

Le traitement des appels de détresse : de l'écoute téléphonique au courrier électronique.

C. Licoppe
Département Economie, gestion, Sciences Humaines
E.N.S.T. 46 rue Barrault 75013 Paris
christian.licoppe@enst.fr

Papier de travail

1. Introduction

Helpline est un service d'assistance aux personnes en détresse basé sur l'écoute téléphonique. Composée de bénévoles, l'association a été créée dans les années 60 par un pasteur protestant dans un but humanitaire (Jaffrin, 92). Elle inaugure la création de nombreux services d'écoute téléphoniques, et préfigure le développement contemporain de la « téléphonie sociale » (Chauvière et Frotiée, 1998) L'écoute téléphonique est encadrée par une éthique de l'écoute, une charte et des normes. Elle ne se limite pas à l'écoute des appelants, mais comporte également des procédures collectives pour traiter la souffrance des écoutants confrontés à la souffrance d'autrui dans un engagement de type compassionnel L'écoute constitue une activité organisée et instrumentée.

Durant les années 80 et surtout les années 90, le contexte dans lequel évoluait la téléphonie sociale a changé. La focalisation de la question sociale sur l'exclusion et la psychologisation de la détresse conduisent à faire du traitement de la souffrance un foyer de l'action des pouvoirs publics. L'écoute institutionnalisée et généralisée devient l'instrument privilégié de la politique publique de traitement de la souffrance (Fassin, 2004). L'association est rattrapée par cette vogue de l'écoute. Elle est aussi confrontée à la focalisation nouvelle de la question sociale sur les problèmes de certaines catégories, comme les jeunes. Le fait que peu de jeunes appellent l'association pour dire leur souffrance devient un problème. Dans les années 60 le l'activité de l'association s'était adossée au développement national de la téléphonie. En 2001, le choix est à nouveau fait de s'orienter vers une technologie qui diffuse rapidement dans la société, en particulier chez les jeunes, pour offrir un service plus accessible. Une expérimentation internet est mise en place, où le site de l'association offre la possibilité de déposer des courriers électroniques de détresse et garantit une réponse. Dans une telle configuration, les interactions médiatisées (conversations ordinaires, dialogues téléphoniques, échange de courriers électroniques) font plus qu'accompagner l'activité. Elles sont constitutives de celle-ci. Passer du téléphone au courrier électronique c'est mettre à l'épreuve la nature de l'activité et son organisation.

Cette mise à l'épreuve n'a pas été faite, comme c'est souvent le cas lors de l'introduction de technologies numériques, sous la bannière de la nouveauté et de l'innovation. Ces dimensions ne sont évoquées que de manière feutrées. Il s'agit davantage de pouvoir démontrer que le recours à l'écrit électronique ne change pas la visée de l'« écoute active ». Celle-ci reste conforme, même par e-mail, aux règles et aux normes qui se sont constituées autour du traitement des appels téléphoniques de détresse. Les bénévoles engagés dans l'expérimentation internet déploient des efforts considérables pour démontrer ce point. Ce travail pour tenir l'écoute des e-mails dans le cadre de l'écoute téléphonique révèle en creux le tissage complexe du social et du technique qui caractérise une activité collective équipée. Analyser cette mise à l'épreuve du travail d'écoute par le langage et les médiations

technologiques requiert une approche anthropologique (Borzeix, 2001). Le travail est traité comme un accomplissement pratique et situé, et comme une pratique collective et distribuée.

L'action des bénévoles de l'association combine l'écoute de la souffrance des appelants, et l'écoute des écoutants confrontés à la souffrance d'autrui. Leur travail s'organise dans le même cas autour d'une matière première identique (des récits à teneur expérientielle), d'un ensemble de compétences partagées (la saisie de la souffrance dans la parole vive), et de la même propension à traiter la souffrance d'autrui comme une invitation immédiate à agir, et à remettre en mots les maux. Dans la mesure où l'écoute constitue un processus séquentiellement ordonné, centré sur la production et l'interprétation récurrente de récits dans des contextes d'énonciation prévus pour cela et différemment équipés, le concept de distribution, tel qu'il a été développé dans le paradigme de la cognition distribuée, a constitué une ressource féconde pour orienter l'analyse.

Le paradigme de la cognition distribuée rend compte d'activités collectives telles que la coopération du pilote et du copilote dans le cockpit des avions de ligne (Hutchins, 1994), ou la collaboration des équipes de navigation sur les bateaux de guerre (Hutchins, 1995). Dans ce modèle, la description de l'activité procède nécessairement d'une ethnographie minutieuse, visant à reconstituer comment sont constituées et propagées les représentations et les états informationnels (Halverson, 2002), dans un environnement composite qui associe des acteurs humains (les représentations qu'ils ont dans la tête, leurs interactions verbales, les actions effectuées par rapport aux artefacts et à l'environnement) et des artefacts cognitifs (Norman, 1993). L'activité cognitive est distribuée (entre les têtes et les artefacts) et socialisée par l'organisation (l'accessibilité des informations dans un contexte donné est conditionnée par la structure sociale des activités qui le caractérisent). Le calcul distribué est une activité collective, et susceptible d'adaptations locales aux transformations contingentes du contexte.

Dans ce modèle, c'est la disponibilité des informations qui déclenche l'action. Les formats à travers lesquels les informations pertinentes sont rendues perceptibles jouent un rôle essentiel. Dans le modèle de l'écologie perceptive un lien direct est établi entre perception et action, pour des personnes dont l'activité est adaptée à leur environnement. La relation entre cognition et action ne mobilise pas de processus délibératifs ou évaluatifs complexes. Elle peut au contraire s'appuyer sur des jugements perceptifs de bas niveau, ce qui permet de considérables économies cognitives. Pour ouvrir les volets à la bonne vitesse lors de l'atterrissage, les pilotes placent durant le vol un repère sur le compteur de vitesse : lorsque l'aiguille qui indique la vitesse atteint le repère, ils savent quand et comment déclencher l'ouverture des volets pour atterrir (Hutchins, 1994). Grâce à cette préparation de l'environnement, analogue à un « précalcul », la décision d'engager une action est rapportée à un jugement de perception spatiale qui allège la charge cognitive des pilotes, et en particulier leur mémoire. L'ouverture des volets lors de l'atterrissage constitue alors « action avec les objets » de bas niveau (Conein, 1997), susceptible d'une description locale¹. La recherche de

¹ C'est cette insistance sur le caractère local de la cognition et de son rapport à l'action qui différencie la cognition distribuée d'autres théories qui ont cherché à décrire l'activité des réseaux métrologiques, comme la théorie de l'acteur-réseau (Latour, 1987). Celle-ci invoque également un traitement symétrique des acteurs humains et non humains. Mais la perspective est non locale, puisque la théorie de l'acteur-réseau se donne comme question principale d'expliquer la possibilité d'agir à distance. Celle-ci repose sur la traduction de proche en proche des énoncés propagés le long de réseaux métrologiques. Le réseau est à la fois une ressource et une conséquence de ce processus. Le réseau permet la traduction et la circulation des données en tant que « mobiles interchangeables ». Le réseau est réciproquement constitué et solidarisé par les opérations auxquelles il se prête. Les données qui circulent le long des réseaux métrologiques peuvent être combinées, agrégées et rapprochées dans des centres de calcul. Ce processus les condense en équations, en tableaux, en courbes et en cartes qui

ces économies cognitives guide la co-évolution des structures sociales et procédurales qui caractérisent l'activité, et de l'environnement dans lequel celle-ci se déroule.

La première question qui se posera sera de tester la possibilité de généraliser le concept de distribution au-delà de la cognition et d'activités centrées autour de la mesure et du calcul. La notion de pratique collective distribuée me paraît féconde pour autant que l'on puisse généraliser le modèle de la cognition distribuée sans en diluer la portée. Dans ce cas, une activité morale peut-elle être distribuée ? Peut-on parler d'écoute distribuée ? La notion de distribution peut-elle rendre compte des évolutions qui accompagnent l'introduction du courrier électronique dans une activité ajustée à la médiation téléphonique ? Notre étude tentera de montrer que c'est le cas en ce qui concerne la manière dont l'organisation traite collectivement la souffrance des écoutants. Mais le passage à l'internet et aux e-mail ne change pas seulement la manière dont le travail collectif d'écoute *des écoutants* est distribué à l'intérieur de l'association. Il change également la force d'interpellation de la souffrance qui s'exprime sur le Net. Avant d'atteindre l'association par voie électronique, elle s'est déjà souvent exprimée sur différents lieux de sociabilité électronique ou ailleurs, changeant ainsi de forme.

Il y a là une différence considérable avec les exemples paradigmatiques de la cognition distribuée, dans lesquels le monde extérieur se donne en général selon une modalité stable d'intelligibilité. Pour l'équipe de navigation sur le bateau de guerre, l'extérieur c'est le rivage. Les formes du rivage se présentent comme une succession de repères possibles, et qui seront toujours calculables, avec plus ou moins de difficulté, par la médiation des instruments géodésiques. Nous discuterons pour conclure comment la notion de cognition distribuée, et par extension celle de pratique collective distribuée sont surtout opératoires pour rendre compte de la nature et la transformation des coordinations dans des collectifs distribués dont le rapport à l'environnement est stabilisé : le monde dans lequel est encastré le collectif et vers lequel son activité est orientée reste intelligible et appréhendable selon des formats stables, indépendamment de la manière dont les pratiques qui gouvernent son appropriation sont distribuées et socialisées.

Ce travail repose sur deux vagues d'entretiens approfondis menés pendant deux ans, pendant l'expérimentation internet, avec les membres du bureau de l'association et ceux du groupe d'évaluation de l'expérimentation internet, et auprès de bénévoles et de psychologues de partage participant ou non à l'activité de traitement des e-mails. Pour des raisons de confidentialité il a été impossible d'observer directement l'activité téléphonique. J'ai pu avoir accès à une extraction anonymisée des courriers électroniques échangés.

résumé et rendent visibles d'un coup d'œil l'activité des réseaux hétérogènes qui les ont produites : l'équation des écoulements de Reynolds, le tableau de Mendeleïev, la carte des îles Sakhaline. Ceci produit en retour de vertigineux effets de sens, susceptibles de guider à distance l'action, aux extrémités des réseaux. Une équation de dynamique des fluides portant sur la portance des fluides résume ainsi l'activité de toutes les configurations d'acteurs intéressés à l'aérodynamique, dont elle porte en creux l'empreinte (Law, 2002). Si l'on réinterprète dans la perspective de l'acteur réseau l'exemple paradigmatique du cockpit, l'efficacité de la procédure consistant à mettre des repères sur le compteur de vitesse se construit bien en amont et bien loin de la situation d'atterrissage proprement dite. Elle réside dans l'extension des réseaux socio-techniques qui ont produit et stabilisés les outils sur lesquels repose le calcul de la bonne combinaison des valeurs de la vitesse, du poids de l'avion et de l'angle des volets : manuels de procédure et abaques officielles, organisation des compagnies aériennes, activité des groupes de recherche en aérodynamique et des institutions de régulation du trafic aérien, etc. Le réseau et les supports qu'il produit est essentiel pour rendre possible de déléguer un calcul aussi complexe que les paramètres d'atterrissage et les choix qui s'ensuivent aux jugements perceptifs de bas niveau qui caractérisent les processus perception et action.

2. L'écoute distribuée

2.1 L'association, son activité et son objet

Helpline s'organise autour d'une activité unique, l'écoute, dont l'objet est l'accueil des personnes en détresse : « Helpline est un service d'aide psychologique garantissant l'anonymat de l'appelant comme celui de l'écouter, se concrétisant au téléphone, ouvert à toute personne en état de crise (...), assuré par des bénévoles en un lieu anonyme, offrant une écoute non-directive, dans un climat a-politique et a-confessionnel, où l'écoute individuelle s'enracine dans un travail d'équipe au sein d'une institution (Le livre blanc de l'écoute). L'association s'est donné l'obligation de traiter la détresse des personnes en état de crise, en leur fournissant un espace de parole, qu'elle garantit anonyme, confidentiel, exempt de tout jugement, apolitique et aconfessionnel. Cette mission s'inscrit dans la vision d'une société où les modèles communautaires de prise en charge, tels que les solidarités de voisinage, sont battues en brèche par une montée de l'individualisme, et une extension du domaine de l'indifférence. Avec l'ambition de « démocratiser l'écoute », de promouvoir dans notre pays, une écoute mutuelle », l'association est reconnue d'utilité publique depuis 1967.

