

DU MÊME AUTEUR
AUX ÉDITIONS ALLIA

Anthropologie
Si l'enfant ne réagit pas
Que du bonheur
Contre Télérama
Somaland
Les Mots sans les choses
Les Nouvelles Métropoles du désir
Le Revenant

ÉRIC CHAUVIER

La crise commence où finit le langage

Suivi de
Comment la crise a généré les réseaux sociaux



ÉDITIONS ALLIA

16, RUE CHARLEMAGNE, PARIS IV^e

2020

Pour *Halloween*, j'ai imaginé l'incarnation du Mal, le mythe élémentaire du Mal à l'état brut. D'où cette créature masquée qui rôde et peut être partout et tout le temps.

JOHN CARPENTER

LES MÉDIAS assènent que l'espèce humaine creuse sa tombe chaque jour et vraisemblablement depuis toujours. S'en sortir relèverait d'un presque impossible défi. Évoquant les grosses ficelles du film catastrophe, cette dramaturgie est très hollywoodienne. En son nom, il faudrait, sans plus attendre, consentir à des sacrifices colossaux. Ce serait la fin d'un âge d'or où l'épanouissement des êtres n'était pas une vaine expression. À terme, nous pourrions seulement espérer survivre, autrement dit : évoluer en gardant à l'esprit que nos lieux de vie sont devenus d'incontrôlables incendies, et nous-mêmes, des pompiers sous-équipés. L'avènement de cette rhétorique de l'urgence mobilise des modèles d'interprétation intimidants – d'où leur caractère hollywoodien –, parmi lesquels celui de la macroéconomie qui semble confirmer la perspective d'un pessimisme radical, à peine entachée de cette faible lueur d'espoir, lumière blafarde d'une survie promise dans un monde enfin redéfini, redevenu opérationnel parce que dépassionné et désidéologisé. Comme nous serons tous pleinement conscients d'avoir échappé à des

catastrophes vaincues *in extremis*, nous pourrions enfin entrer dans une ère nouvelle, une ère post-crise, que certains hauts dirigeants de l'État promettent "re-moralisée". Pour l'heure, les nouveaux experts avancent des éléments de définition assez nébuleux quant aux crises planétaires – ce qui est normal puisque, en sciences économiques, l'explication d'une situation n'a rien à voir avec sa compréhension. Au final, lorsqu'il consomme ces informations, l'être ordinaire se trouve dans un état d'angoisse qui le contraint en général à considérer que seule la voie du divertissement culturel peut désormais constituer une alternative crédible à l'anxiété qu'il vit au quotidien. Il opère de la sorte une subdivision radicale entre *ce qui est vécu* et *ce qui rend supportable ce vécu*. Pour qu'un tel constat soit accepté, il faut regarder la crise dans un vertigineux mouvement abyssal. Cette vue donne l'impression d'un écrasement si massif que l'être ordinaire s'en tient finalement à une affliction mondialisée et insaisissable. Il considère aussi, de façon légitime, qu'il fait injustement les frais d'un bouleversement dont il n'est en rien responsable. C'est oublier que cette autodestruction de l'espèce humaine est indissociable d'un ensemble de dispositions

individuelles incorporées dans la conversation ordinaire bien avant ces événements. Les scénarios hollywoodiens de l'urgence ne seraient pas crédibles sans ces mots échangés au quotidien.

Je rapporterai comme preuve de ce que j'avance une conversation téléphonique que j'ai eue au mois de janvier 2009, au début de la crise économique mondiale, avec une personne mandatée pour me vendre une prestation censée favoriser une baisse de mes impôts, situation que tout un chacun peut, au demeurant, avoir connue, qu'il soit ou non soumis à un régime d'imposition fiscale. Si l'on considère son intonation de voix, c'est une femme qui a l'air sans âge :

ELLE : Bonjour monsieur Chauvier.

MOI : Euh oui, bonjour...

ELLE : Je suis bien chez monsieur Chauvier ?

MOI : Euh oui...

ELLE : Bonjour monsieur Chauvier, je me présente [inaudible]. Nous réalisons une enquête sur votre commune afin de mieux répondre aux attentes des personnes imposables. Vous êtes bien imposable monsieur Chauvier ?

MOI : Euh, euh...

ELLE : Monsieur Chauvier ?

MOI : ...

ELLE : Monsieur Chauvier ? Je ne vous entends plus. Monsieur Chauvier ?

MOI : Euh, non... Au revoir !

ELLE : Monsieur Chauvier ?

Incapable de lui répondre, je répète les mêmes mots, "Au revoir", puis raccroche, embarrassé et culpabilisé par cet échange.

