



TÉLÉ-ACCUEIL BRUXELLES

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



Ce que des hommes disent, comment ils en parlent

*(dans la confidentialité et
l'anonymat d'une ligne d'écoute)*

Décembre 2016



Agréé par la Commission communautaire française

Depuis plus de cinquante ans, Télé-Accueil Bruxelles propose une écoute à toute personne en difficulté sur le plan moral, social ou psychologique et qui souhaite en parler dans l'anonymat et la confidentialité.

Une centaine de bénévoles formés à l'écoute se relaient au téléphone – le 107, un numéro gratuit – sept jours sur sept et vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Depuis 2005 et en collaboration avec SOS Amitié (France), le site internet www.chat-accueil.org est également ouvert aux appelants chatteurs.

Afin d'offrir un accès le plus large possible à la parole, Télé-Accueil Bruxelles développe, complémentirement à l'écoute, deux autres axes de travail : le CEFEC (le Centre de formation à l'écoute qui propose des formations à toute personne, professionnel ou bénévole externe à l'institution) et l'Observatoire social (chargé de répercuter auprès du public et des politiques les données et phénomènes sociaux dont Télé-Accueil Bruxelles est le témoin).

Télé-Accueil Bruxelles est membre de la Fédération francophone des centres de Télé-Accueil de Belgique, de la Confédération des services de Télé-Accueil de Belgique, de l'International federation of telephonic emergency services (IFOTES) et de la Fédération des associations sociales et de santé (FASS).

Cette recherche a été réalisée par Pascale Meunier
Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles – © décembre 2016
Courriel : secretariat@tele-accueil-bruxelles.be – tél. : 02 538 49 21
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.*

« C'est un homme... qui, ... ha ! un homme... un homme enfin. »
Molière, *Le Tartuffe*.

Préambule

Les écoutants sont régulièrement consultés à propos des problématiques marquantes rencontrées au 107. C'est de leur pratique qu'ont émergé les thèmes des recherches précédentes de l'Observatoire social : les appelants âgés, les femmes issues de l'immigration, la santé mentale, les usagers du Chat-Accueil... Plus récemment, un étude sur les familles¹ a mis en avant, en creux, l'absence des hommes. Ils étaient peu présents dans les témoignages rassemblés autour de ce thème, ils sont aussi généralement moins nombreux que les femmes à contacter le service, que ce soit par téléphone ou par internet.

La prise de parole est-elle plus difficile pour eux que pour les femmes ? Quel usage font-ils des lignes d'écoute ? Que disent-ils des difficultés qu'ils traversent et comment s'expriment-ils ? Pour le savoir, nous avons recueilli et analysé plus de 150 récits d'appels rapportés par des écoutants. Sans en trahir bien entendu la confidentialité et l'anonymat.

Les pages qui suivent vont explorer l'histoire de ces hommes, des vécus qui souvent se recourent. Il sera question de chute – la perte de statut et de repères les traverse –, de consommation excessive d'alcool et de substances diverses, de relations tendues, d'isolement, de santé mentale, d'échecs professionnels et sentimentaux, d'ennui, de tristesse et de violence, d'un passé compliqué et d'un futur incertain. **Serge Hefez** résume leur situation dès les premières pages de son livre *Dans le cœur des hommes* : « *Trop viril, trop doux, trop macho, trop présent, trop laxiste, trop absent, lorsque ce n'est pas leur compagne qui leur reproche de ne pas être à la bonne place, les hommes s'en chargent eux-mêmes. Coincés entre la figure d'autorité que chacun rêve et refuse en même temps de voir incarnée dans la famille, et les imprécations de tenants du 'c'était mieux avant' qui enjoignent chacun de reprendre 'sa' place, telle que la 'nature' l'aurait prévue depuis toujours, les hommes ne savent plus où ils (en) sont.* »²

Télé-Accueil est une ligne d'écoute pour les gens qui ont besoin de quelqu'un à qui parler. Les hommes ne sont pas fondamentalement différents des femmes qui appellent le 107, tous y déposent leur mal-être, leurs interrogations, leurs peines. Elles sont inhérentes à la nature humaine. Toutefois, hommes et femmes ne les abordent pas toujours de la même manière, ne vivent pas les mêmes difficultés, ne disposent pas des mêmes ressources, n'occupent pas la même place dans la société, n'endossent pas les mêmes rôles. « *Les appels des hommes, c'est toujours un peu plus trash que les femmes, je ne sais pas pourquoi. Ce sont des histoires un peu étranges ou fortes.* » [NDLR : toutes les citations sans références sont des propos des écoutants.] Les hommes qui téléphonent à Télé-Accueil vi-

¹ MEUNIER P., *Douleurs et désillusions quotidiennes des familles*, Télé-Accueil Bruxelles, mars 2015. Disponible sur le site www.tele-accueil-bruxelles.be.

² HEFEZ S., *Dans le cœur des hommes*, Hachette, Paris, 2007, p.13.

vent-ils des situations plus compliquées ? Il semblerait. Ce sont en tout cas des histoires marquantes que les écoutants ont rapportées, et souvent leurs protagonistes paraissent bien dépourvus. Tous les hommes sont-ils en désespérance pour autant, très certainement non ! Cette palette de récits est à interpréter comme des instantanés de vie, des moments au cours desquels des hommes se sont livrés, ont livré un petit bout de leur intime, de leurs questions, de leurs faiblesses et aussi de leur bricolage pour s'en sortir ou, simplement, pour tenir.

Ce que les hommes disent et comment ils en parlent : nous verrons que ces deux points sont intimement liés.

Orientation méthodologique

L'approche est qualitative : 155 récits d'appels ont été collectés auprès des écoutants bénévoles, des séances d'analyse en groupe ont été menées autour de plusieurs situations spécifiques. Elle est également quantitative, grâce aux statistiques de l'institution. Ce document ne livre aucune parole d'appelants. Les propos retranscrits sont ceux des écoutants racontant de façon distanciée les situations qu'ils ont rencontrées, effaçant toute caractéristique personnelle permettant à l'un ou l'autre appelant de se reconnaître ou d'être reconnu. L'objectif de ce travail n'est pas d'observer la singularité d'une vie mais de comprendre ce qui dépasse le caractère personnel des situations, ce qui se joue transversalement en termes de faits de société.

« Chose étrange de voir comme avec passion,
un chacun est chaussé de son opinion. »
Molière, *L'école des femmes*.

1. Hommes vs femmes

Cette recherche ne comparera pas le comportement des hommes et celui des femmes, leurs vécus et leurs manières d'interagir. Cependant, quelques chiffres aideront à planter un décor parfois différent selon le genre. Ils sont issus des statistiques d'appels de Télé-Accueil Bruxelles en 2015.

a) La souffrance a-t-elle un genre ?

Sept appelants sur dix sont... des femmes. Les hommes constituent donc bien une minorité à Télé-Accueil Bruxelles. Une proportion comparable se retrouve chez les écoutants, comme l'indiquent les tableaux ci-dessous. Ceci a-t-il une incidence sur l'écoute des hommes ?

Sexe de l'appelant	%
Femmes	70,25
Hommes	29,75
<i>Total</i>	<i>100</i>

Fig. 1 : Répartition des appels selon le sexe de l'appelant (2015).

Sexe de l'écoutant	%
Femmes	68,5
Hommes	31,5
<i>Total</i>	<i>100</i>

Fig. 2 : Répartition des écoutants par sexe (2015).

De quoi parlent les appelants ? Les écoutants ont la possibilité de cocher un maximum de cinq problématiques développées lors d'un appel. Ce tableau montre des tendances communes aux hommes et aux femmes mais aussi des différences notables.

Thèmes d'appel	%F	%H
Mieux-être	0,9	1,0
Dépendances	2,9	7,6
Relations interpersonnelles	22,8	15,7

Problèmes socio-économiques	6,6	11,6
Problèmes socio-politiques	4,6	6,0
Interrogation existentielle	8,0	8,4
Lien social	14,4	13,3
Mort	2,7	1,3
Santé physique	11,4	6,7
Santé psychique	18,7	18,9
Sexualité	1,3	4,5
Suicide	2,2	2,4
Violences	3,4	2,4
<i>Total</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

Fig. 3 : Répartition globale des thèmes d'appels selon le sexe de l'appelant (2015).

Les hommes sont 2,6 fois plus nombreux que les femmes à faire référence à la question des dépendances ; 1,7 fois plus nombreux à aborder les problèmes socio-économiques et 3,5 fois plus nombreux à parler de sexualité. A l'inverse, les femmes s'avancent davantage qu'eux sur le terrain des relations interpersonnelles (1,4 fois) et de la santé physique (1,7 fois). On voit en revanche que la santé mentale, le suicide et le lien social sont des préoccupations de même ampleur pour les deux sexes.

Le mal-être a-t-il un genre ? Dans leur article sur cette question, **Anne-Sophie Cousteaux** et **Jean-Louis Pan Ké Shon** se réfèrent à la revue de littérature **Lovell et Fuhrer**³ qui montre « *la plus grande prévalence féminine des troubles affectifs et anxieux, mais indique simultanément une fréquence masculine supérieure des troubles liés à la consommation d'alcool ou de drogues, et des comportements antisociaux.* »⁴ Ils rejoignent l'analyse d'**Alain Ehrenberg** : « *L'alcoolisme est la manifestation principale de la dépression masculine : les femmes en développent des symptômes, les hommes des comportements.* »⁵

Nous verrons ce qu'il en est précisément sur les lignes d'écoute de Télé-Accueil Bruxelles.

Cadre de vie	%F	%H
Seul	62,2	74,5
En couple	9,3	9,3
En famille	9,5	9,7
En famille monoparentale	6,2	1,3

³ LOVELL A., FUHRER R., 1996. « Troubles de la santé mentale. La plus grande 'fragilité' des femmes remise en cause » dans SAUREL-CUBIZOLLES M.-J., BLONDEL B. (dirs.), *La santé des femmes*, Paris, Flammarion (Médecine Sciences), pp 252-283.

⁴ COUSTEAUX A.-S., PAN KE SHON J.-L., « Le mal-être a-t-il un genre ? Suicide, risque suicidaire, dépression et dépendance alcoolique », *Revue française de sociologie* 1/2008 (Vol. 49), pp. 53-92. URL : www.cairn.info/revue-francaise-de-sociologie-2008-1-page-53.htm

⁵ EHRENBURG A., *La fatigue d'être soi, Dépression et société*, Ed. Odile Jacob, Paris, 1998, p. 152.

Lieu de soins	11,9	3,7
Autre	0,9	1,5
<i>Total</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

Fig. 4 : Répartition selon le sexe et le cadre de vie de l'appelant (2015).

Les hommes et les femmes qui téléphonent à Télé-Accueil vivent majoritairement seuls, les uns davantage encore que les autres. Deux différences marquantes : les hommes sont trois fois moins nombreux à téléphoner depuis une institution de soins (une proportion liée à la pyramide des âges) ; ils sont aussi près de cinq fois moins nombreux à la tête d'une famille monoparentale.

L'Observatoire de la santé et du social scanne régulièrement la composition des ménages : « Au 1^{er} janvier 2015, la Région bruxelloise comptait 542 670 ménages privés. Les personnes isolées sont surreprésentées en Région bruxelloise en comparaison avec la Belgique dans son ensemble. En effet, elles représentent 46,5% des ménages bruxellois, contre 34,1% en Belgique. »⁶ A Télé-Accueil Bruxelles, cette proportion de personnes vivant seules est encore plus marquée.

Comme les femmes, les hommes à Télé-Accueil sont pour la plupart sans activité professionnelle mais leurs sources de revenus divergent. Les hommes sont plus fréquemment au chômage ou dépendant de la mutuelle, du CPAS ou d'une allocation de handicapés.

Statut socioprofessionnel	%F	%H
Indéterminé	24,7	28,3
En activité professionnelle	9,0	9,9
Sans activité professionnelle	66,3	61,9
Dont :		
H/F au foyer	4,2	0,4
Etudiant	3,6	3,8
Pensionné	33,5	13,2
Mutuelle/Alloc.handicapé	26,9	38,1
Chômeur	6,4	9,3
CPAS	4,4	6,8
Autre	1,5	2,8
Indéterminé	19,6	25,7
<i>Total</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

Fig. 5 : Répartition des appels selon le sexe de l'appelant et son statut socioprofessionnel (2015).

⁶ Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016. Observatoire de la santé et du social, Bruxelles, p.13.

Selon l'Observatoire de la santé et du social, les revenus de 6,7% de la population bruxelloise (hommes et femmes confondus) proviennent du chômage ; pour 3,5% des allocations de maladie et invalidité et pour 20,2% des (pré)pensions⁷. Parmi les gens qui appellent Télé-Accueil Bruxelles, les proportions sont fort différentes : ceux dont les revenus sont liés à leur état de santé/handicap/invalidité sont dix fois plus nombreux que la moyenne régionale.

Dans son analyse, ce baromètre bruxellois met également en lien le niveau de revenu et le bien-être. *« Certaines personnes qui ne sont pas en situation de pauvreté peuvent souffrir d'un manque de contacts sociaux. Cependant, on constate un lien entre le niveau de revenus et le degré et la qualité des contacts sociaux. La pauvreté n'est pas seulement monétaire, elle rime aussi, plus souvent, avec des situations d'isolement. En Région bruxelloise, sur base de l'Enquête Santé 2013, 11,2% des personnes (de 15 ans et plus) sont insatisfaites de leurs contacts sociaux, contre 7,8% en Flandre et 9,6% en Wallonie. La satisfaction des contacts sociaux est liée au niveau de revenu : parmi les 20% de Bruxellois (15 ans et plus) dont les revenus sont les plus bas, environ 17,2% ne sont pas satisfaits de leurs contacts sociaux, tandis que cette part tombe à environ 5,9% parmi les 20% les plus riches. »*⁸

b) Les oreilles ont-elles un genre ?

7/3 : le ratio femmes/hommes est plus ou moins le même de chaque côté du téléphone. Cette réalité a-t-elle une incidence sur le contenu et la forme des appels ? Voire sur les témoignages recueillis pour nourrir cette recherche ? Est-ce différent d'écouter un homme selon le sexe auquel on appartient ? *« A mon avis il y a un autre enjeu dans un appel. »* Lequel ? *« C'est difficile de répondre parce que si j'étais un homme je verrais la différence d'office. »*

Les appelants soulignent rarement leur joie ou leur déception d'avoir un interlocuteur ou une interlocutrice. *« C'est rare qu'on ait dans le discours d'emblée un rejet parce que c'est une femme qui décroche. »* S'ils y font référence, c'est plutôt en lien avec le contenu de l'échange : *« Un autre m'a dit que... »*. Les appelants sollicitent parfois des conseils, dans ce cas le rôle sexuel de l'écouter peut l'inciter à formuler une demande plus précise. *« J'ai eu des réflexions du genre 'on voit bien que vous êtes une femme' ou, quand, parfois, la problématique est plus branchée sur un thème sexuel : 'je ne sais pas comment séduire les femmes, dites-moi ce que les femmes cherchent'. »* Un rôle similaire est attribué aux hommes qui écoutent : *« Lors de problèmes conjugaux, des femmes me demandent de leur dire comment un homme réagit dans tel ou tel cas. »* Ce sont des biais à l'écoute dont les bénévoles sont conscients. *« L'important c'est qu'ils parlent de leur ressenti, que ce soit un homme ou une femme qui le recueille. C'est d'eux qu'il s'agit, à nous d'être neutres. »*

Des appelants disent parfois qu'ils souhaitent parler à un homme. Une complicité, des connexions plus directes ou une sensibilité peuvent émerger entre eux : *« Je comprenais*

⁷ Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016. Op cit., p.18.