L'activité d'écoute est tendue entre similitude et altérité. Similitude parce qu'un principe de commune humanité est fortement à l'œuvre (il s'agit « d'accompagner un être humain qui se cherche par un autre être humain »), principe qui est au cœur de la possibilité pour cette activité d'être exercée par des bénévoles : « le bénévolat situe l'écoute dans le quotidien des relations humaines, en dehors des champs professionnels du « guérir ». Tension cependant, car comme « l'écoute individuelle s'enracine dans un travail d'équipe », elle construit et mobilise des savoirs, des savoir être, et des savoir faire partagés qui ramènent la balance du côté de l'institutionnalisation et des formes de professionnalisation.

Jusqu'en 2001, l'activité de l'association était structurée autour du téléphone. Les postes régionaux sont uniquement accessibles à partir d'un numéro de téléphone local. Les bénévoles s'y relaient pour assurer un espace permanent d'écoute téléphonique. Le téléphone est indissolublement lié au projet de Helpline. Il ouvre un espace de dialogue désengagé du contexte dans lequel vivent les écoutants. L'anonymat et le fait de ne pas se voir, libèrent l'expression de la parole des repères sociaux portés par les personnes et qui feraient obstacle à son flux. Le téléphone est accessible partout où presque sur le territoire national. D'un côté un espace social (et national) encombré par les attachement personnels, et de l'autre une toile faite de « conduits sans obstacle » où circule sans frottement aucun les paroles de la souffrance. Rien d'étonnant à ce que le téléphone devienne pour les écoutants une métonymie de leur activité. La sonnerie évoque pour eux l'obligation de répondre et d'être disponible. Le fil symbolise le lien fragile et éphémère qui permet la conversation et se construit avec elle.

L'activité est organisée sur deux niveaux, le niveau des postes régionaux et le niveau fédéral. Le poste régional est présenté comme une petite cellule hiérarchique, dont le directeur contrôle toutes les fonctions : recrutement, formation, direction et animation d'équipe. Maître à bord, il est garant de la qualité de l'écoute, et de l'organisation de la vie quotidienne du poste. Au-dessus (l'association représente son organisation sous une forme pyramidale), les instances fédérales, responsables du respect de la mission d'utilité publique de l'association, de l'éthique commune et de l'autonomie organisationnelle des postes régionaux. La seule déclinaison de ces responsabilités souligne l'existence d'un clivage toujours renégocié entre

instances fédérales locales. Les bénévoles tournent dans les fonctions selon un principe de rotation (on ne peut occuper une fonction de cadre que deux ans au plus) courant dans l'univers associatif.

C'est dans les postes régionaux que s'effectue l'écoute. Il s'agit d'accueillir des appelants en crise, dans une détresse telle qu'elle ne peut plus se dire ou s'entendre dans l'espace quotidien ordinaire. L'association offre alors un espace d'écoute téléphonique où ils peuvent prendre le risque de parler. L'association traite cette adresse téléphonique comme une interpellation collective, qui constitue chaque écoutant en porte-parole de l'association, écoutant au nom de celle-ci et dans le cadre de son éthique. Il s'agit de construire un bénévole qui soit un ami, sans que cette relation d'amitié soit personnelle.

Les instruments de cette écoute idéale sont le lieu (le poste d'écoute), l'entretien téléphonique, et les écoutants, pourvus qu'ils soient capables d'accomplir leur activité d'une place et à une distance convenables. Le poste équipe et cadre l'écoute. L'accès au poste d'écoute n'est qu'exceptionnellement ouvert à des personnes extérieures². Il est approprié sur le mode du confort. Des écoutants se mettent en tenue de nuit, et se laissent aller à somnoler « quoique d'un sommeil moins lourd qu'à la maison. Tel appelant repasse chez lui pour se dépouiller de son complet veston de travail et assumer une tenue plus décontractée, se mettre à l'aise, car « on a un esprit, mais aussi on a un corps qui doit répondre ». Le poste équipe donc l'écoute d'un lieu où le corps peut s'installer dans un régime de familiarité, une proximité qui brouille la frontière entre les personnes et les choses (Thévenot, 1994), et qui constitue l'écouter dans un rapport corporellement engagé à l'interaction, disponible sur le mode d'une présence épaisse et dense aux appels qui vont y surgir.

Il s'agit d'ouvrir un espace de présence où se joue une relation positive, selon une norme d'empathie qui exclut que la relation soit personnelle et trop proche. L'écouter ne doit pas trop mobiliser sa propre expérience de la peine et par des mécanismes d'identification et de projection, se mettre trop en résonance émotionnelle avec l'appelant. Son écoute risquerait alors d'empiéter sur le travail d'énonciation de ce dernier. Il importe tout autant que l'écouter ne s'éloigne pas trop de l'appelant, par exemple en catégorisant, en jugeant, en conseillant. Le risque le plus important est celui de l'usure. Du fait de l'expérience qu'il a accumulé à titre personnel et en tant qu'écouter, celui-ci se blase et croit savoir, ce qui altère irrémédiablement la disponibilité de son écoute. Pour ne pas être trop proche, il faut savoir s'effacer, « lâcher prise ». Pour ne pas être trop loin, il faut se « désencombrer » des habitudes et des routines qui déboucheraient sur des catégorisations hâtives, et se présenter chaque fois à l'écoute comme si c'était la première fois. La juste distance, c'est celle où l'écouter garde un projet pour l'appelant, mais un projet ajusté à la forme de l'entretien et la conduite du dialogue téléphonique, mais qui ne porte pas sur le contenu de l'appel, qui ne traite pas celui-ci comme un cas ou un dossier.

La question du réglage de la bonne distance d'écoute se pose très généralement aux professionnels et aux bénévoles du travail social. Le réglage de la distance dans la relation de service est travaillé continuellement et régulé collectivement. Goffman a montré comment les soignants d'un établissement psychiatriques oscillent entre compassion et froideur, et comment les interactions avec leurs collègues contribuaient à résorber les excès les plus violents de ce cycle (Goffman, 1961). Comprendre ce type d'activité, c'est comprendre le collectif stabilisé et stabilisant de pratiques et de savoir faire, de formes de partage, de

² Les très rares fois où des journalistes se sont vus accorder accès aux postes régionaux ont été l'occasion de très vifs débats dans l'association.

modalités d'évaluation et d'appréciation, de technologies symboliques et d'artefacts. Tout cet équipement de l'activité permet aux bénévoles de faire face, de négocier entre l'épuisement professionnel (« burn out ») et les exigences d'une mission collectivement assumée et prescrite (Weller, 2002).

2.2 « Faire face » : une écoute collective et équipée

Pour des bénévoles dédiés à l'accueil téléphonique des appels de détresse, l'écoute pourrait apparaître comme une répétition d'écoutes individuelles. L'association a pour objectif qu'il n'en soit rien. Si chaque écoutant est libre et autonome dans son écoute, il fait partie d'une équipe dont il est solidaire et responsable : à l'écoute, « il y a l'appelant, l'écoutant, et l'institution ». Cette triangulation est supposée préserver des dérives qu'une relation duelle rend possible. L'effort de l'association se répartit entre la mise en œuvre d'un environnement instrumenté pour traiter les appels de détresse, et la constitution d'un milieu collectif de l'écoute, et qui permet de faire face : « Dans le fond, Helpline intervient à deux niveaux, ça traite deux types de populations : ça traite la population des appelants et ça traite la population des écoutants. Donc ça propose aux appelants d'appeler et ça propose aux écoutants une association, au sens propre du terme, le milieu, des rencontres, un sens à l'existence, une rupture quant à la solitude. Je crois que ça propose de rencontrer des gens qui sont quand même agrégés autour de valeurs communes » (Psychologue de partage,). Les responsables de poste favorisent la convivialité au sein de leur équipe en fêtant par exemple tous les petits événements de la vie du poste.

Le milieu de l'écoute est travaillé par deux régimes de normativité encadrés l'un dans l'autre. Comme dans le cas des bénévoles accueillant les patients du SIDA (Weller, 2002), les membres de l'association s'appuient sur une norme interactionnelle et trouvent dans la psychologie de Carl Rogers les concepts et les techniques pour conduire et évaluer une relation d'aide qui n'est ni professionnelle ni amicale. Les appelants ne sont pas suivis comme dans le cadre d'une relation thérapeutique : idéalement ils ne devraient appeler qu'une fois, au plus profond de leur crise. La relation reste positive et accueillante, mais impersonnelle³. L'écoute téléphonique est encadrée par un système de normes et de techniques appropriées où il s'agit de ne pas être directif, s'abstenir de tout jugement ou de tout conseil. Il faut également que s'établisse une forme de congruence entre le ressenti de l'écoutant et ce que dit l'appelant. Un idéal de l'écoute se dessine à l'horizon de cette normativité. L'écoute active est accomplie par un écoutant capable de se désencombrer de sa propre souffrance et de se renouveler pour être toujours disponible et frais dans son écoute. Cet idéal a été travaillé collectivement par l'association sous forme d'une charte, qui fixe les valeurs de l'écoute et l'éthique du service rendu par l'association, et les érige en principes fondamentaux : congruence, empathie, non-directivité, anonymat. Cette charte constitue un

³ L'approche ni affective ni strictement technique repose sur la notion de relation d'aide proposée par la psychologie clinique de Carl Rogers. Propose un cadre de relation thérapeutique où l'intervenant peut être professionnel ou non, tout en se distinguant quand même d'un rapport de confiance spontané basé sur l'amitié et la compassion. La relation d'aide repose sur une certaine technicité normative au sens où elle doit être symétrique, non hiérarchique, reposer sur un principe d'écoute et de non-jugement de la personne reçue. L'aidant ne doit ni intervenir, ni interpréter ni même conseiller. Car l'objectif de la relation d'aide n'est pas de produire une aide ou un service, même personnalisés. L'objectif est de produire de la personnalisation, c'est à dire une capacité renouvelée de l'aidé à se retrouver, à redevenir entier à nouveau, à se réaccorder avec lui-même. La relation d'aide construit simultanément :

- des intervenants dont la légitimité repose sur leur capacité à écouter et à entrer en congruence avec les aidés
- horizon d'action la personne avec qui il faut faire le point.

équipement central de l'activité, d'autant plus essentiel que l'organisation collective de l'écoute conduit les bénévoles à évaluer en permanence leurs propres pratiques et celles de leurs collègues à l'aune de ces critères.

La formation des écoutants occupe une place aussi importante que l'écoute. La formation est traitée par l'association comme une activité collective, orientée vers la pratique : c'est « un champ de formation inter-actif ». L'apprentissage commence par une formation initiale s'étendant sur plusieurs mois, où l'impétrant s'approche de l'association par étapes successives : rencontres chez lui, puis la formation collective proprement dite où huit à dix postulants sont rassemblés, participent à des jeux de rôle, apprennent l'éthique de l'association et les techniques de l'écoute. Si le candidat est jugé apte, il est admis à entrer dans le poste local. Il y est placé en situation de double écoute passive, où il s'assied à côté d'un bénévole qui prend les appels et les commente ensuite avec lui, puis en situation de double écoute active, où il écoute lui-même, en présence d'un autre écoutant. On retrouve là la configuration caractéristique d'apprentissage des « communautés de pratiques ». Le novice est mis en situation, dans une position périphérique. L'accent est mis sur le partage de savoirs tacites, de langages et de valeurs locales, parfois codées et sur la construction d'une évaluation commune des problèmes (Lave et Wenger, 1991). Ces communautés de bénévoles qui mettent au cœur de leur activité des valeurs de compassion et d'humilité, ne traitent pas le lieu de celle-ci comme une arène où mettre en scène une prouesse dans l'écoute, à l'inverse de ce qui se passe entre ouvriers dans des ateliers de fabrication (Dodier, 1995). Comme nous le verrons plus loin, cela n'empêche pas que certains appels constituent des épreuves particulièrement marquantes pour les écoutants.

