

**Compte rendu**  
**1<sup>ère</sup> Journée Nationale de l'Écoute**  
**6 octobre 2010**  
**Palais du Luxembourg - Paris**

**Thème : L'importance de bien vivre ensemble**

Intervention de Nicole Viallat ..... 1

Intervention de Michèle André ..... 4

Intervention de Jean-Paul Delevoye ..... 7

Intervention de Nadine Gabin ..... 18

**Thème : L'écoute des adolescents aujourd'hui**

Table ronde ..... 30  
en présence de Geneviève Piniau, Michel Fize, Samuel Comblez, Nicole Viallat

**Thème : L'écoute en milieu hospitalier ou en centre de soins**

Table ronde ..... 48  
en présence de Serge Tribolet, Jean-Claude Monfort, Françoise Guénard, Christelle Devoucoux, Daniel Boissaye

## INTERVENTION DE MME NICOLE VIALLAT



*Nicole Viallat réside à Neuilly-Plaisance en Seine-Saint-Denis. Après une carrière dans le privé puis dans l'administration, elle est une senior active. Entrée comme écoutante bénévole à S.O.S Amitié Ile-de-France en 1988, elle y est devenue quelques années plus tard, membre du Conseil d'Administration puis Vice-présidente en 2002 et Présidente en 2006.*

*Elle vient d'entamer en 2010 un deuxième mandat de Présidente. «A travers toutes ces années de bénévolat, j'ai beaucoup appris sur les autres et sur moi-même. Cette expérience confirme tous les jours qu'il faut croire à la solidarité humaine et que l'écoute est un merveilleux moyen de soutenir les êtres humains en situation de détresse.»*

Mme Nicole VIALLAT - Madame la Présidente, Monsieur le Médiateur de la République, Mesdames, Messieurs,

Je suis émue et fière d'avoir l'honneur de procéder à l'ouverture de la première journée nationale de l'Écoute, à l'occasion du cinquantième anniversaire de S.O.S Amitié.

Je voudrais tout d'abord remercier tous les intervenants ainsi que notre sténotypiste qui, grâce à leur présence bénévole, ont permis que ce débat sur le thème de l'écoute pour vivre ensemble puisse avoir lieu, dans cet endroit prestigieux et cher à mon cœur, puisque j'y ai travaillé pendant 25 ans, et ces remerciements s'adressent particulièrement à Mme Michèle André, Vice-Présidente du Sénat, Sénatrice du Puy-de-Dôme et Présidente de la Délégation aux droits des femmes et à l'égalité des chances entre les hommes et les femmes, qui a accepté immédiatement de nous accorder son Haut Patronage et de nous parler de son expérience passée et présente à l'écoute.

C'est le 12 octobre 1960 à Boulogne Billancourt qu'un pasteur, Jean Casalis et sa femme Louissette, s'inspirant de ce qui se passait en Angleterre avec les Samaritains, eurent l'idée de créer en France un service d'écoute anonyme au téléphone pour venir en aide à tous ceux qui envisageaient le suicide comme solution à leurs problèmes. Ils bénéficièrent alors de l'aide financière d'un mécène, Georges Lillaz, patron à l'époque du BHV... En ce temps là, aucune autre association d'écoute n'existait (et pas même le SAMU).

En 1961, cette activité d'écoute devient Association loi 1901. Soutenue par la Fédération protestante de France, l'Eglise catholique et le consistoire israélite, l'association « l'amitié SOS par téléphone » transforme son nom en « Sos Amitié » et deviendra laïque en 1970 ; d'autres lieux d'écoute naissent en France et une structure fédérale nationale est créée permettant de gérer les intérêts communs des postes et surtout de définir une charte déontologique ; C'est la naissance de la Fédération nationale qui est reconnue d'utilité publique en 1967.

Aujourd'hui, ce sont 1800 écoutants bénévoles répartis dans 50 lieux d'écoute en France dont un en langue anglaise et une structure dédiée à Internet et au Chat (en partenariat avec Télé Accueil à Bruxelles), qui assurent des permanences 24 heures sur 24 tous les jours de l'année et répondent à quelque 720.000 appels par an. Durant ces 50 ans, les écoutants de Sos Amitié ont reçu plus de 15 millions d'appels.

