

Le dévoilement de soi à l'épreuve du numérique : cas de SOS Amitié

Self-disclosure in the digital age: the case of SOS Amitié

Lyonnelle Ngouana



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/corpus/4970>

DOI : [10.4000/corpus.4970](https://doi.org/10.4000/corpus.4970)

ISSN : 1765-3126

Éditeur

Bases ; corpus et langage - UMR 6039

Référence électronique

Lyonnelle Ngouana, « Le dévoilement de soi à l'épreuve du numérique : cas de SOS Amitié », *Corpus* [En ligne], 21 | 2020, mis en ligne le 09 mars 2020, consulté le 25 janvier 2021. URL : <http://journals.openedition.org/corpus/4970> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/corpus.4970>

Ce document a été généré automatiquement le 25 janvier 2021.

© Tous droits réservés

Le dévoilement de soi à l'épreuve du numérique : cas de SOS Amitié

Self-disclosure in the digital age: the case of SOS Amitié

Lyonnelle Ngouana

L'auteure remercie particulièrement Jean-Jacques Pirez, président de l'association SOS Amitié Île-de-France, qui a permis d'enrichir cette réflexion, ainsi que tous les écoutants internet anonymisés qui ont pris le temps de répondre aux questions.

- 1 Le domaine du développement de soi n'est pas resté spectateur de l'essor des techniques numériques et de l'internet. Depuis 19 ans, l'association SOS Amitié a mis en place et développe un service numérique au moyen du chat et de la messagerie. Les premières observations révèlent une redéfinition des modalités d'écoute et une reconfiguration de la relation appelant-écoutant. Pour autant, SOS Amitié a choisi d'étendre les concepts « appelant » et « écoutant » au numérique, dénommé « écoute internet ». L'écoute implique en général la combinaison du son et de l'ouïe (notons cependant que les sourds et malentendants pratiquent l'écoute sans cette combinaison). Mais la spécificité de l'« écoute internet » tient a priori de la seule présence de l'écrit comme support de communication. La conservation de la notion d'écoute pour cette interaction par écrit pourrait alors traduire un désir de rester dans la configuration classique de l'écoute téléphonique, et une volonté d'échapper aux changements imposés par une communication interpersonnelle dépossédée de ces deux indices biologiques. Comment l'écrit transforme-t-il les modalités de dévoilement de soi ? Dans quelle mesure la relation écoutant-appelant a-t-elle été redéfinie ? Comment saisir la complexité d'une situation par le seul écrit, sans disposer de la palette d'indices pourvue par l'échange téléphonique ?
- 2 Notre propos postule non seulement une influence du médium numérique sur les modalités de dévoilement de soi, mais également l'émergence, chez les écoutants, de nouvelles pratiques oscillant entre ajustement, adaptation et négociation. Si l'échange téléphonique, avec les éléments de voix (tonalité, rythme) renseigne l'écoutant sur la souffrance de l'appelant, le médium numérique quant à lui, par les formes de décalage

qu'il implique, tend à rendre la congruence et l'entendement des indices de cette souffrance malaisés. L'écouter se trouve ainsi dépossédé du seul lien biologique de contact qui le reliait à l'appelant. Cette étude propose de rendre compte des conditions et dynamiques du dévoilement de soi via le numérique et de la reconfiguration de la communication interpersonnelle qu'il implique, selon le cas spécifique étudié de l'association SOS Amitié. Les mécanismes en jeu comprennent aussi bien le canal de communication qui redéfinit l'acte de dévoilement de soi et les dynamiques relationnelles, et le récepteur qui voit ses pratiques et habitudes bouleversées. Il s'agit d'analyser non pas particulièrement les contenus des récits des appelants, mais les spécificités liées au canal numérique selon qu'il induit de nouveaux mécanismes de réception et d'entendement de la souffrance chez les écoutants, c'est-à-dire de nouvelles *manières d'être* et *manières de faire*. L'article s'attache aussi à rendre compte du rôle de la « médiation numérique » dans la réception et l'entendement des récits de l'intimité (Ablali *et al.* 2015 : 40). Qu'ôte-t-elle et qu'apporte-t-elle par rapport à l'écoute traditionnelle ? L'implication des écoutants en est-elle asséchée ? Comment les écoutants perçoivent-ils les manières de mettre en récit la souffrance et le mal-être via ce médium numérique ? Au-delà de dégager les implications du médium numérique dans les espaces d'écoute, la perspective développée ici consiste, à travers une démarche d'analyse des pratiques décrites dans les récits d'expérience, à comprendre les dynamiques de fonctionnement d'un récepteur de récits de vie. Ce qui intéresse en priorité ce sont les conditions matérielles et psychologiques, les relations du point de vue du récepteur et les dynamiques de fonctionnement infléchies par le dispositif.

- 3 Ce travail s'appuie sur un matériau empirique constitué de témoignages recueillis (entretiens semi-directifs) auprès d'une vingtaine d'écouter internet SOS Amitié. Une attention particulière a été portée sur leur description des implications et enjeux d'un passage à l'écrit (en comparaison à l'oral), ainsi que sur le sens qu'ils donnent à leurs pratiques influées par le médium numérique. En parallèle du corpus d'entretiens avec les écoutants internet, cette analyse intervient dans le cadre d'une expérience au sein de l'association en tant que « bénévole écoutante » par téléphone depuis près de trois ans. Un accès aux rapports retraçant le déploiement des écoutes internet depuis le début en 2000 a également été rendu possible, soit une vingtaine de rapports s'étalant sur dix-neuf années. Ces rapports traitent globalement des questions liées aux modalités de formation à l'écoute numérique, aux événements organisés autour de cette thématique, et aux données statistiques relatives aux appelants (profil et contenu thématique des appels). Au regard de la typologie du corpus, l'analyse de contenu permettra d'« expliciter et [de] systématiser le contenu des messages et l'expression de ce contenu à l'aide d'indices quantifiables ou non. Ceci dans le but d'effectuer des déductions logiques et justifiées concernant la source (l'émetteur et son contexte) – ou éventuellement les effets – des messages pris en considération » (Bardin 2013 : 47). L'approche analytique des données recueillies se veut donc qualitative plutôt que quantitative. Comme le soulignent Paillé et Mucchielli, l'analyse qualitative est « interprétation et théorisation et, partant, elle participe d'une partie du travail d'extraction du sens des matériaux quantitatifs » (Paillé et Mucchielli 2012 : 33). Loin de fonder ses méthodes sur des variables mathématiques, elle vise plutôt à comprendre et à interpréter des pratiques et des expériences (*Ibid.* : 13). Justement, les démarches explicative et compréhensive restent les plus à même de pourvoir à ce travail des outils efficaces pour saisir les ressorts des comportements des acteurs observés. L'approche explicative correspond à la description et la « mise en lumière d'un système

de relations entre des variables ou des signifiants/signifiés, etc. ainsi que la direction de détermination de ces relations » (Drulhe 1985 : 25). Le numérique fait émerger chez les appelants des matrices et schèmes d'action et de perception propres à l'activité d'écriture. L'enjeu est alors de décrire leurs opérationnalités à travers l'observation des matérialités discursives que rend possible le numérique. La démarche compréhensive, quant à elle, vise à saisir un phénomène via un système de construction de sens et de significations dans un contexte construit (Mucchielli 2000 : 38 ; 42). Un phénomène peut être « scientifiquement lu », « lorsqu'il peut être compris et la compréhension de quelque chose, c'est l'attribution d'un sens à ce quelque chose (par simplification ici : sens = signification = compréhension) » (Mucchielli 2005 : 24). Il est alors question du sens qu'il est possible de conférer aux pratiques d'écoutes et de dévoilement via le numérique. Cela implique, comme le suggère Yves Livian d'intégrer les motifs humains, les intentions, les ressorts psychiques, affectifs et symboliques (Livian 2018 : 7).