La formation se poursuit tout au long de la carrière des écoutants dans l'association, à travers de multiples occasions de revivre, rejouer, digérer les appels difficiles. Les appels difficiles sont d'abord évoqués à chaud dans les postes, lorsque l'émotion est trop forte. Ils sont discutés ensuite dans les groupes de partage, qui se tiennent une fois par mois environ, et qui constituent une étape fondamentale du travail collectif : « On partage quand même le ressenti sur place mais cela ne suffit pas ... parce que le fait d'avoir partagé avec quelqu'un sur le coup, n'a pas forcément apporté la réponse. Ça permet de réfléchir à voix haute, mais il n'y a pas vraiment la réponse au bout » (une écoutante). Le groupe de partage mensuel rassemble cette fois huit à dix écoutants, avec un psychothérapeute professionnel, souvent un psychanalyste. Les écoutants sont incités à changer de groupe et d'encadrant tous les deux ou trois ans, pour que leur travail ne stagne pas et pour faciliter le brassage. Ces groupes se centrent sur l'évocation publique d'un appel téléphonique et sur la manière dont l'écouter a accueilli l'appel et les raisons pour lesquelles celui-ci l'a marqué et il a choisi d'en parler. La discussion collective tourne en général autour de la place que l'écouter a construit et occupé durant cet appel. Elle vise à lui faire prendre conscience de la manière dont son écoute pouvait avoir été encombrée par sa propre histoire, convoquée douloureusement par le récit des difficultés de l'appelant : « Le problème de l'écoute et de se découvrir dans l'écoute, c'est pas forcément les situations extrêmes qui vont nous déstabiliser. Il y a des situations qui sont le reflet de ce qu'on vit à travers... moi, j'ai eu la situation de découvrir une personne qui avait le même prénom que ma femme, le même âge, trois enfants... des fois, il y a des parallèles... des similitudes de situation qui sont très très proches de la sienne et qui sont pas forcément des situations extrêmes, et qui déstabilisent » (un écoutant). Les groupes de partage ne sont ni des groupes de sensibilisation, ni des groupes de formation ou de supervision. Comme le rappelle le Livre Blanc de l'Ecoute, ils visent plutôt à « aider des membres à soutenir leurs efforts et à faire face à leur difficultés ». Ils se rapportent au format caractéristique des groupes d'aide mutuelle, dans lequel la production publique d'un récit lié à l'expérience marquante d'un

locuteur est accompagnée par des commentaires ou d'autres récits pertinents, et qui se placent dans un rapport de réciprocité et de solidarité par rapport à celui-ci (Borkman, 1999; Arminen, 2004). Dans les configurations de groupes orientés vers la parole et le partage, guidés ou non par la présence d'un thérapeute professionnel, l'aide mutuelle apparaît comme un phénomène émergent au fil de la production collaborative d'un tissu sans couture de récits d'expérience interconnectés et qui se font mutuellement écho.

Selon les responsables de l'association, les groupes de partage ne peuvent être dissocié de l'écoute sans la tronquer de ce qui la rend formative : c'est à travers le partage que s'accomplit le potentiel de développement de l'écouter et qu'il trouve « les moyens d'accès à sa propre croissance ». La question de la formation accompagne en permanence la carrière de l'appelant. D'une manière générale, l'écoute n'est jamais inachevée, elle est relancée, traduite, citée, évoquée, ressassée, dans un processus qui ne s'arrête qu'avec le départ de l'association. L'appel dur à vivre est partagé à chaud, souvent dans l'émotion et les larmes avec l'écouter qui prend la relève. Il est raconté pendant le groupe de partage et discuté avec les collègues, convoqué à nouveau quand l'écouter guide à son tour un novice. Cet incessant travail de l'écoute vise précisément à accomplir une forme de la régulation collective de la distance entre le public et les écoutants en se centrant sur la personne de l'appelant ou plutôt sa personnalité. Il s'agit de permettre à l'écouter de se dégager de son expérience dans ce qu'elle a de plus singulier et d'incorporé⁴, car elle risque de biaiser sa disponibilité et se mettre en travers de l'écoute.

2.3 Communauté des bénévoles et psychologues professionnels : les groupes de travail comme espace de confrontation entre deux activités discordantes

Cette régulation collective n'est cependant pas exempte de tensions. Une ligne de faille sépare le collectif des bénévoles, que l'association présente comme « tous partenaires d'une même aventure » et les thérapeutes professionnels qui interviennent en soutien. Ces derniers s'engagent dans l'aventure et acceptent d'adapter leurs interventions aux valeurs de l'association, mais ils ne sont pas confrontés directement aux appelants. Ce qui soude les bénévoles en tant que communauté, c'est l'écoute en poste, et l'expérience partagée de la confrontation à des appels très particuliers et dont les genres relèvent d'une catégorisation indigène de l'activité. Le traitement de ces appels marquants les touche assez durement dans leur position d'écouter pour qu'ils soient longuement évoqués en groupe de partage, et finissent par constituer une culture commune de l'écoute.

Un premier type d'appel marquant est constitué par les appels de suicidants au bord de l'acte ou déjà engagés dans celui-ci (s'ils appellent après l'ingestion de somnifères). De tels appels restent très rares, mais d'autant plus évoqués qu'ils légitiment directement le service rendu par l'association. C'est pour traiter ces moments de crise extrêmes où la parole peut faire toute la différence entre la vie et la mort que l'organisation s'est constituée. Ils interpellent l'écouter et peuvent le faire douter au niveau de sa capacité à écouter dans les situations où l'écoute prête le plus à conséquence. Cette expérience est rare et unique, dans la mesure où de tels appels témoignent de situations singulières, jamais répétées dans tous leurs détails (et chaque élément de contexte compte lorsqu'il s'agit d'évaluer les effets de son écoute dans des cas aussi dramatiques).

⁴ La formation déborde forcément du seul cadre associatif pour mettre en tension les divers contextes biographiques des personnes: « Elle d'adresse à la personne tout entière et a des retentissements dans tous les domaines de la vie ».

Plus fréquents, et tout aussi marquants sur le plan collectif sont les appels qui minent la possibilité même pour l'écoutant de pouvoir occuper une place légitime. Les appelants y exploitent les valeurs de l'écoute téléphonique associative pour en pervertir le déroulement et en saper les fondements. Ils se répartissent alors en deux catégories, les manipulateurs et les dépendants. Les manipulateurs prennent plaisir à inventer une histoire de toutes pièces et à embarquer les écoutants dans leur fantasme. Ils détournent à leur profit le devoir d'écoute et le caractère actif de celle-ci pour élaborer un récit qui amène l'écoutant en un lieu où il ne devrait pas être, soit délibérément, soit inconsciemment (lorsqu'ils sont eux-mêmes enfermés dans leur pathologie). Une forme particulière de manipulation est constituée par les « phonophiles », particulièrement lorsque c'est une écoutante qui répond. Les phonophiles décrivent ce qui semble être une demande de détresse pour petit à petit rendre perceptible qu'ils se livrent simultanément à un acte sexuel.

Les « dépendants » sont différents. Ils appellent régulièrement le poste pour dire leur détresse, et finissent par devenir accrochés à cette forme de parole. Ils mettent les écoutants dans une posture impossible, puisque la crise ne peut par définition devenir chronique. L'écoute active s'interdit de déborder vers le soutien (la notion de suivi est considérée comme relevant du champ des psychologues professionnels). La répétition incessante d'un discours qui n'avance pas mine la foi des écoutants dans la force performative et thérapeutique de l'énonciation. Elle remet en question l'efficacité de l'espace et de la situation de parole qu'ils s'efforcent de bâtir. Les dépendants deviennent des habitués du poste. Certains connaissent les horaires de chaque écoutant et tous les écoutants les ont eu au bout du fil à tour de rôle, souvent plusieurs fois.

Ces différentes catégories d'appels et d'appelants déviants sont régulièrement évoqués dans les discussions informelles et les groupes de partage. Ils contribuent à l'expérience commune des postes. Ils mettent à l'épreuve les normes de l'écoute et les compétences des écoutants. Les comportements correspondants finissent par constituer des catégories et des dénominations propres à l'association: « dépendants », « phonophiles » et autres « suicidants ». Si ces catégorisations issues de l'expérience des écoutants sont constitutives de leur identité collective d'écoutants, elles menacent potentiellement leur action d'une forme d'usure. Projeter l'appelant dans des types, c'est généralement risquer de se fermer à tout ce que son appel peut faire surgir de singulier. Or le travail des psychothérapeutes dans les groupes de partage vise aussi à rafraîchir la capacité d'écoute des bénévoles, en retravaillant collectivement leurs expériences les plus difficiles. Ces groupes risquent donc d'être envahis par la production de récits ayant traits aux manipulateurs et au dépendants. Un clivage peut se constituer au sein du groupe de partage entre une communauté d'écoutants soudée autour de cette expérience commune, et un psychothérapeute qui cherche à les faire se distancier de ces cas génériques constitutifs de leur solidarité de groupe. Certains psychothérapeutes se plaignent de cette dérive et des difficultés qu'ils rencontrent à recadrer des groupes une fois qu'ils commentent des appels de phonophiles.

Mais le rapprochement des écoutants et des psychologues de partage est aussi l'occasion d'une discordance créatrice, qui permet l'émergence de nouvelles règles pour l'écoute. Plusieurs psychologues considèrent comme une contribution forte du travail effectué en groupe de partage, que les écoutants soient parvenus à accepter d'arrêter certains appels plutôt que de les subir. Ce déplacement se traduit par la prescription de nouvelles conduites d'écoute, et touche directement à l'objet de l'activité. Le service rendu par l'association n'est

plus une écoute universelle obligée, mais un compromis entre l'éthique de l'association et des règles pour déterminer les appels pour lesquels prolonger l'appel est inutile⁵.

Le travail d'élaboration qui résulte de la confrontation du groupe d'écotants et du psychologue peut s'orienter aussi vers une réinterprétation radicale d'appels très dérangeants pour les écotants. Les écotants d'un poste régional étaient ainsi minés par un habitué qui téléphonait vingt fois par jour, parfois de manière très agressive, pour demander « comment ça s'appelle quelque chose dans lequel on met de l'eau et qui a un pied et qui est en verre ? », et raccrocher une fois qu'on lui a répondu « un verre ». Ces appels constituaient une épreuve particulièrement pénible. D'un côté la répétition des appels assimilait l'appelant à un « dépendant », dont nous avons vu qu'il nie à la fois l'objet même de l'activité et la croyance des écotants dans l'efficacité de leur propre pratique. Le caractère particulièrement ordinaire et quotidien des demandes venait redoubler ce malaise, mettant les écotants en position d'aide domestique à distance. La qualification de l'appelant par le psychologue sur la base de son activité professionnelle (Un diagnostic probable de maladie d'Alzheimer), a orienté le groupe de partage vers une requalification de l'appelant pertinente par rapport à l'activité des bénévoles. Ses appels sont alors perçus comme émanant d'une personne dans une grande solitude, et qui s'efforce de lutter contre un monde qui s'en va. Dès lors plus ses demandes sont ordinaires, et plus elles sont le symptôme de sa grande détresse. Ainsi réinterprétés, de tels appels relèvent légitimement de la mission de l'association, et les bénévoles peuvent les traiter avec moins d'irritation. Dans ce cas, l'objet de l'activité et les normes de la pratique qui ne sont pas directement redéfinies. Leur plasticité est mise à l'épreuve pour permettre que certaines catégories d'appel soient requalifiées comme pertinentes.

