété des parents, etc. Le corps incarne donc l'entre-deux, un soi déjà ailleurs dans le monde et un monde déjà en soi. Si un événement a ouvert un abîme dans l'existence, ou si une souffrance diffuse empêche de penser, le corps, et en particulier la peau, est le refuge pour s'agripper au réel et ne pas sombrer. Le recours au corps en situation de souffrance s'impose pour ne pas mourir. L'écorché vif s'écorche la peau dans une sorte d'homéopathie. Pour reprendre le contrôle, il cherche à se faire mal, mais pour avoir moins mal. »*

Pour Lebreton, dans la plupart des cas, ces conduites de jeu avec la mort ou d'altération du corps ne sont nullement des indices de pathologies mentales ou l'annonce d'un pronostic défavorable pour l'avenir. *« Ce sont plutôt des tentatives de forcer le passage pour exister »,* dit-il. Il souligne aussi que le sujet ne s'abîme pas n'importe où, n'importe comment. *« Il y a une (anthropo)logique de l'acte, une cohérence, une recherche d'apaisement et non de destruction personnelle. La profondeur de l'entaille et le lieu de son exécution ne sont jamais aléatoires. À l'opposé du passage à l'acte, il s'agit là d'un acte de passage pour des jeunes lucides sur ce qu'ils font et sur ce qu'ils poursuivent, et qui en parlent avec finesse. »* Leur adresse au Chat-Accueil n'est en effet pas anodine. Nous avons vu que pour nombre d'entre eux alerter leurs parents est inimaginable. Le Chat leur donne la possibilité de se dire sans se montrer.

¹² Le Breton David, Scarifications adolescentes, *Enfances & Psy*, 2006/3 n° 32, p. 45-57.

c. Les parents sont nuls

Les parents... un sujet récurrent et complexe ! Les jeunes se rebellent contre eux – c'est de bonne guerre. « *Parents absents, père en voyage, mère au travail... ils ne savent plus où ils en sont.* » Pour certains, la non-communication avec leurs géniteurs est dramatique, « *ils ne sont absolument pas reconnus dans ce qu'ils font* ». Ils se sentent mal reçus, mal compris, en tout cas victimes. « *Les parents sont vraiment nuls, ils ne comprennent rien à rien !* » Paradoxalement pourtant, ces parents tant décriés, les jeunes ont tendance à les protéger, à ne pas les informer de ce qui pourrait les inquiéter, l'automutilation ou l'anorexie par exemple. Ils disent ne pas pouvoir leur en parler au motif que ça les inquiéterait ou que ça leur ferait de la peine. « *Ne pas dire tout pour ne pas leur faire mal, qu'ils soient déçus, tombent de haut...* » « *On dirait que les enfants se mettent à la place du parent de leur parent. C'est très fréquent, je ne sais pas si c'est une question de notre époque...* ». Des parents non adéquats dans leur réponse, des parents qui ne parviennent pas à interpréter les signes : « *On sent que des indices ont été lancés mais que c'est tout de suite minimisé. Ça, les ados ont beaucoup de mal à le supporter et quand c'est le cas, ils ne font pas d'autre tentative. On a toujours l'impression qu'ils sont dans un environnement qui ne comprend rien...* »

Car ces jeunes en mal d'amour en quelque sorte ne sont pas pour autant mal aimés... « *Il me semble qu'ils ont en commun d'avoir des parents divorcés, de ce fait de ne pas pouvoir avoir une vie amicale stable parce qu'ils passent en général quelques temps chez l'un et chez l'autre, en garde partagée. Des parents inconscients de ce que le divorce a produit sur leurs enfants. Ils cherchent de l'affection, de l'amitié et ça ne marche pas.* »

Les écoutants perçoivent énormément de solitude et de difficultés de communiquer avec l'entourage. Ce constat est peut-être lié au Chat lui-même qui attire des gens qui ont du mal à verbaliser en face à face. « *Ils ont l'air d'être tellement seuls mêmes s'ils ont des amis, ils ne leur parlent pas de leurs problèmes parce qu'ils veulent faire bonne figure, ne pas montrer leur faille ou parce qu'ils ne savent pas en parler.* » Même chose quand il est question d'aller voir un psy, « *s'ils y vont, ils ont l'impression de ne pas savoir parler. On perçoit une très grande difficulté de parler, de savoir dire les choses à la personne concernée, et une grande solitude en conséquence* ». Comment parler de sa grossesse, par exemple, sans que l'information remonte jusqu'aux parents ? « *Derrière l'insouciance de certaines jeunes filles et leur manque d'informations, il y a aussi un manque de confiance de leur part dans l'adulte quant à la prise de parole possible, quant à la capacité de garder un secret, de s'occuper d'elles, la peur d'enclencher un processus qu'elles ne veulent pas.* » Chatter : un premier pas vers la prise de parole ?

d. Études, emploi, galère

Près de 30% des appelants dont nous connaissons le statut social sont des étudiants ; 33,5% travaillent et 37% sont inactifs.

Les jeunes appelants sont à des moments-charnière de leur vie, à la croisée des études et de la vie professionnelle, de jeunes travailleurs ou en recherche d'emploi.

« Les jeunes adultes, ce qui me frappe c'est les histoires de précarité. Précarité financière, précarité de vie au sens où pour tenir, pour payer leur maison, élever leurs enfants ils sont obligés d'accepter des conditions de travail assez costaudes. Ils doivent tenir sinon ils n'ont plus rien. » Les problèmes liés au monde du travail sont fréquents. « Ce qui m'a frappé c'est les situations parfois très dures vécues par des gens qui sont dans un contexte de travail, dans une pression de travail, c'est quelque chose qui n'apparaît pratiquement pas au téléphone. »

Les sessions d'examens, la présentation des travaux de fin d'études sont des moments cruciaux qui ouvrent sur d'autres difficultés plus masquées. « Tous les ans à la même époque on a des appels d'étudiants paniqués qui ne retiennent plus rien. Puis ils sortent qu'ils viennent de vivre une rupture et ça mène à tout ce qui n'allait pas dans leur vie. Cette histoire d'examen les perturbe, cristallise, ne leur donne plus confiance en eux du tout. » Les enjeux sont lourds, la réussite obligatoire : « on leur met la pression, la famille, les établissements scolaires ». « Il y a une espèce de détresse d'être seul et cette épreuve à réussir absolument pour leur futur, c'est quelque chose d'insurmontable. Très souvent il y a de la culpabilité aussi parce qu'ils ont l'impression qu'ils ne s'y sont pas bien pris, qu'ils ont traîné, qu'ils ne sont pas bien organisés. Un peu de honte : qu'est-ce qu'ils vont dire aux parents ?, et par rapport aux copains aussi. » Ils vivent cela seuls, éloignés de leur famille, dans un contexte de grande concurrence dans certaines hautes écoles et de perte d'estime de soi. C'est la déroute avec, parfois, l'envie de tout claquer, de se suicider.