- 4 Nous commencerons par dresser un aperçu des conditions de déploiement du dispositif numérique par l'association SOS Amitié. Seront par la suite dégagés les implications et usages liés au passage de la parole à l'écrit, ainsi que les reconfigurations et décalages relationnels. Enfin, les récits d'expériences des écoutants, les situations et contraintes qui contribuent à orienter leurs logiques d'action ainsi que les ressources mobilisées pour agir et réagir (« champs des possibles ») seront examinés (Bertaux 1997 : 15).

I. La relation d'aide à l'aune du numérique : enjeux de l'écoute internet

Dans les années 2000, internet n'était pas encore répandu. SOS Amitié a créé un site web contenant quelques pages. Il s'agissait d'un site passif. Un peu plus tard, une adresse électronique a été ajoutée afin de permettre des échanges d'informations et de recevoir des candidatures de bénévoles. Un message est alors arrivé par ce canal, venant d'un appelant en situation de mal-être, dans lequel était dit en substance : « Bonjour, Je vous envoie ce mail car je ne sais plus vers qui me tourner. Voici mon histoire [...]. Pourriez-vous me conseiller ? [...]. Merci pour votre réponse... » [...]. Ne fallait-il pas recourir à un autre mode de réponse pour aider ces personnes en détresse ? Envisager de répondre sur Internet bousculait les fondamentaux de SOS Amitié, construits à partir de l'échange téléphonique. Où était l'anonymat ? La confidentialité ? La messagerie est un écrit qui laisse des traces, tant du côté de la demande que de la réponse donnée. Et comment faire sans le support de la voix qui permet de déceler tant de particularités, le débit, le ton, les émotions, les silences... ? (SOS Amitié 2016 : 5)

- 5 Depuis l'année 2000, SOS Amitié propose un dispositif numérique d'écoute dénommé « écoute internet ». D'abord déployée sous forme de messagerie électronique (distribution et consultation différée de messages écrits) l'offre numérique a par la suite été enrichie avec le chat (2005). Marquée par des interrogations, de multiples expérimentations et surtout une mise à l'épreuve de l'identité de l'association, l'extension à ce nouveau canal de communication a constitué une révolution au sein de l'association, qui, depuis sa création en 1960, ne proposait que des interactions téléphoniques. Les propositions de modification des dénominations « appel » et « écoute » (écrivant pour appelant par exemple) se sont très vite heurtées aux objections de bénévoles de l'association. D'où la décision de les étendre au dispositif numérique. Ce phénomène peut s'expliquer par le désir de rester dans une configuration classique et originelle de la relation « appelant-écoutant » rendue

historiquement possible par le canal téléphonique. Sans doute également une forme de cristallisation des hésitations, peurs et réticences face à ce nouvel outil s'est-elle manifestée par le refus d'accepter, par ce dispositif numérique, un bouleversement des engagements relationnels avec les appelants. L'écoute téléphonique est donc dénommée « écoute » et celle effectuée via le canal numérique est dénommée « écoute internet ».

- 6 SOS Amitié a par ailleurs très vite intégré la nécessité d'éviter toute hiérarchisation entre les différents canaux d'écoute. D'autant que l'objectif d'écoute et les modalités de formation ont un même leitmotiv : la relation d'aide à distance. Une formation initiale et une formation continue, assurées par des professionnels, sont rendues obligatoires pour chaque bénévole écoutant SOS Amitié. La seconde s'étale à intervalles réguliers (tous les ans, tous les deux ans et tous les quatre ans selon le module) sur toute la période d'écoute d'un bénévole, et ressortit à un processus d'évaluation, d'actualisation des connaissances théoriques et de retour réflexif sur sa pratique d'écoute. La première dure entre 6 mois et un an, et débute par l'écoute « classique », téléphonique donc. Y sont abordées les thématiques liées au suicide, aux diverses formes d'expression de la souffrance, et au cas spécifique des appelants présentant des troubles psychiques graves. Après une expérience d'écoute active d'une durée d'au moins six mois, il est ensuite proposé à ceux qui le souhaitent une formation spécifique au numérique. Celle-ci porte sur les spécificités d'une écoute par écrit, avec une attention particulière accordée aux problématiques liées aux jeunes appelants (un choix sans doute guidé par l'observation des données relatives à la tranche d'âge des appelants internet). Les différentes formes de relation d'aide à distance sont encadrées par une charte qui prescrit une écoute confidentielle, anonyme, sans jugement et non directive, centrée sur l'appelant. Ces directives données aux écoutants se réfèrent à l'approche rogérianne sur les trois attitudes fondamentales de l'aidant : l'empathie, la congruence et le regard inconditionnel (Rogers 1968 : 48-49). À cela s'ajoutent des recommandations de bienveillance et de respect (à l'égard de l'appelant et de l'écoutant lui-même) et de non interventionnisme, sauf en cas de péril imminent qui imposerait à l'écoutant d'appeler les secours, dès lors que l'anonymat a été levé par l'appelant lui-même, conformément à la procédure en vigueur au sein de SOS Amitié. Aussi, est-elle proscrite toute démarche se rapprochant d'une relation thérapeutique (conseils par exemple).
- 7 Le dispositif numérique propose deux formes d'échanges : la messagerie et le chat. Système de messagerie instantanée nécessitant une connexion internet préalable, le chat permet d'échanger virtuellement par écrans interposés. SOS Amitié entend ainsi offrir à toute personne ayant besoin de s'exprimer « un relais ponctuel lui permettant de sortir de son isolement et de renouer le contact avec autrui » (plateforme chat SOS Amitié en ligne). Pour une interaction par messagerie (différée), les appelants sont invités à engager l'échange à l'aide d'un « pseudo », et selon la promesse de l'association, une réponse est garantie dans les 48h (dans les faits généralement en moins de 24h). D'une plateforme à l'autre, les appelants internautes ont désormais des possibilités multimédia de confidences auprès d'un bénévole de l'association. Contrairement à l'écoute téléphonique, le numérique enregistre un nombre important de jeunes utilisateurs : 39 % des appelants par chat ont moins de 25 ans (51 % en 2016) avec une prédominance d'adolescents et de pré-adolescents, et 36 % pour la messagerie,

contre 5,8 % par téléphone (Observatoire SOS Amitié des souffrances psychiques, chiffres 2017)¹.