2.4 L'écoute distribuée

Si l'on considère l'action d'écouter un appel de détresse, son déroulement ne peut être assigné à un lieu, un moment, un sujet uniques. Certes elle commence dans le poste local, par un appel de détresse adressé à l'écotant en tant que porte-parole de l'association. Celui-ci est ainsi constitué en sujet de l'écoute, et il s'efforce de collaborer avec l'appelant pour faire de l'appel un appel convenablement traité, relativement à l'éthique et la mission de l'association. Mais ce dialogue autour de la souffrance d'autrui crée aussi une souffrance chez les écotants eux-mêmes. L'écoute se poursuit donc au-delà de cette conversation initiale. L'écoute active requiert un réglage fin de la distance au public, où il faut être assez ouvert (et donc vulnérable) pour entendre ce que l'autre dit, mais pas trop (pour ne pas risquer de ne plus entendre que sa propre souffrance, entrée en résonance avec celle de l'appelant). Il est donc nécessaire que l'association aide des écotants bousculés à rafraîchir leur disponibilité et désencombrer leur écoute des scories incorporées de leur propre biographie, constamment interpellée par les appels de détresse. L'écoute devient l'enjeu d'un long processus collectif, étalé dans le temps et l'espace, où l'expérience vécue de l'écotant est évoquée, rejouée, ressassée, réinterprétée dans un dialogue constant avec les autres acteurs. Ce processus se déploie depuis l'échange à chaud qui suit l'appel avec les écotants dans le poste au travail collectif des groupes de partage, qui mobilise autour d'évocations particulièrement douloureuses d'autres écotants et des psychologues professionnels.

En ce sens s'il y a un sujet de l'écoute, il est collectif. Interroger un écotant sur son expérience c'est écouter un sujet qui rend très perceptible le fait qu'il parle à plusieurs voix,

⁵ Du côté des psychologues cela concerne les manipulateurs et les phonophiles les plus manifestes, comme les appels relatifs à certaines pathologies. L'écoute active n'est pas nécessairement une source de progrès pour certains types de schizophrènes.

celles qu'il a mobilisées au fil de ses différentes écoutes, et celles que lui ont renvoyé les autres écoutants et les psychothérapeutes⁶. C'est moins un écoutant qui écoute, qu'un système. C'est l'association tout entière qui écoute, par le travail collectif, organisé et équipé mis en place pour traiter les appels. Peut-on dès lors envisager d'étendre le paradigme de la cognition distribuée et de parler d'écoute distribuée ?

Avec l'écoute, ce ne sont pas des informations qui circulent et des représentations qui sont transformées. L'action n'est pas déclenchée et pilotée pas la disponibilité visuelle ou auditive de données. De l'écoute des appels difficiles dans le poste associatif à leur évocation dans les groupes de partage, c'est l'émotion qui est mise en mots et qui circule. Cette émotion témoigne de la manière dont l'écoutant est affecté par son activité téléphonique compassionnelle. En remettant en récit et en paroles, en présence d'autres bénévoles, la manière dont ils ont écouté des appels téléphoniques marquants, les écoutants affectés laissent filtrer des indices de leur émotion pour des destinataires compétents à les déceler et à les traiter comme tels. Dans le cas des psychothérapeutes cette compétence découle de leur expertise professionnelle. Dans le cas des écoutants bénévoles, elle est constituée par leur pratique de l'écoute active, qui les a justement aguerris à repérer les saillances où l'émotion se fait jour dans le dialogue, et qui sont l'occasion de retourner au locuteur des paroles qui agissent, qui le font « travailler » dans sa manière d'être affecté et encombré par ses expériences précédentes. C'est le surgissement et la perception de ces marqueurs émotionnels dans le flux verbal qui déclenche immédiatement la réaction des auditeurs. Leur appréhension mobilise différentes compétences, compétences perceptives, lorsqu'un mot ou un changement de prosodie signalent l'émotion (la coordination relève alors encore du modèle perception-action), compétences interprétatives, lorsqu'un mot ou un tour de parole signale une contradiction ou un décalage avec ce qui a été dit auparavant, compétences conversationnelles, lorsque l'émotion vient brouiller l'ordonnement séquentiel habituel des conversations (par exemple dans le cas des longs silences, qui jouent un rôle central dans le traitement et l'évaluation des appels de détresse).

Ce processus interactionnel est sous-tendu par la métaphysique de l'intériorité, qui caractérise la « topique du sentiment » (Boltanski, 1993). Le surgissement de l'émotion est censé témoigner de l'expression d'une vérité, celle du cœur. L'émotion devient dès lors susceptible d'être projetée. Le locuteur et son auditeur sont mis en relation et se parlent « de cœur à cœur ». L'émotion transportée dans ces conditions est le moteur d'une transformation dans la manière dont chacun des protagonistes est concerné et affecté par l'appel publiquement raconté, dont les effets se réverbèrent sur l'ensemble de leur expérience de l'écoute, sur la manière dont l'écoute de la souffrance d'autrui les a laissés globalement affectés. L'ensemble des écoutes passées est relu et réinterprété à travers les récits oraux et publics de certains appels difficiles, et les prises à l'émotion que ceux-ci suscitent. Le réglage de la distance affective à la souffrance d'autrui devient un accomplissement collectif (qui ne réside en particulier pas « dans la tête » de l'écoutant concerné au premier chef), organisé autour de l'évocation répétée des appels marquants. Le travail sur soi est équipé et distribué : il s'appuie sur des collectifs (ceux que forment les autres écoutants, qu'ils soient présents dans le poste en tant que pairs, ou comme formateurs, lors des doubles écoutes, et les groupes de partage qui rassemblent pairs bénévoles et thérapeutes professionnels), des règles (la charte qui exprime l'éthique et les valeurs des associations, des « techniques » d'écoute, des dispositifs de codage et d'évaluation des appels, des appuis pour l'action (un poste aménagé qui constitue l'habitat de l'écoute), des technologies symboliques (les conversations en

⁶ Combiné à leur souci de l'anonymat et du secret, ceci a eu pour conséquences de donner prise à des critiques dénonçant le caractère apparemment sectaire de leur collectif et de leur pratique.

situation de dialogue avec un appelant en crise, les mises en mots publiques des écoutes difficiles dans les groupes de partage), des technologies de communication interpersonnelle (le téléphone).

S'il paraît légitime d'étendre le paradigme de la cognition distribuée à l'écoute des appels de détresse que nous étudions ici, il subsiste néanmoins plusieurs différences notables. La première concerne les finalités des deux types d'activité. Le paradigme de la cognition distribuée décrit la production et la stabilisation de représentations partagées comme conséquence de l'activité d'un collectif distribué. La notion d'écoute distribuée rend compte de la production et la stabilisation de dispositions individuelles chez des personnes (la capacité des écoutants à produire une « écoute active »). Cette différence trouve en partie son origine dans le traitement de la mémoire interne des acteurs et des artefacts sur lesquels s'appuie la coordination.

Dans la cognition distribuée, les mémoires internes des acteurs sont comparées à des mémoires d'ordinateur, avec une mémoire vive et une mémoire à long terme. Moyennant une certaine charge cognitive, celles-ci sont effacées et réinscrites au gré de l'activité et des données qu'elle rend disponible. La mémoire interne des participants est réversible, et les données mobilisées toujours disponibles : elles sont simplement plus ou moins saillantes selon qu'elle sont dans l'une ou l'autre des deux mémoires, selon le déroulement de l'activité. Dans le cas de l'écoute distribuée, la mémoire dont il s'agit est la mémoire accumulée du travail compassionnel, une expérience de la souffrance d'autrui, expérience qui a affecté l'écoutant jusque dans son corps. Chaque évocation de cette expérience fait rejaillir l'émotion sédimentée dans la mémoire, dans le cadre d'une mise en mots et d'une mise en scène où cette expérience est réélaboree collectivement. Ces moments de partage sont pensés et organisés pour permettre, par un travail d'interprétation et de discussion à plusieurs, une reconfiguration irréversible de la manière dont a été incorporée l'expérience des écoutants. Une fois ce travail de réécriture collective accompli, les états antérieurs de concernement par les appels de détresse deviennent inaccessibles.

Cette différence dans le traitement de la mémoire trouve un écho dans la manière dont sont construites dans les deux cas l'articulation entre artefacts et coordination. Dans la cognition distribuée, la coordination s'appuie sur des artefacts cognitifs, des supports d'inscription qui jouent le rôle de mémoires externes. Dans l'écoute distribuée, la coordination s'appuie sur la production d'évocations narratives des appels difficiles, artefacts éphémères de parole soumis à l'écoute active et la vigilance (relativement au surgissement d'une intériorité par la médiation de l'émotion) d'autres écoutants ou de psychothérapeutes, dans des contextes variés de discussion et de partage. Cognition distribuée et écoute distribuée reposent donc sur des modèles très différents de l'acteur, de ses compétences et son outillage, d'ordre cognitif et informationnel d'un côté, interprétatif et narratif de l'autre.

Comme pour d'autres organisations, les conditions dans lesquelles s'exercent ces activités associatives changent, de sorte que la question de leur développement devient cruciale. Ces changements peuvent être extérieurs à l'association, comme par exemple le développement de nouvelles thérapies moléculaires qui font du SIDA une maladie presque chronique dans le cas d'une association de bénévoles accueillant les malades (Weller, 2002). Ils peuvent être internes, comme ici : l'association s'est engagée dans l'expérimentation d'une nouvelle médiation technique pour les appels de détresse, par internet et le courrier électronique, et qui est l'occasion de remettre en jeu tous les compromis qui stabilisaient l'écoute téléphonique distribuée. Comment comprendre dès lors le potentiel de développement d'un collectif

distribué ? Qu'est ce qui dans la distribution de ce collectif et de ses manières de faire conditionne son évolution potentielle ? D'autant que certains auteurs ont considéré que le paradigme de la cognition distribuée se prêtait plus difficilement la théorie de l'activité à rendre compte de la manière dont l'action organisée était susceptible de se développer (Nardi, 1996).

3 Du téléphone au courrier électronique

3.1 La mise en place d'une expérimentation Internet.

A partir de 2001, l'association a décidé de s'engager dans la mise en place d'une expérimentation d'accueil électronique de la détresse. Une personne en état de crise et potentiellement suicidaire peut ainsi se connecter au site de l'association (qui auparavant n'en constituait qu'une simple vitrine), et adresser une expression de sa souffrance, par courrier électronique. Les écoutants et les cadres évoquent aujourd'hui deux raisons principales pour justifier cette initiative. Ils étaient préoccupés par l'usure et le vieillissement des bénévoles. Ils s'inquiétaient de recevoir de moins en moins d'appels de détresse provenant des jeunes. Cette incapacité du service rendu par l'association à toucher les jeunes touche le modèle de la démocratisation de l'écoute sur laquelle est basée leur mission d'utilité publique. Cette question est d'autant plus sensible que, depuis le milieu des années 90, les politiques publiques ont été réorientées vers l'exclusion, appréhendée sur le mode subjectif de la souffrance produite par des configurations sociales. Ce traitement de la question sociale se focalise sur l'écoute comme moyen de traiter la souffrance, et fait du mal être sur les jeunes sa cible privilégiée (Fassin, 2004).

La diffusion d'internet et le développement d'une sociabilité électronique dans laquelle les jeunes jouent un rôle prépondérant conduit plusieurs associations en Allemagne et en Grande-Bretagne à se lancer dans des démarches de traitement de la détresse par internet. L'association Helpline avait elle-même reçu des courriers électroniques de détresse, postés sur la rubrique « contactez-nous » de leur site internet. Internet est apparu à certains « modernisateurs » à l'intérieur de l'association comme un moyen de résoudre les problèmes de l'association. Non sans opposition. Une fraction des écoutants conteste qu'un accueil par courrier électronique soit compatible avec la charte et les valeurs de l'association. De plus beaucoup de militants souvent âgés sont effrayés par l'univers internet et les compétences informatiques requises. Lorsque la question de la généralisation de l'expérimentation internet se pose, lors du congrès de l'association qui se tient à Clermont en 2003, elle n'est pas mise à l'ordre du jour. Un compromis est proposé. Il consiste à prolonger l'expérimentation jusqu'au congrès suivant. Selon un des promoteurs de l'expérimentation, s'ils avaient cherché à mettre la décision au voix à cette occasion, celui-ci aurait sans doute été défavorable à la mise en place définitive d'un accueil internet.