⁸ Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016. Op cit., p.53.

bien son ingénierie masculine ». Différence n'est a priori pas synonyme de difficulté... « Il aurait préféré un collègue. Je lui ai proposé un autre chemin et il a continué la conversation. » Sauf cas très particulier : « Je n'ai pas l'impression que ça puisse poser un problème, sauf pour le monsieur qui a besoin d'entendre une voix de femme... ».

Les premiers instants seraient déterminants : « Il me semble que quelque chose se joue dans le premier contact : 'qui ai-je en face de moi ?'. De temps en temps des femmes m'ont dit qu'elles aimeraient bien parler à une femme, j'ai dit 'c'est moi qui suis là' et puis on a continué et ça s'est bien passé. Elles attendaient peut-être de pouvoir parler de quelque chose de plus intime mais je n'ai pas l'impression que ça les avait bloquées. Par contre, quand c'est un homme qui écoute un homme, je pense que l'attitude de l'appelant est différente, c'est un terrain sur lequel les choses vont se jouer autrement, soit sur le genre copain-copain ou alors on parle de choses d'hommes, entre guillemets, des choses qui ne sont pas nécessairement de l'ordre de l'intime, du sensible. Un peu comme si on était ensemble au café, voilà de quoi on parlerait. Quand une femme appelle j'ai l'impression qu'elle se positionne comme femme par rapport à un homme et que son discours n'est pas nécessairement le même que si elle avait une femme en face d'elle. Là aussi il y a une attente différente ; et une façon de présenter les choses différemment. »

Globalement, le contenu semble peu varier en fonction de l'interlocuteur(trice). « D'après ce que j'entends en supervision, les hommes ont l'air d'amener des choses similaires. » Davantage qu'une personne en particulier, les appelants cherchent une adresse.

*« Qu'ils sont doux, Bouteille jolie, Qu'ils sont doux Vos petits glougloux !
Mais mon sort ferait bien des jaloux, si vous étiez toujours remplie.
Ah ! bouteille ma mie, Pourquoi vous videz-vous ? »*
Molière, *Le Médecin malgré lui*.

2. Alcool et autres supports de l'existence

La consommation de l'alcool est l'une des modalités pour les appelants de manifester leur souffrance. *« Beaucoup d'alcool, beaucoup de drogues, énormément de solitude. »* Des appelants qui absorbent des substances diverses, qui surconsomment. *« De l'alcool, de tout et n'importe quoi. À ce moment-là il n'y a qu'une chose à faire : les laisser parler. »* Boire un coup pour se donner du courage avant de téléphoner ou consommation plus structurée ? *« Dès qu'il y a quelque chose qui ne va pas sur le plan social, c'est le recours à la boisson. »*
Luc Van Campenhoudt : *« Les conduites de transgression et de défi tendent à s'opérer dans des contextes et selon des modalités propres à désinhiber leurs auteurs. L'alcool ou la drogue peuvent remplir cette fonction. [...] Sous l'emprise de l'alcool ou de la drogue, on n'est plus vraiment soi-même. »*⁹

La consommation d'alcool est en elle-même souvent l'objet de l'appel : comment arrêter, certes, mais aussi la forme de réconfort, voire d'abrutissement, qu'elle procure. Ces appelants ont souvent du mal à parler d'autre chose. *« Sa situation personnelle, il ne l'a pas abordée du tout. C'était vraiment son problème d'alcool dont il voulait parler hier soir. Il cherchait des choses pour s'en sortir. »* Tout tourne autour de cette difficulté à rester sobre et des conséquences sociales de leur addiction. *« Il se coupait du monde petit à petit tellement c'était invivable, à mon avis, pour son entourage. »* Mais il n'est pas toujours question d'en éclairer les causes : *« Il ne parlait pas vraiment de lui à part son problème d'alcool. Il ne parlait pas du tout de son environnement. »* Pourtant l'envie d'arrêter de boire est bien là. Elle est en tout cas énoncée, parfois avec ambiguïté car elle va de pair avec la lucidité d'un comportement suicidaire (*« Il était conscient de se détruire dans l'alcool »*), d'une mort à petit feu (*« Pour lui c'est un suicide lent », « Il avait le sentiment de gérer sa descente aux enfers, d'être vraiment conscient d'y aller »*).

Des hommes appellent Télé-Accueil pour différer leur consommation, incluant de la sorte la ligne d'écoute dans un rituel d'évitement qui, à son tour, vient occuper une place dans le déroulement de la journée ou de la nuit. Un rituel qui, par ailleurs, en vient régulièrement à conjuguer les deux. Boire ou téléphoner ? Il n'est pas nécessaire de choisir. S'interroger, comme l'a fait **Nicolas Trocmé** *« sur le problème que pose la prise en charge thérapeutique du malade alcoolique, c'est faire face au problème des 'dépendances' de ce dernier. Non seulement le thérapeute doit en tenir compte, lors de la prise en charge de son patient, mais*

⁹ VAN CAMPENHOUDT L., Ambiguïtés et ambivalences de la transgression, in *Revue de l'institut de sociologie*, ULB, Bruxelles, 1992/1-4, p. 120.

*lui-même doit faire avec : ne devient-il pas l'enjeu d'une nouvelle dépendance ? »¹⁰ La nuance entre l'addiction et la permanence de la disponibilité pour ceux qui n'ont pas d'autres ressources, le psychiatre et psychanalyste **Jean-Jacques Tyszler** l'a fournie récemment aux écoutants de Télé-Accueil en la qualifiant d'une forme « mission sacrée ». « *Ecouter pour la énième fois une même histoire, de mêmes choses, mais surtout ne pas se dérober. Nous n'entretenons pas le malheur des gens en écoutant et, s'ils sont dans un profond désespoir, leur proposer, même, de rappeler afin qu'ils se sentent 'importants' au moins pour nous.* »¹¹*

Drogues, médicaments et alcool font office de supports. « *Il se drogue et il est toujours saoul. Il a peur de la folie.* » **Jean-Paul Fitousi** et **Pierre Rosanvallon** : « *La drogue promet [...] la reconstitution de soi, de façon certes temporaire et fictive mais en tous cas, pour un temps, en allégeant du poids des contraintes. Les tranquillisants permettent de résoudre la grande contradiction moderne : être soi tout en étant déchargé de soi.* »¹² Parler, exprimer mais aussi confier ses difficultés à un quidam ne les supprime pas mais contribue à les alléger l'espace d'un moment. Télé-Accueil est-il lui aussi un auxiliaire de vie ? « *Il a pris un médicament pour calmer ses angoisses mais il appelle le temps qu'il agisse.* » Le 107, parler avec quelqu'un permet à l'appelant d'apaiser un peu l'angoisse, remplit ce trou psychotemporel, comble l'attente. Il aide aussi à gérer une descente ou un surplus d'agitation. « *Il y a un moment où il monte trop haut et le temps que ça descende... ou quand il se dispute avec sa femme... Quand c'est trop, il appelle.* »

a) L'alcool délie les langues

La manière de parler n'est pas dissociable de la consommation d'alcool. « *Il y en a qui téléphonent souvent sous l'effet de la boisson, ils s'expriment très mal, je leur demande de parler plus lentement, d'articuler, de mettre le téléphone plus fort mais c'est très difficile. Il y a des appels auxquels je dois mettre fin tout simplement parce que c'est inaudible, incompréhensible, et que c'est une souffrance pour moi d'écouter ça. Et faire répéter crée une souffrance chez l'autre.* » Boire et téléphoner en même temps. L'appel se déroule entre deux ou trois claquements de cannette, la bière coule dans un verre, dans la gorge. « *Ça lui convient pour gérer sa descente, ça le stabilise et puis après il repart.* »

On entend beaucoup de redites dans ces appels mais ce côté récursif permet aussi à l'appelant de voir un peu plus clair dans ce qu'il vit. « *La répétition avait ça de bon que ça décantait un peu la confusion.* » Ces appels sont parfois surprenants, il peut y germer une forme de mobilisation. « *Il en avait marre, il n'était pas bien. Je lui ai donné les références d'un service d'aide. Il ira, il n'ira pas, je ne sais pas. Mais il est dans l'action.* » Le 107, c'est comme un dernier rempart, une ultime ressource. Certains ont déjà suivi des cures mais cela

¹⁰ TROCME N., 1989. « De l'implication des dépendances de l'alcoolique sur la prise en charge », in *Psychologie médicale*, vol. 21, n°14, pp. 2143-2146.

¹¹ TYSZLER J.-J., *Entre l'acte de parole et le passage à l'acte*, conférence donnée lors de la journée d'étude de Télé-Accueil Bruxelles sur les « Bords et débords de la parole », le 24 septembre 2016.

¹² FITOUSI J.-P., ROSANVALLON P., *Le nouvel âge des inégalités*, Seuil, Paris, 1996, p. 42.

s'est mal passé. Ils sont réticents à l'idée de retourner à l'hôpital. « *L'alcool gère leur vie.* » Téléphoner à Télé-Accueil calme l'envie de boire, cela occupe mais ne sèvre pas. Les appelants font part de leurs trucs pour moins s'alcooliser : fumer des joints, se lever tôt. Les attentes sont énormes mais l'énergie manque. « *Ils ne savent pas où ils veulent aller, ils ne savent pas ce qu'ils veulent faire.* » L'alcool anesthésie. « *Pourquoi boire ? Pour supporter toute la souffrance du passé.* »

L'alcool vient comme une béquille, comme une solution à une question qui ne trouve pas de réponse. Le recours à l'alcool vient diluer, écarter un conflit. Appeler Télé-Accueil dans ce contexte n'est pas simple. Ces appelants sont dans une ambivalence vis-à-vis de leur consommation. On mesure combien leur accorder un temps d'écoute les maintient « vivants » ; ils sont peut-être en transition vers autre chose même si rien ne semble bouger.

b) Conduites à risque

La consommation fait oublier les difficultés de la vie sans agir sur leurs causes, au contraire elle les accroît. « *Ils se plaignent aussi de ne plus avoir les moyens.* » Les conduites à risque ont un prix... Elles ont aussi un sens. Pour **David Le Breton**, elles « *illustrent une volonté de se défaire de la souffrance, de se débattre pour exister enfin. Elles témoignent d'une lutte contre une souffrance incisive en amont, liée à une histoire de vie, une configuration familiale et sociale. Elles sont une solution provisoire pour ne pas mourir. Plutôt que des ruptures, elles sont des tentatives d'ajustement au monde en essayant de ne pas renoncer tout à fait à soi. Elles ne sont pas des formes maladroites de suicide, mais des détours symboliques pour tester la légitimité d'être soi, se dépouiller d'un sentiment d'insignifiance.* »¹³ Les conduites à risque sont assez présentes chez les garçons et chez les hommes, c'est une sorte de basculement dans l'illégalité, une façon de se procurer un sentiment de vie qui n'est plus présent ni véhiculé par d'autres moyens. On y verra aussi une forme de restauration de l'honneur. Dans le temps, cette prise de risque était inhérente aux métiers de force ; il y avait un véritable danger à travailler à la mine, dans la sidérurgie. Ils contribuaient aussi à la dignité de se sentir pleinement homme sur son lieu de travail. Maintenant que les métiers ont changé, qu'il y a moins de travail pour les moins qualifiés, on observe un déplacement de ces conduites dans la sphère privée.

A l'intérieur de chez soi, on n'a plus ce sentiment de dépassement, de prise de risque nécessaire à la construction d'une identité masculine. « *Aux prises avec le danger d'enfermement domestique, écrit **Pascale Jamouille**, certains réagissent par des conduites destructives.* »¹⁴ Sans femmes, sans enfants, sans travail, sans amis, ces hommes se retrouvent désaffiliés, exclus du monde social. Un imprévu abat le château de cartes. « *Il a un job, des projets immobiliers, l'envie de faire des enfants mais voilà, sa femme l'a quitté.* » La fonction paternelle et maritale a évolué ces dernières décennies ; les hommes doivent réinventer leur

¹³ LE BRETON D., « Conduites à risque, le grand écart » in *La Santé de l'homme*, n°372, juillet-août 2004.

¹⁴ JAMOUILLE P. « Fragilisation de la figure paternelle dans les cités sociales ». In *Études, recherches, actions en santé mentale en Europe*, 2005, pp. 189-205.

place dans le couple et dans la famille. Coincés dans des modèles dont ils étaient le centre, ils ont du mal à inventer d'autres systèmes partagés de parentalité et de conjugalité. Ils y parviendront peut-être par l'instauration d'un dialogue homme/femme mais, pour l'instant, certains d'entre eux sont figés : « *Ça cale, ça coince, c'est le bug.* » **Pierre Bourdieu** : « *La virilité, entendue comme capacité reproductive, sexuelle et sociale, mais aussi comme aptitude au combat et à l'exercice de la violence, est avant tout une charge. Tout concourt à faire de l'idéal de l'impossible virilité le principe d'une immense vulnérabilité.* »¹⁵ Certains hommes apparaissent désarmés. Au téléphone, ils baissent leur garde, sans risque d'une touche fatale (« *Cet homme a une grande fragilité* »), ils peuvent souffler, relâcher la tension permanente entre leurs désirs et la réalité.

c) Quand se soigner fait souffrir

La médication, souvent de l'Haldol prescrit pour des troubles psychotiques, permet aux appelants qui en souffrent de recouvrer un mode de vie plus stable. Si la maladie mentale est une souffrance, le traitement n'est pas sans incidence. « *C'était un appel de plainte, l'envie de sortir de la prise de médicaments trop forts. Il ne se sentait pas entendu par les médecins et les institutions.* » L'étiquette « psychiatrique » est difficile à assumer. Le rapport au psychiatre est ambigu. « *C'est la formalité pour avoir les médicaments et l'indemnité d'handicapé.* » Le médecin est cantonné dans son rôle de prescripteur. Ce rendez-vous régulier est indispensable pour obtenir des prescriptions médicales et maintenir le droit à des allocations spécifiques, à moins qu'ils ne soient en obligation de traitement par décision de justice.