- 8 Le numérique a entraîné des bouleversements et questionnements dans la pratique de l'écoute, et ne va pas sans éprouver au passage les principes originels de l'association. La question de l'historique comme forme de suivi est par exemple mise en tension, en ce sens que l'écoute internet permet un retour sur les écrits précédents pour un ajustement de la réponse, une opération impossible lors d'une écoute téléphonique.

La diversification des modes d'écoute [...] invite à réfléchir sur les enjeux du dispositif et de ses différentes déclinaisons mais aussi sur les processus à l'œuvre dans toute écoute quel que soit le média ou le canal utilisé. Cette diversification interroge donc qu'on le veuille ou non, les fondements du dispositif d'écoute proposé par SOS Amitié, de la même manière qu'elle interroge les évolutions de son dispositif en regard des mutations sociétales impliquées par le développement des technologies numériques et des nouvelles formes de communications qu'il soutient. (Jung, 2016 : 28)

- 9 Si le cadre normatif est conservé, les habitudes des écoutants, quant à elles, se voient bousculées. Dans le processus de digitalisation de l'écoute chez SOS Amitié, c'est l'association et ses bénévoles qui vont sur le terrain des appelants en se conformant à leurs usages et non l'inverse. D'où le sentiment, parfois, d'être moins performant dans l'usage du dispositif que l'appelant.

Il y a comme l'idée d'un prérequis à avoir, une manière de s'exprimer différente de l'oral, une sorte de traduction écrite ou par le biais d'émoticônes [...]. Il est nécessaire de lire une phrase à voix haute pour bien la comprendre, tant l'écriture est phonétique. (Machurot, 2016 : 17)

- 10 En ce qui concerne les usages, le dispositif est utilisé par les jeunes comme « un espace de mise en scène de soi, destiné par exemple à se fabriquer une image sociale » (Jung 2016 : 29). Si le téléphone apparaît souvent comme un filtre invitant involontairement à la pudeur, l'écouter internet se trouve confronté aux appelants se livrant « brutalement avec une impudeur et une authenticité souvent touchantes » (*Ibid.*). Les thématiques sont de manière générale liées à l'adolescence : scarifications, auto-mutilations, exclusions du groupe, problèmes relationnels avec adultes, problèmes liés aux réseaux sociaux, harcèlements, etc. La réticence à consulter un adulte de leur entourage les incite à préférer l'anonymat proposé par SOS Amitié (rapport interne SOS Amitié). « Le côté désincarné » de l'échange via le numérique est facilitateur pour les adolescents « comme s'ils parlaient à leur journal intime, à la seule différence qu'il leur répond » (Meunier 2016 : 21).

II. Du téléphone au médium numérique : l'écriture comme démarche symbolique

- 11 L'échange téléphonique bénéficie d'un élément majeur qui améliore l'accueil des récits de vie : la voix. Les écoutants peuvent discerner le déroulement de la pensée à travers la seule parole de l'appelant mais aussi et surtout à travers des indices sonores et insonores (attitude du corps, respiration, timbre, silences...) qui renseignent sur l'état émotionnel de l'appelant. Johann Jung parle d'une « dimension infra-verbale correspondant à la sonorité, au rythme, à la prosodie, à la tonalité, etc. » (2016 : 31). Autant qu'elle symbolise et rappelle l'altérité, la voix constitue un moyen de contact, de rencontre et d'entretien de l'échange. En ajoutant une touche de réel à la rencontre

entre deux personnes, elle renseigne, ce qui peut s'avérer parfois utile, sur certains éléments d'identité de l'interlocuteur (tranche d'âge, sexe). La doublure langagière et narrative qu'offre la voix participe de la limitation de la propension à l'émancipation des mots. Les mots prennent plus de sens grâce à la « dimension infra-verbale » qui les accompagne. La moindre altération de la voix et/ou du ton, (halètement, accélération du rythme) et un changement dans la voix, si minime soit-il, sont susceptibles de « doubler le langage d'une nouvelle texture » et d'enclencher un « déplacement du sens dans le discours » (Rouxel 2016 : 13). Le téléphone ne donne pas seulement à saisir une conscience qui s'exprime, mais l'expression d'un corps dans son entièreté ; la voix habite ce corps. « Le corps n'est pas le simple véhicule de la conscience, il est son lieu de résidence [...]. Parler c'est faire un geste avec son corps » (*Ibid.*). Doit-on pour autant conclure que l'absence de voix assèche les dispositions d'accueil des récits de vie et, partant l'implication des écoutants ?

Passer du téléphone au chat c'est changer d'environnement, nos repères habituels ont disparu. Plus de voix, plus de souffle. Plus d'indices du genre ni d'âge [...]. De part et d'autre de l'écran, on prend le temps de réfléchir, de trouver les mots. (Meunier 2016 : 18)

- 12 S'il est vrai que le dispositif numérique ôte le seul lien biologique qui assurait la rencontre et maintenait le contact avec les appelants, il n'en demeure pas moins que l'écrit arbore d'autres spécificités dont la richesse séduit autant les appelants que les écoutants. Au-delà de se départir des « effets sensoriels de la communication orale et des effets de séduction que celle-ci implique » (Jung 2016 : 30), le médium numérique offre une ressource rapide et alternative en période de crise et pour des maux qui ne nécessitent pas d'enclencher la complexe machinerie thérapeutique. Se dévoiler par écrit apparaît parfois comme la seule possibilité lorsque mettre oralement en scène son espace intérieur est rendu difficile pour une pluralité de raisons (honte, émotion forte, handicap, besoin de se dire autrement). Écrire revêt, selon Romain Huet, la forme d'un travail personnel (construction des représentations mentales), qui nécessite de penser, de composer la phrase, de saisir le texte, de le relire : un vecteur de la pensée avec une relation à soi davantage marquée.

L'écrit, parce qu'il peut se relire, parce qu'il s'archive, et parce qu'il demande davantage de temps pour s'élaborer, permet d'approfondir l'idée que l'écrivain se fait de sa propre situation. Écrire permet de mettre à plat ses idées, d'explicitier ses pensées, et de penser la cohérence générale de son récit. (Huet 2013 : 5)

- 13 Mettre en récit sa souffrance et son mal-être nécessite une démarche réflexive qui elle-même ouvre la voie à une forme d'introspection, d'objectivation et de rationalisation, amorce d'atténuation de l'état émotionnel. Écrire induit un effort de hiérarchisation, de cohérence et d'inscription dans le champ du compréhensible pour rendre les maux présentables et intelligibles. Le dévoilement de soi par écrit implique dès lors une fonction « d'auto-clarification » qui se manifeste par une mise en ordre de l'entrecroisement complexe des affects, maux et émotions (Rouxel 2016 : 17). Les traces écrites, notamment à travers l'historique, offriraient selon Alexandre Rouxel la possibilité d'une relecture, aboutissant généralement à un réexamen critique, une réévaluation de son récit et, partant de son humanité.