L'expérimentation constitue un effort délibéré pour adapter l'organisation, ses buts et ses procédures à une nouvelle configuration socio-technique, et cet effort vient « d'en haut ». L'expérimentation crée d'ailleurs un précédent puisqu'il s'agit du premier projet « interpostes »⁷. Ceci est en partie justifié par la question posée au groupe d'évaluation, celle

⁷ Le projet mobilise sept postes volontaires, qui acceptent de traiter les courriers électroniques qui arrivent au siège, de participer à un travail de formation lors de groupes de partage spécialisés sur la question du courrier électronique, et qui sont tenus au niveau fédéral, qui se tiennent souvent à Paris, et de voir les réponses qu'ils produisent mises à disposition du groupe d'évaluation de l'expérimentation internet, lui aussi piloté au niveau fédéral.

de la conformité de l'écoute sur internet avec la charte de l'association, dans la mesure où c'est l'instance fédérale qui est garante de la charte. C'est aussi une source d'inquiétude quant à une éventuelle généralisation, car il semble à beaucoup que l'indépendance des postes régionaux serait remise en question avec internet. Enfin l'expérimentation constitue une charge en plus pour les écoutants volontaires. Elle n'est pas négligeable. Entre 2001 et 2003, l'association, qui n'avait fait aucune publicité, recevait typiquement cinq à huit mails par jour, soit 3 à 5 heures de travail pour les bénévoles volontaires⁸.

Dans ce contexte de débat, il n'est pas surprenant que l'activité du groupe d'évaluation de l'expérimentation d'écoute de la souffrance sur internet s'oriente non seulement vers la question de montrer que l'écoute électronique est compatible avec l'éthique de SOS, mais cherche aussi à déterminer s'il est possible de continuer à travailler avec la même structure. Le groupe d'évaluation a pour mission de vérifier si la démarche d'appeler détermine l'activité, plus que le médium employé pour exprimer sa souffrance. Le choix préalable d'appeler « écoute » le traitement des courriers électroniques, « appelants » ceux qui les ont envoyé, et « écoutants » ceux qui y ont répondu rend manifeste cette orientation préalable de l'évaluation. En suivant le travail accompli par les acteurs pour adapter l'activité de traitement des courriers électroniques aux normes et aux procédures développées dans le cadre de l'écoute téléphoniques on peut repérer deux tensions, l'une relative à l'apprentissage organisationnel de l' « écoute distribuée » pour les courriers électronique, l'autre, plus profonde, liée à une profonde transformation dans la socialisation de la souffrance et qui dépasse.

3.2 Adaptations sous surveillance du modèle de l'écoute distribuée : la co-évolution des dispositifs techniques et des modalités collective de l'aide aux écoutants.

Le modèle de l'écoute distribuée s'organisait autour de la représentation d'un écoutant à son poste téléphonique, autonome et seul responsable du traitement de l'appel incident. Cet écoutant agissant est aussi un écoutant souffrant, de par son exposition à la souffrance d'autrui, pour lequel l'organisation a mis en place un processus d'aide collective. Les récits que produisent les écoutants à propos de leur expérience individuelle sont ressassés et travaillés, après coup, avec d'autres écoutants et des psychologues. L'écoute distribuée s'est construite autour d'un artefact particulier (ce récit oral de leur souffrance produit par les écoutants), de compétences interprétatives partagées et d'une organisation sociale adaptée à cet « artefact » éphémère mais répétable.

L'introduction du courrier électronique constitue une remédiation de l'écoute distribuée. La coordination s'appuie désormais sur un artefact parfaitement stable et reproductible, archivable et partageable. Parce que les courriers électroniques constituent une inscription, et que celle-ci peut facilement être imprimée sur papier, ils font trace, et tout particulièrement trace de l'appel. Ce n'est donc plus le récit de l'écoutant à propos de son expérience d'écoute qui est susceptible d'une régulation collective dans le cadre de l'association, c'est la matière langagière de l'appel lui-même qui, par sa propension à être partagée et à devenir publique, peut et doit être traitée collectivement. Dans la mesure où les écoutants engagés dans l'expérimentation cherchent à conserver les fondements organisationnels de l'écoute distribuée (chartes et normes d'interprétation et de traitement des appels, groupes de partage, etc.), on peut repérer plusieurs points où l'organisation de l'écoute distribuée est mise en tension par le fait que les coordinations s'appuient sur des inscriptions. Avec le temps,

⁸ Qui s'ajoute à leur 20 à 25 heures mensuelles d'écoute téléphonique.

certaines de ces tensions se traduisent par des adaptations locales de l'organisation, relevant de ce que Hutchins appelle « design local » de la structure sociale (Hutchins, 1995).

Adaptations locales au niveau des postes d'écoute

Pour les postes engagés dans l'expérimentation, le traitement des courriers électroniques par les écoutants volontaires constitue une charge de travail supplémentaire. Au début de l'expérimentation, l'association recevait régulièrement cinq mails par jour environ. Cela représente un après midi ou d'une soirée de travail pour les écoutants mobilisés. Le traitement d'un courrier électronique prend quinze à trente minutes en moyenne. Il est fréquent pour les écoutants de passer une heure ou plus sur les courriers difficiles. Ils impriment en général le mail pour mieux le manipuler. Cela permet de surmonter le choc initial que constitue sa première lecture et de s'imprégner par des lectures successives, en allant et venant dans le poste avec le papier. Trois postes qui avaient assez d'écoutants volontaires ont institué une pratique de traitement des courriers électroniques en binôme, ratifiée ensuite par le groupe d'évaluation. Les écoutants lisent et traitent à deux les courriers électroniques incidents, même si cette procédure est plus longue⁹ Cette forme de socialisation des écrits électroniques aide à surmonter l'effet de « sidération » qu'induisent les écrits de souffrance. Cette pratique de lecture à deux s'apparente pour eux à la situation de double écoute des appels téléphoniques. Elle peut apparaître comme une élaboration de celle-ci adaptée au traitement de l'écrit.

Par ailleurs, certains écoutants commencent à exploiter la stabilité de la trace que constitue l'impression des e-mails, pour s'accommoder de la charge qu'ils constituent et qui augmente lentement¹⁰. Ils emportent les courriers électroniques les plus difficiles pour les traiter chez eux et envoient la réponse du poste le lendemain matin. Les murs du poste associatif ne constituent plus une enceinte étanche à la circulation des paroles engagées dans l'« écoute ». Celle-ci déborde du lieu où elle était jusque-là confinée. Le bureau et le groupe d'évaluation sont réticents à ces pratiques, qui accroît le risque de non respect de la confidentialité. Ces usages restent cachés et locaux. Les écoutants se justifient en affirmant avoir développé des routines appropriées pour que leurs proches n'aient pas accès à ces papiers sensibles.

L'écoute déborde également des postes régionaux à cause des propriétés des logiciels de courrier électronique, et de l'organisation choisie pour le traitement des e-mails. L'expérimentation internet a été décrite par ses animateurs comme la première expérimentation « interpostes », dans une association où les postes régionaux jouissent d'une autonomie jalousement surveillée. Celle-ci repose largement sur le fait qu'il y a des numéros d'accès différents suivant la région. Cela permet aux appelants de ne payer que des communications locales. Avec le dispositif expérimental mis en place, il n'y a qu'un unique accès Internet, le site de l'association. Les e-mails qui y sont déposés sont ensuite redistribués au poste qui est actif ce jour là. Le serveur n'est pas géré directement par la fédération¹¹, mais l'aiguillage des courriers électronique est quand même centralisé, et géré par des règles globales. Les postes qui participent à l'expérimentation sont mobilisés par tranches d'une journée, à tour de rôle. A leur arrivée, les écoutants relèvent les mails déposés sur le site dans les 24 heures précédentes, et qui ont été rendus anonymes et transférés sur une adresse de messagerie propre au poste régional. Ils ont 24 heures pour répondre. Le choix de ne

⁹ Quand l'un compose une réponse après que les deux écoutants se soient partagés les courriers électroniques à traiter, et que le second discute et amende cette réponse après coup.

¹⁰ De cinq courriers par jour en moyenne, l'association est passée en dix huit mois à huit courriers par jour.

¹¹ Il est pour l'instant géré dans un poste parisien, par un bénévole particulièrement compétent en informatique.

mobiliser qu'une journée un poste (plutôt qu'une semaine ou un mois) est conditionné par l'expérience collective acquise dans le cadre de l'écoute téléphonique. Selon le principe qu'il ne faut pas favoriser la construction de relations téléphoniques personnalisées et de formes de dépendance téléphonique, les cadres de l'association qu'il était préférable que différents écoutants traitent les emails successifs d'un même appelant.

Cet effort pour régler la distance entre les bénévoles et le public à partir d'évaluations et de prescriptions ancrées dans l'usage du téléphone conduit dans le cas du courrier électronique à un effet nouveau et radical de mise en visibilité des pratiques mises en œuvre dans chaque poste. Il tient une fois encore à la stabilité des traces email, organisées en archives électroniques dans les logiciels de messagerie. Lors d'échanges multiples avec un appelant, les bénévoles de permanence ont accès à l'historique des e-mails. Ils sont pour la première fois en mesure de voir directement les autres bénévoles postes répondent à des sollicitations de personnes en détresse et surtout comment les écoutants *des autres postes* répondent. Cette mise en visibilité produit maintes comparaisons et évaluations mutuelles. Les écoutants, pas toujours mécontents de voir ce qui se passe ailleurs, commencent à attribuer à chaque poste régional un style de réponse, qu'ils commentent entre eux. Cette publicisation du traitement de chaque poste est particulièrement forte au niveau du groupe d'évaluation, qui a accès à tous les e-mails et leurs réponses. Ceci pourrait permettre la mise en place de modalités nouvelles de prescription et de contrôle, dont le principe est vivement débattu dans le cadre de l'expérimentation. L'activité d'accueil par courrier électronique est différemment dirigée et adressée vers le collectif des écoutants.

Les groupes de partage

Le papier constitue un point d'appui pour des activités collaboratives (Sellen et Harper, 2002). Il suffit d'imprimer les courriers électroniques pour en disposer sous une forme tangible. Sur ce support, les écoutants peuvent les emporter par devers eux, donnés à d'autres, lus en commun, annotés, etc. L'accessibilité que donne l'impression aux appels met en tension l'organisation et le déroulement des groupes de partage, dans la mesure où la plupart des écoutants y viennent avec leurs messages.

La possibilité de voir les appels et les réponses place les psychologues dans une position nouvelle « ils avaient amené ce que les personnes avaient écrit. Donc, c'était la première fois que j'avais affaire à ce que les gens me disaient, leurs demandes, sans le filtre de l'écoutant » (une psychothérapeute). La dynamique des rôles est profondément affectée. Les psychologues deviennent spectateurs à distance de la souffrance des appelants, à laquelle ils peuvent réagir en mobilisant leurs compétences professionnelles. Comme le remarque un écoutant, l'écrit possède la propriété paradoxale de pouvoir être détaché de son auteur, être reproduit et passé de main en main, être lu et relu, tout en conservant néanmoins « une association entre l'écrit et la personne qui l'a écrit ». Les psychologues sont du même coup en mesure d'évaluer la réponse des écoutants. Les écoutants ne sont plus protégés par la distance qu'introduit leur mise en récit de ce qui s'est passé à l'écoute, et se trouvent plus vulnérables aux éventuels jugements et prescriptions des psychologues et des autres écoutants du groupe de partage. De fait, surtout au début de l'expérimentation certains groupes de partage ont connu de telles dérives : « au début ils lisaient les messages et vu qu'il y avait plusieurs postes, bon bah, chacun donnait son avis mutuellement, c'était presque un lynchage et je trouvais cela vraiment courageux, je leur ai même dit » (un écoutant).