Avant la crise financière mondialisée, déjà, il m'aurait été difficile de supporter l'intrusion de cet agent commercial anonyme, quand bien même la sourde irritation pressentie qui montait en moi aurait pu s'éteindre dans le consensus de normalité qui sied d'habitude à ce genre d'événement. Miser sur l'accoutumance à une telle intrusion n'est cependant jamais parfaitement fiable. Harcelé par une humeur insondable, le tempérament peut parfois se raffermir dans des proportions inattendues. Sous le coup de ce surcroît d'irritation, sans doute aurais-je fini par estimer regrettable de laisser l'ingérence de l'agent invisible dans l'angle mort de la critique. Bien sûr, il est implicitement admis de considérer que l'objectif avoué de cette femme est de m'imposer un rendez-vous avec un conseiller qui, une fois à mon domicile, saura me manipuler pour me vendre sa gamme de produits, ce qui doit me pousser à essayer de refuser,

autant que faire se peut, cette proposition commerciale. Tout le monde fait ce constat et, au demeurant, semble s'en satisfaire. Pourtant, ce n'est là qu'une interprétation superficielle, qui ne masque pas certaines interrogations évidentes. Pourquoi la présence de cette femme me semble-t-elle si désagréable ? Qu'éveillent réellement ces mots en moi ? Ces questions crispantes, fortement présentes, m'auraient incité à revenir vers mon embarras pour y débusquer le malaise qu'il recouvre, et qui me semble si insidieusement voué à l'oubli.

Au plus fort de ma colère, j'aurais d'abord observé que l'argument qui pousse en général à tolérer ce type d'échanges tient à la reconnaissance de la précarité de l'agent commercial qui nous fait face. Nous le supposons pressuré et harcelé sur son lieu de travail, d'où cette impression de culpabilité et de malaise, qui nous envahit, au point de préférer mettre un terme à cette conversation, qui apparaît comme une mascarade assez *glauque* – notion que j'aurais définie, à ce stade, comme une variante affligeante du bizarre. Ne sacrifiant rien de cette exaspération sourde, j'aurais pris soin de prolonger cette analyse. J'aurais alors admis la considération suivante : à l'instar de tout ce qui vise à rendre acceptable la violence

infligée, le modèle de la culpabilité constitue une stratégie de déni, de type judéo-chrétien, qui fait écran à des interprétations plus profondément ancrées dans la chair du langage. Il convient, par conséquent, d'aller plus loin, et de laisser là toute considération d'ordre moral, au profit d'une analyse plus technique. Sondant plus profondément les marécages du dialogue avec l'agent commercial, j'aurais alors pu saisir, sans trop d'efforts, un détail, une authentique anomalie, qui concentre spécifiquement ma colère. C'est un segment de phrase, "monsieur Chauvier", que mon interlocutrice répète à huit reprises en une trentaine de secondes. Au-delà de son caractère itératif, je n'aurais pu manquer de noter que cet énoncé instaure, dès sa première occurrence, une relation présupposant que l'agent commercial me connaît, et entretient avec moi une relation suivie, ce qui est évidemment faux. Dans ce cas, en général, toute approche visant à instaurer une communication avec une personne inconnue implique au préalable des termes de salutation non nominatifs, tel un "bonjour madame" ou un "bonjour monsieur", voire simplement un "bonjour". Cette marque d'anonymat permet au nouveau venu de rester à la périphérie de ce que le sociologue

Georg Simmel nomme la "sphère personnelle" de l'interlocuteur, autrement dit : un territoire virtuel que chacun dessine autour de soi afin de marquer une zone de non-empiètement. Ce rappel quasi éthologique m'aurait permis de resserrer un peu plus le questionnement sur le cas présent, qui voit mon interlocutrice manquer d'observer cette réserve, si bien que, de toute évidence, cette femme sans âge et sans visage empiète sur ma sphère personnelle.

À ce stade, j'aurais pu décider de ne pas aller plus loin dans mon analyse. Après tout, cet agent anonyme ne fait qu'utiliser des mots de commerciaux, dont chacun a appris à mesurer le caractère inadapté en vue d'une conversation satisfaisante¹. Le procédé est éprouvé.

1. Comme ces pratiques de *phoning* dites de "marketing direct" consistent à faire une offre commerciale par téléphone à un fichier de clients ciblés, elles engagent un guide d'entretien comportant deux axes méthodologiques relativement simples : le premier oblige l'agent commercial à faire usage de mots ou d'expressions clés à insérer dans l'échange établi avec le client potentiel (tels "pas de souci", "pas de problème", etc.) ; le second impose à ce même agent d'éviter de recourir à certains mots "interdits" ("souci, problème, malaise, catastrophe, vacuité, vanité, désespoir, suicides collectifs"). Mais, le lexique seul n'étant pas suffisant pour optimiser l'efficacité de ce langage, il convient de recourir à des techniques de persuasion largement dépendantes de l'intonation