L'écriture est un moyen d'inspection du discours, qui permet aux personnes d'accroître le champ de l'activité critique, ce qui favorise la rationalité, l'attitude sceptique et la pensée logique. Dans le chaos des affects et des émotions, l'écriture apparaît comme un moyen de prendre la mesure du désordre et d'introduire de la cohérence dans le flux flou des pensées. (*Ibid.*)

- 14 Si écrire met l'appelant au travail, il en va de même pour l'écouter qui doit lui aussi réfléchir, écrire, relire, envoyer du texte, recevoir la réponse, suivre le fil de l'idée et renvoyer du texte. Les écoutants internet ressentent la nécessité de choisir soigneusement leurs mots, leurs expressions et l'expression de leurs sentiments, car l'intellectualisation l'emporte sur la spontanéité (Machurot 2016 : 18). Si cette injonction implicite peut parfois constituer une zone d'hésitation dans la pratique d'écoute, la possibilité de remonter le fil de l'échange atténue ce sentiment et agit comme un facteur rassurant pour les écoutants.
- 15 Même si les écoutants peuvent devenir au fil du temps ceux qui les connaissent le mieux, les appelants sont avant tout rassurés par la garantie convaincante de ne pas être identifiés. L'anonymat, moins marqué à l'oral (la voix est porteuse d'indices d'identification) s'exprime lors d'une écoute internet dans une forme la plus entière. La protection offerte par ce type de canal a tendance à séduire compte tenu de l'agrandissement de la distance avec l'interlocuteur, qui permet à l'appelant de cacher une partie de son être. Tel un vecteur de pudeur et de camouflage, l'amplification de l'anonymat via le canal numérique tend à annihiler les conséquences d'un engagement relationnel corporel, lui pourvoyant ainsi une valeur ajoutée, dans la mesure où l'absence de relation corporelle crée une nouvelle forme de la relation. Le médium numérique agit tel un « filtre de l'altérité radicale et inquiétante à laquelle l'appelant pourrait se retrouver confronté s'il rencontrait la personne directement au téléphone » (Jung 2016 : 30). Il permet, *in fine*, une expression plus libre et décomplexée. À travers l'anonymat, le médium numérique conférerait un espace et un territoire d'idéalisation, un « non-lieu », un « contre-espace-social », où le processus de réconciliation avec le monde est enclenché (Rouxel 2016 : 17), avec l'écouter comme témoin et guide. L'anonymat peut par ailleurs avoir une fonction exutoire, par laquelle l'espace d'écriture devient un lieu de transgressions symboliques, où il est plus aisé de se mettre à nu sans conséquences sur la vie quotidienne :

Les appelants exposent leur souffrance dès la première phrase. C'est une singularité qui se retrouve à toutes mes écoutes internet. Les premiers mots peuvent être « j'en peux plus, je veux en finir », « je me prostitue » ou encore « j'ai été violée ». Les mots apparaissent dans leur nudité et leur froideur. Je me sens interpellée bien plus violemment que par téléphone. (Roxane², écoutante internet SOS Amitié)

III. Formes de décalages et nouvelles reconfigurations relationnelles

- 16 Le médium numérique a un effet d'amoindrissement de la présence du bénévole écoutant : l'écouter est là sans être ici. Il limite ainsi les traces profondes laissées par l'engagement corporel (la voix par exemple). Le numérique amoindrit aussi les singularités, les caractéristiques distinctives et subjectives de l'écouter, suscitant chez l'appelant un double effort d'imagination et de représentation de l'interlocuteur. « L'écouter est pour ainsi dire présent et absent, présent d'emblée dans l'adresse qu'il suscite mais absent perceptivement, ce qui invite l'appelant à personnifier son interlocuteur, à l'imaginer, à lui attribuer un corps et des intentions le concernant » (Jung 2016 : 30). D'où une sensation de fatigue plus marquée après une écoute internet (en comparaison avec l'écoute téléphonique) exprimée par 70 % des écoutants interrogés. Nous y reviendrons (section IV). L'espace où s'opèrent ces actions

d'émission et de réception des écrits peut être considéré comme un espace d'écriture, à l'intérieur duquel l'écouter comme l'appelant est sans doute d'abord réduit à sa plus simple expression, à l'imaginaire construit à l'aide des écrits qui apparaissent sur l'écran, une sorte d'altérité virtuelle qui peut correspondre plus ou moins en tout point à ce qui est attendu. Le caractère *négocié* (cf. *infra*) des échanges devient systématique lors de la transmission et du décodage des messages opérés dans cet espace d'écriture intime. Pour faire sens à cette rencontre immatérielle via le numérique, les appelants et les écoutants se réfèrent à un « processus intersubjectif de coproduction de sens » (Frame 2013 : 1). Fort heureusement, la communication ne se rapporte pas seulement à la « transmission de messages verbaux, explicites et intentionnels » telle que perçue dans l'acception courante. Elle inclut également « l'ensemble des processus par lesquels les sujets s'influencent mutuellement » (Winkin 2001 : 55). Ainsi une série d'indices rédactionnels (symboles abrégés et émoticônes) permettant des indications sur l'état d'esprit de l'appelant et de l'écouter va-t-elle finalement guider les deux vers une meilleure analyse du texte, facilitant *de facto* cette rencontre immatérielle (Tedeschi *et al.* 2010 : 6).

- 17 Contrairement au téléphone où l'immersion est rapide, l'écoute internet se déroule en deux temps bien marqués : la phase de contact où l'écouter va à la rencontre de l'appelant, et la phase d'acceptation où la confiance s'installe. L'écouter est seul face à un écrit d'écran sans contexte, où les mots peuvent traduire, dévoiler ou au contraire cacher une souffrance. Quelques consignes sont prescrites aux écoutants, revêtant la forme d'une rationalisation de la pratique d'écoute. Il s'agit sommairement d'accueillir le message (accusé de réception pour la messagerie et message d'accueil pour le chat), de créer un espace de confiance, de tenter de percevoir et de discerner la demande (comprendre avec empathie), la reformuler et repérer le nœud du problème, desserrer l'anxiété, et ouvrir les possibles. Si ces éléments normatifs sont sensiblement les mêmes en ce qui concerne une écoute téléphonique, le processus de leur mise en œuvre via le médium numérique s'en trouve moins aisé. Par exemple, pour saisir la teneur d'un mal-être en l'absence d'informations corporelles habituelles, les écoutants sont appelés à émettre des hypothèses à l'aide des seuls écrits sur l'écran. Or il ne s'agit que de suppositions toujours mises à l'épreuve par l'appelant, mû par le champ des possibilités de manipulation des masques permettant d'assumer ou de dissimuler les méandres de son intimité en les rendant présentables, supportables et lisibles (Revue SOS Amitié 2019 : 3). Quelques indices sont néanmoins observés par les écoutants, lesquels semblent donner à décrypter l'état émotionnel autant que les caractéristiques subjectives de l'appelant : niveau de langue, registre, mise en forme, organisation du texte, temps de silence, ponctuation, rythme... Mais ces indices semblent fondés sur des a priori (sans doute nourris par les expériences d'écoutes internet) selon lesquels les plus jeunes seraient moins attentifs à la forme de l'expression écrite que les plus âgés, que les derniers maîtriseraient mieux à la fois l'expression et la conceptualisation de leur souffrance, et que plus le texte est désorganisé, plus le mal-être est profond ou la situation est *grave*. Consciente des risques de ce type de présupposés, l'équipe des formateurs SOS Amitié admet et prend en compte l'existence de risques prégnants d'analyse, d'exégèse du texte, d'interprétation et la tentation de la *belle réponse*, lesquels se détourneraient diamétralement du cadre normatif prescrit.
- 18 Une conversation chat dure environ 40 mn pour un appel qui durerait 20 mn au téléphone. Le chat incite d'emblée l'écouter à aborder le nœud du problème. Il