C'est dire combien l'écoute est au cœur de notre activité et est notre vocation. Je voudrais rappeler ici la mémoire d'Eugène Claudius Petit, ancien Ministre et Député, qui en sa qualité de Président de notre association nous habitua à faire évoluer en permanence notre réflexion ; d'ailleurs nos écoutants viennent d'origines diverses, afin que nous ne diffusions pas une pensée unique ; nous croyons en la diversité de l'Homme et en la puissance de l'écoute, une écoute toujours nécessaire pour tenter de comprendre les problèmes auxquels notre société est confrontée et aider ceux qui souffrent.

Notre écoute spécifique est centrée sur la personne qui appelle, elle permet des moments privilégiés entre écoutants et appelants ; Elle est reconnue par tous pour sa qualité et son utilité mais il nous paraît essentiel de promouvoir l'écoute à un niveau plus général et j'espère que tous les témoignages de cette

journée contribueront à faire comprendre la nécessité d'une meilleure prise en compte de cette belle valeur qu'est l'écoute, que ce soit dans nos relations familiales, amicales ou professionnelles.

A cet effet, je remercie particulièrement Monsieur Jean-Paul Delevoye, d'avoir accepté d'être notre premier grand témoin à travers sa très riche expérience d'écoute en tant que Médiateur de la République.

Enfin, avant de passer la parole à Mme André, je voudrais remercier également tous les participants qui se sont déplacés aujourd'hui, qu'ils soient écoutants, membres des autres associations d'écoute, journalistes, partenaires sans oublier nos donateurs sans lesquels nous ne pourrions pas vivre.

Merci de votre attention et bonne écoute !

*(Applaudissements).*

## INTERVENTION DE MME MICHELE ANDRE



*Michèle André est conseillère générale du Puy de Dôme et sénatrice depuis 2001. Sa profession est directrice d'établissement médicosocial public. Elle a été conseillère régionale d'Auvergne. Elle a été nommée Secrétaire d'Etat chargée des droits des femmes et de l'égalité des chances entre les hommes et les femmes, dans le 2<sup>e</sup> Gouvernement de Michel Rocard du 23 juin 1988 au 15 mai 1991.*

*Elle a été vice-présidente du Sénat jusqu'en octobre 2008. Elle est membre de la commission des finances du sénat et présidente de la Délégation aux droits des femmes et à l'égalité des chances entre les hommes et les femmes.*

Mme Michèle André - Madame la Présidente Nicole Viallat, Monsieur le Médiateur, Mesdames et Messieurs, bienvenue au Sénat. C'est un honneur pour nous d'accueillir votre rencontre de ce jour.

Lorsque Nicole Viallat m'a demandé s'il était possible d'organiser ici cette rencontre, j'ai écouté sa demande et j'ai considéré qu'il était bien naturel que vous puissiez vous retrouver dans cette belle maison, ce Palais du Luxembourg, même si vous n'en verrez peut-être aujourd'hui qu'un aspect ; rien ne vous interdit d'aller faire un tour dans la Salle des Conférences. Il serait dommage de ne pas visiter cet espace d'histoire et de travail actuellement sous les feux de la rampe, du fait du projet de loi sur les retraites dont on voit bien combien il intéresse, combien il passionne et, en tout état de cause, attire l'attention sur le Sénat, ce dont nous nous réjouissons.

On évoque parfois la question du Sénat et de l'Assemblée nationale, de la nécessité du bicamérisme, on se demande si le Sénat sert encore à quelque chose. Mon collègue Delevoye, qui fut Sénateur, le sait bien.

Nous avons parfois des doutes, des questionnements. Les Français se demandent si deux chambres sont véritablement utiles. Je suis sénatrice depuis 2001 seulement mais je puis vous dire combien l'équilibre des chambres est indispensable dans notre République.

A la Révolution, on évoquait déjà la nécessité de deux chambres, l'une pour la passion - l'Assemblée - et l'autre - la nôtre - pour la raison. Aujourd'hui encore, nous jouons ce rôle d'équilibre et nous cherchons, avec moins d'exposition médiatique qu'en ces temps un peu riches en la matière, à aller au fond des choses, à nous rencontrer nous, sénateurs de tous bords, à nous écouter, à nous comprendre. Nous nous opposons bien sûr parfois mais le sérieux du travail compte pour ce qu'il produit ensuite.

Je vois bien aujourd'hui combien d'espérances sont placées en cette maison. J'espère que vous ne serez pas déçus au bout du compte !