La finalité est de composer une parade défensive en ne laissant pas le temps à l'interlocuteur de reprendre ses esprits. J'aurais pu accepter cet argument, et me convaincre que personne ne va généralement à son encontre. Mais se ranger au bon sens commun s'oppose presque toujours à un ressenti affectif que l'on ne peut vouer à l'oubli par la seule contrainte de l'auto-persuasion. Je n'aurais pu nier alors que ces mots qui me nomment me semblent pour le moins insatisfaisants par leur caractère intrusif. J'aurais même pu considérer que, d'une façon étrange, ils semblent ouvrir des portes sur ce qui me serait apparu, à ce stade, comme une "nuit sans fin". Voilà l'impression de vertige et d'angoisse qui serait venue, déjà, avant la crise, et qu'avec un peu de concentration, j'aurais pu travailler au corps. Pour ce faire, j'aurais transcrit, puis relu notre conversation, en essayant de me souvenir des intonations de voix et de ce que j'analyse spontanément :

ELLE [enthousiaste et adoptant une voix blanche] : *Bonjour monsieur Chauvier.*

choisie, une question brutalement posée au sujet du profil de consommation du client ciblé (son accès ou non à la propriété, s'il est impossible, s'il a déjà souscrit à telle ou telle compagnie d'assurance, etc.).

MOI [gêné] : *Euh oui bonjour...*

ELLE [recadrant car présentant la gêne] : *Je suis bien chez monsieur Chauvier?*

MOI [de plus en plus gêné] : *Euh oui...*

ELLE [retrouvant une contenance comme on tente de retourner un véhicule accidenté] : *Bonjour monsieur Chauvier, je me présente [inaudible au vu du débit très rapide et de la prononciation volontairement altérée]. Nous réalisons une enquête sur votre commune afin de mieux répondre aux attentes des personnes impossibles. Vous êtes bien impossible monsieur Chauvier?*

MOI [doublement gêné de me retrouver dans cette situation et de ne pas avoir encore trouvé de parade] : *Euh, euh...*

ELLE [ton de l'infirmière semblant s'adresser à un patient en état de choc] : *Monsieur Chauvier?*

MOI [au-delà de l'embarras, présentant le besoin d'un repli physique définitif] : ...

ELLE [ton de l'infirmière qui vient de prévenir le médecin-chef] : *Monsieur Chauvier? Je ne vous entends plus. Monsieur Chauvier?*

MOI [définitif et buté comme un enfant] : *Euh, non... Au revoir.*

ELLE [désespérée, presque tristement, car peut-être ai-je envie, dans l'instant, de la

découvrir affligée? – mais je ne suis sûr de rien sur ce point] : *Monsieur Chauvier?*

Sous ce nouveau jour, il serait ressorti que ce dialogue pâtit de la relation parodique que l'agent commercial m'impose de force (d'où ses mots qui tentent en vain de trouver une tonalité légitime, émanant d'un protocole respectable) tandis que je ne suis pas dupe (d'où mes mots qui s'enlisent dans un embarras épais). Une fois admis le fait que mon interlocutrice feint de reprendre le cours d'une communication que nous aurions amorcée dans un passé récent, cette observation peut être caractérisée au moyen des outils d'analyse de la pragmatique du langage. Ceux-ci peuvent notamment évaluer la pertinence déictique de ces phrases, autrement dit : leur capacité et leurs modalités de référence à un contexte qui, même à un niveau minimal, ne peut pas ne pas exister. En d'autres termes, il m'aurait fallu me demander à quelle expérience commune se réfère mon interlocutrice. Au nom de quoi parle-t-elle de nous sans cette réserve qu'impose normalement un premier contact? Les linguistes attentifs au contexte d'un énoncé (de plus en plus rares parmi les experts de l'époque, qui préfèrent les sources de seconde main) savent décoder ce genre de

situation. Le sociologue John Gumperz aurait, par exemple, cherché à identifier les "attentes de co-occurrence" de cet échange. Il s'agit là d'un ensemble de dispositions définies par des connaissances d'arrière-plan convergentes (référées à une expérience commune du passé), qui poussent les locuteurs à s'accorder autour d'une même définition d'une situation. Dans ce cas, puisque de telles attentes sont abusivement présumées par l'agent commercial, il faut se demander quel est ce contexte, à la fois inexistant et omniprésent, que l'invisible présuppose entre elle et moi? Voilà une question qui, avant la crise économique mondialisée, était assez peu explorée. J'aurais cependant pu la poser, seulement guidé par la volonté de sonder l'angoisse incommensurable qui étreint cette conversation.

La culpabilité m'aurait peut-être cependant rongé de nouveau, si bien que je me serais efforcé de tempérer mon emportement. J'aurais pu, par exemple, reconnaître le principe d'efficacité de la stratégie de vente de mon interlocutrice. Peut-être cherche-t-elle à me suggérer un échantillon de communication idéale. Elle me montrerait de la sorte ce que pourrait devenir un échange commercial réussi, où nos mots seraient vraiment sentis