Ils découvrent la solitude qui est l'essence même de l'individu et dont ils doivent s'accommoder. Pour André Comte-Sponville¹³, la solitude est notre lot à tous. « Mais la solitude n'est pas l'isolement : certains la vivent en ermite, certes, dans une grotte ou un désert, mais d'autres, aussi bien, dans un monastère, et d'autres encore – les plus nombreux – dans la famille ou dans la foule... Être isolé, c'est être sans contact, sans relations, sans amis, sans amours, et bien sûr c'est un malheur. Être seul, c'est être soi, sans recours, et c'est la vérité de l'existence humaine. Comment serait-on quelqu'un d'autre ? Comment quelqu'un d'autre pourrait-il nous décharger de ce poids d'être soi ? [...]. L'isolement, dans la vie humaine, est l'exception. La solitude est la règle. Personne ne peut vivre à notre place, ni mourir à notre place, ni souffrir ou aimer à notre place. C'est ce que j'appelle la solitude : ce n'est qu'un autre nom pour l'effort d'exister. » Cette révélation apparaît à un moment de plus grande fragilité, comme celui des examens où l'on est évalué. « Ce n'est même plus de l'introspection, on te jauge ! Quoi que tu penses de toi, tu vas avoir une cotation qui n'est pas forcément à l'image de ce que tu penses de toi. » Ce qui peut passer comme le signal d'alerte d'un déficit dans leur vie, d'un déficit de relations, les fait souffrir. « Le risque c'est de s'installer dans cette souffrance-là. »

¹³ André Comte-Sponville, *L'Amour la solitude*, Albin Michel, 2000.

e. Grandir

Le monde des Bisounours, ces peluches qui ont fait le bonheur télévisuel des enfants dans les années 80, est passé dans le langage courant. *« Je suis sidérée par le nombre de fois où ils nous disent qu'on n'est plus dans le monde des Bisounours. On le lit très souvent au Chat, c'est curieux. Quitter ce monde des Bisounours, c'est peut-être entrer dans la réalité. »* Les jeunes découvrent la vie, ils sont en quête de son mode d'emploi. Ils se frottent aux autres, et ça pique. *« Ils se sentent en butte à l'hostilité des autres. Je me suis demandé si ce sentiment n'était pas en fait l'incertitude, l'insécurité qui fait partie de la vie. Pour eux ça a l'air compliqué de devenir une grande personne. »*

L'enfance n'est pas encore très loin... *« Comme s'ils avaient vécu dans un monde hyper protégé et que d'un coup ils se retrouvaient confrontés à une difficulté, comme un examen, comme l'engagement dans un suicide collectif, à quelque chose de réel. »* Le sentiment que cela génère, la peur de ne pas être à la hauteur, être dans le tout ou rien, c'est quelque chose d'assez adolescent finalement. *« Ne pas être dans la voie du milieu comme on apprend à l'être en devenant adulte. » « Cette faille narcissique, ce manque d'estime de soi, est-ce quelque chose de ponctuel ou de plus structurel ? Est-ce une vraie déprime ou un coup de blues ? Difficile de le savoir, les ados ça peut être les montagnes russes au niveau de l'humeur. »*

Les adolescents vivent leur première confrontation naturelle avec la mort, souvent celle des grands-parents. Cette réalité de la vie s'impose à eux, les fragilise, et ils l'évoquent au Chat-Accueil. Un sentiment de perte irrémédiable les envahit, voire de culpabilité quand il s'agit du décès impromptu d'un proche, d'une tante, d'un cousin : *« Pourquoi elle ? Pourquoi lui et pas moi ? »* Grandir et son mode d'emploi... Pour reprendre Jean-Michel Longneaux¹⁴, l'être humain est porté par des désirs et confronté à une réalité qu'il lui faut petit à petit apprendre à porter. Quand cette réalité s'impose à lui d'une façon ou d'une autre, dans un premier temps il est incapable de l'accepter. Le philosophe isole trois de ces désirs : la finitude, la solitude et l'incertitude. *« La finitude, dit-il, c'est le désir de toute puissance, le désir selon lequel on essaye d'être à la hauteur de ce que l'on croit devoir être. Les contrariétés qui viennent heurter ce désir-là nous remettent totalement en question, révèlent que l'on est un être fini. Il s'agit alors d'essayer de se réapproprier ce que l'on est réellement. La solitude, c'est le désir de relation, de fusion. Nous avons tous le désir de nous sentir proche, reconnu ou aimé par les personnes qui comptent pour nous. Ce désir de fusion prend deux formes : la première étant de réduire l'autre à ce que l'on en perçoit, de réduire l'autre à soi ; la seconde est de se réduire soi-même à lui, à n'être que le prolongement de l'autre. Les petits aléas de la vie font voler ce désir de fusion en éclat : quand quelqu'un nous embête, nous trahit, ou tout simplement décède, on réalise que ce désir de fusion n'est qu'un rêve. On découvre la réalité, qu'entre l'autre et moi il y a un abîme, quelque chose qui nous sépare. Nous sommes chacun une solitude. L'incertitude, c'est le sentiment que les choses nous sont dues. Or ce n'est pas le cas... »*

¹⁴ «Écoute de la violence, violence de l'écoute, conférence de J.-M. Longneaux, 6 mars 2007, Télé-Accueil Bruxelles.

Indéfectibilité de l'amitié, engagements éternels, sublimation de la mort. Nous sommes au cœur de la tragédie et du romantisme. A propos du suicide par exemple, les ados passent de l'envolée lyrique – mystique – au pragmatisme le plus dur : « *La mort c'est beau, la mort c'est sublime. On parle plus de gens morts que des gens vivants, etc. Sortir d'une vie banale en mourant en héros... Et d'un seul coup la réalité : la mort c'est fini, c'est terminé. C'est d'un seul coup un passage, une sortie de l'enfance. D'où le besoin de pouvoir en parler. Certainement pas aux parents et non plus en tête à tête mais d'en parler avec quelqu'un qui ne va pas juger, quelqu'un qu'on ne connaît pas, qui est là pour écouter peut-être même pour conseiller.* » La réalité s'imprime en l'écrivant, en la mettant en mots, en la lisant.

f. Mes amis, mes amours, mes emmerdes

Problèmes de couple, ruptures, déceptions sentimentales, dilemmes amoureux, interrogations sexuelles... ces préoccupations n'ont pas d'âge mais elles investissent largement l'esprit des jeunes appelants. « *C'est moins fougueux, ça peut être aussi complètement désespéré.* » Certains sont très seuls avec leurs questions, se sentent honteux... « *On a des appels de gens qui, au niveau sexuel, se sentent en demande et sont complètement isolés.* » Des souffrances étouffées dans le secret parviennent à s'exprimer dans l'anonymat.

