

Étude des conversations **entre des appelants et une association de prévention contre le suicide**

Une équipe de chercheurs, soutenue par l'Inpes, a analysé des milliers de courriels envoyés à une association de prévention contre le suicide. Cette dernière, intitulée pour l'occasion association Y, a mis en place un service d'écoute et de dialogue via Internet. Des témoignages poignants « mettent des mots » sur la souffrance et permettent de dégager un corpus de ressentis allant du rejet vécu au sentiment d'anormalité : alors qu'ils sont entourés, certains se sentent seuls du fait de relations sociales trop superficielles ; d'autres ont l'impression qu'on ne les regarde pas, d'être transparents, ressentant ainsi mépris et indifférence.



Cet article présente quelques conclusions d'une recherche soutenue par l'Inpes et l'association Y, une association de prévention contre le suicide et la souffrance humaine. Dans cette perspective, l'association Y a mis en place depuis une dizaine d'années, en plus de l'écoute téléphonique, un dispositif de dialogue par messagerie et forum d'échange (*chat*). Ce dispositif est un espace anonyme de paroles dont le but est de contribuer à une mise en mots du mal-être ressenti. À titre indicatif, entre 2008 et 2011, 3 300 personnes ont envoyé 6 000 messages. Protégés par un pseudo, les utilisateurs parlent de leurs souffrances à un bénévole.

Voici en résumé le matériau empirique : des messages électroniques écrits par ces personnes, relatant leur expérience de vie, leurs ressentis, leurs épreuves vécues, etc. Toute la question est alors de savoir comment ils s'y prennent pour parler de la souffrance et ce qu'ils en disent. La richesse de ces récits est indéniable : ils indiquent les causes de leur souffrance telles que les individus eux-mêmes se les figurent. Ces récits, qui évoquent souvent l'invisible ou l'indicible, rendent donc visible l'insupportable. Ils expriment concrètement l'opposition des écrivains face aux formes variées de relégation endurées ; ils disent aussi leurs préoccupa-

tions, formulent des demandes d'écoute, d'aide et de soutien.

Ruptures de vie

Au niveau du contenu des messages, les personnes en souffrance se laissent aller à quelques confidences. Ces récits sont presque toujours composés dans des moments de bouleversements biographiques ou d'interrogation personnelle (1). Ils expriment des volontés de comprendre une vie bien souvent ressentie comme chaotique (2), et également des états intérieurs (doutes, interrogations, troubles intérieurs), des événements de vie (rupture, divorce, échec sentimental, mort d'un proche, licenciement), des désirs ou des projets de vivre autrement (idéalisations, résolutions, désirs de changement) et des accusations (jugements critiques sur eux-mêmes, sur leur entourage et sur la société). La souffrance englobe des degrés variables de mal-être : du sentiment d'être absent ou amputé de soi, à la sensation d'être coupé du monde, jusqu'au sentiment enfin de non-existence et de vide (3).

Les écrivains parlent principalement de leurs problèmes sentimentaux et familiaux. Ils évoquent leurs pensées suicidaires, mais aussi et surtout leur sentiment de grande solitude. Entre 2008 et 2011, 24 % des utilisateurs expriment explicitement souffrir de solitude. 50 % sont des personnes qui sont seules

sentimentalement, c'est-à-dire célibataires, veuves ou divorcées. Parmi la totalité des personnes qui évoquent leur solitude, 25 % d'entre elles confessent avoir des envies suicidaires. L'absence de relations sentimentales apparaît comme une cause prépondérante du sentiment de solitude. Les écrivains expriment « *leur solitude insoutenable* », le décès d'un mari, « *les enfants qui ont leur propre vie* » ou encore une existence quotidienne marquée par « *l'absence de dialogue* » avec l'entourage familial. Ils écrivent leur détresse de ne « *pas avoir connu l'amour* », la « *tendresse ou l'affection* », quitte à romantiser et exagérer les caractéristiques régulières de ce qu'est une relation sentimentale. Les écrivains ont en commun cette lassitude de n'avoir personne à qui parler, de rentrer à la maison là où personne ne les attend.