Les trois quarts des hommes qui appellent (à propos desquels cette information existe) sont ou ont été en thérapie. « *Tous ces hommes, c'est très rare qu'ils ne soient pas suivis.* » Ils ont quelquefois le même psychiatre depuis vingt ans ; depuis qu'ils sont adolescents ils consultent. « *Il voit un psychiatre depuis des années.* »

¹⁵ BOURDIEU P., *La domination masculine*, Paris, Seuil, 1998, pp 75-76.

« *Mon plus grand ennemi se rencontre en moi-même.* »
Molière, *Dom Garcie de Navarre* ou *Le Prince jaloux*.

3. Santé mentale

Les écoutants sont parfois confrontés à des appelants délirants.

Repartir du bon pied n'est pas facile pour les appelants, la société ne les y aide pas vraiment. Surtout ceux dont le parcours est fiché : ex-détenus, jeunes placés, séjours en psychiatrie. « *À chaque pépin, c'est le retour à la case départ, on leur recolte la pire étiquette qu'ils ont eue dans le passé.* » « *Il en a marre qu'on le remette toujours à cette place-là.* »

« *Il y a beaucoup de violence chez les gens en détresse.* » Cette violence s'exprime parfois directement sur eux. « *Quand il va mal, il se mutile.* » Déprimés chroniques, certains sont agoraphobes, suicidaires. Ils sont sur la pente. « *Ils se laissent glisser, ils ont besoin d'humanité.* » Et aussi : « *Ils ont besoin d'un traitement, ils s'en rendent compte.* »

Entre deux bouffées d'agressivité ou de délire – alcoolisé ou non – (« *Par moment il était un peu dans un délire de persécution et par moment très cohérent ; il passait de l'un à l'autre* »), les appelants se décalent parfois de leur situation actuelle et lèvent un coin de voile sur leur vie antérieure. « *Quand il lui arrive de parler de son passé, de sa vie professionnelle par exemple, on entend que c'était un autre monsieur.* »

Des appelants sont très confus : « *Il parlait, mélangées, de ses douleurs physiques et psychiques* », « *C'était très décousu. J'avais l'impression d'avoir affaire à un homme qui n'avait pas toute sa tête, pas toutes ses facultés mentales.* » Le mysticisme et le délire religieux ne sont pas loin : « *Ils parlent du diable, de la symbolique de la croix* ». Mégalo, « *Il ne se prend pas pour la queue de la poire.* » Outre un contenu difficile à suivre, le phrasé n'est pas clair. « *Il avait une conversation très hachée, très difficile, incohérente. C'était compliqué à comprendre.* » Paranoïaques parfois, rétifs aux traitements : « *Le médecin travaille contre lui* ». Certains cumulent : « *Très confus, troubles psychiques, insomniaque, il avait le cafard.* »

De nombreux appelants sont en thérapie, et depuis longtemps. Ils appellent depuis l'hôpital, d'une institution psychiatrique ou d'un centre spécialisés, mais surtout de chez eux et ils cherchent un lien social. « *Il se renferme, il se racrapote tout à fait mais il téléphone plus ou moins régulièrement parce qu'il a besoin d'en parler.* » Ils appellent dans les périodes de crise mais aussi dans les périodes de calme. « *Il remercie Télé-Accueil qui l'a écouté quand il était dans une crise délirante.* » Ils semblent parfois contradictoires, « *Ils n'ont personne à qui parler mais ils ne veulent voir personne.* » Cherchent-ils vraiment un interlocuteur ? Parfois, mêmes leurs murs n'ont plus d'oreilles... « *Là, il téléphonait pour s'écouter et rien d'autre* ». La crainte de la parole d'un autre qui puisse les détruire amène peut-être ces appelants à se barricader et à se défendre de l'écoutant. Ce qui paradoxalement ne les empêche pas de chercher une adresse où pouvoir déposer leurs mots. Parler peut-être, et

pas nécessairement dialoguer : « *Il a besoin d'avoir raison.* » Cela signifie-t-il être accepté, reconnu ? Avoir une opinion qui vaille.

Des appelants parlent aussi de leur délire. « *Ils disent que c'est une souffrance énorme.* » Dans un monde où la plupart évoluent solitairement, ils ne sont pas fiables à eux-mêmes. « *Ils sont perdus.* » Ils sont étrangers dans leur propre corps. « *Il n'est plus personne.* » Le médecin les rassure, Télé-Accueil les rassure. Le téléphone est moins confrontant qu'un face à face. « *Le 107 c'est bien parce que c'est virtuel. Il n'y a personne en face d'eux.* » Et puis il a l'angoisse, alliée de la solitude, de la dépression, de la nervosité. « *Il y avait de l'agitation chez cet homme-là.* » Elle génère des appels quotidiens. « *Il téléphone tous les jours.* ». Un cortège de phobies les paralyse et entretient la médication. « *Quand il est angoissé, il prend des médicaments.* », « *Le neuropsychiatre a dit d'augmenter les médicaments.* » Les idées les envahissent. « *Ils ne dorment pas.* » Avoir un écoutant en ligne les apaise. « *Nous avoir au téléphone ça diminue son angoisse, il n'y a pas beaucoup d'endroits où il peut parler de cela, il n'a personne.* »

*« Allons, c'est trop souffrir les chagrins qu'on nous forge :
Tirons-nous de ce bois et de ce coupe-gorge.
Puisque entre humains ainsi vous vivez en vrais loups,
Traîtres, vous ne m'aurez de ma vie avec vous. »*
Molière, *Le Misanthrope*.

4. Enfermés à l'intérieur

Ces hommes qui appellent Télé-Accueil n'ont pas toujours de grands horizons devant eux, ils sont souvent bloqués dans leur histoire passée, parfois physiquement et mentalement enfermés chez eux, sans plus aucun goût pour les rapports sociaux. La paranoïa, le délire, l'absence de moyens financiers rendent aussi toute vie sociale compliquée. *« Ils sont seuls. Pour rencontrer quelqu'un, il faut un peu d'argent pour sortir. Il y a toujours à un moment une plainte d'avoir peu d'argent. »*

Les murs domestiques rassurent. Sortir et affronter la rue, le bruit, le monde, relève parfois de l'impossible. Pourtant, la solitude pèse. *« Il est tout seul, il en a marre. »* Mais la solution doit venir de l'autre. *« Ce qu'il voudrait c'est que des personnes viennent chez lui »*. Comment les y attirer ? Il y a bien les services à domiciles pour le nettoyage ou les courses : *« Ce ne sont que des services et ça ne dure jamais assez longtemps. »* La situation est complexe car voir les autres est tout aussi angoissant ; sortir, c'est affronter des dangers potentiels. En attendant, la télé assure une présence.

Le passé est un carcan. Dépasser une rupture conjugale ou un deuil est souvent très difficile. L'ex est toujours présent(e) dans les pensées, empêche de construire une nouvelle relation. Certains sont fixés dans une forme de dépendance parentale. *« Sortir de l'enfance est très dur. »* La projection dans le futur est ardue. *« L'autonomie, certains n'ont jamais connu ça. »* Ils ont perdu le mode d'emploi de la vie en société. Ou n'est-ce pas plutôt la société qui avance sans eux ? Rares sont les appelants qui abordent leur vie professionnelle.

a) Dehors/dedans

Peu d'appelants font état d'une vie professionnelle, or le travail et l'implication dans une structure économique renforcent le sentiment d'appartenance à une société. Cette non activité au contraire isole, insuffle un sentiment d'inutilité. Symboliquement, comme le dit **Vincent De Gaulejac**¹⁶, elle exclut : *« L'exclusion économique vécue par les masses ouvrières renforçait le sentiment d'appartenance, de solidarité, de nivellement de classe. Contrairement à la honte et à l'exclusion symbolique des allocataires sociaux qui dévalorise, qui produit la désinsertion sociale et l'isolement. »*. Confinés chez eux, la maison se

¹⁶ de GAULEJAC V., *Les sources de la honte*, Desclée de Brouwer, Paris, 1996.

transforme en prison. « *Ils oscillent entre des sentiments d'enveloppement et d'enfermement* »¹⁷, dit **Pascale Jamouille**. Ce qu'**Olivier Schwartz** résume : « *le foyer souffle le chaud et le froid* »¹⁸. Dans sa tanière, l'homme a l'impression d'échapper au mouvement global qui l'absorbe, aux autres qui reflètent son inutilité sociale. **Serge Paugam** poursuit : « *chacun essaie de se désolidariser de l'ensemble, d'échapper au nivellement. Pour sauvegarder son identité, son moi, menacés, chacun se débat pour son propre compte, et de peur d'être confondu, adopte une attitude de défense.* »¹⁹. Comment ? En retournant au privé, à l'ultra privé. Certains appelants ne sortent plus du tout de chez eux depuis des années. Télé-Accueil occupe une place particulière dans le réseau d'aide de ces personnes en entrant, grâce au téléphone ou à l'internet, dans leur abri, et à leur demande. C'est sans doute un indice que l'isolement (même s'il est délibéré, qu'il l'a été un jour et qu'il s'est figé ensuite) n'est pas complet : ces appelants formulent des demandes, ouvrent de petites portes à l'autre.

b) Auto-centrés

Durkheim relevait déjà il y a plus de cent ans le développement d'une forme de suicide caractéristique, « *un état de langueur mélancolique qui détend les ressorts de l'action. Les affaires, les fonctions publiques, le travail utile, mêmes les devoirs domestiques n'inspirent au sujet qu'indifférence et éloignement. Il répugne à sortir de lui-même. En revanche, la pensée et la vie intérieure gagnent tout ce que perd l'activité. En se détournant de ce qui l'entoure, la conscience se replie sur elle-même, se prend elle-même comme son propre et unique objet et se donne pour principale tâche de s'observer et de s'analyser. Mais, par cette extrême concentration, elle ne fait que rendre plus profond le fossé qui la sépare du reste de l'univers. Du moment que l'individu s'éprend à ce point de soi-même, il ne peut que se détacher davantage de tout ce qui n'est pas lui et consacrer, en le renforçant, l'isolement dans lequel il vit.* »²⁰

Quelle place pour les autres dans la vie de ces hommes ? « *C'est comme s'ils avaient fait le deuil de leur position sociale dans la société, de ce qu'ils peuvent apporter à la société.* » « *Il n'y a de place pour rien, que ce soit une femme ou un copain. Ils ne parlent jamais de choses qu'ils font avec les autres. C'est centré sur eux-mêmes, fortement.* »

La recherche précédente de l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, *Douleurs et désillusions quotidiennes des familles*, faisait la part belle aux mères. Elles parlent beaucoup de ce qui les entoure : le mari, l'amie, les enfants, le boulot. Elles ne sont pas heureuses de leur vie mais ça grouille autour d'elles. Tandis que les hommes... « *Je crois que je n'ai jamais eu d'homme qui appelait alors qu'il était dans une vie de couple, avec une famille.* » **Serge Hefez** : « *[...] les hommes sont pour le moment plus fragiles que les femmes. Parce qu'ils ont plus à perdre, ou qu'ils en ont au moins l'impression [...], et qu'ils doivent*

¹⁷ JAMOUILLE, P., op cit. p. 51.

¹⁸ SCHWARTZ O., *Le Monde privé des ouvriers, hommes et femmes du Nord*, Paris, PUF, 1990. P. 130.

¹⁹ PAUGAM S., *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF, 1991.

²⁰ DURKHEIM E., *Le suicide*, PUF/Quadrige, 1981 p. 314.

apprendre à dompter un outil que les femmes maîtrisent depuis des générations : la communication intime, la capacité à échanger autour de la relation. »²¹

Le statut de la femme reste validé par son rôle de mère, l'homme désaffilié n'a plus de support à sa masculinité. Les hommes qui appellent Télé-Accueil sont souvent centrés sur eux. « *C'est uniquement eux.* » Pas simplement sur des faits qui leur sont arrivés mais aussi sur un état, des difficultés, un besoin ou une pulsion. « *Je trouve qu'ils n'ont pas beaucoup de prise, qu'ils sont happés par ça comme s'ils ne savaient pas faire avec.* » Cela signifie-t-il pour autant que les autres n'existent pas ? « *Ce sont des histoires où les gens s'isolent mais aussi parce que certains ont une structure psychiatrique un peu particulière, ils sont déjà dans cet espèce d'isolement. Où est la poule, où est l'œuf ?* »

c) L'Autre salvateur

Enfermés dans leur monde et dans leur vision du monde, certains « *essayent désespérément d'en sortir. On sent un mouvement, oui, mais un mouvement entre essayer et ne pas essayer...* » Certains ont des projets, ils en font part. Des projets modestes, à la mesure de leurs moyens parfois rudimentaires : mieux se loger, mieux se vêtir... « *Ils ne sont pas nombreux ceux qui expriment le rêve d'une autre vie.* » Sauf dans un domaine : comment trouver le bonheur ? « *En étant amoureux.* » L'Autre salvateur, la solution en dehors du système, on y revient toujours. Pas si simple. « *Ce qui est difficile c'est de trouver quelqu'un. Quelqu'un à aimer, quelqu'un qui l'aimerait... Heureusement dieu l'aide.* » La religion est présentée comme soutien et source d'amour. La religion est un asile. « *Il se réfugie dans la bible.* » Ivres et prosélytes, ces hommes essaient de convaincre leurs proches – et les écoutants – de leurs idées parfois déclinées lors de phases de délire. Mais dieu n'est pas le seul sauveur possible : il y a aussi LA femme, celle qui résoudra tous les problèmes et comblera tous les manques. L'amour conjugal est mythifié. Comme au cinéma... « *C'est toujours un truc idéal, irréaliste, la femme inaccessible et qui va tout résoudre. Ça réglerait l'alcool et ça lui fournirait toute la tendresse dont il a besoin.* » Malheureux sentimentalement, mal dans leur peau, sans personne... L'image de la mère n'est jamais loin, celle qui (a) fait tout pour eux, qui les maternelle. « *Mais c'est difficile de trouver une femme qui veut mater un homme comme cela.* » Ils aspirent à une vie de couple, « *même les plus âgés.* » Certains épluchent les petites annonces, fréquentent des sites internet. « *Tout pour ne pas être seul.* » Ils attendent aussi de pouvoir donner, de pouvoir partager. Mais, trop ceci ou trop peu cela, les femmes qu'ils rencontrent ne leur conviennent jamais. « *Ils attendent la femme idéale : intelligente, riche...* » La princesse charmante. L'insuccès avec les femmes est une souffrance, certains sont puceaux et trouvent que leur première expérience tarde vraiment à venir. Mais au-delà de désirs d'alcôve, ce qui importe, c'est de compter pour quelqu'un. Les moyens imaginés pour y arriver sont multiples : « *Il mise sur son entrée dans une institution pour créer un lien avec une femme.* »

²¹ HEFEZ S., op cit, p. 200.