Chez les plus jeunes, l'amitié occupe une place prépondérante. C'est un refuge entre pairs mais c'est aussi l'enfer quand le jeune ne parvient pas à s'intégrer. « *On entend de véritables souffrances d'amitié qui peuvent conduire à des idées suicidaires. Des jeunes qui se sentent rejetés par tout le monde, qui ont l'impression qu'on se moque d'eux. C'est une souffrance réelle, profonde. Un mal d'amitié, la solitude, l'abandon.* » Les problèmes de cours de récré se déplacent sur les réseaux sociaux : du fond de son fauteuil on peut aussi perdre ses amis, perdre l'impression d'exister quand ceux-ci ne vous contactent pas. « *Cet appelant est dans l'idéal, il aimerait qu'on l'aime, qu'on vienne vers lui, qu'on le choisisse et à la moindre défaillance il s'effondre. C'est aussi un problème de consistance : sans les autres, il n'existe pas.* »

L'adolescence est un âge où les choses sont souvent bien tranchées. « *J'ai l'impression que cet appelant était un peu dans la confusion entre l'être et l'avoir : j'ai et je vais bien, je n'ai pas et je ne vauds rien. Je n'ai pas d'amis et je ne suis rien...* »

Mais comment exister avec les autres quand on a du mal avec soi ? C'est le propre des ados de se sentir différents, plus matures que leurs pairs, incompris par leurs parents... Les jeunes appelants s'interrogent sur la norme dont ils estiment pour la plupart ne pas faire partie : norme physique, norme sexuelle, norme de pensée... « *Ça revient souvent chez les jeunes filles, il y a quelque chose qui accroche à un truc physique, qui n'est pas dans la norme. J'ai l'impression qu'elles se comparent à une poupée Barbie et parce qu'elles ont quelques kilos de trop elles se sentent exclues, monstrueuses.* » Elles se sentent différentes, elles voudraient à la fois être exceptionnellement belles et comme tout le monde. « *Le sentiment que j'en ai gardé c'est que d'une certaine façon elles cherchent le mode d'emploi des*

relations humaines, quelque chose dans quoi se couler, qui ne serait jamais dangereux ni risqué, qui permettrait d'être tranquilles, jamais bousculées. Et ça n'existe pas. »

Ces appelants sont mal dans leur peau, leurs difficultés relationnelles se vivent tant avec les parents qu'avec les copains, quand ils en ont. Des difficultés qui peuvent aller jusqu'à la déscolarisation ou qui relèvent de la psychiatrie. *« Des gens qui n'ont plus confiance en eux-mêmes, tu as l'impression qu'ils pourraient avoir des relations avec les autres mais qu'ils s'en empêchent pratiquement. »*

Chat-Accueil est « ton ami »

Quelle est la notoriété du Chat-Accueil ? Comment les jeunes ont-ils connaissance de son existence ? Comment arrivent-ils sur le site ?

Le Chat est une plateforme commune à deux associations (Télé-Accueil Bruxelles en Belgique et SOS Amitié en France) vraisemblablement mieux connues des adultes que des jeunes générations. A Bruxelles, des publicités pour l'écoute par téléphone et par internet sont largement diffusées dans les transports en commun. En France, l'information passe par le portail de SOS Amitié. Si les internautes ne connaissent pas précisément l'adresse du Chat-Accueil, ils peuvent y accéder par l'intermédiaire d'un moteur de recherche, grâce à d'innombrables mots-clés tels que : solitude, dépression, suicide, angoisse, abus sexuels, etc. D'autres ne cherchent pas particulièrement à chatter avec ce service ni à exprimer leurs difficultés dans l'existence. Ils ont tout simplement tapé le mot ... amitié. *« S'il cherchait un ami de type virtuel, il a trouvé autre chose qui lui a permis tout de même de rester là. C'était une rencontre bienheureuse parce qu'il est resté trois quarts d'heure. »*

g. Maltraitance et abus

Violences familiales, inceste, gestes déplacés et viols collectifs sont des sujets entendus au Chat-Accueil. *« Il y a ceux qui commencent par dire qu'ils sont timides ou qu'ils ont des boutons. Filles ou garçons, au bout d'un moment on sait qu'ils ont été abusés. »* Des victimes qui, parfois, n'espèrent plus rien, n'attendent plus rien de la vie. *« La seule chose qui accrochait ce garçon, c'est qu'il avait pris la peine d'appeler. Ce n'est pas fréquent mais c'est très inquiétant. Une fois ou deux je me suis sentie impuissante. »*

Dans l'univers très clos de l'inceste, l'ordinateur est parfois le seul lien avec l'extérieur, quand il est disponible, quand le père abuseur est absent. *« Des jeunes sans réseaux, sans ancrage scolaire, des familles qui auraient dû être suivies par un service social et qui ne l'étaient pas du tout, à la fois une demande d'aide médicale et sociale, pas de moyens matériels et aucune possibilité d'agir. Un horizon bouché. Il y a peut-être des ressources mais ces jeunes sont dans l'impossibilité de les atteindre. C'est un enferment intérieur. »* Ce sont des situations paroxystiques, *« des appels de suicidaires, limite suicidants »*.

De jeunes adultes prennent aussi la parole à ce sujet, souvent très difficilement : *« elle avait peur, elle ne voulait pas en parler »*. Régulièrement, les appelants disent n'avoir jamais parlé

à personne auparavant de ce qu'ils ont subi, par peur ou par honte, par pudeur, par difficultés de tous ordres que la prise de parole amplifie.

Les problématiques sont complexes, imbriquées, pouvant mêler adoption, abus, rejet, quête de la famille d'origine... en plus du temps qui passe avant d'oser en parler. « *C'est très lourd. Moi je ne m'autorise pas à faire l'inquisiteur, je laisse dire, j'invite à en parler à des professionnels, à d'autres, à ne pas garder cela pour soi.* » Les séquelles psychiques de la maltraitance sexuelle sont écrasantes : dévalorisation de soi, humiliation, haine ou dégoût des autres. Les séquelles physiques qui y sont liées sont indélébiles lorsqu'il s'agit du sida...

VII. QUELS EFFETS ?

Chat-Accueil semble répondre adéquatement à une demande d'écoute d'un public d'adolescents et de jeunes adultes. Il leur permet d'exprimer « plus facilement » que par téléphone leur vécu, leurs problèmes, leurs angoisses. Mais au-delà des sujets qu'ils abordent, de la manière dont ils en parlent et dont ils s'approprient l'outil, quels effets celui-ci génère-t-il parfois à leur insu ?

a. La place de l'adulte, la place du tiers

On peut être interpellé par l'absence des parents ou des adultes proches, qu'ils soient défailants ou non reconnus par le jeune dans leur rôle de tuteurs bienveillants. On ne manque pas d'être étonné non plus par la place que le jeune accorde à l'écouter, adulte lui aussi par définition vu le cadre institutionnel dans lequel se déroule l'échange.