Ennui, lassitude, perte de sens

La solitude apparaît comme le problème central abordé par les écrivains. Ils disent éprouver la sensation du vide, d'un état angoissant : « *Je me sens seul au milieu de tous* » est une des formulations régulièrement rencontrée. Cette solitude est régulièrement rapportée à un examen général de la vie. Elle manifeste une « *vie gâchée* », qui justifie alors « *l'envie d'en finir* ».

19 % des écrits évoquant la solitude expriment un sentiment de mélancolie, de transparence et d'incompréhension. La société actuelle semble empreinte d'un fort sentiment d'ennui, principal marqueur de la dépression. Les écrivains relatent en effet la perte de sens, le vide de leur quotidien qui les entraînent inéluctablement vers une démotivation globale. Cette fatigue sociale est sans doute à mettre en lien avec la dissociation de la société. Le fait que les écrivains affirment se sentir seuls, même lorsqu'ils sont entourés, atteste que les relations sociales se maintiennent à un stade trop superficiel pour permettre à l'individu un réel ancrage dans la vie. Ce sentiment de « *n'être rien* » ou « *invisible* » constitue une plainte régulière des écrivains. Les paroles de détresse sont massives et se ressemblent à quelques variations près : « *je suis transparent (...), je n'ai plus rien à dire ni à penser (...), je ne suis pas intéressant (...), je suis incompris (...), je m'ennuie et tout m'ennuie (...), je me sens abandonné* ». Ces mots témoignent presque toujours de l'angoisse individualiste de n'avoir aucune prise sur le réel. En quelque



sorte, l'individu se sent « *retranché* » du monde. Il s'absente, et le monde se retire.

Incapacité à nouer des relations

L'exclusion commence par le mépris, c'est-à-dire la tendance à regarder « *à travers quelqu'un* » en feignant la personne, comme si elle n'était pas réellement là, dans le même espace (4). Les témoignages des écrivains convergent vers l'idée qu'ils sont, aux yeux des autres, des « *sans nom* », des « *sans dignité* », des « *sans identité* ». Cette rupture avec le monde engendre l'ennui, la difficulté sans cesse plus ardue d'aller vers l'autre. Les écrivains expriment le sentiment d'être incapables de nouer des relations avec autrui. Ils ne se sentent pas « *normaux* ». D'ailleurs, il est apparu assez nettement qu'être seul est bien souvent lié à des conditions de vie particulières, c'est-à-dire « *anormales* » par rapport à la société (5) : maladie psychologique, stigmatisation, divorce, chômage, précarité, antécédent de vie (secte, prison, maltraitance familiale, etc.). Les mots utilisés par les écrivains sont intenses et témoignent à chaque fois de ce sentiment d'être « *anormal* » ou « *asocial* ». L'altérité est généralement perçue de manière négative en ce qu'elle ne comprend pas le souffrant ou témoigne de l'indifférence à son égard : « *j'ai peur d'être rejeté (...), j'ai peur d'être mal vu (...), mes amis me mettent à l'écart (...), mon téléphone ne sonne jamais (...), aucune visite en deux ans (...), je suis une personne avec qui on s'ennuie* » sont quelques-unes des expressions qui illustrent ce sentiment de solitude.

Les causes de ces souffrances sont sociales. Elles renvoient à de multiples autres domaines de la vie comme le travail (troisième thématique la plus fréquente dans le corpus), les désordres familiaux, les problèmes psychologiques, les relations avec les professionnels de la santé psychologique, la mobilité géographique, etc.

Pourquoi écrire à l'association Y ?