apparaît en quelque sorte comme un pont entre la messagerie et le téléphone : l'invisibilité de la messagerie et l'instantanéité du téléphone. Parce que la réponse est différée lors d'une écoute par messagerie, les écrits ont tendance à être plus longs et plus élaborés qu'un échange par le chat. Les écoutants par messagerie indiquent une forte impression de décalage, voire d'absence de processus interactionnel pur, car ils perçoivent souvent l'exercice comme proche d'un commentaire de texte. La relation d'aide par messagerie est également la plus solitaire des trois, en ce sens que l'écouter est seul face à un texte sans contexte qu'il se doit de traiter, toujours au risque de ne jamais recevoir de réponse de l'appelant. Pour cette raison, « la pression psychologique est plus forte dans l'écoute par messagerie qu'au chat et au téléphone » (Adonis, écoutant internet SOS Amitié)³.

- 19 Le dispositif numérique de manière générale tend à donner plus de pouvoir aux appelants dans une flexibilité d'engagement : ils sont invités à mener l'échange, l'alimenter, et s'en retirer en temps voulu. L'appelant a la maîtrise de l'appel dont il est pleinement acteur (donne le ton, décide de ce qu'il dit). L'écouter devient en quelque sorte un spectateur actif. Et la distance des corps, qui selon Johan Jung (2016 : 31) ne devrait pas être perçue simplement comme un éloignement protégeant l'appelant et l'écouter grâce à l'anonymat, accélère et intensifie en même temps la rencontre. Elle permet de pouvoir énoncer d'emblée les points saillants de son mal-être. Il y a alors du point de vue de l'écouter un effet d'immersion dans le monde de l'autre, paradoxalement favorisé et exacerbé par la distance, confrontant et exposant les écoutants à des procédés de dévoilement désinhibés et plus profonds, c'est-à-dire à des « formes de souffrance souvent inaccessibles autrement que par les moyens qu'offre SOS Amitié » par son dispositif d'écoute internet (*Ibid.* : 30). En ce qui concerne leurs motivations, les écoutants internet reviennent fréquemment sur les avantages de la rencontre immatérielle en comparaison aux inconvénients des impacts sensoriels qu'implique le téléphone. Le chat se trouve par exemple exempté des appels à connotation sexuelle dont la voix est le vecteur (dénommés « phonophiles » chez SOS Amitié) et, en imposant un rythme de production de message (temps d'écriture, de lecture et de réponse), il rend malaisée toute tendance logorrhéique. Il convient cependant de noter qu'un sentiment d'impuissance plane toujours lors des écoutes internet de manière générale, plus encore lors d'écoutes particulièrement dramatiques. Par exemple, s'interroge l'écouter internet Franck, « comment *réveiller* par l'écrit un suicidant qui s'endort sous l'effet des médicaments ? ». Nonobstant ce sentiment d'impuissance, les écoutants admettent être « plus rassurés » pendant les écoutes internet, sans doute grâce au processus de rationalisation et d'auto-normalisation qu'induit la démarche de narration de soi par écrit (relectures, temps de réflexion et de rédaction, procédé d'objectivation de la pensée, etc.).

IV. Retours d'expérience des écoutants internet : entre adaptation et négociation

- 20 La diversification des modes d'écoute permet selon les écoutants d'exercer un nouveau regard sur leurs pratiques, eu égard aux tensions initialement (et peut-être toujours en cours) induites par le passage à ce nouveau canal. L'enquête qualitative menée auprès des écoutants internet SOS Amitié laisse entrevoir des reconfigurations induites par le dispositif numérique classables en deux catégories : les dispositions psychologiques et

les stratégies d'adaptation. Dit autrement, l'écoute internet a infléchi les pratiques habituelles des écoutants pour donner naissance à de nouvelles manières d'être et d'agir.

Dispositions psychologiques : ressenti

- 21 Au-delà du sentiment prégnant et exacerbé d'impuissance, les écoutants internet notent un investissement plus intense qu'au téléphone : ils sont convoqués à prouver par les seuls écrits leurs empathie et congruence. Le phénomène se matérialise par une mission non moins complexe qui consiste à « aller chercher l'appelant où il se trouve dans sa souffrance », ouvrir et dégager le chemin pour que celui-ci ose s'y aventurer (Babette, écoutante internet SOS Amitié). Il implique un effort accru de communication et de démonstration de l'entendement de la souffrance de l'appelant.

J'investis plus dans le chat que dans le téléphone. J'ai l'impression que je dois m'y mettre plus. J'ai envie de donner des expressions affectives, dire que je suis de tout cœur avec les appelants, encourager et soutenir plus qu'au téléphone, comme il n'y a pas de ton. (Françoise, écoutante SOS Amitié)

- 22 Les écoutants, nous l'avons indiqué *supra*, font état d'une sensation de fatigue plus marquée lors des écoutes internet, du fait, expliquent-ils, de l'effort de repérage des signes d'identification de l'appelant. Mais au-delà des efforts de représentation de l'appelant, cette fatigue ressentie comme plus intense par rapport à l'écoute téléphonique semble également être une résultante des « conversations longues et profondes, parfois éprouvantes » (Lynne, écoutante internet SOS Amitié) ; des « allers-retours lents et éprouvants » (Abel, écoutant internet SOS Amitié) ; des « efforts d'identification du degré ou du niveau d'émotion des appelants » (Frida, écoutante internet SOS Amitié), et de l'attention, ainsi que la prudence observées quant à la sélection des mots et la formulation des réponses. À rebours d'une plainte, il s'agit plutôt d'un ressenti qui n'a pour l'instant jamais donné lieu à un désistement ou un abandon de ce canal d'écoute. Au contraire, les écoutants revendiquent leur attachement aux deux modes d'écoutes qu'ils perçoivent comme complémentaires et enrichissants l'un pour l'autre. La pratique du chat semble cependant dominer en termes d'apports : une amélioration dans la façon de reformuler au téléphone, une meilleure gestion des silences au téléphone (« moins angoissants »), un meilleur recentrage sur la personne. À la fatigue s'ajoute la « peur du mot » : l'importance du mot écrit, la peur de faire mal, et la peur de la trace écrite. Il subsiste un questionnement permanent sur le mot et la répercussion qu'il peut avoir sur l'appelant.

Une reformulation « voulez-vous en finir ? » me paraît incongrue, mal ajustée ; un « ah » difficilement interprétable et un « je suis là, je vous écoute » possiblement froid et intrusif. (Octavie, écoutante SOS Amitié)

- 23 Ce phénomène entraîne des peurs, hésitations et frustrations chez les écoutants car, admettent-ils, il est difficile de trouver des mots qui se suffisent à eux-mêmes, et qui puissent rassurer et apaiser l'appelant, car il n'y a que des mots. La tranche d'âge des appelants (prépondérance des moins de 25 ans) et des écoutants (en moyenne 50 ans) constitue un autre facteur qui exacerbe cette peur du mot. Les derniers admettent éprouver quelquefois des difficultés à cerner les premiers. Et le rapport générationnel est amplifié par la lourdeur des situations évoquées.