Quelque fois la rencontre est fortuite, le jeune découvre le site en surfant. On en arrive à des situations cocasses où le style et l'orthographe évoluent à mesure qu'il se rend compte de la génération de son interlocuteur ! *« Au début, ils vont chatter comme ils chattent avec leurs copains puis à un moment il y a quelque chose qui se passe, ils se rendent compte qu'il y a un adulte qui est là pour les écouter, qui est vraiment centré sur eux et ça doit être une situation qu'ils ne connaissent pas trop. Puis ils s'excusent de faire des fautes d'orthographe... »*

Plus généralement, le jeune sait très bien qui il appelle et ce qu'il vient chercher au Chat-Accueil. *« On est reconnu en tant qu'adulte. Ils savent qu'on est des personnes d'un certain âge. » « On est respecté en tant qu'adulte. Des jeunes nous vouvoient et utilisent des termes corrects et structurés mêmes dans des histoires complexes. »* La parole d'adulte est légitimée par l'anonymat et l'espace-temps bien délimité dans lequel le jeune se promène. *« C'est sûrement une force du Chat-Accueil d'être le père, un père mais anonyme, d'être un adulte, mais un adulte qui disparaît aussitôt qu'il est apparu. »* Et qui a malgré tout, on peut le supposer, une parole semblable à celle du parent ou du conseiller d'orientation, car cette défiance par rapport à l'adulte qui les environne est récurrente. *« On a l'impression d'une demande de regard positif, j'allais dire inconditionnel mais presque. »*

Ces ados, ces jeunes, ne s'adressent pas à n'importe qui, pas un camarade, ils ne se connectent pas à un forum pour parler de la mort mais au Chat-Accueil. Ils s'adressent à un adulte et pas à n'importe quel adulte : un adulte anonyme, doté d'une parole légitimée par un certain cadre. Ils s'adressent à lui plutôt qu'à leurs parents, à un oncle ou à un ami de la famille. A travers cet adulte, c'est aussi à une institution qu'ils s'adressent, avec la dimension de l'anonymat. Cet adulte est-il recherché pour cela ? Sans doute ces jeunes sont-ils en demande plus ou moins inconsciente de venir se confronter à du réel à travers cet adulte-là. Peut-être viennent-ils aussi chercher un adulte de remplacement – même si ce n'est pas l'objectif de Chat-Accueil –, les figures qui les entourent n'étant pas adéquates, ou trop pré-

gnantes ou simplement absentes. « Ben oui, nous on est là. On dit sur le site qu'on est là de telle à telle heure, on ne peut pas ne pas être là. On ne peut pas faillir, ils vont nous trouver si par bonheur ils ont la ligne. » « Ils viennent chercher quelqu'un qui les aide à avoir les yeux en face des trous. »

Remarquons aussi au passage la transgression que symbolise cette prise de contact à l'aveuglette avec un inconnu sur internet quand on connaît toutes les mises en garde dont les jeunes internautes font l'objet à l'égard des dangers potentiels de la cyber-pédophilie...

b. Disparaître en un clic

Les appelants sont dans une double situation de demande et de vulnérabilité mais l'écrit leur donne un pouvoir immense sur les écoutants. Ce sont eux qui appellent, « ils ont la maîtrise de la conversation, à tout moment c'est eux qui peuvent dire 'flûte, ça ne me convient pas, je pars' ». Serge Tisseron¹⁵ analyse cette puissance en quelque sorte dont disposent les internautes. « L'être humain a toujours pu échapper à une relation désagréable en choisissant de l'interrompre, et il a toujours multiplié les liens afin de réduire les risques de se sentir abandonné [...]. Les mondes virtuels ont rendu ces dérobades plus faciles encore, puisque chacun peut échapper à son interlocuteur d'un simple clic. Du coup, rien n'est jamais honteux et tout ce qui nous semble impossible à faire dans la 'vraie vie' y devient possible. Ces mondes sont conçus pour que la honte n'existe pas. Dans la honte, nous avons en effet l'impression que tout le monde nous regarde et nous sommes désespérés de ne pas pouvoir nous échapper [...]. Dans les mondes virtuels, au contraire, disparaître sans laisser de trace ne pose aucun problème. La relation est maintenue le temps qu'elle gratifie ou rassure, et interrompue aussitôt qu'elle frustre ou inquiète. Il est du coup possible à chacun de la vivre pour le meilleur... et d'y échapper aussitôt qu'elle menace. Dans ces mondes, vous êtes assurés de ne jamais voir rougir vos interlocuteurs, ni de devoir rougir de ce que vous leur dites. »

Le Chat est plus flexible que le téléphone : on peut sortir, rentrer, partir plus facilement : « je m'engage jusqu'à tant que je le veux, dans la mesure que je souhaite ». Il y a parallèlement une flexibilité du langage (différents registres peuvent être adoptés au fil d'une même conversation) et la possibilité de différer ce que l'on a envie de dire, la possibilité de réfléchir sans doute plus que lors d'une conversation téléphonique.

L'appelant peut non seulement couper la connexion, mais il peut aussi protester, revendiquer, rester silencieux, interrompre. Autant d'attitudes interdites dans une conversation en face à face. Internet désinhibe les jeunes, et sans risques, car ils peuvent partir à tout moment. Ces aller-retour ne sont pas sans référence à la théorie d'Erving Goffman¹⁶ selon laquelle le monde social est un théâtre, avec sa scène et ses coulisses. Sur scène chacun joue son rôle selon une certaine partition, un script plus ou moins écrit à l'avance, ce qui permet d'anticiper ce que l'on doit faire, ce qui fait que l'interaction a une ligne de conduite.

¹⁵ Serge Tisseron. *Virtual, mon amour, Penser, aimer, souffrir à l'ère des nouvelles technologies*. Ed. Albin Michel, 2008, p.156-157.

¹⁶ *La Mise en scène de la vie quotidienne*, t. 1 et 2, Éditions de Minuit, coll. Le Sens Commun, 1973.

Mais il y a aussi les coulisses, les moments où l'on prend conscience de la manière dont on a joué, du texte qu'on a dit, de la manière dont on pourrait adapter son rôle pour que la partition puisse continuer.

Cette idée de scène et de coulisses semble plus forte au Chat qu'au téléphone, vu l'anonymat renforcé. Il y a ce qui est écrit, le rôle qui est joué, mais il y a aussi tous les moments où on est en train d'attendre que l'autre réponde et qui nous permettent de nous adapter.