Dans certains cas, il arrive que les écrivains expliquent les raisons qui les conduisent à s'adresser à l'association Y. Ils précisent que la messagerie électronique facilite le dévoilement de l'intime car elle crée une distance entre l'écrivain et le bénévole : « *J'aime prendre le temps d'écrire, ça me soulage (...), toutes vos lignes téléphoniques sont occupées donc je vous écris (...), j'ai peur de vous appeler.* » La distance instaurée par l'écrit rassure et est ainsi propice à la réflexion. L'écriture ouvre alors la possibilité de redonner un peu de consistance à une vie qui peine à se dire du fait du désordre apparent qui y règne. Tandis que par téléphone, l'appelant s'engage par sa voix, la messagerie électronique permet de créer une certaine distance et lui donne le temps nécessaire pour mettre en mots ses sentiments. Ce dispositif aurait donc pour fonction d'aider les individus à prendre du recul sur eux-mêmes et sur ce qui les fait souffrir. En effet, à l'inverse de l'oral, l'écrit est une temporalité dans laquelle l'écrivain prend le temps de réfléchir à la mise en mots de son récit de vie. Enfin, en écrivant à l'association Y, les utilisateurs ont l'impression de se confronter à une « *ins-*

tance de normalité » Ils soumettent au regard d'autrui leurs sentiments et leurs douleurs. Concrètement, cela se manifeste par des demandes urgentes de conseils ou par une volonté de faire approuver la légitimité de leur malheur : « *Aidez-moi (...), merci de m'avoir lu, répondez-moi svp (...), savoir si c'est dans les "normes" ou pas et s'il y a une place encore pour l'espoir (...), pardon de ne pas être forte (...), comment survivre à cela ? (...), que dois-je faire ?* » : autant de formulations qui attestent que les écrivains cherchent, en témoignant de ce qu'ils éprouvent, une porte de sortie à leur souffrance.

► Références bibliographiques

- (1) Cardon D., Delaunay-Téterel H. La production de soi comme technique relationnelle. *Réseaux*, 2006, vol. 138, n° 4 : p. 15-71.
- (3) Fassin D. Et la souffrance devint sociale. *Critique, Frontières de l'anthropologie*, 2004, vol. 680-681, n° 1 : p. 16-29.
- (2) Foessel M. Les mots pour se dire. *Études*, 2009, tome 411, n° 9 : p. 201-210.
- (4) Honneth A. Invisibilité : sur l'épistémologie de la « reconnaissance ». *Réseaux*, 2005, vol. 1, n° 129-130 : p. 39-57.
- (5) Le Blanc G. *Les maladies de l'homme normal*. Paris : Librairie philosophique J. Vrin, 2007 : 235 p.

Les « jeunes » présents sur la toile

Le principal point de force de la messagerie électronique est qu'elle constitue la plateforme privilégiée d'expression des jeunes générations. Ainsi, la messagerie de l'association Y permet de « toucher » aussi un public jeune (15-25 ans). Par ailleurs, l'écrit électronique est ici conçu comme un « *écrit conversationnel* » dans lequel la différence entre l'oral et l'écrit est en partie remise en cause. Cette piste d'explication peut être particulièrement intéressante pour analyser l'usage fait par les « jeunes » du dispositif d'écoute électronique. De nos jours, l'écrit est utilisé pour une pratique réservée autrefois à l'oral. Il devient le support de la conversation ordinaire. Le langage SMS, abondamment utilisé dans les messages électroniques, peut bien paraître déroutant pour les bénévoles. L'ouverture de l'association Y à ces nouveaux publics n'est pas sans difficultés : il s'agit d'approcher de nouvelles préoccupations et des façons inédites de se raconter.

Comblant le défaut de paroles et d'écoute, l'invisibilité

En accueillant la souffrance, l'association Y reconnaît sa légitimité et vient combler le défaut de paroles et d'écoute. L'échange épistolaire est de plus l'occasion de nouer une relation de reconnaissance : les bénévoles, par

leurs réponses compréhensives, incitent les écrivains à se rapporter positivement à leur personne. Plus globalement, la fonction d'une telle association est de combler l'invisibilité et le refoulement de la souffrance. En offrant un espace de parole à quiconque le souhaite, l'association contribue à libérer la parole et à réhabiliter la capacité des personnes à exprimer leurs souffrances et leurs insatisfactions. Nous le savons, il est difficile pour les gens qui souffrent de se raconter. Mais, sans parler ni être entendus, les individus ont tendance à perdre contact avec leurs expériences et leur vie. L'association Y a précisément pour fonction de les aider à sortir de cette situation de perte de voix. Elle contribue à permettre à tout un chacun de reprendre possession de son langage, de « trouver sa voie » en figurant le monde comme étant possiblement le sien.