Le travail mené au sein des groupes de partage et du groupe de travail pour résorber ces tensions s'est traduit par un recentrage sur le traitement collectif des réponses, à travers l'élaboration locale d'une pratique adaptée. Elle consiste à demander à l'écouter de lire à haute voix l'e-mail et sa réponse. Ce dispositif vise, en « de travaillant sur la dimension orale du message », à retrouver le ressenti de l'écouter dans ses paroles et sa mise en récit, en mobilisant à nouveau les compétences à reconnaître l'émotion dans l'expression orale développées dans le cadre de l'écoute téléphonique (et on insiste « quand il y a quelque chose qui accroche l'oreille »). Ceci permet ensuite à la discussion de se concentrer plus sur l'écouter, et le sens qu'il a souhaité donner à sa réponse, et moins sur la souffrance propre de l'appelant et la manière dont elle est traitée. La mise en parole opérée par la lecture publique à voix haute est une manière d'éveiller le texte, de le faire vivre : « on essaie de réintroduire quelque chose d'une certaine subjectivité, non pas de la subjectivité de celui qui a écrit le message, mais de celui qui en est le dépositaire et qui en restitue quelque chose dans le fait de le parler et de le dire, de le transmettre à l'autre parce qu'il est traversé aussi par ce message » (un psychologue de partage). Cette mise en situation constitue un compromis entre le récit à haute voix par l'écouter de son ressenti (dans le cas des appels téléphoniques) et la lecture muette par les participants des courriers électroniques (où chacun se retrouve interprète, critique et juge, et qui contribue aux dérives précédentes). En mobilisant la compétence d'écoute auditive des participants (et en s'appuyant donc sur l'expérience acquise dans le cadre de l'écoute téléphonique) elle les réinscrit aussi dans leur compétence d'écouter bénévoles mais expérimentés, susceptibles de faire contrepoids à l'expertise professionnelle du psychologue, auquel le recours à la seule lecture visuelle risquerait de conférer un trop grand poids. Ce dispositif de socialisation de l'écoute a été initialement le résultat d'une adaptation locale et a ensuite diffusé dans plusieurs groupes de partage via le groupe d'évaluation. Ainsi stabilisé, il est présenté comme une « technique » par les psychologues qui l'emploient.

Avec le courrier électronique, l'activité des écoutants devient donc visible sur le mode de l'inscription et non plus du récit. Le traitement distribué des courriers électroniques est comme enchâssé dans le processus d'écoute distribuée mise en place dans le cadre de l'activité téléphonique, circulant dans les mêmes lieux et mobilisant les mêmes participants, les postes, la formation les groupes de partage. Les formes de collaboration se réorganisent autour des supports écrits, et des prises que ceux-ci offrent au travail en commun dans les situations d'aide mutuelle. Ces reconfigurations n'apparaissent pas si dramatiques au groupe d'évaluation que l'activité de traitement des courriers électroniques ne puisse elle-même être qualifiée d' « écoute ».

La remédiation de l'écoute distribuée par le courrier électronique conduit à une co-évolution des manières de faire et de l'organisation sociale de l'activité. Cette co-évolution s'appuie sur le passé de l'association, c'est-à-dire l'organisation et les outils mis en place pour traiter les appels téléphoniques, et la charte, les normes, les valeurs et les critères permettant de qualifier les appels et l'activité téléphoniques. La « technique » de lecture à haute voix dans les groupes de partage témoigne de ce type de compromis entre un effort global pour penser et transformer l'activité, et des pratiques, savoir faire et valeurs ancrées dans l'activité au jour le jour des écoutants.

4. Du téléphone à l'internet, deux formes de relations à la souffrance d'autrui

Le passage au courrier électronique ne peut être réduit à la remédiation du travail collectif de formation et d'entraide des écoutants qui caractérise l'écoute distribuée. Le courrier

électronique constitue une médiation nouvelle entre l'association et la société, entre les écoutants et les personnes qui souffrent. Le développement de conventions nouvelles définissant ce qui constitue un traitement approprié des courriers électroniques en est une conséquence. Le fait de s'adresser à un public d'internautes a également des effets profonds sur l'expression de la souffrance et la force avec laquelle celle-ci interpelle les écoutants. Parce qu'elle est socialisée autrement, on peut dire que c'est une souffrance autre qui se fraie un chemin électronique vers les écoutants. Cette question est éludée dans le modèle de la cognition distribuée, pour laquelle l'« extérieur », le « réel » est toujours donné et lisible dans un cadre et avec un format prédéfini. Le rivage vu du bateau de guerre que décrit Hutchins, n'est qu'une suite de repères possibles, appréhendable avec les mêmes instruments, même si cette lecture est plus ou moins difficile et peut motiver une redistribution de l'activité au sein de l'équipe de navigation (Hutchins, 1995). Ce n'est plus le cas ici.

4.1 Du courrier électronique comme « bouteille à la mer » à sa constitution comme interpellation

L'association s'engage publiquement sur son site à rendre anonymes et à lire tous les courriers électroniques qu'elle reçoit, et à répondre sous quarante huit heures au plus. L'analyse du corpus des courriers électroniques montre qu'en dépit de cet engagement contractuel, les auteurs ignorent ou feignent d'ignorer si leurs courriers électroniques seront lus et quand ils seront lus. Ils traitent le problème que leur pose cette incertitude réelle ou jouée en configurant leurs textes pour que leur production et leur envoi paraissent constituer une fin en soi. Le fait que ces messages soient lus semble rester secondaire, même s'il est clair qu'une réponse serait appréciée. Les écoutants, et parfois les appelants, emploient la métaphore des « bouteilles lancées à la mer » pour décrire ces emails.

Cette posture se traduit par deux types d'email très différents. Les premiers sont en général des textes très courts. Un exemple typique¹², intitulé de manière très caractéristique « pas grand chose » (en objet du mail), déploie une souffrance certainement profonde en quelques lignes seulement : « Je ne sais pas si je fais bien d'écrire, j'ai une vie moyenne, un petit garçon que j'adore, mais rien d'autre, je m'ennuie à mourir, je cherche désespérément quelqu'un à qui parler mais toujours rien je n'ose pas, je crois que je m'habitue mon nom c'est [...], il me reste un écran et des mots qui défilent bref je ne veux pas vous faire perdre votre temps qui doit être précieux. bye ». L'expression est suffisamment concise et ramassée, pour que le message se réduise à être le signe d'une intense souffrance personnelle, dont l'expression paraît se suffire à elle-même. La clôture du texte sur lui-même est renforcée par les formules de politesse finales, qui évoquent une réponse possible mais minimisent la légitimité de la douleur exprimée à pouvoir se constituer en droit à interpeller autrui. Il n'y a pas là matière à urgence qui justifie de solliciter l'aide d'inconnus. D'ailleurs, prendre en compte comme le fait le message cité les contraintes de temps et les intérêts de ses interlocuteurs potentiels, constitue un des dispositifs conventionnellement utilisés pour négocier la fin d'une conversation (Schlegloff et Sacks, 1973).

Le deuxième type de messages se caractérise au contraire par de longs textes électroniques, qui proposent de véritables coupes transversales dans des strates biographiques. La peine, la douleur, la dépression, y sont réinscrites dans des histoires de vie, reliées à des événements s'étendant sur de longues périodes de temps. A cette jeune femme qui relate sur deux pages

¹² Les messages cités ici sont des reconstructions effectuées à partir de messages réels, afin de préserver la confidentialité de ceux-ci, tout en donnant au lecteur une idée plus précise des types de courriers électroniques que traite Helpline.

un itinéraire familial marqué par la mort et le suicide, sa maladie et les agressions d'ordre sexuel dont elle a été l'objet, l'écouter de l'association répond en évoquant fort justement le « parcours de souffrance » auquel sa lecture vient de la confronter. La souffrance est mise en intrigue. Son récit rend lisible une progression narrative et incorpore des interprétations, des explications plus ou moins abouties ou explicites. La composition de l'email est présentée comme un travail sur soi, et le plaisir de l'écriture prend des formes ostentatoires, par exemple à travers le soin pris dans certains cas à marquer toutes les ponctuations. Plus le travail de l'écriture est mis en scène, plus il postule une coupure entre écriture et lecture¹³. Le texte est adressé, mais le travail d'écriture est prééminent : « Ca délecte la parole en quelque sorte, ça la désinhibe, mais ça la délecte aussi ». A l'inverse de la psychanalyse dont la matière brute est une parole adressée (au thérapeute) et à l'inverse du téléphone, où « la satisfaction est directement prélevée sur l'autre », il y a dans le cas du courrier électronique « une satisfaction du style, de l'écriture, de l'expression juste » (selon un psychologue de partage), une satisfaction qui reflue vers l'auteur et rend moins essentielle la présence du lecteur.

Dans ces deux types de courrier électronique, le désir de réponse se manifeste paradoxalement par l'effort accompli par l'auteur pour le cacher, c'est-à-dire pour mettre à distance l'éventualité d'une réponse, et nier qu'un email de détresse ainsi adressé fasse demande et vaille comme interpellation. La thématization de l'urgence établit malgré tout un pont fragile entre écriture et lecture. L'urgence permet de présenter les courriers électroniques comme relevant d'une impérative nécessité intérieure, dictée par la souffrance qui justifie leur écriture sous une forme relativement directe et la nécessité de les adresser sur un site spécialisé : « les messages sont très bruts, bruts de pomme ! Ils sont livrés comme ça dans une espèce d'urgence à dire les choses » (un écoutant). Dans la mesure où la réponse est différée, cette urgence fait question du côté de l'écouter, d'autant que la légitimité de sa posture tient à la justesse de son traitement de la souffrance. Les écoutants s'interrogent continuellement sur le fait que leur réponse n'arrivera et ne sera lue qu'un ou deux jours plus tard, et trouvera probablement l'auteur du message dans un autre état d'esprit, voire pas du tout : « ça m'a touché parce que j'avais l'impression qu'il allait se suicider derrière son écran ... il a lancé cela dans l'infini et puis bon je l'ai pris en plein visage et puis on est devant ce message, on se dit peut-être qu'il n'y aura pas de réponse parce qu'il s'est suicidé » (un écoutant). Le délai entre l'email initial et la réponse est rassurant parce qu'il permet de digérer le choc du message, mais il est inquiétant parce qu'il remet en question la pertinence même de la réponse et l'activité d'écoute. Le problème est amplifié par le fait que beaucoup de réponses ne sont pas suivies d'un nouveau mail de l'appelant. Lorsque c'est le cas, c'est le plus souvent un autre écoutant qui répond à son tour. Il est donc exceptionnel pour le répondant de pouvoir apprécier en quoi sa réaction est traitée par l'appelant comme une réponse.

Le problème posé à l'association par ces courriers électroniques n'est donc plus de l'ordre de la régulation collective de la distance interactionnelle, comme dans le cas du téléphone. La seule réponse de l'écouter ne suffit pas, car l'écouter ne sait pas si sa réaction a bien été lue et traitée comme une réponse par l'appelant. La demande des appelants ne trouvera sa forme accomplie que de manière rétrospective, à travers la réaction des écoutants et la manière dont les appelants traiteront en définitive ce retour écrit. Pour que son écoute soit ratifiée, il est nécessaire que l'appelant produise un nouveau tour d'écriture. La séquence Appel-réponse-appel est la plus petite séquence susceptible de constituer le répondant comme écoutant, et

¹³ La mise en texte « sépare plutôt en deux versants l'acte d'écrire et l'acte de lire, qui ne communiquent pas ; le lecteur est absent à l'écriture ; l'écrivain est absent à la lecture. Le texte produit ainsi une double occultation du lecteur et de l'écrivain ; c'est de cette façon qu'il se substitue à la relation de dialogue qui noue immédiatement la voix de l'un à l'ouïe de l'autre » (Ricoeur, 1970).

l'interaction comme une écoute. Comme nous allons le voir, elle est à mettre en parallèle avec la séquence minimale d'ouverture d'une interaction conversationnelle, sollicitation-question-réponse (Schegloff, 1972). On peut dire que les postures d'appelant et d'écouter constituent une production endogène à cette séquence minimale. Elles sont émergentes au fil de ce travail de « mise en séquentialité » des emails de détresse¹⁴. La question qui se pose aux écoutants est de savoir comment exploiter le mouvement de l'adresse et l'énergie avec laquelle les mots sont projetés sur le site de l'association. Il s'agit de transformer ce qui pourrait ne finalement rester un texte paradoxalement composé et « crié » en une interaction écrite, une activité visiblement collaborative d'écriture et qui se déploie dans l'ordre de la séquentialité.