Des ados qui vivent leur histoire sans interlocuteur exposent leur mise en scène au Chat-Accueil. Dans cette pièce, l'écouter à qui ils ont déjà fait endosser le rôle de père et celui de tiers, enfile aussi le costume de spectateur : « *Je suis témoin de leur histoire* ».

c. La construction de l'identité

Cette espèce de scène de théâtre qu'est le Chat permet également à l'ado en pleine construction identitaire de s'essayer librement à plusieurs rôles. « *Il vient tester son scénario romantique et voir les réactions que cela suscite chez l'écouter.* » Dans cet espace intermédiaire, il a la possibilité de théâtraliser son malheur, sa position, un phénomène qui se rencontre pareillement sur les blogs ou sur les forums. Pour le psychiatre Philippe Duverger, professeur de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent à Angers, rappelant Winnicott¹⁷, « *l'espace intermédiaire est une aire d'illusion où peut s'inscrire une intersubjectivité. C'est l'articulation à l'autre sans que l'autre ne soit ni trop près ni trop envahissant, ni trop loin ou abandonnique*, dit-il. *C'est toute la question de la différenciation. C'est pour l'ado ce qui va faire qu'il va être capable d'attendre, capable d'être seul, capable de faire appel à son monde interne sans qu'il soit angoissé, déstabilisé.* »

A l'abri des regards, le jeune s'essaye à dire, teste les réactions de l'écouter, adulte tiers à l'écoute de son écriture. « *Par internet, le jeune peut prendre de la distance par rapport à ce qui le préoccupe. C'est une transition entre les sensations, les émotions, les états du corps d'un côté et le langage pour en parler, de l'autre* », constate Delphine Hervier, psychologue à Fil Santé Jeunes, un dispositif français de prévention et d'aide à distance en matière de santé¹⁸.

Il y a un mouvement de l'intériorité à l'extériorité, de l'intimité à l'extimité que connaissent bien les thérapeutes, « *une désinhibition à l'abri du regard des autres mais aussi du moi et du surmoi* » précise Michael Stora¹⁹, psychologue clinicien pour enfants et adolescents au Centre médico-psychologique de Pantin. « *L'ordinateur perso, et le mobile surtout, ne sont rien moins que les nouveaux sièges de l'intimité pour ces ados en quête identitaire* », écrit

¹⁷ Donald Winnicott, *De la pédiatrie à la psychanalyse* (1969), Payot, 1989. Cité par Philippe Duverger, colloque Fil Santé Jeunes, « De l'écoute à l'orientation », Paris, 17 octobre 2011.

¹⁸ Colloque « De l'écoute à l'orientation », Fil santé jeunes, Paris, 17 octobre 2011.

¹⁹ Journée d'étude Les nouvelles technologies et leurs impacts sur la clinique, SSM-ULB, Bruxelles, 21 octobre 2011. Cinéaste de formation, Michael Stora est psychologue-psychanalyste. Il réfléchit depuis plusieurs années sur l'impact des jeux vidéo sur les enfants souffrant de troubles psychiques mais aussi sur le lien interactif de l'homme à l'ordinateur et de ses conséquences sur les processus mentaux.

pour sa part Pascal Lardellier²⁰. « Ces écrans providentiels – qui réfléchissent plus qu'on ne le pense – mettent les corps en suspens et voilent les réactions épidermiques. Faisant écran, donc, ils permettent toutes les audaces. 'L'écrit-écran' dédramatise les propos, il lève les inhibitions et libère des convenances sociales et des peurs propres à cette période de la vie. »

d. La secondarisation de la pensée

Les problématiques sont parfois tellement lourdes qu'elles sont difficiles à dire. Parler de soi est une difficulté : « Certains sont incapables de s'exprimer sur eux-mêmes. » Pour d'autres encore, c'est tout simplement l'interlocuteur qui manque : « Il n'avait que le Chat pour sortir ses trucs et il parlait bien, il parlait beaucoup, il n'y avait pas de nœud dans son désir de parler. Seulement il n'avait peut-être pas en face de lui le répondant qu'il lui fallait. Avec ses parents et avec le psy ça n'allait pas. » Les chatteurs ont-ils recours à l'écrit parce qu'ils ne veulent pas parler ou pour le travail (même inconscient) qui est à l'œuvre au moment où ils écrivent ?

« C'est plus facile d'écrire que de dire, plus facile de se lire que de s'entendre. » L'écrit serait-il un facilitateur, un vecteur de la pensée ? « Au téléphone ils parlent et les choses sont vite dites. Pour les écrire par contre il faut y penser, composer la phrase, la taper, trois fois on se la répète, et puis on la relit, ça fait quatre. » Ce dédoublement réflexif fait évoluer, induit une secondarisation de la pensée. Quelle que soit la réponse que l'écouter apporte, un travail personnel est en route grâce à la mise en mots, grâce à la construction des représentations mentales.

Appelant et écoutant peuvent aussi remonter le fil du texte alors que de leurs paroles ils n'en conservent pas la trace. « Dans un même échange on peut avoir des réalités très différentes d'écriture, une partie très intime puis, d'un seul coup, il faut remonter dans le texte pour revoir ce qui a été dit parce que ça devient presque anodin. Il y a une interférence des discours. Est-ce pour se cacher ? Je me suis posé la question. »

Une différence essentielle entre l'oral et l'écrit tient dans leur manière respective de s'inscrire dans le temps. Si l'oral est toujours immédiat, l'écrit lui peut s'étaler. Lorsque je parle, j'énonce et je m'entends simultanément. Lorsque j'écris, je lis bien entendu en écrivant mais je peux aussi relire ce que j'ai écrit. Penser ce qu'on va dire est souvent préalable au dire lui-même, mais peut aussi être concomitant. Si parfois nous tournons sept fois notre langue dans notre bouche avant de parler, nous savons aussi combien notre parole peut nous surprendre nous-mêmes... Au Chat-Accueil, l'écriture contient un savant mélange d'immédiat et de différé. Elle a un impact sur la relation à soi. « On peut même dire que cette relation à soi préexiste à la relation à l'autre, précise Véronique Van Espen, directrice de Télé-Accueil

²⁰ Pascal Lardellier, *Le Pouce et la souris, Enquête sur la culture numérique des ados*, Ed. Fayard, 2006, p123-125.

Bruxelles. *En écrivant, lisant, corrigeant, réécrivant ce qu'il va partager avec l'écoutant, l'appelant réalise d'abord un partage avec lui-même, c'est une reconnaissance personnelle de ce qui est vécu.* » L'effet miroir, si important dans l'écoute, est déjà présent avant même d'avoir communiqué, de même que la reformulation essentielle dans la méthode rogerienne dont Télé-Accueil et SOS Amitié s'inspirent. Cet effet miroir de l'écoute est renforcé par la distance physique entre le chatteur et son écrit, la distance entre lui et son écran pouvant soutenir une prise de distance psychologique.