« Je regarde ce que je perds et ne vois point ce qui me reste. »
Molière, *Psyché*.

5. Un grand vide

Sans travail depuis des années, dépendants de la mutuelle, dépressifs, handicapés, malades... ils ne le sont pas tous bien entendu mais il y en a pour qui les perches tendues ne conviennent pas, ou arrivent trop tard. « *Il ne sait pas où loger, il est à la rue. On lui a proposé l'aide d'une association et d'un centre d'accueil mais entre rien et quelque chose de structuré, il préfère rien.* » À l'opposé d'autres ont tenté le grand saut, changé du tout au tout : apostasie, conversion, changement de sexe. Ils ne vont pas mieux pour autant : leurs questions sont toujours là.

Comme la perte qui crée le vide, l'ennui est tout aussi aspirant. Mais il n'a pas les mêmes racines chez chacun. C'est ici l'homme âgé, seul, sans visite, à l'affût des voisins : « *C'est plutôt occupationnel, un besoin de conversation, il appelle pour parler* ». Ou un plus jeune, oisif : « *Il ne sait pas quoi faire de ses journées* ». Là, ce sont les trajectoires de deux partenaires qui ne se croisent plus : « *Il est seul dans son couple. Il parle de son ennui, du rien qu'il a car il s'ennuie profondément* ». C'est aussi le confinement à domicile dû à une maladie psychique qui empêche toute relation sociale. Pour ces appelants, composer le 107 et entendre une voix, raconter par le menu le moindre événement, contribue à supporter peut-être le vide de la journée. « *On est vraiment là pour entendre ses doléances. Mais à part ça il va bien.* » Et il faut pour cela parfois téléphoner à de nombreuses reprises en vingt-quatre heures. « *Parfois il s'embête alors il téléphone à Télé-Accueil. Il se sent un peu seul. Il a besoin de parler de tout et de rien.* »

Pourquoi appeler le 107 ? « *La solitude, tout de suite, au centre de l'appel.* » Même pour ceux qui sont insérés socio-professionnellement : « *pour échanger avant de commencer la journée* ». Parfois aussi, ils se plaignent d'un manque de dialogue avec leur entourage : « *partager, pour lui c'est important* ». Un manque les affecte. « *J'entends beaucoup de demandes de conversation, de plaintes sous-jacentes. Ils trouvent ça chouette d'avoir quelqu'un comme ici au téléphone parce qu'ils sont seuls.* » Pas de familles, pas d'amis, pas de contact dans le voisinage. « *Il est parfois à l'ouest donc c'est difficile d'avoir des relations.* » Cette solitude les angoisse. « *Il a peur de la solitude. Tout le monde l'a lâché, il n'a personne à qui parler.* » Suite au décès d'un parent, des appelants se retrouvent en première position sur la ligne du temps. L'inéluctabilité de leur mort, un jour, s'impose. Et anticipativement sonne l'heure des bilans : pour qui ai-je compté ? Pour qui est-ce que je compte encore ? Qui se souviendra de moi ? Plainte et résignation la plupart du temps. Lucidité parfois. « *Ils ont besoin de créer des liens concrets, mais c'est ça qui est difficile* ».

« Quinze ans de mariage épuisent les paroles
Et depuis un long temps nous nous sommes tout dit. »
Molière, *Amphitryon*.

6. La famille, un concept qui n'existe pas

« *La famille, parfois ils en ont mais ce n'est pas une famille qui leur fait du bien.* » Les hommes qui appellent Télé-Accueil en parlent d'ailleurs très peu et plutôt pour dire qu'ils n'en ont plus, qu'ils n'ont plus de lien. « *Il a une vie de famille qui ne le satisfait pas, peu.* » C'est rarement la raison pour laquelle ils téléphonent. « *Ça passe dans l'entretien mais on ne s'arrête pas. Ils peuvent en parler mais ce n'est vraiment pas le sujet de l'appel. Le sujet de l'appel c'est de trouver du lien social et de rompre la solitude.* » Dans les situations que des écoutants rapportent, le vécu des appelants a l'air figé. Leur regard ne se pose que sur le présent, et le présent immédiat. La seule perspective dont ils disposent, c'est quand ils se tournent vers le passé. Ils le ressassent, le ruminent, le regrettent. Rarement ils l'idéalisent. **Fitousi et Rosanvallon** : « *Nous sommes dans une société où le passé compte plus que l'avenir. L'histoire à laquelle s'adosse l'individu cristallise plus qu'auparavant la différenciation sociale. Les accidents de parcours créent des situations irréversibles. Les conditions initiales jouent un rôle déterminant dans le destin des individus.* »²²

Le futur n'est pas verbalisé : trop de difficultés à vivre le présent pour se projeter, trop de difficultés matérielles pour l'assumer, trop de freins psychologiques pour se le représenter sinon sous les traits magiques d'un Autre – le plus souvent *une* autre – qui viendrait les sauver. Dans cette ligne du temps amollie, on repère toutefois trois balises : les parents, la/le conjoint(e), l'enfant.

a) Les parents

Des appelants ont maintenu davantage de liens avec leurs parents qu'avec leur progéniture. « *On sent que les liens géniteurs de la famille gardent une certaine puissance. Que de construction, après, il n'y en a pas.* » Pour autant, les rapports ne sont pas standardisés. Entre la cohabitation fusionnelle avec un parent âgé (« *Il vit avec sa mère en symbiose* ») et la rupture consommée, l'étalonnage des rapports filiaux est vaste. Ils ont besoin d'être sécurisés, besoin d'une personne les soutenant. « *Il attend tout de sa mère mais sa mère elle s'en fout.* » Les pères quant à eux peuvent être très présents par leur absence. « *Les pères suicidés, c'est marqué dans la génération suivante.* » Quand ils sont encore bien vivants, ce n'est pas forcément plus simple. Quel regard portent-ils sur leur fils ? Comment celui-ci capte-t-il ce regard ? Quel regard le fils porte-t-il sur son père ? Fameux chiasme ! Quand le père est adéquat, le fils ne se sent pas à la hauteur. Quand le père est défaillant, le

²² FITOUSI J.-P., ROSANVALLON P., *Le nouvel âge des inégalités*, Seuil, Paris, 1996, p. 29.

filis ne se sent pas à la hauteur. Et mal gérer la hauteur, c'est choir... « *Son père le prend pour un imbécile. Il est en décalage par rapport aux aspirations de son père.* » Conséquence : alcool. Le père est un idéal impossible à égaler. « *Il n'arrive pas à la cheville de son père.* » Un défi condamné à l'échec. « *Son père réussit dans le métier et pas lui.* » Conséquence : alcool. A qui dire qu'on est un raté ? C'est déjà difficile de se l'avouer à soi-même. « *Il appelle plutôt pompette pendant la nuit. L'alcool aide à faire sortir les mots.* » Pour d'autres encore, il est difficile de couper le cordon. Des parents entretiennent une forme de dépendance de leur fils adulte en errance, ils volent à sa rescousse. Mais pas éternellement... Quand celui-ci a déjà tout perdu : logement, boulot, vie de couple, l'arrêt du soutien parental est un ultime revers. Pour **Cousteaux** et **Pan Ké shon**, « *le bien-être s'apprécie en relatif à une situation qui fait implicitement la norme dans un pays, relatif aussi à un point de repère qui s'impose en fonction de positions respectives des acteurs notamment selon leur genre et donc au final des valeurs et des normes intégrées* »²³. Ils poursuivent : « *Le mal-être est donc le résultat d'une interaction complexe entre trois éléments principaux : une ou plusieurs pressions singulières, un individu socialement caractérisé, une société donnée dans le temps et dans l'espace et donc disposant d'un système normatif spécifique* ». La plupart des récits rapportés par les écoutants font état d'hommes hors normes. La génération contemporaine, contrairement à une longue lignée de précédentes, vit moins bien que celles de ses parents. Ces appelants en seraient-ils des prototypes ?

b) Les enfants

Chapitre bref. Pères eux-mêmes quelquefois, les appelants parlent peu de leurs enfants. « *S'ils ont des enfants dont ils sont séparés pour une raison ou pour une autre, ce n'est pas le sujet pour lequel ils appellent, il y parfois cela en filigrane mais ce n'est pas le cœur de l'appel. Le principal est centré sur leur propre histoire.* » Parler de ses enfants, c'est déjà parler des autres. « *Des solos qui ne voient plus beaucoup leurs enfants.* » Certains ont été privés de leur garde et sont fort démunis devant cette décision. « *Il souffre très fort d'être coupé de son fils.* » Pour d'autres, divorcés, âgés, c'est plus nébuleux. Souvent, les années d'éloignement ont fait leur œuvre. « *C'est comme si ils ne voulaient pas en parler.* »

c) Le couple

Pas de conjoint, plus de conjoint... « *Ses rencontres féminines ça tourne rapidement en quenouille.* » Des appelants sont en demande de conseils. « *Souvent la conversation se termine par une question : comment on fait pour rendre une fille amoureuse ? Ou : comment on trouve sa moitié ?* » Dur de vivre seul, et non sans conséquences. Pour **Cousteaux** et

²³ COUSTEAUX A.-S., PAN KE SHON J.-L., « Le mal-être a-t-il un genre ? Suicide, risque suicidaire, dépression et dépendance alcoolique », *Revue française de sociologie* 1/2008 (Vol. 49), pp. 53-92. URL : www.cairn.info/revue-francaise-de-sociologie-2008-1-page-53.htm

Pan Ké shon, « *les individus vivant seuls, qu'ils soient célibataires, veufs ou divorcés, sont particulièrement sujets au mal-être, notamment dans ses formes suicidaires et dépressives. [...] Il y a un effet bénéfique de l'union chez les hommes, indépendamment de la nature de cette union.* »²⁴ Nouer un lien solide, ne plus être seul et résoudre tous les autres problèmes. « *La stabilité, compter pour quelqu'un.* » Le sauvetage escompté passe toujours par l'idéal du couple. Un idéal partagé par les appelants hétéros, homos ou transgenres. Parfois, le virtuel fait support à la réalité : Facebook est une interface qui rapproche les cœurs distants – ou qui fait souffrir lorsqu'elle exclut le prétendant trop assidu.

Pour certains c'est plus complexe encore que pour d'autres. Comment parler de son homosexualité à ses parents, par exemple ? Comment assumer une relation sentimentale que les proches n'acceptent pas ? Comment être soi sous le regard réprobateur des autres ? « *Il a pris ses distances par rapport à ses amis qui ne le comprennent pas.* » Ces hommes sont parfois pris dans un rapport de domination, le partenaire est beaucoup plus jeune ou beaucoup plus âgé, il vient d'une autre culture, il habite loin... Si l'on fait abstraction de ces difficultés, c'est surtout de quête sentimentale dont il est question dans ces appels. L'émoussillement d'amours naissantes, la complicité des partenaires dans le secret gardé de leur relation, l'envie de tout quitter – études, vie familiale établie – pour la vivre pleinement... « *Ils ont plus besoin d'affection que de sexe.* »

Ces grands chambardements se vivent parfois dans l'ombre. « *Ce jeune homme vit une histoire d'amour qui le transporte mais il ne peut pas la partager. On ne le comprendrait pas.* » Leurs relations ne sont en effet pas toutes de nature à être vécues au grand jour : adultère, très grande différence d'âge, transsexualisme caché... Les attentes des partenaires ne sont pas forcément les mêmes. « *Il vaudrait une relation sérieuse. Mais avec les hommes qu'il choisit ce n'est pas possible.* » « *Il n'a pas le mode d'emploi des relations sentimentales.* » Le décalage avec le reste de la société se creuse. « *Il ne sort que la nuit.* »

²⁴ COUSTEAUX A.-S., PAN KE SHON J.-L., « Le mal-être a-t-il un genre ? Suicide, risque suicidaire, dépression et dépendance alcoolique », *Revue française de sociologie* 1/2008 (Vol. 49), pp. 53-92. URL : www.cairn.info/revue-francaise-de-sociologie-2008-1-page-53.htm.

« Votre sexe n'est là que pour la dépendance :
du côté de la barbe est la toute-puissance. »
Molière, *L'école des femmes*.

7. On peut parler de tout ?

La sexualité est-elle un sujet comme un autre ? Comment les appelants l'abordent-ils et comment les écoutants – et les écoutantes – l'entendent-ils ? Parler, oui. Agir, non.

a) Tabou ?

Exhibitionnisme, sodomie, fantasmes sur des proches, échangisme... Oui, on peut en parler à Télé-Accueil. « *On n'est pas là pour dire ce qui est normal et ce qui ne l'est pas.* » Certains appelants ont une vie sexuelle, des pulsions, des envies qu'ils peuvent difficilement évoquer autour d'eux : peur de choquer leurs proches, appréhension de leur incompréhension, peur parfois d'en parler eux-mêmes. « *Sa vie sexuelle ne le satisfait pas. Il ne peut en parler ni à sa famille ni à ses amis.* » Parler de ses fantasmes, ce n'est pas synonyme d'appels pervers. Des appelants traversent de véritables souffrances (« *Il a des pulsions incontrôlables*), ils en parlent : « *Ils disent qu'ils ne se sentent pas normaux, qu'ils deviennent fous, qu'ils sont seuls avec tous leurs problèmes.* » Outre la crainte de se dévoiler, certains font aussi part de la honte qui les ronge. « *Des pratiques dont ils se sentent honteux. Ils n'osent pas en parler à un thérapeute, ils veulent d'abord en parler à quelqu'un dans l'anonymat avant d'oser faire le pas.* » Ils se posent des questions sur cette sexualité qu'ils disent particulière et qui les anime. Ils se justifient : « *Il ne fait pas de mal aux autres* » ; parlent de leur chemin thérapeutique : « *Il est allé voir un spécialiste mais il est fort réservé, il fait un blocage.* » Bref, sans repères ou très éloignés de leurs repères éducatifs ou familiaux, ils se sentent perdus. « *Au téléphone c'est anonyme donc c'est ok.* » Cependant, la limite entre parler et agir est souvent ténue. « *Tant qu'on n'est pas dans un acte on peut en parler.* » La manœuvre est délicate, et parfois l'appel bascule. « *J'avais l'impression d'être dans une sorte de scénario, que mes répliques étaient attendues, que mon rôle était attribué.* » D'instinct, ou avec l'expérience, les écoutant(e)s les voient venir. « *C'était bizarre cet appel. Il y a des choses que l'on sent, quand ça devient trop...* » Ces appels sont souvent aussi le fait d'appelant réguliers. Des indices mettent la puce à l'oreille des bénévoles : « *La manière de dire, l'enchaînement. Et aussi peut-être qu'on reconnaît la voix.* »

b) Pervers ?