Ni le problème ni la question n'étaient donnés au départ. Ils ont émergé graduellement de la dynamique d'évaluation et de conseil entre le groupe de pilotage de l'expérimentation et les postes régionaux. C'est dans le cadre de cette forme d'apprentissage organisationnel qu'ont été progressivement identifiés le problème et sa solution, comme le montre l'élaboration des critères permettant d'apprécier la qualité du traitement des courriers électroniques. Deux critiques principales se sont dégagées des premières réponses. Les réponses jugées trop neutres et trop vagues. Elles s'apparentent plus à un accusé de réception qu'à un tour d'écriture susceptible de figurer comme réponse possible. Elles ne permettent pas d'enclencher une dynamique interactionnelle collaborative faite de tours d'écriture successifs. Les réponses jugées trop directives, trop proches du conseil, non conformes aux normes établies dans la charte. Entre des écoutants constamment inquiets du statut de leur réponse et le groupe d'évaluation, une convention cristallise dans laquelle une réponse appropriée est un retour qui remplit simultanément deux fonctions : « accueillir » le courrier électronique initial, et s'accrocher à un élément saillant du texte pour tenter de relancer l'échange par une question.

Parce que les écoutants sont confrontés à des courriers électroniques « massifs », et dont la construction laisse souvent entendre que le retour écrit, pourtant obligé, n'est pas nécessaire, la coopération de l'auteur du courrier électronique à la construction d'un engagement interactionnel n'est pas acquise. Son accomplissement reste largement à la charge de l'écouter. Il importe de donner par écrit des signes visibles que ce courrier électronique initial a été reçu, que le retour est convenablement orienté vers le courrier posté sur le site, de sorte que ce retour apparaisse bien comme une réponse. Dans le vocabulaire des écoutants, il s'agit d'accomplir un accueil par écrit : « la première des choses que je renvoie, c'est quand même un accueil, une compréhension, je renvoie quelque chose d'accueillant par rapport à ce qui est déposé, quel que soit le mail ... « j'ai bien compris, j'ai bien entendu votre détresse », je passe systématiquement par cette introduction » (une écoutante). « Accueillir » c'est aussi rendre présent le texte initial dans la réponse, dans une orientation à la fois rétrospective et prospective, « essayer de reformuler un petit peu ce que j'ai entendu avec d'autres mots pour montrer un peu qu'on comprend bien ce qu'il peut y avoir derrière ce message-là ».

¹⁴ La séquentialité initialement mise en évidence par l'analyse de conversation, ne se réduit pas seulement à la possibilité de segmenter l'interaction en tours reconnaissables qui se succèdent temporellement. Elle traduit également la manière par laquelle un tour rend visible une orientation et une prise en compte des tours qui l'ont précédé et crée une distribution de pertinence et des attentes normatives concernant les tours ultérieurs. (Schegloff, 1972) La structuration séquentielle de la conversation est accomplie moment par moment au fil de son déroulement, et constitue une production collaborative et publique des participants. Elle trouve un écho dans les échanges écrits dans le travail accompli par les scripteurs pour installer leur tour d'écriture dans une relation de conséquentialité avec un tour antérieur, particulièrement lorsque cette relation est ambiguë, comme dans les *chats* (Mondada, 1999).

La deuxième facette du travail interactionnel de l'écouter concerne l'orientation prospective de son retour, qui doit susciter un nouveau tour d'écriture qui achèvera la mise en séquentialité du tour initial en ratifiant l'engagement coopératif de l'appelant dans la construction de l'échange. Les écoutants ont élaboré dans le cadre de l'expérimentation et de son évaluation une pratique partagée consistant à chercher dans le texte initial un point saillant qui fasse prise dans la paroi lisse en première lecture du parcours de souffrance proposé (« quelques mots très ciblés » ou « une partie écrite totalement différemment des autres », de le reformuler (ce qui contribue également à l'orientation rétrospective de leur réaction). Ce point sera retourné sous la forme d'une question, d'une demande de précision ou d'élaboration adressée à l'appelant. Les écoutants exploitent une forme particulière de séquence, la « paire adjacente » dont la séquence question-réponse est une des formes les plus courantes. La production du premier tour (la question) produit des attentes normatives quant à la production et au format d'un nouveau tour d'écriture, qui puisse être traité et valoir comme réponse : « par écrit il faut poser des questions très directives finalement pour qu'il (l'appelant) réponde ».

Ce type de réponse conventionnelle constitue un compromis compatible avec la charte. Poser une question c'est échapper au piège du conseil. Elle oriente l'échange vers la production d'une séquence de trois tours d'écriture qui constituent une forme minimale d'interaction mutuellement ratifiée. Et plus si possible, dans la mesure où contrairement aux appels téléphoniques, la répétition des échanges écrits n'est pas interprétée comme la construction d'une forme de dépendance pour l'appelant¹⁵. C'est en ce sens que la convention élaborée au cours de cet apprentissage organisationnel incorpore à la fois le problème et sa solution. Cette convention n'est pas une conséquence directe de l'introduction d'une nouvelle technologie de communication. Dans des centres d'appels commerciaux confrontés à l'introduction du courrier électronique à côté de l'activité téléphonique, l'apprentissage organisationnel conduit à une convention presque opposée : une réponse qui convient, c'est une réponse qui ne suscitera pas de nouveau tour d'écriture de l'appelant (Licoppe, 2002). Les conventions qui gouvernent la séquentialité des échanges par courrier électronique constituent un alliage subtil entre le jeu de ressources et de contraintes auxquelles donne prise le dispositif technique, et l'organisation sociale de l'activité.

4.2 L'expression de la souffrance : à côté de l'énonciation d'une douleur trop longtemps contenue, une souffrance écrite qui circule

Si le courrier électronique draine vers l'association des appelants beaucoup plus jeunes (les moins de vingt ans sont en proportion douze fois plus nombreux qu'au téléphone, les plus de soixante sept fois moins nombreux), ce succès a son prix : ce n'est pas la même souffrance qui s'exprime. La place que tient le rapport avec l'association dans sa socialisation n'est pas la même que dans le cas de l'écoute téléphonique.

Les thèmes traités par e-mail sont souvent relatifs à des problèmes d'ordre relationnels et identitaires. Ils confrontent souvent les écoutants à des « questions de société », les difficultés familiales, l'homosexualité, l'obésité, le sado-masochisme etc. La demande des auteurs de courrier électronique tient beaucoup de la demande de conseil et d'information relativement à un mal être relationnel, à des interrogations, des sentiments ou des expériences dont ils

¹⁵ Lorsque répétition de l'échange il y a, ce qui est rare, c'est en général pour avancer et préciser un point : « Je pense qu'on ne pourra pas avoir de la dépendance informatique pour la simple raison que justement, les gens qui ont une démarche d'écriture le font pour avoir une solution à un problème précis, qui est identifié et écrit...on peut avoir des rappels jusqu'à ce que la solution soit claire dans leur esprit » (une écoutante).

n'arrivent pas à faire sens, plus qu'à une souffrance sédimentée sur toute une vie et condensée dans une douleur nue et que sa longue mutité aurait rendue oubliée de ses origines. Plus les appels font directement référence à des problèmes de société, plus l'action des écoutants est vulnérable à la comparaison avec d'autres formes de traitement médiatique des récits intimes. Les réponses risquent de faire « toujours penser alors au courrier du cœur de Biba ou de je ne sais quel magazine » (un écoutant). Ceci montre comment, de la même manière qu'un texte est en relation avec tous les autres textes (ce que Bakhtine a décrit sous le nom d'intertextualité), une activité est en relation avec toutes les autres activités. Cette relation est caractérisée par un certain degré de pertinence et de proximité. Pour donner sens à ce qu'il fait, l'acteur est en mesure de mobiliser la référence à une autre activité de manière plus ou moins heureuse, plus ou moins facile, plus ou moins conventionnelle. La remédiation de l'activité par le courrier électronique modifie le champ de pertinence qui s'était construit autour de l'activité téléphonique en rendant plus saillante et plus « proche » de l'activité de l'association le traitement par les médias du courrier de lecteur. Ce rapprochement entraîne un travail particulier de justification et de différenciation. Il fait partie intégrante de l'apprentissage organisationnel qui accompagne l'introduction du courrier électronique.

Les appelants ont souvent eu l'occasion de s'exprimer dans des lieux susceptibles d'accueillir différentes expressions de leur détresse. Certains indiquent être suivis par un psy, d'autres mentionnent des prises de parole réelles ou souhaitées sur les « chats ». La souffrance qui s'exprime là n'est pas restée muette. Elle a été confrontée à d'autres interprétations et d'autres expériences. Les écrits jetés sur le site de l'association en sont une nouvelle incarnation. Les appelants rendent souvent visibles dans leurs e-mails dans leurs e-mails le cycle ininterrompu de mises en mot de la souffrance dans lequel s'inscrit leur appel. Les e-mails construisent une souffrance prolix. Ceci traduit un déplacement sans doute plus global dans la manière de traiter et appréhender la détresse, une « vogue de la souffrance » (Ehrenberg, 1998). Certains psychologues de l'association insistent sur la médiatisation audiovisuelle de la souffrance intime qui marque les vingt dernières années. Mais cette prolixité est aussi d'ordre électronique, dans la mesure où internet offre de multiples espaces d'expression et d'entraide. Des références à la visite préalable de chats et de forums sont parsemées dans les mails des appelants, et les écoutants utilisent parfois des documents papier ou trouvés sur le Web lorsqu'ils doivent préparer une réponse à un e-mail relatif à un problème qui les dépasse.

Pour Luc Boltanski, la confrontation à la souffrance d'autrui constitue une invitation à agir et s'engager. Il y a un effet d'interpellation propre à la rencontre de la souffrance. Un impératif moral exclut l'indifférence et l'inaction, sauf justification expresse (Boltanski, 1993). La sociologie morale permet d'isoler des formats génériques de traitement de cette interpellation (une grammaire composée de « topiques »), elle ne dit rien sur la manière des modalités de la rencontre avec la souffrance, de la manière dont le contexte social et historique de celle-ci modulent la force performative de l'interpellation qu'exerce la souffrance. C'est pourtant la question qui se pose aux bénévoles de l'association, confrontés alternativement à la souffrance dans le cadre d'une interaction téléphonique et d'une interaction par courrier électronique, via un site internet.

Le contraste entre les deux rejoint à mon sens une opposition entre deux modèles de la performativité du langage. Le premier repose sur le caractère autoritaire et autorisé de son énonciation (Bourdieu, 1982), au risque de faire de toute invocation performative la répétition d'un acte originel d'autorité. Dans le second, la force performative naît de la capacité du langage à être itéré et à circuler (Derrida,), au risque cette fois d'une subversion d'autant plus continue que chaque réitération échappe à la redondance. C'est ce second modèle que

mobilise Judith Butler pour rendre compte de la force des incivilités, de la violence des « mots qui blessent » dans des situations ordinaires (Butler, 1997). Rapportée à notre terrain d'études, elle permet d'avancer que la force d'interpellation des appels de détresse est de nature différente dans le cas du téléphone, et dans le cas d'internet

L'écoute téléphonique s'inscrirait plutôt dans le premier modèle. Elle s'appuie sur l'idée d'une souffrance longtemps tue et contenue, dont l'expression soudaine acquiert, du fait de cette censure, une autorité propre. La force de cette expression de la souffrance est à proportion de celle qu'il a fallu pour la contenir. L'écoute téléphonique distribuée reposait sur la capacité de l'association de construire un cadre de dialogue et d'écoute adaptée à une interaction désencastrée des routines et des contraintes ordinaires, et où puisse s'exprimer une parole de souffrance trop longtemps réprimée, trop longtemps muette¹⁶. Le rôle de l'écoute distribuée est de fournir des ressources pour canaliser cette énergie et des instruments pour la travailler. La conversation téléphonique est un moyen de rediriger cette force et la mettre au service du développement psychologique des appelants.