e. Une antichambre thérapeutique

Parler peut faire du bien, c'est le fondement d'associations comme SOS Amitié et Télé-Accueil. Et écrire ? On remarque que des appelants ont une grande facilité d'expression, une faculté d'aller au vif du sujet qui les préoccupe tandis que d'autres éprouvent plus de difficultés à coucher les mots. Celles-ci peuvent être liées à des tas de facteurs psychologiques (peur, angoisse qui paralyse...) ou à une moins grande maîtrise de l'écrit, un vocabulaire moins riche, un mode d'expression plus rudimentaire. *« Des mots, des membres de phrases, pas des phrases complètes... C'était très primitif comme discours. Peut-être qu'il y avait cela aussi, qu'elle n'était pas à l'aise dans l'expression. »* Les appelants peuvent aussi avoir du mal à cerner eux-mêmes leur malaise, à le nommer. C'est difficile de se livrer. D'où des démarrages parfois creux, mais ce ton léger qu'ils utilisent pour parler d'eux leur permet aussi d'accéder à quelque chose de plus profond par la suite. *« C'est assez remarquable. Au début ce sont des propos relativement anodins et d'un seul coup ça déboule ! Mais il lui avait fallu une demi-heure de test, de familiarisation. »* La relation et la confiance prennent le temps de s'installer. Parfois un mot tel que « inceste », énoncé par l'écoutant, ouvre les vannes. *« On sent que d'un seul coup c'est une libération de la parole et que c'est la première fois. »* Les jeunes appelants semblent avoir perdu confiance dans le monde adulte. *« Je pense que cet espace familial, parce que c'est du Chat, puis l'anonymat et cette garantie de confidentialité, font qu'ils arrivent à se libérer. »* Le Chat-Accueil est un premier travail sur soi-même. *« On peut estimer que quelque chose qui vous empêche d'être heureux aujourd'hui ne nécessite pas forcément de consulter. Un thérapeute, c'est quelqu'un qui fait peur, on se dit qu'on n'est quelque part pas normal. »*

Peut-être le Chat permet-il cette approche, pas à pas, vers un suivi psychologique. Les écoutants expriment cela de différentes manières : *« On met un pied mais on n'est pas mouillé », « Le Chat est une première marche de l'escalier pour certains jeunes qui ne savent vraiment pas dans quelle direction se tourner et qui, en famille ou à l'école s'isolent complètement, n'ont pas d'interlocuteur chez leurs copains ou alors des interlocuteurs qui n'ont pas de recul. »* Le Chat pallie aussi l'échec d'une tentative thérapeutique : *« Pour lui, ça ne marchait pas avec les psys. »*

Le Chat-Accueil est un endroit où se faire entendre et pouvoir parler de choses qui blesseraient trop les proches, comme les scarifications ou le suicide, l'anorexie ou la boulimie qui

sont quasiment inabordables en famille. *« Peut-être effectivement de défendre son point de vue parce qu'il ne peut pas le faire en face ou alors le besoin de s'opposer à un référent, d'aller chercher une autre parole. »* Le Chat est un espace de parole que les jeunes peuvent utiliser sans attendre. *« Ces jeunes qui appellent, je me dis que finalement le mal a été pris à la racine puisqu'ils n'attendent pas vingt ou trente ans pour en parler. Quand on a des femmes de quarante ou de cinquante ans qui parlent de viol ou d'inceste dans leur jeunesse, si elles avaient pu avoir un tel service des années plus tôt cela aurait facilité l'aide. »*

f. Les appels (pas si) bidons

Les plaisantins sont nombreux au téléphone, surtout parmi les écoliers qui, parfois à plusieurs, rivalisent de créativité pour capter l'attention des appelants... et monopoliser les lignes. Curieusement, ils sont extrêmement rares à occuper le Chat-Accueil. *« On a moins de blagues. » « On n'a pas cette profusion de muets comme au téléphone. »* L'horaire leur est sans doute défavorable (de 19 à 23 heures) mais ce n'est pas la seule raison.

Les histoires bidonnées ne tiennent pas facilement la route. *« Quelqu'un qui appelle juste pour monter un scénario, il ne tient pas dix minutes au Chat. Il se coupe très vite si ça ne correspond pas – je ne parle pas de la réalité des faits – à la réalité d'une vraie problématique, si ce n'est pas quelque chose qui correspond à une vraie recherche de la personne. »*

Pourtant, et même derrière un scénario, ce sont les appelants qui parlent, c'est donc leur vérité qu'ils racontent. *« J'ai l'impression que ça donne une liberté beaucoup plus grande de se faire passer pour un garçon quand on est une fille, pour un adulte quand on ne l'est pas... que ça ouvre la possibilité à quelque chose qui est quand même la vérité, mais plus éloignée des faits. A la limite on est même beaucoup plus près de ce qu'ils sont au fond puisqu'ils ne sont pas coincés par un genre, par un âge. Parfois je me dis qu'il y a un truc qui ne colle pas mais est-ce que ce n'est pas encore plus vrai justement ? »* Vrai ou pas vrai, les écoutants accordent une part de confiance aux appelants, du crédit à ce qu'ils disent. Quel que soit le sujet dont ils parlent, ils font la démarche de s'adresser à quelqu'un : *« s'ils appellent, même s'ils inventent une histoire, c'est qu'ils ont un besoin. »*

Il y a quelque chose qui mobilise ces gens à venir parler d'eux à travers un scénario quelconque *« mais peut-être pas là où on l'attend, peut-être pas là où c'est dit. C'est peut-être ailleurs. J'ai remarqué aussi que souvent on commence par t'envoyer quelque chose d'énorme... Ils doivent penser que cela va attirer notre attention, la compassion, et que ça va marcher. J'ai l'impression qu'il y en a qui vivent des choses qu'ils n'imaginent pas très importantes et qui dramatisent tout de suite pour essayer d'obtenir notre adhésion. Au téléphone aussi, comme s'il fallait que l'appel vaille la peine pour être reconnu dans sa douleur. »*

La Revue SOS Amitié²¹, la publication interne de SOS Amitié France, a consacré ses pages à « Ce que dit l'incroyable ». La psychologue Aurélie Massé analyse cette impression que

²¹ La Revue SOS Amitié, n°148, septembre 2011.

peuvent avoir les écoutants de « s'être fait avoir » : « *Il n'existe pas d'imposture dans l'échange si l'on garde à l'esprit que tout ce qui est dit a une raison d'être dit*, écrit-elle. *Nombre d'appelants savent qu'ils ne possèdent pas toute l'éternité pour parler et que leur temps est limité. Ils choisissent par conséquent de livrer certaines confessions au détriment d'autres aveux. Et parfois ce sont des vastes et bavards maquillages de bouts d'histoires vécues ou non, parfois entendues, parfois fantasmées, marmelade de ressentis et de sentiments pétris sur du mystère, mais qui restent toujours sincères. Sincères parce que ces mots que l'appelant utilise ont pour lui une importance toute particulière, un sens intime, que parfois on ne soupçonnerait pas. Ils signifient pour lui. L'écrivain russe Maxime Gorki écrit que 'parfois le mensonge exprime mieux que la vérité ce qui se passe dans l'âme'. Mentir pour être mieux écouté ? Pour mieux coller aux sentiments et émotions que la réalité ne transcrit pas suffisamment ? Mentir pour mieux se révéler ? »*

VIII. LE POINT DE VUE DES APPELANTS

A l'issue de chaque session de Chat, une fenêtre de dialogue permettait aux appelants qui le souhaitaient de répondre à cette question « Le service Chat-Accueil a cinq ans. A cette occasion, nous réalisons une étude intitulée : le Chat-Accueil, un outil jeune pour un public jeune ? Vous venez de l'utiliser, qu'en pensez-vous ? » En trois mois, de début août à fin octobre, nous avons reçu 167 réponses, soit une participation d'un cinquième des appelants.

