

Inconscient, symptôme, transfert

Nathalie Billiotte-Thiéblemont

Pourquoi ça tombe « allô * » ?

Comme point de départ, pour vous donner un aperçu du Centre d'accueil psychanalytique Midi-Pyrénées (CAP-MP), il me semble important que je vous expose ses particularités.

Au CAP-MP, nous n'avons pas de local. Les consultants reçoivent donc dans leurs cabinets, ce qui suppose qu'ils se soient autorisés à cette place de psychanalyste avant de devenir consultants.

Nos cabinets sont dans des zones géographiques étendues, ce qui nous permet de soutenir cette offre à différents endroits de la région. Mais recevoir dans nos cabinets peut être un obstacle, dans la mesure où nous sommes justement « décalés » du signifiant « centre d'accueil ». Dans le langage commun, « centre d'accueil » s'entend comme lieu d'accueil et sous-entend du collectif. Je peux dire aujourd'hui que cette dimension collective, nous la faisons consister « hors les murs » d'un local qui nous regrouperait. Cette dimension collective, je la mesure quand je retrouve mes collègues du CAP-MP pour nos réunions mensuelles ou par téléphone pour faire part d'un appel. Là nous vérifions aussi que l'ACAP-CL est avant tout un dispositif soutenu par l'École qui nous rassemble.

Nous pouvons dire que ce qui fait consister cette dimension collective est un désir de travail, qui engage la responsabilité de chacun dans l'élaboration collective d'un savoir – peut-on parler de transfert de travail ?

Une autre particularité est la permanence téléphonique et le premier accueil. Au CAP-MP, ce sont les consultants qui en ont la responsabilité à tour de rôle par un système de transfert d'appels. Personnellement, je préfère parler d'« accueil téléphonique » et non de « permanence », pour mettre l'accent sur l'importance de ce moment qui donne le ton.

Comment ça se passe, ou ça ne passe pas ! Quand une personne appelle le CAP-MP, en fonction de ses critères géographiques, soit un rendez-vous lui est proposé, soit sont données les coordonnées du consultant le plus proche

de son lieu d'habitation. C'est en faisant le constat que ce deuxième appel nécessairement réorienté fait parfois difficulté, que ce titre s'est imposé à moi : « Pourquoi ça tombe "allô" ? ». Lors de la réunion des membres du CAP-MP qui a suivi, j'ai eu l'occasion de déplier ma question, ce qui eut dans l'après-coup des effets, notamment celui d'adresser plus facilement à des collègues la demande qui avait été faite.

Mon nouveau titre aujourd'hui pourrait être : « Transfert d'appels ou ce qui n'est pas "transférable" ». Car tout ne se transfère pas. Et le premier accueil au téléphone peut se révéler un moment inaugural.


Je reçois l'appel d'une dame qui veut prendre rendez-vous pour sa fille, qui est dans une clinique de postcure ; elle me dit vouloir préparer sa sortie. La parole jaillit, son flot est difficile à interrompre. Finalement, je lui dis qu'avec mes collègues nous allons discuter de la suite que nous pouvons donner à sa demande. Dans un deuxième temps, je la rappelle et lui fais la proposition de rencontrer une collègue installée plus près de chez elle. Elle me répond : « Si je vois quelqu'un, ce sera vous ! » J'accepte de la recevoir. Son domicile est à plus de cent kilomètres de mon cabinet, distance qu'elle va parcourir quelques fois, ce qui va lui permettre de s'occuper un peu plus de ses affaires et un peu moins de celles de sa fille.

Ici c'est au téléphone, au premier accueil, que cela s'est joué, ce quelque chose qui ne pouvait pas se transférer à un autre, la distance n'étant pas déterminante.

Je ne vais pas déplier davantage, car j'ai idée de laisser du temps pour que nous puissions discuter.

Cela fait deux ans que le CAP-MP fonctionne, le nombre des appels est minime, ce qui ne cesse pas de nous interroger.

Mots-clés : accueil, transfert.

*  Intervention faite à la journée « Clinique dans le champ lacanien : au cœur de la cité », organisée par les Formations cliniques du Champ lacanien en partenariat avec l'Association des centres d'accueil psychanalytique, le réseau Institution et psychanalyse et le Réseau enfant et psychanalyse, à Paris, le 2 février 2019.