Des hommes peuvent composer et recomposer sans cesse le 107 en attendant qu'enfin une femme décroche... et ne raccroche pas trop vite. Quand les écoutantes (car ce sont elles les

principales concernées par ces appels) se sentent manipulées, utilisées, elles mettent fin à l'appel. Ce qui peut enclencher du harcèlement téléphonique pendant de longues minutes, quelquefois des heures, et bloquer les lignes. *« C'est comme s'il y avait une obsession. Cet appelant est bouffé par quelque chose. »* Problèmes de santé mentale ou solitude sexuelle ? *« Ce sont parfois des hommes énormément démunis. »* Est-ce le médium, le téléphone, qui inspire ce comportement, et la voix, seule perception de l'autre au bout du fil, qui le permet ? C'est ce que soutient le **Dr Daniel Michel**²⁵. *« La voix y est ravie à l'écouter, manipulée à son corps défendant, mis en position d'exhibitionniste vocal avec son corolaire : la phonophilie, la Hörlust, dit-il. L'espace téléphonique me paraît générer une situation propre à faire le lit de tels scénarios : la loi qui y fonctionne n'est pas une loi symbolique mais caprice d'un partenaire intrus sur un autre, intrusion qui tient à cette négation du temps et de l'espace. Aux postes de SOS Amitié [NDLR : l'homologue français de Télé-Accueil], cet effet pervers risque d'être redoublé dans la mesure où l'écouter fait une offre exorbitante d'accueil tous azimuts et de tout temps, pour tout usage. C'est dire qu'il s'expose – quand ce discernement n'est pas possible – aux enjeux de jouissance perverse dont l'appelant aura vite décelé le ressort. On connaît l'adage : à mère sainte, fils pervers. Peut-être la perversion nous évoque-t-elle trop souvent des tableaux de grande pathologie, de grande aberration alors qu'en tant que modalité, en tant que symptôme, la perversion se rencontre bien plus quotidiennement et chaque fois que des circonstances viennent la dénuder de sa couverture névrotique habituelle. C'est sous cette formule potentielle, ponctuelle, de bascule toujours possible, de fétichisation toujours activable qu'elle constitue ce que l'on pourrait appeler cette petite psychopathologie quotidienne de la perversion, et dont les aspects se modifient avec les circonstances et les moyens techniques qui organisent notre vie. La voix au téléphone est une de ces occasions. Et ici, l'occasion fait le pervers. »*

En 2015, les appels de ce type représentaient 1,9% de l'ensemble des appels reçus, soit un peu plus de deux par jour.

c) Abusés ?

Maltraités ou abusés par le passé, parfois leur vécu est tel qu'ils ne peuvent faire l'impasse sur la question sexuelle. Inceste du père, de la mère, exposition très jeune à du matériel (pédo)pornographique, initiation précoce, les traumas sont profonds. Les révéler passe par la répétition. *« Je l'ai déjà eu plusieurs fois. C'est un homme qui raconte de manière assez touchante, mais c'est la répétition totale. »* Les films pornos sont des exutoires. *« Il sent une rage en lui. Alors il fume ou il regarde du porno. »* C'est un expédient que des appelants consomment et combinent avec d'autres attitudes récurrentes. *« Ils se réfugient dans du porno, l'alcool, ils s'enferment chez eux. »* Ces comportements addictifs ne sont pas toujours installés de longue date mais ils ont un début marqué : *« Avant il n'était pas comme ça. Mais maintenant depuis qu'il est seul... »* Certains franchissent un point de non-retour ; leur comportement, les images qu'ils consultent ou qu'ils détiennent les envoient en prison et/ou en traitement. Il est difficile pour certains de s'associer aux termes d'« auteur des faits ».

²⁵ MICHEL D., *Une voix au bout du fil, ou la perversion au quotidien*, SOS Amitié.

*« Il en est comme de ces beaux songes qui ne vous laissent
au réveil que le déplaisir de les avoir crus. »
Molière, Le Malade imaginaire.*

8. Acteur de leur vie ?

Ces hommes sont-ils acteurs de leur vie ? Se présentent-ils comme tels ? *« On a l'impression que les choses leur tombent dessus et que les bras leur en tombent. Ils ne savent plus par quel bout prendre les choses. » « C'est rare les hommes qui disent qu'ils prennent un peu les rênes en main. »* Enfermés dans leur vie, dans leur logement. Impossible d'aller voir, d'aller vivre ailleurs. *« C'est comme si tout devenait gluant et sans énergie pour rien pour aller dans n'importe quel sens. »* Un magma. Lorsque les écoutants interrogent les possibilités de se faire aider, psychologiquement notamment, les réponses surprennent : ce soutien psy, des hommes y recourent déjà depuis des années. Un passage obligé parfois. *« Il dit que ce n'est que la condition pour avoir l'allocation d'handicapé. »* Et changer de thérapeute ? Certains l'ont déjà tenté sans plus de succès.

a) Pente mélancolique

« Il ne s'intéresse à rien. » Comme s'il n'était pas concerné. *« Il ne se mettait pas du tout en cause. Il avait toute l'apparence de quelqu'un de déchiré par ce qui lui arrivait mais sa manière d'en parler était dissonante. »* Ou alors cette implication apparaît comme temporaire. *« Même si on sent qu'ils se remettent en question, c'est le temps du téléphone. »* La prise de conscience peut pourtant être un moment déclenchant, un moteur pour remonter la pente. Parfois, au contraire, la lucidité de leur situation les accable : *« Il semblait réaliser tout ce à côté de quoi il était passé... Le fait de le réaliser n'arrivait pas à l'aider. »* Le curseur temps est bloqué au présent. *« Ils font parfois le lien avec le manque, avec ce qu'ils n'ont pas, mais pas avec ce qu'ils ont eu. »* Comme s'il y avait une rupture de continuité, un hier et un aujourd'hui sans lien l'un avec l'autre. Et que dire du futur ?

b) Perte

Leur amour en a préféré un autre, leurs amis les snobent. *« Cela fait des années qu'il ne voit plus personne. »* Mais comment entretiennent-ils les liens ? De quoi ont-ils nourri leurs relations ? Elles ont pu être fusionnelles par le passé. *« Ce sont des gens qui ne se sont jamais séparés, toujours mixés. »* Parfois leur univers est tellement ténu qu'à la mort de ce proche il se réduit physiquement à leur logement. C'est le monde qui doit venir à eux et non l'inverse. Un monde impersonnel : des services à domicile, un agent de quartier. C'est trop peu.

Les histoires de familles sont quelquefois indémêlables. « *On ne sait pas très bien qui refuse de voir qui.* » Quelquefois leur état général (maladie mentale, exclusion due à la prison, abus divers) les marginalise. « *J'ai le sentiment qu'ils se sentent rejetés, qu'ils se mettent en position de rejet.* » Leur enfer est parfois pavé de bonnes intentions : « *Il porte le monde sur ses épaules.* » La plainte est globale : « *Il en veut à la société toute entière.* » La plainte peut s'exprimer par des voies indirectes. « *Il dévalue les autres, le cas des autres n'étant rien à côté du sien.* » « *Tout n'est qu'injustice alors qu'il a apparemment négligé ses affaires.* » D'autres au contraire sont assez spectaculairement dans l'absence de plainte. Ils recourent à une autre registre, celui de l'hyper résilience. C'est l'alcoolique qui a cessé de boire, le divorcé qui digère sa relation passée, le sans-emploi qui s'investit dans un bénévolat. Autant de projets, de combats ordinaires et de victoires qui donnent du relief au quotidien, qui font aller bien, qui font aller mieux car, du reste, ils continuent à appeler régulièrement. « *On dirait qu'ils veulent se faire valoir.* » Valoir, en effet. Valoir quelque chose, avoir des qualités et que quelqu'un le reconnaisse. Et appeler Télé-Accueil, c'est exister au moins le temps de l'appel, c'est être reconnu par l'écouter.

c) Reconnaissance et estime de soi

« *Il était complètement perdu. J'ai compris qu'il avait besoin de se sentir important pour quelqu'un.* » Des hommes sont dans une situation telle que plus grand chose de valorisant ne sert leur identité masculine. Ils peuvent parler d'eux en termes très durs. « *Il n'avait aucune valeur. Comme s'il était une merde... Tout ce qu'il faisait, tout ce qu'il était, tout cela ne valait rien du tout, comme s'il avait tout raté.* » Les ruptures sentimentales ne redorent pas leur estime. « *Il a été jeté pour quelqu'un qui était moins bien que lui.* » Pas à la hauteur du couple, pas à la hauteur du père dont la figure agit comme un modèle comparatif. Pas à la hauteur des aspirations de leur compagne. Tout contribue à saper la confiance qu'ils peuvent avoir en eux. « *Il pense que personne ne pourra l'accepter comme il est.* » Ils se définissent par leur manque : « *Il dit qu'il est en dépression depuis des années* », « *Il parle de son traitement médical* ». Cette identité négative, **de Gaulejac** l'appelle « le désespoir de soi » : « *C'est ce manque qui devient l'élément principal de leur identité sociale. Ils ont alors le sentiment que c'est leur existence même qui est récusée.* »²⁶

Certains appelants ont des ressources à leur disposition, en eux ou dans leur entourage. Anciens alcooliques, ils soutiennent des proches dans leur combat contre la dépendance. Bénéficiaires d'allocations sociales, ils souhaitent rendre d'une manière ou d'une autre à la société ce dont ils profitent. « *C'est une attitude que l'on entend très rarement, des gens qui remercient la société pour ce qu'elle fait pour eux.* » Etre bénévole, donner un coup de main à gauche ou à droite... aider les autres les aide. « *Ça lui fait du bien. C'est valorisant pour lui.* » Cet altruisme les sort de chez eux, les différencie de la majorité des autres hommes qui téléphonent à Télé-Accueil. « *Ils se présentent par ce biais-là* », ils sont un peu sur le même pied que les écoutants, bénévoles eux aussi.

²⁶ de GAULEJAC V., *Les sources de la honte*, op cit., p130.

Marcel Mauss analyse la force symbolique de ce don et du contre don qui va de pair. Il s'agit d'une structure à trois composantes : donner, recevoir et rendre n'existent et ne se comprennent qu'en relation entre elles. Par ce mécanisme, les hommes font état de leur propre valeur vis-à-vis des autres. S'ils ne rendent pas ou s'ils n'ont pas la possibilité de rendre, ils risquent de perdre la face et de chuter dans la hiérarchie sociale. « *Entre chefs et vassaux, entre vassaux et tenants, par ces dons, c'est la hiérarchie qui s'établit. Donner, c'est manifester sa supériorité, être plus, plus haut, magister ; accepter sans rendre ou sans rendre plus, c'est se subordonner, devenir client et serviteur, devenir petit, choir plus bas (minister).* »²⁷ Fondamentalement, ces appelants expriment un besoin de reconnaissance. Reconnaissance de leur valeur en tant qu'homme, mais aussi reconnaissance au sens strict : appelants régulièrement, certains cherchent à ce que l'on se souvienne d'eux d'une fois à l'autre. À être connu, donc reconnu. « *Le don non rendu rend encore inférieur celui qui l'a accepté, surtout quand il est reçu sans esprit de retour [...]. La charité est encore blessante pour celui qui l'accepte, et tout l'effort de notre morale tend à supprimer le patronage inconscient et injurieux du riche 'aumônier'.* »²⁸

d) Ressort

Ils sont peu nombreux à se trouver dans une dynamique ascendante. Parfois à force d'auto-persuasion : « *Il sait qu'il va s'en tirer, il a confiance* ». Une démarche de longue haleine : « *il lutte, il essaie de s'en sortir. Il est dans des problèmes psys et de précarité depuis des années mais il a des envies et des projets.* » Des projets : c'est ce que beaucoup d'autres n'ont pas. En effet de nombreux appelants apparaissent en position d'inertie. « *Il vit dans le souvenir de tout ce qu'il a perdu.* » Ils donnent l'impression d'avoir dépassé le stade du désir de changement. « *Se projeter quand on n'a rien et qu'on est seul, c'est très compliqué.* »

Des hommes appellent tous les jours. Télé-Accueil est un témoin privilégié de leur existence. Ils viennent y chercher une reconnaissance et y déposent un mal-être. Peut-être, à l'image des cailloux du Petit Poucet, balisent-ils leur chemin. Peut-être cherchent-ils la preuve qu'ils avancent. « *Ils veulent peut-être nous montrer qu'ils font quelque chose.* » Cette dynamique se cantonne parfois à de la survie. « *Il a une débrouille extraordinaire. Il a des objectifs à court terme qui le mobilisent. C'est quelqu'un qui mène assez bien sa barque, à sa manière et avec des moyens vraiment très rudimentaires.* » La précarité est plus criante chez eux que chez les femmes. Des paniers percés parfois, mais surtout des paniers bien peu garnis. « *Il n'a pas de situation, il n'est pas riche.* » Pour la gestion quotidienne, certains sont contraints de s'en remettre à un administrateur de biens qui leur délivre des billets au compte-goutte, ce dont ils se plaignent. Mais recevoir, c'est dépenser, dépanner quelqu'un d'autre, perdre ou se faire voler. Leur mode de vie est parfois tellement déstructuré que les dépenses sont inévitables. « *Pour lui c'est impossible d'entretenir, il faut toujours racheter.* » « *C'est tout le*

²⁷ MAUSS M., « Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques » In *Sociologie et Anthropologie*, PUF, Quadrige, 1973, 149-279. Ici extraits de : http://classiques.uqac.ca/classiques/mauss_marcel/socio_et_anthropo/2_essai_sur_le_don/essai_sur_le_don.pdf, p. 98.