Le Sénat ce sont des hommes et des femmes. Pendant longtemps, Mesdames, nombreuses dans la salle -largement majoritaires à l'œil- le Sénat a été une assemblée d'hommes et nombreux furent entre les deux guerres les discours -enflammés parfois, ridicules souvent- à propos du danger qu'il y aurait à laisser les femmes voter! Si un jour, dans le chaos des vies et dans les soucis qui nous embrument, vous avez besoin de vous distraire, allez rechercher dans l'histoire et vous verrez combien le ridicule ne tue pas !

Les femmes ont enfin voté -sur ordonnance, je le rappelle toujours, du général de Gaulle. La victoire est là mais ce n'est pas l'Assemblée nationale qui l'a permise.

Aujourd'hui, nous avons quelque peu changé le visage de cette maison. Souvent, on attend des Sénateurs qu'ils soient des Messieurs installés dans la vie, des notables. C'est naturel puisque le mode d'élection et l'âge qui étaient le nôtre traditionnellement ne permettaient pas aux jeunes gens d'accéder au mandat sénatorial. Nous sommes maintenant moins âgés ; la moyenne d'âge des sénateurs doit être voisine de celle de l'Assemblée nationale, à une année près il me semble et nous sommes 22 % de femmes. Nous en sommes un peu fiers. C'est mieux que l'Assemblée nationale -18 % seulement- mais, pour la France, ce n'est pas très glorieux !

Je regarde parfois avec envie du côté de la Suède ou de la Norvège mais aussi du Rwanda où les femmes députés sont aussi nombreuses que les hommes.

Le Pays des droits de l'homme a encore bien du chemin à faire en matière de droits des femmes, cela n'a échappé à personne. L'histoire, dans quelques décennies, retiendra que le chemin a été long et laborieux mais qu'au bout du compte, la mixité a enfin été réalisée. Il est toujours utile de le rappeler.

Deux mots du sujet qui nous rassemble ce matin, la question de l'écoute. Je voudrais faire me référer à ce que j'ai vécu moi-même, comme me l'a demandé Nicole Viallat.

En 1989, au siècle dernier, j'étais alors secrétaire d'Etat chargé des droits des femmes. J'avais lancé la première grande campagne concernant les violences dans les couples. En fait, mon équipe et moi en avons eu l'idée car nous avons reçu beaucoup de courriers et nous étions très attentifs aux détresses que nous percevions.

Moi-même, militante du droit des femmes depuis toujours, je savais combien ce sujet était encore tabou, relevait exclusivement de la vie privée et combien les vieilles paroles populaires avaient la vie dure. C'est encore parfois le cas et il n'est point besoin d'aller dans les cafés de province pour s'en convaincre !

Cette campagne s'adressait au grand public mais aussi aux autorités et aux décideurs car il ne faut pas seulement écouter mais aussi agir et il s'agissait d'une mesure totale de la violence et de la solitude, la solitude dans laquelle on peut sombrer et qui est à l'origine de beaucoup de peurs -mais je suis persuadée que vous y reviendrez.

Cette solitude, cette violence, on peut la mesurer lorsqu'on est élu de base. Ce fut mon cas, ayant été 18 ans adjointe à la mairie de Clermont-Ferrand aux côtés de Roger Quilliot, qui s'intéressait beaucoup au logement social et à Albert Camus et qui imposait à chaque adjoint, une fois par semaine, une audience publique destinée à la population.

Les gens viennent sans rendez-vous à ce genre de permanence, s'installent dans votre salle d'attente et vous expliquent leurs problèmes. Le seul choix que l'on avait résidait dans le jour et l'heure mais le rendez vous en semaine était impératif et obligatoire. Cela a été pour moi très formateur.

On vient tout vous dire : les choses graves, les détresses... On vient aussi protester parce que la rue est mal desservie par les autobus ou autres choses de cette nature. Peu importe. L'important est que la personne trouve quelqu'un qui écoute sa demande et puisse éventuellement y apporter une solution, même si cela n'est pas toujours facile.

Ce qui m'a beaucoup apporté, dans cette dimension, c'est mon métier. J'ai dirigé pendant bien des années un établissement d'enfants déficients auditifs, un grand établissement public à Clermont-Ferrand. J'appartenais au ministère des affaires sociales. J'ai beaucoup appris au contact de ces enfants, souvent qualifiés de sourds-muets.

Sourds oui, muets seulement si on ne leur a rien appris à entendre, si on n'a pas formé ces jeunes gens et si on n'a pas fait l'effort de les inscrire dans une dimension sociale qui est celle du langage.