L'expérimentation internet introduit un déplacement vers le second modèle. Une partie des courriers électroniques émane certes de personnes en crise, dont la détresse a pu, surtout pour les jeunes, s'incarner en de nombreux lieux et auprès d'audiences variées, en particulier électroniques¹⁷. Ce n'est plus d'une parole réprimée à laquelle les écoutants sont confrontés, mais de mots qui tournent, se répètent, se renvoient et se citent dans un tourbillon d'intertextualité. Cette parole tire son énergie et sa force performative de sa répétition, de sa prolixité. Sa dilution même devient une force, plus sourde et lancinante que brutale et instantanée. Le travail de traitement des e-mails par l'association ne constitue alors qu'un maillon de cette chaîne. Il s'agit dès lors pour les écoutants de faire que cette nouvelle expression de la souffrance soit subvertie dans ce travail de l'« écoute » pour produire un sens nouveau, distinct de ses incarnations antérieures.

5. Conclusion

Le cas de Helpline montre le caractère collectif et distribué du travail effectué par l'association et ses bénévoles pour « écouter » la souffrance de ses propres écoutants confrontés à la souffrance d'autrui. Ce processus collectif et distribué aide l'écouter à s'accommoder de la violence de l'appel et à réguler son engagement de manière à trouver une juste distance pour une écoute « active » et organisée, conforme à la charte et à l'éthique de l'association. Il s'appuie systématiquement sur l'évocation par les écoutants d'appels qui les ont profondément marqué, en présence d'autres écoutants dans des situations organisées, soit à chaud après l'appel dans les postes, soit plus tard dans les groupes de partage. Le travail commun et la coordination s'effectuent autour de la mise en récit et en paroles de la souffrance des écoutants eux-mêmes.

Parler d'écoute distribuée pour décrire ce travail collectif, c'est réemployer un modèle initialement appliqué pour décrire une activité orientée vers le calcul, effectuée par des sujets axiologiquement neutres et dotés de compétences cognitives, pour analyser une activité de parole et d'écoute effectuées par des sujets moraux et dotés de compétences interprétatives. Dans le premier cas l'activité se présente comme une succession de coordinations équipées et centrées sur des opérations de calcul, c'est-à-dire des procédures locales et réversibles (le

¹⁶ C'est bien pour cette raison que la prolifération des « dépendants » téléphoniques interpelle tant les écoutants.

¹⁷ Les usages d'internet parcourent des espaces de sociabilité impersonnelle feuilletés et complexes, qui entrelacent email et chats, forums et citent et se prêtent particulièrement à une telle circulation (Beaudouin,).

calcul est une activité modulaire et susceptible d'être effectuée en sens inverse si nécessaire). Dans le second cas les coordinations s'appuient sur des opérations locales mais irréversibles (chaque mise en récit collective vaut comme une nouvelle interprétation de l'expérience passée où celle-ci est radicalement réécrite, et d'où les acteurs sortent transformés). L'efficacité du modèle tient dans les deux cas à la mise en évidence des économies d'efforts opérées à partir de l'adaptation locale de l'activité à l'environnement et la manière dont les acteurs prennent appui sur des repères et des artefacts préparés. Dire que la cognition est distribuée, c'est dire que les actions, les personnes et les choses sont dans un rapport écologique d'ajustement mutuel, qui minimise la charge cognitive des acteurs. Dans le modèle de la distribution, ces effets d'économie sont le plus souvent obtenus en rapportant un choix complexe (celui d'engager une action appropriée au bon moment) à un jugement perceptif de bas niveau. Dans ce modèle perception-action, l'action est contiguë à la perception, sans l'intermédiaire de la délibération consciente ou rationnelle. Dans la cognition distribuée, ces jugements perceptifs s'appuient sur les saillances cognitives repérables dans les interactions et dans des artefacts cognitifs « préparés ». Dans l'écoute distribuée, ces jugements s'appuient sur les saillances émotionnelles qui se manifestent dans les récits produits dans un environnement conçu à cet effet et en présence d'auditeurs experts dans la détection des signes qui marquent le surgissement de l'émotion.

Lorsque ceux-ci sont mis à l'épreuve, c'est par le surgissement de contraintes « internes » sur l'exercice de l'activité, contingentes (la panne d'un appareil de navigation sur le bateau de guerre) ou délibérées (l'introduction de nouveaux artefacts, comme les impressions papier de courrier électroniques, dans les coordinations qui gouvernent le travail d'aide mutuelle des écoutants). Ces épreuves conduisent à des reconfigurations, souvent sous la forme d'adaptations locales et situées. La notion de distribution rendra d'autant mieux compte des apprentissages organisationnels, que les mécanismes qui guident l'évolution de l'action organisée échappent à la réflexion stratégique et conservent un caractère local. L'adaptabilité de l'organisation est pilotée dans une large mesure par des logiques locales d'ajustement étroitement apparentées à celles qui gouvernent l'adaptation de l'activité à son environnement. Adaptation et adaptabilité vont de pair. Dans le cas par exemple de l'expérimentation internet de Helpline, le « contenu » même du travail des écoutants devient pour la première fois visible aux autres postes, aux formateurs et aux psychothérapeutes (qui dans le cas de l'activité téléphonique n'ont accès qu'à des récits produits par les écoutants). Ceci a pour conséquence de rendre l'activité des écoutants potentiellement plus vulnérable aux critiques et aux prescriptions des autres écoutants et des psychologues : des pratiques originales, comme celle de faire lire à haute voix les courriers électroniques par l'écoutant qui les a traités (ce qui recentre le groupe de partage sur l'engagement de celui-ci plus que sur les textes eux-mêmes) sont mis en place localement pour réguler les effets inhérents à la circulation et la réplique potentiellement illimitée des inscriptions électroniques au sein de l'association.

La fécondité du modèle tient par conséquent à sa capacité à rendre compte de la manière dont l'activité évolue dans un rapport de proximité avec l'environnement et à intégrer le travail accompli par les acteurs pour s'économiser, en préparant des écologies informationnelles adaptées. Ce principe d'économie des efforts cognitifs ou interprétatifs est susceptible de jouer un rôle prescriptif et de guider la conception et le design d'artefacts plus adaptés aux situations.

Une dimension relativement implicite du modèle de la distribution tient à l'hypothèse d'activités et de collectifs dont le rapport à l'environnement resterait relativement stable. Pour

une équipe de navigation sur un bateau de guerre, le rivage est toujours intelligible comme un ensemble de repères appréhendables avec plus ou moins d'effort au moyen des instruments géodésiques. Cette hypothèse n'est pas toujours vérifiée, comme le montre le cas de Helpline. Avec l'expérimentation internet, la souffrance des appelants, exprimée et appréhendée par le courrier électronique, ne revêt pas la même forme ni la même force. Les thèmes traités par e-mail sont souvent relatifs à des problèmes d'ordre relationnel et identitaire. Ils relèvent souvent de « questions de société », comme les difficultés familiales, l'homosexualité, l'obésité ou le sado-masochisme. La demande des auteurs de courrier électronique tient beaucoup plus de la demande de conseil et d'information, qu'à une souffrance sédimentée sur toute une vie et condensée dans une douleur nue et que sa longue mutité aurait rendue oubliée de ses origines. Plus les appels se réfèrent à des problèmes de société, et plus l'action des écoutants est vulnérable à la comparaison avec d'autres formes de traitement médiatique des récits intimes. Les réponses risquent de faire « toujours penser alors au courrier du cœur de Biba ou de je ne sais quel magazine » (un écoutant).

Ceci montre comment, tout comme un texte est en relation avec tous les autres textes (ce que Bakhtine a décrit sous le nom d'intertextualité), une activité est en relation avec toutes les autres activités. Cette relation est caractérisée par un certain degré de pertinence et de proximité. Pour donner sens à ce qu'il fait, l'acteur est en mesure de mobiliser la référence à une autre activité de manière plus ou moins heureuse, plus ou moins facile, plus ou moins conventionnelle. La remédiation de l'activité par le courrier électronique modifie le champ de pertinence qui s'était construit autour de l'activité téléphonique en rendant plus saillante et plus « proche » de l'activité de l'association le traitement par les médias du courrier de lecteur. Ce rapprochement entraîne un travail particulier de justification et de différenciation qui fait partie intégrante de l'apprentissage organisationnel qui accompagne l'introduction du courrier électronique. Le traitement électronique de la souffrance contribue à retisser la toile de signification dans laquelle l'écoute distribuée était saisie, et les rapports de proximité et de pertinence entretenus avec d'autres activités. C'est la question de la pluralité inhérente à l'accomplissement situé d'une pratique collective distribuée qui est désormais posée, et qui dépasse le seul cadre du modèle de la distribution.

5. Notes bibliographiques

- Arminen, I. (2004). "Second stories: the salience of interpersonal communication for mutual help in Alcoholics Anonymous." Journal of Pragmatics **36**: pp. 319-347
- Boltanski, L. (1993). La souffrance à distance. Paris, Métailié
- Borkman, T. (1999), Understanding Self-Help/Mutual Aid. Experiential Learning in the Commons. New Brunswick, Rutgers University Press.
- Borzeix, A. (2001). Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage. Langage et travail. Communication, cognition, action. A. F. Borzeix, B. Paris, Editions du CNRS: pp. 55-87
- Bourdieu, P. (1982). Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques. Paris, Fayard.
- Butler, J. (1997). Excitable Speech. London, Routledge.
- Chauvière, M., & Frotiée, B. (1998). "La téléphonie sociale : perspectives sociologiques." Revue Française des Affaires Sociales **52(2)**: pp. 167-180
- Conein, B. (1997). "L'action avec les objets. Un autre visage de l'action située ?" Raisons Pratiques **8**(Cognition et information en société): pp. 25-45
- Dodier, N. (1995). Les hommes et les machines. Paris, Métailié.
- Ehrenberg, A. (1998). La fatigue d'être soi. Paris, Editions Odile Jacob.
- Fassin, D. (2004). Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute. Paris, Editions la Découverte

- Goffman, E. (1961). Asylums. Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates. Garden City, N.Y., Anchor Books.
- Halverson, C. (2002). "Activity Theory and Distributed Cognition: Or What Does CSCW Need to DO with Theories ?" Computer Supported Cooperative Work **11**: pp. 243-267
- Hutchins, E. (1994). "Comment le cockpit se souvient de ses vitesses." Sociologie du travail **36**(4): 451-473.
- Hutchins, E. (1995). Cognition in the Wild. Cambridge, Mass., M.I.T. Press.
- Jaffrin, S., (1992), Les services d'aide psychologique par telephone, Paris, P.U.F., Que Sais-je ? n°2682.
- Latour, B. (1987). Science in Action. Milton Keynes, Open University Press
- Lave, J., & Wenger, E. (1991). Situated Learning. Legitimate Peripheral Participation. Cambridge, Cambridge University Press.
- Law, J. (2002). On Hidden Heterogeneities: Complexities, Formalism, and Aircraft Design. Complexities. Social Studies of Knowledge Practices. J. Law, & Mol, A. Durham., Duke University Press.: pp.116-141
- Maynard, D., & Zimmerman, D. (1984). "Topical Talk, Ritual and the Social Organization of Relationships." Social Psychology Quarterly **47**(4): pp. 301-316
- Mondada, L. (1999). "Formes de séquentialité dans les courriels et les forums de discussion. Une approche conversationnelle de l'interaction sur internet." Apprentissage des Langues et Systèmes d'Information et de Communication **2**(1): pp. 3-25
- Nardi, B. (1996). Studying Context: A Comparison of Activity Theory, Situated Action Models, and Distributed Cognition. Context and Consciousness. B. Nardi. Cambridge, M.I.T. Press: pp. 69-102.
- Schegloff, E. (1972). Sequencing in Conversational Openings. Directions in Sociolinguistics. The Ethnography of Communication. D. Hymes, & Gumperz, J. Cambridge, Cambridge University Press: pp. 346-380.
- Schegloff, E., & Sacks, H. (1973). "Opening up Closings." Semiotica **VIII**(4): pp. 289-327.
- Sellen, A., & Harper, R. (2002). The myth of the paperless office. Cambridge, M.I.T. Press
- Thévenot, L. (1994). "Le régime de familiarité." Genèses **17**: pp. 72-101.
- Weller, J.-M. (2002). "Stress relationnel et distance au public. De la relation de service à la relation d'aide." Sociologie du travail **44**: pp.75-97.