Les jeunes ont une façon à la fois très cash et parfois un peu elliptique de décrire leur mal-être. Il y a parfois un sens dramatique d'emblée qui fait qu'ils commencent

un appel en écrivant « je me suicide dès que je finis de vous parler » et terminent par « c'est pas tout ça, mais j'ai un contrôle demain, faut que je dorme », sans que le problème ait clairement été abordé (Stéphanie, écoutante internet SOS Amitié)

- 24 Les thématiques du suicide et des mutilations sont, selon les enquêtés, les thèmes les plus fréquemment évoqués par les appelants internet, ce qui ne va pas sans éprouver la patience et les aptitudes de l'écouter. « Il est très difficile d'enchaîner des écoutes successives sur le thème du suicide pendant une séance » (Camille, écoutante internet SOS Amitié). L'empathie se mêle ici aux sentiments de frustration et d'impuissance que les écoutants admettent avoir parfois du mal à contenir et à gérer, le tout souvent en tension avec le cadre normatif qui régit les modalités d'écoute (voir Section 1. Exemple de la recommandation de non interventionnisme).

Il y a une angoisse forte dans les cas d'appels d'ados ou d'enfants suicidaires et suicidants. On sent qu'ils pourraient passer à l'acte plus facilement qu'un adulte. Comment rester dans une écoute pure et stricte face à ces cas gravissimes (anorexies graves, mutilations, viols, incestes) ? (Franck, écoutant internet SOS Amitié)

- 25 Plusieurs avouent être souvent tentés par une dérogation aux principes de la charte d'écoute de l'association face au désespoir des jeunes appelants. Il s'agit précisément d'un désir prégnant de donner des conseils et/ou de poser davantage de questions pour saisir la profondeur et l'ampleur d'une souffrance. Mais cela reviendrait à sortir du cadre normatif auquel chaque écoutant a pourtant souscrit, lequel déconseille vivement entre autres toute attitude d'investigation et de conseils. Autrement, il s'agirait d'un suivi psychologique, justement en dehors des compétences, missions et objectifs de l'association (voir section 1).

La frontière entre écoute non directive et écoute directive est parfois ambiguë : je me surprends souvent à poser des questions que je ne poserais jamais lors de l'écoute téléphonique. Et j'ai souvent l'impression de m'écarter de la charte. (Paganel, écoutant internet SOS Amitié)

- 26 Les écoutants ressentent également une forme d'incertitude lors des échanges via la messagerie instantanée : l'appelant peut disparaître et mettre fin à l'échange de manière brutale, sans explication. Cette fragilité du lien est moins présente pendant une écoute téléphonique où la rencontre des corps et le lien qui se crée soutiennent, par une forme d'accord tacite, un jeu d'échange continu. « Je ressens une grande frustration lorsqu'il y a une fin brusque du chat, ne sachant pas si c'est un problème technique ou si c'est une décision de l'appelant » (Yolande, écoutante internet SOS Amitié). La rencontre et l'entretien du contact avec l'autre, matérialisés par la voix lors d'un échange téléphonique (rencontre sensorielle), sont rendus moins aisés lors de l'écoute internet. Les écoutants déploient des stratégies de rencontre et de contact de type « je suis là », « vous êtes là ? » pour atténuer les apories de la volatilité des échanges instantanés. À cela s'ajoute la question du silence. S'il n'y a jamais de silence total au téléphone (tant que l'appelant reste au bout du fil), il est plus marqué et plus net en ce qui concerne le chat, comme si l'appelant disparaissait totalement. Il arrive fréquemment que les réticences et émotions des appelants l'emportent sur leur désir de mettre en mots leur souffrance. Or il n'y a d'échange que si les deux acteurs écrivent, d'où le sentiment de convocation à la production systématique et immédiate de réponses chez les écoutants, couplé au risque prégnant de *disparition* de l'appelant. Partagé entre l'hypothèse d'une absence et celle d'une attente, l'écouter tente alors de le mettre en confiance à l'aide d'écrits phatiques de type « je suis à votre écoute », « je sais que c'est parfois difficile, prenez votre temps », « je suis là ». Ce type de situation

place l'écouter face à la fragilité et l'incertitude de la réciprocité continue dans un échange instantané, laissant émerger un cocktail de sentiments de frustration, de désœuvrement et d'impuissance.

Les questions tournent dans la tête. Que faire ? L'appelant est-il toujours là ? Comment l'amener à s'exprimer ? Parfois, un début de texte s'inscrit enfin, mais d'autres fois, rien. Apparaît enfin sur l'écran « la discussion est terminée, point barre. (Pauline, écoutante internet SOS Amitié)

- 27 Les silences des écoutes internet, en particulier lors du chat, accroissent le risque d'inconfort, de malaise et de culpabilité chez les écoutants. Les doutes et les interrogations sont ici exacerbés par les silences, les temps de réponses, autant que par les réponses elles-mêmes ou a contrario l'absence de réponse. Et les écoutants sont mus par cette inextinguible volonté de *répondre rapidement*, car ils tiennent à épargner l'appelant du mal-être dont ils ont eux-mêmes fait l'expérience lorsque celui-ci, pour des raisons éligibles à une multiplicité d'hypothèses, prenait du temps pour écrire son texte.

Adaptation et négociation

- 28 Malgré l'absence de voix, de souffle, des bruits environnants habituels lors des écoutes téléphoniques, il y a pourtant une rencontre. Elle demande plus d'efforts, et génère sans doute plus de frustration. L'une des stratégies déployées pour négocier les échanges instantanés est la patience. C'est d'ailleurs l'une des aptitudes requises pour la pratique de l'écoute internet, mise à l'épreuve par le temps de réponse de l'appelant, ses hésitations ainsi que ses jeux de dissimulation. Souvent au détriment de lui-même, la patience chez l'écouter a tendance à se dérober face à l'émergence d'un stress induit par le souci de répondre rapidement et de manière adéquate. La patience s'observe aussi au niveau de la gestion des comportements agressifs : alors qu'au téléphone un écoutant a tendance à mettre immédiatement fin à un appel à la tournure agressive et insultante, par internet, les écoutants admettent se vêtir d'une couche supplémentaire de patience. À côté de la patience, l'honnêteté et l'humilité sont évoquées dans les retours d'expériences des écoutants comme des outils de négociation et d'adaptation. Par exemple, dans le cas d'une interprétation erronée, accepter de s'être trompé, reconnaître son erreur et s'en excuser ont souvent permis d'établir, de rétablir, voire de renforcer la relation de confiance. Et l'énonciation de l'incompréhension des situations décrites ou des termes employés permet à bien des égards de lever des ambiguïtés, tout en réduisant les risques d'erreur. La charte de l'association précise que l'écoute est centrée sur la personne, vise à desserrer son angoisse et tente de lui permettre de clarifier sa situation et de retrouver sa propre initiative. La clarification revêt ici une importance cruciale dans la facilitation de la rencontre et du jeu d'échange. Il s'agit de guider l'appelant vers un processus de rationalisation à travers une invitation à réfléchir et à mettre des mots précis sur son ressenti et sa souffrance. La primauté du processus sur le contenu est l'une des normes des écoutes SOS Amitié.
- 29 Pour saisir la souffrance de l'appelant et montrer son empathie autrement que par les indices sensoriels, les écoutants s'appuient sur des éléments de texte (contenu et forme) et de tonalité qui s'apparentent à ce que Hymes appelle « Acts » et « Keys » (Hymes 1974 : 56-57). Le premier correspond au déroulement de l'histoire, à la thématique abordée et sa forme, et le second se réfère à la tonalité et aux aspects

psychologiques de l'échange. Les écoutants révèlent être particulièrement attentifs au temps entre les échanges (similitude avec les silences téléphoniques), aux signes visibles de ponctuation, ou autres signes tels que le langage utilisé, le rythme ou l'absence de rythme, les émoticônes, etc. (autant du côté de l'appelant que du leur).