²⁸ MAUSS M., Op cit., p.90.

temps de la survie et des plans de débrouille. » « Il n'arrive pas à mettre de côté ». Qui à leur place ne jetterait pas le gant ? « Il me donne parfois l'image d'un insecte pris dans un bocal de confiture. »

L'une des envies quelques fois formulées est de fuir, d'aller quelque part où personne ne les connaît, où ils pourront se refaire, « Où là, ça irait. ». Un ailleurs meilleur. « *Evidemment il y a toujours des bâtons dans les roues : pas de moyens, se déplacer c'est difficile.* ». Paradoxalement aussi, la tentation suicidaire, bien que peu évoquée, apparaît comme l'ultime manière d'exister aux yeux des autres « *qui se rendront compte qu'il ne sera plus là.* » C'est une possibilité, rarement une option déterminée. « *Il ne veut pas mourir, non, il veut en finir avec ses problèmes.* » Pour **Maurice Halbwachs**, « *les motifs individuels du suicide n'en sont pas moins en rapport avec des causes générales, et font partie du même système. Si l'on ne s'en aperçoit pas, c'est que l'on sépare arbitrairement les grands courants de la vie collective et ces accidents particuliers, comme s'il n'y avait entre les uns et les autres aucun contact.* »²⁹

²⁹ HALBWACHS M., *Les causes du suicide*, Paris, Presses Universitaires de France (Le lien social), 2002 [1930]

« *J'aime la vie tranquille, et la mienne est agitée
par une infinité de détails turbulents.* »
Molière, *Discours à M^{rs} Rohault et Mignard.*

9. Des bricolages pour s'en sortir

Bricoler : « Arranger, réparer tant bien que mal, de façon provisoire ». Bricolage : « Travail dont la technique est improvisée, adaptée aux matériaux et aux circonstances. »³⁰ Du bricolage, il y en a, de ces petits points d'appui, d'arrimage qui permettent de tenir. Pour les uns, ce bricolage passera par l'insertion professionnelle ou le bénévolat. D'autres choisiront l'abri d'une cuirasse ; ils s'endurcissent à force d'endurer. D'autres encore forceront la répétition de leur propos dans l'espoir (?) d'un rebond. Appeler Télé-Accueil est en soi l'en de ces bricolages.

a) Le travail

Peu d'appelants sont insérés dans la vie professionnelle active. Certains ont pourtant un travail mais ils en parlent peu. Si le sujet est plutôt périphérique, il n'est pas sans incidence sur leur situation socioéconomique ou psychologique. Boulot peu gratifiant, capacités et aptitudes non validées par la hiérarchie, boulot « alimentaire », absence de reconnaissance et de contacts... Le travail se définit davantage par ce qu'il ne procure pas à l'appelant que par ses bénéfices intégrateurs dans la société. Il apparaît comme purement occupationnel, du corps et de l'esprit. Un bricolage qu'ils n'ont pas à inventer eux-mêmes et qui leur permet de traverser les journées vaille que vaille. « *Il ne parle pas de sa vie professionnelle mais il travaille. Quand il peut travailler il oublie et quand arrive le soir il téléphone.* »

b) Un changement radical

Se convertir, changer de sexe... Ces changements du tout au tout sont des étapes difficiles à franchir. « *C'était un sujet douloureux.* » Si l'objectif est d'aller vers un mieux, il est aussi question de l'abandon. Quitter la mosquée pour l'église, ou l'inverse, vivre sous les traits d'une femme, pour chacune de ces révolutions personnelles, il semble qu'il y ait un prix à payer : les proches qui se détournent, la communauté d'origine qui rejette.

Sans doute sont-ils en plein processus de changement lorsqu'ils appellent Télé-Accueil. Ils sont au milieu du gué, un pied tourné vers un avenir qu'ils attendent différent, l'autre vers un passé dont il leur faut faire le deuil. « *C'est comme s'ils avaient l'impression qu'ils n'avaient pas, qu'ils n'avaient plus de place nulle part.* » Ces hommes doivent gérer leur rapport à la

³⁰ *Le nouveau petit Robert*, édition 1994.

famille, à la communauté. « *Il est pris entre deux cultures.* » La révolution physique ou mentale qu'ils traversent ne remplit pas complètement le vide intérieur et il est difficile pour eux de se retrouver. « *Il était très paradoxal ; à la fois il aimait sa vie de maintenant qui lui correspondait et à la fois le regard de sa communauté était une véritable souffrance.* »

c) L'agressivité pour se faire entendre

Des propos injurieux, obscènes. « *Il m'a menacé de pires choses. Je me suis copieusement fait insulter.* » De la colère. « *Il avait besoin de crier.* » Un simple mot ou pas de mot du tout, une question, une intonation, le moindre détail peut mettre le feu à des propos qui ne demandent qu'à s'embraser. « *Il cherche le conflit, il cherche vraiment le conflit.* » Quand l'orage s'éloigne et qu'un bout d'échange devient possible, l'écouter se rend compte qu'il n'est pas la cible dédiée de cette violence. « *En marchant sur des œufs et j'ai eu une conversation plus ou moins normale.* » Mettre fin à l'appel ne garantit pas la sérénité. « *Généralement il rappelle tout de suite après.* » On s'interroge sur le quotidien de ces appelants. De quelle nature sont leurs rapports sociaux ? Parviennent-ils à se contenir ailleurs alors qu'au téléphone ils s'autorisent parfois à déverser leur fiel ? Leur vie de tous les jours s'en trouve-t-elle allégée ? On peut voir ce mode d'expression comme une révolte, une façon de traduire une souffrance. Quels sont les lieux où le faire ? A Télé-Accueil par exemple, à condition que l'écouter ne se considère pas comme la cible réelle de cette décharge.

« *Pas de discussion, besoin de se décharger, d'exprimer son mal-être, de critiquer Télé-Accueil et la société et notre vision des choses... Et agressif : j'avais l'impression d'être un punching-ball.* » Ces hommes reclus en eux-mêmes comme dans leur univers domestique manquent de combats, au sens propre et au sens figuré. **Norbert Elias** analyse : « *Dans un certain sens, le champ de bataille a été transporté dans le for intérieur de l'homme. C'est là qu'il doit se colleter avec une partie des tensions et passions qui s'extériorisaient naguère dans les corps à corps où les hommes s'affrontaient directement* ». ³¹ Agresser verbalement, comme en venir aux mains, est un mode d'expression. Rude, il montre la difficulté qu'ont des appelants à formuler ce qui les traverse. « *On dirait que ça leur fait mal même d'en parler.* » Alors autant ne pas être seul à se sentir mal ; ils entraînent l'autre dans leur douleur en le violentant. Cependant, lors des fenêtres de discussion qui s'ouvrent parfois avec ces appelants, les écoutants apprennent des pans de leur histoire, de leur vie professionnelle par exemple. Tout n'est – ou n'était – pas noir. Pour **Cousteaux** et **Pan Ké Shon**, « *La souffrance surgit alors de la perception du décalage entre des valeurs intériorisées et la réalité vécue et aboutit à un sentiment de faillite personnelle, d'insuffisance, à une perte d'estime de soi.* » ³² Un acte se substitue à une parole manquante, à un insupportable à dire. Cela se décline sous une série de phénomènes : l'impulsivité, l'emprise, le délire, l'excès, l'angoisse et d'autres encore comme des flots de paroles sans limites, des propos insultants

³¹ ELIAS N. [1939], 1990, *La civilisation des mœurs*, Paris, Calmann-Lévy (Pluriel), p. 197.

³² COUSTEAUX A.-S., PAN KE SHON J.-L., « Le mal-être a-t-il un genre ? Suicide, risque suicidaire, dépression et dépendance alcoolique », *Revue française de sociologie* 1/2008 (Vol. 49), pp. 53-92. URL : www.cairn.info/revue-francaise-de-sociologie-2008-1-page-53.htm

ou racistes. Un service comme Télé-Accueil offre un cadre pour recevoir ce type d'appels. « *Le non jugement, l'anonymat et la non intervention vont constituer un contenant permettant à l'écouter d'établir un lien sécurisant pour l'appelant en souffrance, explique **Myriam Machurot**, formatrice à Télé-Accueil. Ce dispositif d'écoute centré sur le vécu vise à rendre l'appelant plus au fait des enjeux de sa situation.* » Mais les écoutants ne sont pas prêts à tout entendre, ils ne sont pas là non plus pour tout entendre. « *Des critiques assassines sur la société, sur le système, puis sur notre écoute. Ça m'a retournée. Il était tellement virulent, ça me faisait peur. J'ai mis fin à l'appel. Après ces menaces de toute façon que voulez-vous encore dire ?* » Certains débordements n'offrent en effet d'autre alternative que de poser une limite claire, raccrocher. « *Nous soutenons toutefois que parler des débords directement avec l'appelant le ramène bien souvent à l'intérieur des bords* », ajoute la formatrice.

d) Répéter, répéter, répéter

On remarque un fort taux d'habitues parmi les appelants, hommes ou femmes. Certains vont jusqu'à appeler plusieurs fois par permanence, pas pour retrouver le même écoutant mais par besoin de dire, se dire, encore et encore redire. « *Celui-ci je l'ai pratiquement chaque fois.* » « *Parfois ils disent qu'ils appellent souvent.* » La répétition de leurs appels, par leur fréquence et par leur contenu, est un processus cohérent, en adéquation avec la répétition de leurs journées, de leurs pensées. Certains sont dans un vide qui ne se remplit pas. Jamais ils ne remontent suffisamment à la surface « *jusqu'au moment où chez eux le travail va se faire* » : un processus de deuil qui s'amorce ou une rencontre inattendue qui fait renaître. « *Pourquoi l'appelant répète-t-il ?* interroge **Martine Verhulst**, superviseuse. *Parce que quelque chose ne tient pas : il a vu le psy. Il est venu se raconter, se trouver un peu, beaucoup, pas du tout. Il repart et ça ne tient pas dans la durée. Entre cette semaine-là et la suivante, il y a parfois de l'insoutenable et il faut baliser un peu cet insoutenable* ». Certains appelants nous appellent en effet intensément et depuis longtemps puis ils disparaissent du jour au lendemain. S'ils ont le même comportement avec leur entourage, qui les écoute encore ? « *Je pense qu'il est grillé partout.* » Osent-ils encore répéter leurs angoisses à leurs proches ? « *Il rappelle parce qu'il a besoin de Télé-Accueil pour parler.* » L'utilité du travail d'écoute c'est aussi de leur permettre de s'entendre. Et la répétition peut enclencher un mouvement. « *Il doit faire le deuil de plein de choses. Oui, il y a un gros cumul.* »

Parler, parler, parler. « *C'est un débit. J'avais l'impression qu'il avait besoin de faire la conversation tout seul. Et après il était très content mais à aucun moment il n'était possible d'en placer une.* » Pas de place parfois pour l'individu derrière l'oreille qui écoute. « *J'avais l'impression qu'il récitait et qu'il me demandait mon avis mais et à aucun moment je ne pouvais le lui donner. D'une certaine façon, comme je ne pouvais pas répondre à sa demande, il la réitérait.* » Pour le formateur **Alain Dekeuleneer**, que cela soit à Télé-Accueil ou à une autre instance que ces appelants recourent, « *ils sont pris par un vide intérieur. Ils sont pris par une angoisse et ils ne choisissent pas : un acte doit être posé. Ici, celui de parler dans l'immédiat à quelqu'un.* » Le recours à une disponibilité vingt-quatre heures sur vingt-quatre est important, la fonction d'accueil et de présence prime sur l'écoute.

« Je fais toujours bien le premier vers : mais je peine à faire les autres. »
Molière, *Les Précieuses ridicules*.

10. Souffrance psychique et souffrance sociale

« La honte de leur parcours les embarrasse, qu'il s'agisse d'un passage en prison, d'actes de violence ou d'abus perpétrés. » Par honte, déception ou ras-le-bol, certains appelants rêvent de fuir les autres, « d'aller quelque part où personne ne les connaît. » D'autres sont sans envie, sauf une : mourir. « Disparaître pour avoir une place. » Ou faire mourir. « Il avait envie de tuer pour être pris au sérieux. » C'est bien de reconnaissance dont il est question, « pour que les gens parlent de lui, au moins il existera... » Etre acceptés tels qu'ils sont, pour ce qu'ils sont. « Aimer et être aimé. » La honte a de multiples visages, de multiples aspects, écrit **Vincent de Gaulejac**, « elle est le produit de violences humiliantes diverses et composées de sentiments variés, rage, culpabilité, amour, haine, colère, agressivité, sidération, peur, etc., qui en font un 'méta-sentiment' c'est-à-dire un conglomerat d'émotions, d'affects, de sensations, liées les uns aux autres. S'y mêlent des aspects psycho-sexuels, psycho-affectifs et psycho-sociaux qui peuvent, soit se compenser et faciliter les processus de dégageant, se renforcer mutuellement et enchaîner le sujet dans l'impossibilité de trouver une issue aux contradictions qui le traversent. » Il distingue ce qui est de l'ordre d'une réaction immédiate et de l'intériorisation. La honte réactive : « l'humiliation est vécue comme une agression que le sujet va chercher à extérioriser sous forme de rage, de haine, de colère, de revanche ou d'ambition. » La honte intériorisée : « L'intériorisation se produit lorsque le sujet est dans l'incapacité d'exprimer son agressivité face à la violence qui lui est faite. [...] La honte est d'autant plus profonde et intériorisée qu'elle se nourrit d'elle-même. »

³³

Des appels commencent par « je suis tout seul, je n'ai personne, je ne suis rien, je n'ai pas de travail, je n'ai pas de considération, je n'ai pas de sécurité, parfois pas de biens. » Ces hommes se définissent en creux, ils font corps par leurs manques. **Pascale Jamouille** : « Dans une société dont ils ont adopté les modèles de performance et de réussite individuelle, les hommes [...] ont voulu se faire leur place. La chute a été rude, ils sont devenus des individus 'négatifs', marqués par le manque, totalement vulnérables, dépendant de l'assistance d'autrui, sans statut ni inscription sociale, en rupture familiale. [...] ils se sentent abattus, englués, sans avenir, impuissants, [...]; ils surconsommant des 'remontants' pour améliorer leur humeur, entrer en relation avec les autres et adoucir les chocs de l'existence. »³⁴ Télé-Accueil est témoin de cette dégringolade. « J'ai l'impression qu'il y a les gens qui sont très bas, ceux qui sont en train de glisser et ceux chez qui on sent qu'il y a quelque chose, une énergie. » Peut-être, le temps de la conversation téléphonique, cette énergie pénètre-t-elle les appelants et leur renvoie-t-elle temporairement une image

³³ de GAULEJAC V., *Les sources de la honte*, op cit. pp 70-73.

³⁴ JAMOUILLE P., *Des hommes sur le fil*, op cit. p 157.

positive d'eux. Est-ce cette « recharge » que viennent chercher les appelants réguliers ? Appeler est une forme d'action, même si c'est pour y répéter, jour après jour parfois, un même discours. **De Gaulejac** : « *L'individu humilié a besoin de retrouver un collectif capable de lui donner une réassurance lorsqu'il a été dépossédé de lui-même. Ce passage au collectif est une nécessité pour restaurer l'image de soi. Le dégagement ne peut s'opérer dans l'individualisme puisque c'est l'individualité même qui a été atteinte et détruite. C'est parce que l'altération est venue du dehors que la restauration ne peut s'effectuer que dans une relation revalorisante.* »³⁵ Ce collectif, ils le convoquent en quelque sorte chez eux, grâce au téléphone.