Les trois-quarts des répondants ont émis un avis positif. Celui-ci est très souvent laconique. Parmi les commentaires plus élaborés et en lien direct avec la question qui leur était posée, les appelants nous ont fait part de la facilité d'utilisation du Chat-Accueil – même pour les plus âgés. Ils soulignent les avantages de ce moyen de discussion pour les personnes qui ont peur ou qui ont du mal à parler au téléphone, pour qui il est plus facile de s'exprimer par écrit. « *C'est plus rassurant.* » « *Le Chat est moins intimidant qu'une conversation orale.* » Pour eux, il est plus simple de dialoguer avec quelqu'un sans le voir ou l'entendre. « *On peut se confier en toute liberté.* »

La distance entre les interlocuteurs semble bénéfique en termes de réflexion, de mise en confiance : « *Cela m'a permis de prendre de la hauteur face aux problèmes que je venais de rencontrer, c'est une approche très différente du téléphone. J'ai été amenée à résumer ma vie, à élargir le problème, j'ai senti une neutralité encore plus grande qu'au téléphone car la voix joue son importance. Avant d'envoyer un mail, j'ai été amenée à réfléchir à ce que je voulais dire, ce que je voulais faire comprendre.* » Et les réponses apportées le sont avec beaucoup de recul.

Pratique, gratuit, anonyme... ces qualités inhérentes au Chat séduisent les appelants, mais tous ne sont pas pour autant conquis. Leurs reproches sont variés : temps imparti trop court, lenteur, manque de dynamique, froideur de l'échange, difficulté pour obtenir la liaison, sans parler des soucis techniques qui mettent parfois abruptement fin à la conversation ou qui laissent les interlocuteurs dans le vide.

IX. CONCLUSIONS

Plus de la moitié des appelants qui se connectent au Chat-Accueil ont moins de trente ans. Un appelant sur six est âgé de moins de vingt ans. Parmi l'offre d'écoute par téléphone, par Chat ou par messagerie électronique présentée par SOS Amitié France et par Télé-Accueil Bruxelles, ces adolescents et ces jeunes adultes, en grande majorité des filles, privilégient manifestement l'outil internet de conversation instantanée pour entrer en contact avec un écoutant bénévole.

Les jeunes sont en effet moins présents sur les lignes téléphoniques de ces deux services d'écoute. C'est à partir de ce constat que le Chat-Accueil a été créé, pour leur permettre, à l'instar de leurs aînés, d'aussi pouvoir bénéficier d'un service d'écoute anonyme et confidentiel en adaptant le dispositif à leurs habitudes. Leur préférence pour le Chat-Accueil n'est certainement pas anodine. Il s'agit d'une part d'un outil de génération : ils sont nés avec l'informatique ! C'est un outil qu'ils utilisent au quotidien, et pas uniquement pour faire part de leurs difficultés dans la vie. Enfin, c'est un lieu d'échanges qui, techniquement, offre un cadre manifestement propice à la prise de parole, fût-elle écrite.

Cette recherche a permis de mieux cerner ce public jeune, mais pas pour autant homogène. Que vient-il chercher au Chat-Accueil et qu'y trouve-t-il ? Pas toujours ce à quoi il s'attend...

Au hasard du surf sur internet certains découvrent le site, le testent, s'en vont. D'autres, au départ d'une conversation légère, restent et s'expriment. Ce qu'ils disent ressortit essentiellement de quatre grands types de problématiques : la dépression, les difficultés relationnelles, la solitude et le suicide.

Souvent, c'est grandir qui pose problème, devenir adulte, faire sa place dans la société, dans le groupe, dans la famille. L'amitié et ses trahisons, l'amour et ses complications, les parents, les études, le premier boulot... le jeune est au cœur d'une tourmente sans fin.

Ce mal-être, les adolescents et les jeunes adultes l'expriment de façon variable : repli sur soi, tentation suicidaire (seul ou à plusieurs), automutilation. Les causes de leur malaise ne sont pas toujours explicites mais les écoutants remarquent qu'elles sont souvent les séquelles d'abus ou de maltraitance.

Ces appelants sont en rupture de communication. Le Chat-Accueil et son univers familier leur permet de renouer un dialogue avec un adulte : un adulte qu'ils viennent sciemment chercher, en lieu et place de leur parent ? En tout cas un tiers, un témoin de leurs questionnements. Le Chat-Accueil est un lieu où ils peuvent raconter leur vécu, faire part de leurs erreurs, de leurs doutes sans faire souffrir leurs proches, sans les confronter, mais peut-être en s'y exerçant. Le Chat-Accueil est en effet un lieu où ils peuvent s'essayer, développer leur point de vue sans entrer en conflit avec une autorité, se livrer sans risquer un retour de manivelle. Un lieu de construction de leur identité.

Il est interpellant que des ados en rupture parentale viennent s'adresser à un autre adulte, à un « père », plutôt qu'à des camarades, à des pairs. Ces jeunes seraient sans doute moins en rupture qu'on ne le pense et le regard de l'adulte – fut-il un « étranger », un lointain anonyme – reste, quoi qu'ils en pensent, important pour eux.

Cette ouverture, cet espace pour parler de soi, est rendue possible par l'outil lui-même. La familiarité des jeunes générations avec l'informatique est un adjuvant mais ce n'est pas le seul. L'écrit, par la secondarisation de la pensée, permet à l'appelant d'avancer, même sans être lu. Nous pouvons établir un parallèle entre le Chat-Accueil et le journal intime, ce confident souvent cher à la jeunesse. À la différence près qu'ici, il lui répond...

Si on peut établir une adéquation entre l'âge des appelants et l'outil Chat, qu'en est-il des problématiques évoquées ? De l'avis des écoutants, le contenu des appels est plus rude qu'au téléphone. On n'y parle pourtant pas de choses très différentes, les grandes thématiques restant plus ou moins les mêmes. La manière d'en parler, plus directe, sans fioritures souvent, et sans doute aussi la relecture possible des énoncés donnent en revanche aux écoutants un sentiment de profondeur.

Bien qu'écrire laisse des traces indélébiles, des traces fixées qui peuvent aussi bloquer le fait de se raconter, bien qu'écrire trahisse parfois les limites de la pensée ou de son expression, il semble qu'une communication passant par l'écrit aide au développement de ces sujets particulièrement durs « *parce qu'il est plus facile de se lire que de s'entendre* ». Au Chat, cette communication est aussi plus morcelée. À plusieurs reprises, les appelants s'expriment par bribes, cette avancée progressive de paragraphe en paragraphe, permettant peut-être d'accoucher de problématiques si difficiles à exprimer d'emblée.

Plusieurs caractéristiques de l'outil favorisent le développement de la conversation ou au contraire constituent des obstacles ou des freins.