Il n'y a pas que les mots. La ponctuation, points de suspension, d'interrogation, guillemets, mais aussi les onomatopées donnent du corps aux phrases. Si l'on veut mettre un sourire dans notre voix, il faut qu'on écrive que cela nous fait sourire (et pas que cela nous fait rire), il faut nuancer tous propos à l'égard de l'appelant mais aussi à notre propre égard. Quand l'écouter écrit qu'il est touché, il intègre doublement ce sentiment. Ce doit être un vécu qu'il grave dans le texte. (Meunier 2016 : 18)

- 30 La relecture, à plusieurs reprises, du fil des échanges est une autre stratégie. Elle permet de calibrer les réponses et de recadrer l'échange. « Les relectures à froid permettent de redécouvrir ce qui a été réellement écrit. Il devient alors plus facile de savoir si on a bien compris ce qui est en train de se passer pour l'appelant » (Ingrid, SOS Amitié). Les relectures participent de la précision dans l'exercice de reformulation, même si le risque et la crainte d'une reproduction à l'identique des termes de l'appelant restent prégnants. « La reformulation est plus complexe au chat car il ne faut pas qu'elle apparaisse comme du copié-collé » (Octavie, écoutante internet SOS Amitié); « je fais très attention à trouver des reformulations adaptées sans effet perroquet » (Camille, écoutante internet SOS Amitié). Et lorsque les appels prennent des *virages* et des *bifurcations* inattendus, les relectures offrent un moyen d'en comprendre les ressorts et ainsi les éventuelles maladresses. Ce repérage offre les clés d'un réajustement : « en relisant, j'ai accès aux nombreuses pistes que je n'ai pas explorées et je peux retrouver un fil directeur. Il m'est beaucoup plus facile de faire des liens dans tout ce qu'a dit l'appelant » (Stéphanie, écoutante internet SOS Amitié). Contrairement au canal téléphonique, où les seules traces sont d'ordre statistiques, les traces écrites de la relation d'aide par le numérique ont la particularité de pouvoir contribuer à l'amélioration des pratiques. Un échange par internet peut ainsi être extrait à des fins de formation, d'autoévaluation et de confrontation des méthodes, le tout dans le strict objectif d'optimiser les pratiques.
- 31 Un autre point, 10 % des appelants ont mentionné une transposition des pratiques d'écoute téléphoniques à l'écoute internet : « avant chacune de mes réponses, je me demande à chaque fois ce que je dirais ou ferais si j'étais au téléphone » (Ingrid, écoutante internet SOS Amitié); « quand je me demande ce que j'aurais dit au téléphone, j'imagine la voix dans ma tête et je réponds en conséquence » (Paganel, écoutant internet SOS Amitié). La pratique téléphonique ou la mise en scène imaginaire d'un échange téléphonique apparaît dans cette perspective comme un creuset d'idées et de formules adaptables à l'écoute numérique. Enfin, face à la tendance à la dénégation de l'écouter souvent enjoint à prouver son humanité (« qu'est-ce qui prouve que vous n'êtes pas un robot » ?), la personnalisation des messages devient une condition *sine qua non* pour aller à la rencontre de l'appelant et poursuivre l'échange.

Conclusion

- 32 Notre objectif était de mettre en perspective les modes de communication qui s'établissent entre écoutants et appelants et les relations qui prennent forme au moment de l'écoute. Il s'agissait aussi de dégager les faisceaux de contraintes et les

décalages régis par le dispositif numérique et, de façon spécifique, les effets du cadre d'écoute sur la relation d'aide avec l'appelant. Nonobstant quelques incertitudes liées aux modalités de rencontre spécifiques, régies par des règles différentes, les écoutants internet réussissent à se saisir du dispositif numérique, par négociation ou par ajustement, en cohérence avec les principes et desseins de l'association. La diversité des dispositifs d'écoute complexifie le rapport à l'écoute, car elle interroge le rapport des bénévoles à leurs pratiques ainsi que les fondements théoriques, méthodologiques et cadres normatifs y afférents. Elle interroge aussi et surtout « le processus à l'œuvre dans toute écoute, quel que soit le média ou le canal utilisé » (Jung, rapport SOS Amitié 2016 : 28). Si le médium infléchit les modalités de mise en récit de la souffrance, il en est de même pour leur réception, d'autant que l'écouter n'est « ni un spectateur passif ni le réceptacle inerte » des mots et paroles de l'appelant (Rousseau 2009 : 32). C'est la raison pour laquelle devenir bénévole écoutant chez SOS amitié passe par de rigoureuses sélections et formations préalables. Au-delà d'une formation théorique et pratique s'étalant sur une durée de 4 à 6 mois, une expérience confirmée à l'écoute téléphonique et une formation complémentaire spécifique sont en outre exigées pour un passage à l'écoute internet. La sélection et la formation ont pour but entre autres de « s'assurer de l'aptitude du candidat à l'écoute, de ses dispositions à travailler en équipe et de sa faculté de remise en question personnelle, indispensable à l'exercice de la fonction » (Rousseau 2009 : 32). La plupart des écoutants internet font état d'une amélioration des écoutes téléphoniques grâce aux rationalisations et au professionnalisme qu'implique l'écoute internet. L'écoute internet remet au centre des réflexions les pratiques d'écoute au-delà des dispositifs. Là où quelques-uns peuvent hésiter face à la complexité de négociation avec des textes, d'autres y voient une pratique riche d'enseignements sur les problématiques sociales actuelles, en lien notamment avec l'accélération du temps et l'impact des univers virtuels sur la vie réelle d'une jeunesse en quête d'identité.

- 33 Cet article doit être considéré comme un premier défrichage d'un terrain quasiment vierge qui ouvrira la voie, espérons-le, à diverses explorations par une entrée centrée sur le point de vue de l'écouter, autant via le dispositif numérique que par les formes d'écoute traditionnelles (téléphone, face à face). L'article doit aussi, *in fine*, être perçu comme une invitation à porter un tant soit peu l'attention sur les écoutants, ces réceptacles des discours de souffrance.