Échecs répétés, finances en berne... Quelle est la position sociale de ces hommes ? « *J'ai eu au téléphone des hommes qui avaient la maison, les voitures, et puis, après séparation, c'est de moins en moins et puis c'est plus du tout et puis c'est la rue pour certains.* » « *Ils ont connu une situation plus favorisée donc ils savent, ils sont bien conscients de ce qu'ils perdent mais c'est difficile à rattraper.* » Certains le disent eux-mêmes : ils ne sont pas à la hauteur. Pas à la hauteur des attentes de leur entourage, de ce que leur ont légué leurs parents en termes de patrimoine ou de savoir-faire. **Serge Paugam** : « *La détresse est avant tout celle de l'individu disqualifié qu'il soit homme ou femme. L'individu disqualifié, délaissé est toujours désespéré car son existence sociale lui paraît remise en question. C'est ce désespoir qui est source de solitude et de détresse psychologique.* »³⁶ Perte de repères, perte de statut. « *On sent un passé assez riche et puis cela s'est dégradé petit à petit.* » *In fine* ils sont seuls, pauvres, anéantis. Ces hommes ne sont pas reconnus comme pères, ces hommes ont perdu leur emploi ou n'en ont jamais eu. Ils ne sont plus chef de ménage non plus. Pour l'un la perte est matérielle : un travail, une situation. Pour un autre elle est impalpable, culturelle, sentimentale. Souvent elle se déchiffre comme un manque relationnel. Dégringolade, déchéances physique et sociale, décompensation... Avec un licenciement ou à l'âge de la retraite, la fonction voire l'uniforme avec lesquels ils faisaient corps a disparu. « *L'ourlet s'effiloche... Sans le costume, il est tout nu.* » Au détour de la conversation, on se rend compte que tout a basculé lors de la perte d'un être cher, rupture ou décès. Cependant, cette fragilité n'est pas liée à ce seul évènement. « *On voit que ça n'allait déjà pas avant.* » Aucun milieu n'est épargné. « *Il y a de tout.* ». « *Il suffit d'une anicroche. Un jour, ils perdent une pièce et tout s'écroule.* »

La souffrance psychique est un produit de la souffrance sociale. **De Gaulejac** : « *La souffrance sociale naît lorsque le désir du sujet ne peut plus se réaliser socialement, lorsque l'individu ne peut pas être ce qu'il voudrait être. C'est le cas lorsqu'il est contraint d'occuper une place sociale qui l'invalide, le disqualifie, l'instrumentalise ou le déconsidère. [...] La souffrance sociale est une 'mal-être' provoqué à la fois par l'absence de confort matériel et l'absence de reconnaissance morale. [...] le 'mal-être' peut également concerner des personnes dont les conditions de vie réelles sont en décalage par rapport aux conditions de vie prescrites par la société, la famille ou par les normes et les idéaux qu'elles ont intériorisées.*

³⁵ de GAULEJAC V., *Les sources de la honte*, op cit., p 142.

³⁶ PAUGAM S., *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF, 1991.

Lorsque la rupture entre 'ce que je vis' et 'ce que je voudrais vivre' est trop profonde, le sujet se trouve comme déchiré de l'intérieur. »³⁷

Être et avoir. Dans cette recherche, peu de velléités d'avoir. C'est d'être qui importe et même si les hommes évoquent de temps à autre une perte matérielle, c'est moins l'objet en tant que tel que ce qu'il représente qui leur manque.

³⁷ de GAULEJAC V., *Les sources de la honte*, op cit., p 131.

« Il y a quelque chose d'admirable dans l'homme, quoi que vous puissiez dire, que tous les savants ne sauraient expliquer. »
Molière, *Don Juan*.

11. Un acte de parole

Nous parlons tous, plus ou moins, tous les jours, aux autres ou à nous-mêmes. Prendre la parole est en revanche beaucoup plus rare. *« Prendre la parole c'est dire quelque chose dont on sait que cela va avoir des conséquences »*, explique **Alain Dekeuleneer**. *Dire : 'Je vais avoir un enfant' ou 'je suis père', sont des actes de parole qui font que, après, symboliquement, les choses ne seront plus les mêmes. Pour preuve, certains pères ne deviennent jamais pères, ne reconnaissent pas être pères, l'enfant étant selon eux arrivé par hasard. »* Appeler Tél-Accueil peut être un acte, celui de dire « je n'ose pas parler ». *« C'est franchir un cap, poursuit le formateur. L'individu qui ne parlait à personne dit tout à coup quelque chose du fait qu'il ne sait pas parler. Parler est un acte qui empêche le passage à l'acte. Dire à quelqu'un 'j'ai envie de me suicider' est un acte qui empêchera peut être cette personne de se suicider. »*

Quand les appelants n'ont personne à qui parler, ils parlent à Tél-Accueil. Par crainte d'un jugement, par crainte de décevoir ou de ne pas être compris, par honte. Par usure aussi... *« Ses amis disent qu'il est fou de faire ce qu'il fait, que c'est complètement irrationnel. »* Une question de culture masculine ? *« Je pense que les hommes gardent beaucoup plus, n'expriment pas beaucoup leur vécu et s'ils l'expriment c'est à demi-mots. »* *« Avec les copains ils ne parlent que jusqu'à un certain point puis ils perçoivent une fin de non-recevoir. »* A Tél-Accueil, l'absence de face-à-face facilite sans doute cette prise de parole. *« Ils disent qu'ils ont quelques amis, mais de ça vraiment ils ne peuvent pas leur en parler ou ils n'osent pas. Et c'est des trucs vraiment forts. »* Ne viendraient alors ici que des hommes qui n'ont pas d'ailleurs ? *« Ceux qui appellent sont vraiment tout seuls. »*

Comment les hommes parlent-ils d'eux ? Comment s'expriment-ils ? Certains accordent peu de place au dialogue. *« J'ai rarement un échange avec eux. C'est difficile de placer un mot. »* Logorrhéiques parfois, leur prise de parole n'est pas un problème. Ils ne sont cependant pas toujours audibles, l'alcool engourdissant la langue de quelques-uns, au propre comme au figuré. Pour d'autres, s'exprimer est compliqué, à la limite du factuel. *« Cela reste très général ou bien cela devient vite cru. »* Parler de soi, oui, mais en maintenant une certaine distance, par manque de facilités (*« Certains n'ont pas une grande capacité à exprimer les choses, les émotions, à formuler s'ils sont en colère ou tristes. Ils se contentent de dire ce qui leur arrive ou de retracer des événements »*) ou pour se protéger (*« Il nommait des émotions avec des mots très variés mais sans exprimer aucune émotion lui-même. Comme si c'était un masque, un bouclier, une protection »*). Parler de ce qui leur arrive plutôt que de ce qui les touche. Ne rien laisser paraître, donner l'impression de tout maîtriser. Des appelants téléphonent pour dire que tout va bien, que tout ira bien. D'autres encore épuisent

leur réseau à force de sollicitation (« *Visiblement il est inséré socialement, il a ses amis, sa famille. Il disait qu'il en parlait à tout le monde.* ») ou sont confrontés aux limites de ce que leurs proches peuvent entendre (« *Il y a une limite à ce qui peut se dire dans l'amitié* »).

Les hommes qui appellent Télé-Accueil évoquent très peu les ressources dont ils disposent. En ont-ils ? Cela suffit-il ? Fraichement éconduits, la rupture amoureuse les isole. Gros consommateurs d'alcool ou de stupéfiants, ils sont décalés du monde ordinaire. Abordant avec les écoutants des sujets tabous, notamment sexuels, on les imagine mal s'en entretenir pareillement avec leur entourage. Ce dont ils parlent à Télé-Accueil et la manière dont ils en parlent paraît difficilement transposable dans une conversation *banale* avec des proches ? Même avec leur psy, certains se réfèrent. « *Ici, à Télé-Accueil, ils peuvent répéter à souhait.* » Nulle part ailleurs ils ne peuvent vider leur sac jusqu'au bout. « *Ils ne racontent pas tant ce qui leur arrive que l'espèce de cercle fou dans lequel ils tournent.* » Ce ne sont pas des appels qui posent problème mais qui posent question, qui interpellent. « *Je ne sais pas s'il va s'en sortir.* »

Les plus loquaces décrivent abondamment leur situation. « *Ils ne sont pas avares de détails.* » Il y a une forme désinhibition au téléphone mais tous ne sont pas à l'aise à l'oral. Inutile de les brusquer. « *Parfois ils peuvent se refermer comme un livre.* » **Serge Hefez** : « *L'homme, le 'vrai', continue de nourrir les fantasmes masculines et féminines. D'autant que les exigences de l'économie libérale valorisent l'esprit de compétition et de conquête, le culte de la performance, la maîtrise de soi... Le héros qui rassure et protège, décide et maîtrise, prend des risques et des initiatives hante encore les esprits des un(e)s et des autres. [...] Certes les rôles ne sont plus prescrits et l'individualisation progressive de la société accorde plus de liberté, mais l'impératif étant de devenir soi-même, on voit que la fluidité identitaire se heurte à ces contradictions.* »³⁸ Télé-Accueil est pour tous ceux qui y recourent un endroit où dire ce que l'on ne peut ou n'ose pas dire ailleurs, parler de ses failles et ses faiblesses, dire la haine de ses proches sans en venir aux mains, pleurer sur son sort sans subir davantage. « *C'est un homme qui a besoin de cracher sa colère.* » C'est par leur défaut souvent qu'ils se symbolisent. « *Ils se présentent avec leur maladie, pas avec leur métier par exemple. C'est parfois dans la conversation, souvent à la fin, que l'on apprend ce qu'ils font dans la vie.* » Et qu'ils ne sont pas que la souffrance qu'ils expriment.

Quelle est la place de Télé-Accueil dans la vie de ces hommes ? « *Ça fait partie de son réseau, de son support d'existence.* » Qu'est-ce que les appelants viennent chercher au 107 et qu'y projettent-ils d'y trouver ?

- Une présence : « *Il a envie de dire ce qu'il a à dire. Il est très seul. Je pense qu'il cherche à rompre la solitude pour l'essentiel.* »
- Un dialogue : « *C'est plutôt un besoin d'échange, qu'ils n'ont pas avec leurs proches.* » « *Pour lui le 107 c'est du lien social, c'est ce qu'il cherche.* » « *La dernière fois il n'était pas très content parce que je n'étais pas très loquace.* »
- Un autre interlocuteur : « *C'est une personne qui disait être entourée, avoir de amis mais à un moment donné, d'après ce que j'ai pu comprendre, parler aux amis ça ne suffisait pas.* »

³⁸ HEFEZ S., op cit, p. 200-201

- Un témoin : « *Il prenait Télé-Accueil comme un tiers.* »
- Une oreille : « *C'est plus pour raconter que pour demander de l'aide.* »
- Une approbation : « *Il faut que l'écouter valide ce qu'ils disent.* »
- Un repère : « *Télé-Accueil est vraiment une balise pour lui.* »
- Un dérivatif : « *Téléphoner, c'est le verre qu'il ne boira pas.* »
- Un banc d'essai : « *Ils parlent à quelqu'un dans l'anonymat avant d'oser faire le pas.* »
- Un rempart à la gêne : « *Il n'ose pas en parler parce qu'il ne sera pas compris.* »
- Un déversoir : « *Il a ruminé pendant des heures les événements de la veille ...* »
- Un autre angle : « *Ils disent qu'ils aiment bien parler avec l'un ou l'autre. Ils cherchent différents points de vue.* »
- Un havre : « *C'est quelqu'un qui a des problèmes psychologiques mais quand il appelle il est bien.* »
- Un apaisement : « *Avec le 107 il se sent mieux.* »
- Une routine : « *Il raconte tout en détails. Il appelle en général le même jour de la semaine.* »
- Un support parmi d'autres : « *Il téléphone aussi au Centre de prévention du suicide.* »

Appeler Télé-Accueil est-ce un acte de battant ? « *Ce n'est pas vital. Psychologiquement oui, mais ce n'est pas la lutte pour la survie, c'est pour un bien-être. Télé-Accueil, c'est un service pour être entendu, pour se sentir un peu mieux. Pour caricaturer, quand on a faim on ne va pas appeler, on va d'abord combler sa faim. Mais à un moment j'ai l'impression que cela devient nécessaire pour que la personne continue de tenir. Parce qu'elle a découvert le service et que ça lui a fait du bien ou parce que la faim n'éteint pas des autres besoins : de reconnaissance, de discussion avec de pairs, d'échange, de communication...* » Faut-il du ressort pour téléphoner ? « *Ça a plutôt l'air d'un soulagement.* » A défaut d'avoir un projet, d'être mus par l'élan d'en sortir, de changer leur vie, des appelants font part de leur débrouille pour continuer à flotter en attendant des jours meilleurs.

Conclusion

Trop. Trop de problèmes, trop de tension. Trop de solitude. Les appels des hommes débordent de violence subie, de violence verbale, de besoins et d'envies, de frustrations, de déceptions. Derrière des propos tantôt hâbleurs, tantôt plaintifs ou désespérés, les hommes qui appellent Télé-Accueil sont plutôt des personnages de l'ombre, des voix sans visage. On les imagine physiquement repliés sur eux-mêmes. Ils le sont d'ailleurs matériellement. Certains ne franchissent plus le seuil de leur logement, attendant en vain que la société vienne à eux. Le premier pas vers elle, sans doute l'ont-ils déjà tenté. La rencontre en tout cas n'a pas eu lieu. Les moyens manquent pour une vie décente, pour offrir une face digne au monde. Le boulot, quand ils en ont, ne les satisfait pas. L'alcool et la drogue cohabitent. Souvent aussi les médicaments, car la maladie mentale les grignote. Peu expriment leurs rêves mais quand ceux-ci se forment ils prennent régulièrement les traits d'une femme. A deux, la vie serait meilleure, la confiance les regagnerait. Le salut est attendu mais il ne pourra venir que de l'autre car la plupart se débattent dans une spirale descendante. Leurs appels nombreux, à répétition depuis des années parfois, leur permettent de tenir dans le quotidien.

Des sursauts pourtant il y en a. Le temps fait son œuvre et sans doute cette répétition également. Vient un jour où le fil se dénoue et quelques-uns remontent la pente. Une relation familiale qui se resserre, un bénévolat qui donne du sens, une rencontre amoureuse. De cela aussi les hommes nous font part, comme de la nécessité pour eux de cet ancrage parfois quotidien avec Télé-Accueil. Un témoin, un compagnon de route et de galère, celui à qui on peut (tout) dire, que l'on engueule comme on rêve d'engueuler la planète entière et qui demain sera toujours là. Gueuler sa rage et son impuissance, murmurer ses erreurs et ses faiblesses, pleurer ce qui n'est plus ou ce qu'ils auraient aimé qu'il soit.

Et si indépendamment de leurs difficultés, ou plutôt grâce à celles-ci, les hommes qui appellent Télé-Accueil étaient le prototype des nouveaux hommes ? Ceux qui osent aborder l'intime. Certes ils le font ici dans le secret d'un appel confidentiel et anonyme mais ils sont la preuve que les attributs de la masculinité changent : guerre, chasse et pêche dans le temps ; force, courage et transmission hier encore. Ils glissent aujourd'hui vers le terrain de l'affectif, des émotions, du relationnel et de l'expression. Des zones par culture davantage que par nature réservées aux femmes et qu'ils investissent précautionneusement.