Soraya El Kahlaoui

Doctorante en sociologie,
École des hautes études
en sciences sociales, Centre d'études
des mouvements sociaux, Paris,

Romain Huët

Maître de conférences en sciences
de l'information et de la communication,
université Rennes II,
PREfics (Plurilinguismes, représentations,
expressions francophones, information,
communication, sociolinguistique).

Tabac Info Service : un dispositif d'accompagnement à distance pour arrêter de fumer

Parmi les dispositifs d'aide à distance, Tabac Info Service a pour spécificité de proposer un service centré sur un accompagnement des appelants et des internautes, se déroulant sur plusieurs entretiens. La ligne, conçue originellement comme dispositif d'information intervenant en relais des campagnes de communication, a évolué en 2004 pour s'orienter vers un véritable service d'aide à l'arrêt du tabac. À cette époque, le service était fondé sur le modèle d'un entretien unique réalisé par un tabacologue. Cet entretien avait alors pour but de délivrer une information plus personnalisée et complète, ainsi que d'interroger les motivations des appelants à l'arrêt du tabac.

Le principe d'un accompagnement sur plusieurs entretiens n'est mis en œuvre qu'en 2006, mais celui-ci est proposé dans un cadre relativement restrictif. Ainsi, pour en bénéficier, l'appelant doit avoir déterminé une date d'arrêt du tabac dans les six mois suivant l'appel, et ne pas disposer de consultation en face à face à proximité. Ces critères d'entrée dans le suivi ne permettent, à l'époque, qu'à moins d'un tiers des appelants d'en bénéficier.

En 2009, sur la base d'une revue de littérature scientifique, cette proposition de suivi est ouverte à tous les appelants ayant un projet concret d'arrêt du tabac, permettant à un plus grand nombre de fumeurs d'entrer dans ce protocole. S'inspirant des pratiques internationales, ce protocole prévoit que soit réalisé, quelques jours après l'appel au 39 89, un bilan tabacologique,

qui explore notamment les dépendances au tabac, la motivation du fumeur, les données de santé et permette de donner des informations sur le tabagisme et son arrêt. Ce bilan est suivi de plusieurs entretiens qui vont s'intéresser plus particulièrement aux bénéfices de l'arrêt et à ses éventuelles difficultés, à l'anticipation des situations à risque de reprise, au renforcement de la motivation, etc. Cet accompagnement tabacologique est totalement gratuit puisque ce sont les tabacologues qui émettent l'appel.

Cette stratégie d'accompagnement sur plusieurs entretiens est également déployée à partir de 2005 sur le site Internet www.tabac-info-service.fr par l'intermédiaire d'un programme de coaching par courriel. Après que l'internaute a renseigné différentes informations le concernant (âge, sexe, intensité du tabagisme, date d'arrêt éventuelle), il est destinataire d'une série de courriels avant son arrêt, le jour de son arrêt, et plusieurs jours après son arrêt. Comme pour les entretiens téléphoniques, ces courriels vont accompagner le fumeur et le soutenir dans sa démarche en l'aidant à se préparer, à renforcer sa motivation, à travailler sur ses craintes et en lui donnant des solutions pratiques pour gérer les difficultés éventuelles.

Que ce soit par téléphone ou sur Internet, Tabac Info Service a donc évolué et modernisé son modèle d'intervention auprès des fumeurs afin de les aider à franchir le pas de l'arrêt et en les soutenant sur la durée.

Olivier Smadja