BIBLIOGRAPHIE

Ablali D., Huet R. & Wiederspiel B. (2015). « La souffrance à proximité : écrits du mal-être d'un public en ligne », *Communication & langages* 186(4), 27-43. doi:10.4074/S0336150015014039.

Bardin L. (2013). *L'analyse de contenu*. Paris : Presses universitaires de France. doi:10.3917/puf.bard.2013.01.

Bertaux D. (1997), *Le récit de vie*. Paris : Armand Colin.

Damnati G., Guerraz A. et Charlet D. (2015). Entre écrit et oral ? Analyse comparée de conversations de type tchat et de conversations téléphoniques dans un centre de contact client. *22^e conférence sur le Traitement Automatique des Langues Naturelles*, Caen.

Drulhe M. (1985). « La sociologie entre l'explication et la compréhension », in *L'Homme et la société* 75-76. Synthèse en sciences humaines, 23-30. DOI : <https://doi.org/10.3406/homso.1985.2185>.

Frame A. (2013). « De la sémiotique pour penser la complexité de la communication interpersonnelle : l'approche sémiopragmatique des interactions sociales », *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [Online], 3.

Huet R. (2013). Rapport d'étude « les mots de la souffrance. Étude d'un dispositif de messagerie électronique », SOS Amitié.

Hymes D. (1974). *Foundations in sociolinguistics: An ethnographic approach*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Livian Y., (2018). Enseigner La, Recherche Qualitative. Enseigner la recherche qualitative en sciences économiques et de gestion. halshs-01757005.

Mairesse Y. (2007). Enjeux et risques du dévoilement. *Gestalt*, 33(2), 95-108. <https://www.cairn.info/revue-gestalt-2007-2-page-95.htm>.

Mucchielli A. (2005). Recherche qualitative et production de savoirs. Le développement des méthodes qualitatives et l'approche constructiviste des phénomènes humains, *Recherches qualitatives*, Hors-série n°1, 7-34.

Mucchielli A. (2000), *La nouvelle communication*. Paris : Armand Colin, 42.

Paillé P. & Mucchielli A. (2012). Chapitre 1 « Choisir une approche d'analyse qualitative ». in P. Paillé & A. Mucchielli (dir.), *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*, 13-32. Paris : Armand Colin.

Rousseau R. (2009). SOS Amitié : conception et dispositif d'écoute. *Le Journal des psychologues*, 267(4), 30-34. doi:10.3917/jdp.267.0030.

Revue SOS Amitié numéro 173 (mars 2019). « Raconter, se raconter, s'en raconter ».

Revue SOS Amitié numéro 166 (février 2017). « Silences ».

Revue SOS Amitié numéro 164 (mai 2016). « Vivre sans peur ».

Rogers C. R. (1968). *Le développement de la personne*. Paris : Dunod-Interéditions.

Rouxel A. (2015). « La coprésence lacunaire : réflexions sur l'incertitude radicale des relations d'aide médiées par messagerie instantanée », *Communication & langages* 186(4), 99-115.

SOS Amitié, Jung J., Meunier P. et Roussel A. (2016). *Pour une mise en œuvre de l'écoute multimédia dans les associations régionales*, rapport weekend de formation fédéral 23 et 24 janvier 2016.

SOS Amitié, (2018). 8^e Observatoire SOS Amitié des souffrances psychiques, données 2017.

SOS Amitié, Charte éthique. Lien <https://www.sosamitieidf.asso.fr/wp-content/uploads/2010/06/charte-SOS-Amitie5.pdf>.

Tedeschi I., Koszowska-Nowakowska P. et Renucci F. (2010). Communication interpersonnelle à l'ère du Web 2.0 : questions de l'interaction et de l'interactivité. *Interactivité / interactions - Enjeux relationnels*. 6^e Colloque Ludovia. Ax-Les-Thermes : [s.n.], [s.d.]. Lien : <http://>

culture.numerique.free.fr/publications/ludo10/
tedeschi_nowakowska_renucci_ludovia_2010.pdf.

Winkin Y. (2001). *Anthropologie de la communication*, Paris : Editions du Seuil.

NOTES

1. Statistiques établies à partir des données recueillies auprès de l'ensemble des centres d'écoute de l'association, sur la base des indicateurs renseignés par les écoutants lors de chaque écoute. Bien que les appels restent strictement anonymes, certains éléments sont systématiquement renseignés par les écoutants pour des besoins statistiques (date, heure et durée de l'appel, âge estimé et genre de l'appelant, type de difficultés évoquées).
2. Afin de préserver l'anonymat des enquêtés, les prénoms ont été modifiés.
3. À noter que tous les écoutants internet interrogés pratiquent également l'écoute téléphonique. La comparaison entre les deux modes d'écoute s'est donc naturellement invitée.

RÉSUMÉS

Le projet de ce propos est de rendre compte des conditions et dynamiques du dévoilement de soi via le numérique, et de la reconfiguration de la communication interpersonnelle qu'il implique, à partir du cas spécifique de l'association SOS Amitié. Comment l'écrit transforme-t-il les modalités de dévoilement de soi ? Dans quelle mesure la relation écoutant-appelant se redéfinit-elle ? Comment saisir la complexité d'une situation par le seul écrit, sans disposer de la palette d'indices pourvue par l'échange téléphonique ? L'implication des écoutants en est-elle asséchée ? Au demeurant, quel est le rôle de la médiation numérique dans la réception et l'entendement des récits de l'intimité ? Les mécanismes en jeu comprennent aussi bien le canal de communication qui redéfinit l'acte de dévoilement de soi que les dynamiques relationnelles, et le récepteur qui voit ses pratiques et habitudes bouleversées. Au-delà de dégager les implications du médium numérique dans les espaces d'écoute, la perspective développée ici consiste, à travers une démarche d'analyse des pratiques décrites dans les récits d'expérience, à comprendre les dynamiques de fonctionnement d'un récepteur de récits de vie. Ce qui intéresse en priorité ce sont les modalités d'infléchissement des conditions matérielles, psychologiques et relationnelles du point de vue du récepteur.

The purpose of this article is to give an account of the conditions and dynamics of self-disclosure via digital device, and of the reconfiguration of the interpersonal communication that it implies, starting from the specific case of the SOS Amitié association. How does writing transform the ways of self-disclosure? To what extent is the listening-calling relationship redefined? How to understand the complexity of a situation by the only writing, without having the palette of clues provided by the telephone exchange? Has the involvement of listeners dried up? What is the role of digital mediation in the reception and understanding of stories of intimacy? The mechanisms involved include both the communication channel, which redefines the act of self-disclosure and relational dynamics, and the receiver who sees his practices and habits disrupted. Beyond identifying the implications of the digital medium in listening spaces, the perspective developed

here consists, through an approach of analysis of the practices described in the accounts of experience, of understanding the dynamics of the functioning of a receiver life stories. What interests in priority are the modalities of inflection of material, psychological and relational conditions from the point of view of the receiver.

INDEX

Mots-clés : Médium numérique, Dévoilement de soi, Dispositif d'écoute, Chat, Écouteurs

Keywords : Digital medium, Self-disclosure, Listening device, Chatting, Listeners

AUTEUR

LYONNELLE NGOUANA

GERiiCO, Université de Lille