Le Chat est un outil anonyme et neutre. L'anonymat permet de se préserver du jugement et des émotions. Sans voix, on dit encore moins qui on est. Curieusement cette distance rapproche, en ce sens qu'elle protège. Paradoxalement elle offre aussi à l'appelant une grande maîtrise du déroulé de la conversation. C'est lui qui l'alimente essentiellement, qui peut s'en retirer à tout moment. Qui choisit de dire, de ne pas dire, de ne pas tout dire. Par analogie à la problématique de l'automutilation par exemple, il permet de reproduire cette relation complexe entre exposer son problème tout en ne le montrant pas complètement.

Appeler le Chat-Accueil, un premier pas vers une thérapie ? Il semble qu'écrire convienne particulièrement à ces appelants, qu'ils disposent ou non des facilités littéraires. Osons donc dire que si parler peut faire du bien, écrire également.

Consulter un thérapeute peut par ailleurs effrayer. Au Chat, l'appelant expérimente une expression de soi qui le met moins à nu que par la parole et les émotions qu'elle véhicule. Peut-être en trouve-t-il des bénéfices immédiats, par le simple fait de réfléchir à la formulation de son message, par sa relecture possible tout au long de l'échange.

Le Chat-Accueil met en branle un premier travail personnel, même inconscient. Il pallie aussi l'échec d'une tentative thérapeutique : quand ça n'a pas marché avec un professionnel, l'appelant reste avec sa demande d'écoute qu'il peut exprimer en ligne, parfois même dans l'immédiat de la crise.

Des questions. A la première, qui était de savoir si le Chat-Accueil est bien un outil jeune pour un public jeune, la réponse est sans conteste : Oui ! Même si de nombreuses autres interrogations restent présentes et viennent toucher, notamment, à la formation des écoutants. Qu'en est-il par exemple de ces nouvelles problématiques jusqu'alors méconnues comme l'automutilation ? Cette *Terra incognita* peut fragiliser l'écouter, le rendre moins sûr de lui, mais elle peut aussi lui insuffler une motivation nouvelle, renouveler son écoute car après des années de permanences téléphoniques il arrive que l'élan s'émousse. « *C'est neuf et ça interpelle, ça nécessite peut être une formation, une approche pour décoder. C'est déstabilisant : la jeunesse, cette violence y compris sur eux-mêmes.* » Outre les compétences d'écoute, ce sont aussi les compétences rédactionnelles de l'écouter qui sont questionnées tout au long de l'échange : je dis ça ? Je ne dis pas ça ? Comment je le dis ? Je pose la question ou pas ? « *Plus qu'au téléphone où on 'ne réfléchit pas' autant à ce qu'on dit.* »

D'autres objets d'étude se profilent. Une recherche est forcément limitée au thème qu'elle exploite. Il apparaît pourtant très vite que d'autres groupes de population mériteraient aussi un regard plus aiguisé. Ainsi en va-t-il des femmes, qui représentent pratiquement trois quarts des usagers du Chat-Accueil. Y adressent-elles des questions spécifiques ?

Une demande croissante. Il y a six ans, c'est avec des doutes et des interrogations que nous avons ouvert le Chat-Accueil. Aujourd'hui, le sens d'un tel service et son utilité ne posent plus question : la demande du public est bien là. A nous en revanche de continuer d'y répondre. Pour cela, notre préoccupation actuelle est d'accroître notre accessibilité. Répondre à davantage d'appels c'est étendre nos plages d'écoute, c'est augmenter le nombre d'écouter. Cela pourrait passer par de nouvelles collaborations avec des services similaires aux nôtres.

Jeunes ? Vraiment ? Nous avons beau nous targuer de proposer un service jeune à des jeunes, la technologie aura toujours un tour d'avance. Aujourd'hui c'est à notre présence sur les réseaux sociaux que nous réfléchissons, à la fois pour nous faire connaître auprès de leurs usagers mais aussi, peut-être, pour y créer des espaces d'échange.

Cette recherche a été réalisée par Pascale Meunier, Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, © Décembre 2011. Contact : Télé-Accueil Bruxelles – tél. : 02 538 49 21 – courriel : secretariat@tele-accueil-bruxelles.be – site : www.tele-accueil-bruxelles.be.

En cas de reproduction de ce document, en tout ou en partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, n'oubliez pas de mentionner l'auteur et la source.

X. BIBLIOGRAPHIE

- Civin, M. (2000). *Psychanalyse du net*, Hachette.
- Comte-Sponville, A. (2000). *L'Amour la solitude*, Albin Michel.
- Dolto, F., Dolto, C., Percheminier, C. (1989). *Paroles pour adolescents (ou le Complexe du homard)*, Paris, Hatier.
- de Gaulejac, V. (1996). *Les sources de la honte*, Desclée de Brouwer.
- Draelants, H. (2004). *Bavardage dans les salons du net*, Bruxelles, Labor, Coll Quartier Libre.
- Gustin, P. (2006). *Des dinosaures au pays du net*, Temps d'arrêt/Lectures, Yapaka, Bruxelles.
- Jeammet, Ph., Bochereau, D. (2007). *La souffrance des adolescents*, La découverte.
- Lardellier, P. (2006). *Le Pouce et la souris, enquête sur la culture numérique des ados*. Fayard.
- Metton, C. (2004)., *Les usages de l'internet par les collégiens, Explorer les mondes sociaux depuis le domicile*, in Réseaux, 2004/1 n°123 p. 59-84.
- Minotte, P. (2010). *Cyberdépendances et autres croquemitaines*, Bruxelles, Temps d'arrêt/Lectures, Yapaka.
- Missonnier, S., Lisandre, H. (dir.). (2003) *Le virtuel : la présence de l'absent*. Paris, EDK.
- Pommereau X. (2011). *Nos ados.com en images, Comment les soigner*, Odile Jacob.
- Tisseron, S., Missonnier, S., Stora, M. (2006). *L'enfant au risque du virtuel*, Dunod.
- Tisseron, S. (2008). *Virtuel mon amour*, Albin Michel.
- Winnicott, D. (2010). *Les objets transitionnels*, Payot, coll. Petite Bibliothèque Payot.
- Winnicott, D. (1989). *De la pédiatrie à la psychanalyse (1969)*, Payot.

Articles

- Da Silva, J.-M. (2006). Nouvelles technologies, nouvelles socialités, anciens sentiments, *Sociétés*, n°91.
- Lebœuf J. (2001). *Nouvelle réflexion sur la relation d'aide « virtuelle »*.
- SOS Amitié, L'écoute par internet, in *La Revue*, février 2009.
- Boboc, A., Le point sur la messagerie instantanée, *Réseaux*, n°134, 2005/6.

Audio

- *La Chanson du dimanche*, Bluetooth.
- Trop d'enfants chez les psys ? in *Rue des écoles*, Louise Turret, France Culture, 14 septembre 2011. Podcast : www.franceculture.com.