* *
*

Bibliographie

- BOURDIEU P., *La domination masculine*, Paris, Seuil, 1998
- COUSTEAUX A.-S., PAN KE SHON J.-L., « Le mal-être a-t-il un genre ? Suicide, risque suicidaire, dépression et dépendance alcoolique », in *Revue française de sociologie* 1/2008 (Vol. 49), pp. 53-92.
URL : www.cairn.info/revue-francaise-de-sociologie-2008-1-page-53.htm
- DRULHE M., CLEMENT S., « Pour une sociologie de l'alcoolisme et des alcooliques », in D'HOUTAUD A. et TALEGHANI M. (sous la dir. de), *Sciences sociales et alcool*, Paris, L'Harmattan, Coll. Logiques sociales, 1995
- de GAULEJAC V., *Les sources de la honte*, Desclée de Brouwer, Paris, 1996.
- DURKHEIM E., *Le suicide*, Quatrigé/PUF, 1981 (1930).
- EHRENBERG A., *La fatigue d'être soi. Dépression et société*, Paris, Odile Jacob, 1998.
- GOFFMAN E., *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*, Les éditions de minuit, 2001.
- HALBWACHS M., *Les causes du suicide*, Paris, Presses Universitaires de France (Le lien social), 2002 [1930]
- HEFEZ S., *Dans le cœur des hommes*, Hachette, Paris, 2007.
- JAMOULLE P., *Des hommes sur le fil, La construction de l'identité masculine en milieux précaires*, Paris, La Découverte, 2005.
- MAUSS M., « Essai sur le don. Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques » In *Sociologie et Anthropologie*, PUF, Quadrigé, 1973, pp. 149-279.
- MEUNIER P., *Douleurs et désillusions quotidiennes des familles*, Télé-Accueil Bruxelles, mars 2015.
Disponible sur le site www.tele-accueil-bruxelles.be.
- OBADIA L., *Le 'boire'*, Socio-anthropologie [en ligne], 15/2004, mis en ligne le 15 juillet 2006, consulté le 31 mars 2016. URL : <http://socio-anthropologie.revues.org/421>.
- OBSERVATOIRE DE LA SANTE ET DU SOCIAL, *Baromètre social, Rapport bruxellois sur l'état de la pauvreté 2016*, Bruxelles.
- PAUGAM S., *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*, Paris, PUF, 1991.
- SCHWARTZ O., *Le monde privé des ouvriers. Hommes et femmes du Nord*, Paris, PUF, 1990.
- VAN CAMPENHOUDT L., Ambiguïtés et ambivalences de la transgression, in *Revue de l'institut de sociologie*, ULB, Bruxelles, 1992/1-4.

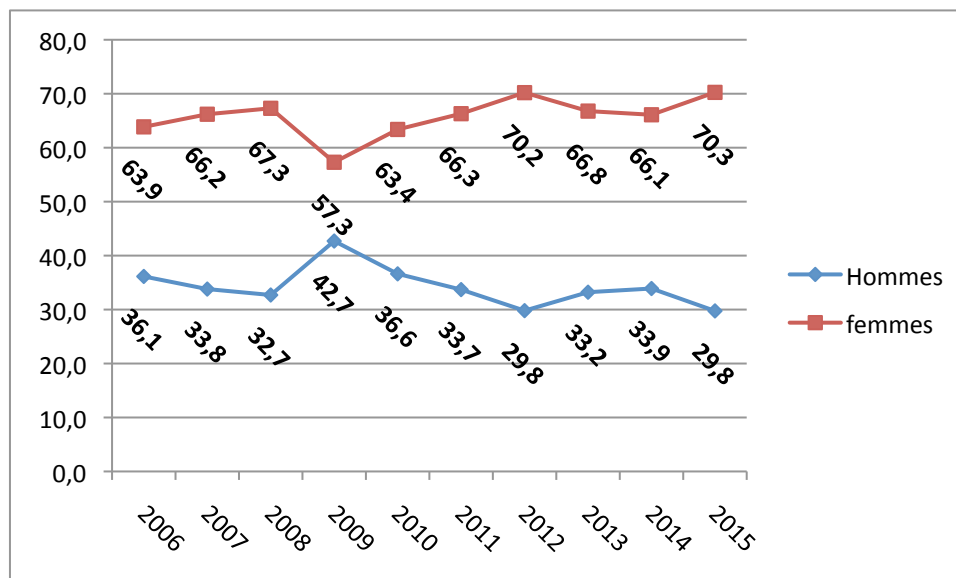
Annexe : statistiques 2015

a) Caractéristiques des appelants

Répartition par sexe

Sexe	%
Femmes	70,25
Hommes	29,75
Total	100

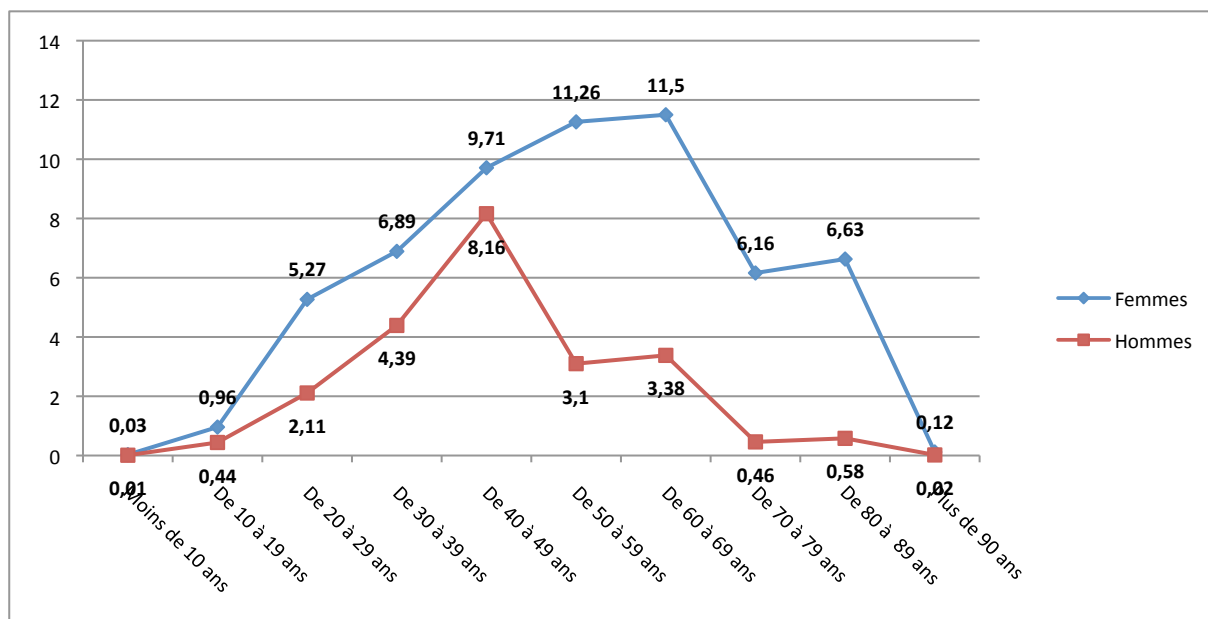
Evolution du nombre d'appels d'hommes (2006-2015)



Répartition par sexe et cadre de vie

Cadre de vie	%F	%H
Seul	62,2	74,5
En couple	9,3	9,3
En famille	9,5	9,7
En famille monoparentale	6,2	1,3
Lieu de soins	11,9	3,7
Autre	0,9	1,5
Total	100	100

Répartition par sexe et par âge



Répartition par sexe et culture d'origine

Culture d'origine	%F	%H
Belge	79,2	80,8
Etrangère	20,8	19,2
Total	100	100

Nombre d'appels selon l'état particulier de l'appelant

Etat particulier	n
Non précisé	1882
Découragement	1232
Angoisse	916
Confusion	746
Tristesse	593
Colère	461
Autre	435
Délire	430
Peur	233
Sous l'effet d'une substance	204
Honte	122
Joie	114

Répartition par sexe et suivi thérapeutique

Suivi thérapeutique	%F	%H
A été en thérapie	20,5	13,9
Est en thérapie	52,6	64,7
En demande de thérapie	2,6	3,6
Sans thérapie	24,3	17,8
Total	100	100

Répartition par sexe et par statut socioprofessionnel

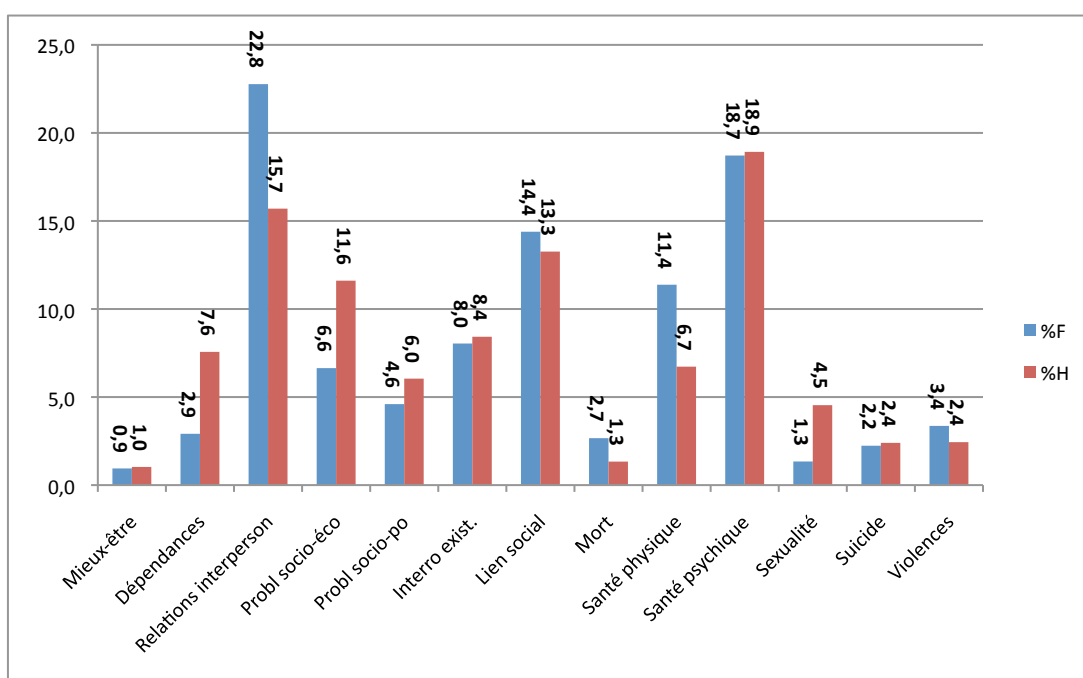
Statut socioprofessionnel	%F	%H
Indéterminé	24,7	28,3
En activité professionnelle	9,0	9,9
Sans activité professionnelle	66,3	61,9
	100	100
Dont :		
H/F au foyer	4,2	0,4
Etudiant	3,6	3,8
Pensionné	33,5	13,2
Mutuelle/Alloc.handicapé	26,9	38,1
Chômeur	6,4	9,3
CPAS	4,4	6,8
Autre	1,5	2,8
Indéterminé	19,6	25,7
	100	100

Répartition par sexe et par type d'appels

Type d'appel	%F	%H
Premier appel	7,5	9,2
Appel occasionnel	16,7	16,9
Appel régulier	53,2	48,0
Indéterminé	22,7	25,9
Total	100	100

b) Thèmes abordés dans les appels

Thèmes d'appel	%F	%H
Mieux-être	0,9	1,0
Dépendances	2,9	7,6
Relations interpersonnelles	22,8	15,7
Problèmes socio-économiques	6,6	11,6
Problèmes socio-politiques	4,6	6,0
Interrogation existentielle	8,0	8,4
Lien social	14,4	13,3
Mort	2,7	1,3
Santé physique	11,4	6,7
Santé psychique	18,7	18,9
Sexualité	1,3	4,5
Suicide	2,2	2,4
Violences	3,4	2,4
TOTAL	100	100



c) Détails de thèmes significatifs

Appels où il est question de dépendances

Dépendances	%F	%H
Alcool	35,1	44,5
Drogues	9,1	18,6
Médicaments	37,3	19,4
Tabac	7,3	9,0
Autre	11,2	8,5
Total	100	100

Appels où il est question de relations interpersonnelles

Relations interpersonnelles	%F	%H
Amis/voisins/collègues	21,4	19,4
Couple	14,6	20,3
Divorce/rupture	10,0	19,6
Famille	23,9	16,7
Parent/enfant	24,2	16,6
Autre	6,0	7,4
Total	100	100

Appels où il est question de sexualité

Sexualité	%F	%H
Identité sexuelle	13,5	17,8
Question	25,5	30,0
Solitude sexuelle	34,5	30,6
Autre	26,5	21,7
Total	100	100

Appels où il est question de violence

Violence	%F	%H
Auteur	4,2	10,3
Témoin	7,7	9,2
Victime	83,2	75,9
Autre	4,9	4,6
Total	100	100

Appels où il est question de santé mentale

Santé mentale	%F	%H
Angoisse/anxiété	25,5	22,0
Dépression	28,6	20,3
Mal-être	20,0	17,1
Troubles psychiques	22,7	36,7
Autre	3,1	4,0
Total	100	100

Appels où il est question de santé physique

Santé physique	%F	%H
Douleurs	13,9	9,2
Grossesse	1,3	0,1
Handicap	14,2	25,2
Insomnie	10,1	17,4
Maladie	39,1	37,3
Vieillesse	16,6	3,5
Autre	4,8	7,2
Total	100	100

Table des matières

Préambule	3
Orientation méthodologique	4
1. Hommes vs femmes.....	5
a) La souffrance a-t-elle un genre ?	5
b) Les oreilles ont-elles un genre ?	8
2. Alcool et autres supports de l'existence	10
a) L'alcool délie les langues	11
b) Conduites à risque	12
c) Quand se soigner fait souffrir	13
3. Santé mentale	14
4. Enfermés à l'intérieur	16
a) Dehors/dedans	16
b) Auto-centrés.....	17
c) L'Autre salvateur	18
5. Un grand vide	19
6. La famille, un concept qui n'existe pas.....	20
a) Les parents	20
b) Les enfants	21
c) Le couple.....	21
7. On peut parler de tout ?	23
a) Tabou ?	23
b) Pervers ?.....	23
c) Abusés ?	24
8. Acteur de leur vie ?	25
a) Pente mélancolique.....	25
b) Perte	25

c) Reconnaissance et estime de soi.....	26
d) Ressort.....	27
9. Des bricolages pour s'en sortir.....	29
a) Le travail.....	29
b) Un changement radical	29
c) L'agressivité pour se faire entendre	30
d) Répéter, répéter, répéter	31
10. Souffrance psychique et souffrance sociale	32
11. Un acte de parole	35
Conclusion	38
Bibliographie	39
Annexe : statistiques 2015.....	40
a) Caractéristiques des appelants.....	40
b) Thèmes abordés dans les appels	43
c) Détails de thèmes significatifs	44