C'était une belle aventure. Le projet, pour ceux qui pensaient qu'un sourd n'était pas muet mais qu'il pouvait avoir accès à la parole, consistait à l'époque à faire entendre des sons. On appelait cela l'éducation auditive, le bain de langage. Cet enfant ne pouvait reproduire des mots qu'il n'avait jamais entendus Il s'agissait de lui faire comprendre les mots qui se cachaient derrière les sons et surtout de leur donner un sens.

Le projet était donc que cet enfant communique avec les autres. Certes, dans sa propre famille, le langage de l'amour -dans les premières années en tout cas- peut parfois suffire mais c'est rarement le cas plus tard. Il s'agissait de faire en sorte qu'il puisse parler avec tout le monde, qu'il sache plus tard acheter un billet de train pour voyager seul, construire sa vie professionnelle et familiale -le quotidien. De

cette expérience unique, je garde la certitude que la voix et ce qu'elle porte est essentielle et que tout cela sert au fond à créer des liens.

Vous vous souvenez sans doute de cette jolie phrase du « Petit Prince » d'Antoine de Saint-Exupéry. Le renard rencontre le Petit Prince tombé sur cette terre de granit et lui dit : « S'il te plait, apprivoise-moi ; je suis seul ». Le Petit Prince ne sait pas ce que signifie le terme « apprivoiser ». Il demande au renard, qui lui répond : « Cela signifie créer des liens » et il lui explique comment faire, s'asseoir plus près chaque jour et simplement être ensemble.

Je pense que la puissance qui se dégage d'une voix - ou l'oreille qui est à l'autre bout du téléphone pour ce qui vous concerne, qui se met à l'écoute de cette voix - au-delà des mots, est capitale. Je considère que votre mouvement, que je connais pour l'avoir rencontré à plusieurs moments lors d'échanges avec les associations, est précieux et combien votre nom exprime bien le secours que vous apportez au nom de l'amitié.

Nous avons besoin de cela et nous avons besoin parfois, nous, politiques, de trouver une action au bout de l'écoute. Vous, vous avez sans doute parfois l'impression que vous tenez simplement avec votre réponse ou votre silence un bout de vie entre vos mains précieuses. C'est arrivé à beaucoup de personnes. Soyez-en remerciés et recevez toute ma gratitude.

Merci.

*(Applaudissements).*

## INTERVENTION DE M. Jean-Paul DELEVOYE



*Jean-Paul Delevoye, maire de Bapaume, a été Sénateur du Pas-de-Calais et Président de l'association des Maires de France de 1992 à 2002. Il a été nommé ministre de la Fonction publique et de l'Aménagement du territoire dans le premier gouvernement de Jean-Pierre Raffarin de 2002 à 2004 où il a notamment engagé la réforme de l'E.N.A et celle de la Retraite des Fonctionnaires.*

*Occupant depuis 2004, les fonctions de Médiateur de la République, il est un observateur privilégié de la société Française. En février 2010, à l'occasion de la remise de son rapport annuel au Président de la République et au Parlement, Jean-Paul Delevoye déclarait au journal «Le Monde» : « Je suis inquiet, le chacun pour soi a remplacé l'envie de vivre ensemble» Jean-Paul Delevoye est sans aucun doute la personnalité du Monde politique qui insiste le plus, depuis de nombreuses années et dans toutes ses interventions, sur l'importance de l'écoute.*

M. Didier Falcand - journaliste, animateur - M. Jean-Paul Delevoye a été Sénateur, ministre. Il est aujourd'hui Médiateur de la République. Médiateur de la République, c'est être à l'écoute des Français. Vous avez déclaré dans « Le Monde », à l'occasion de la remise de votre rapport annuel en début d'année à Nicolas Sarkozy : « Je suis inquiet. Le « chacun pour soi » a remplacé l'envie de vivre ensemble ».

Le thème de la matinée est l'importance de l'écoute pour vivre ensemble. Je vous laisse donc la parole.

M. Jean-Paul Delevoye - Merci.

Permettez-moi de saluer Nicole Viallat, votre Présidente, ainsi que Mme André, qui connaît également mon rapport puisque, après la remise de celui-ci au Président de la République, je suis également reçu par l'Assemblée nationale et le Sénat.

Avec Mme André, nous avons beaucoup travaillé sur les prisons, le droit des femmes. J'ai été dix ans Président de l'Association des Maires de France, qui est composée d'élus de droite et de gauche et deux ans ministre de l'aménagement du territoire. Je n'ai découvert la société qu'en tant que Médiateur, grâce aux 76.000 dossiers que nous recevons et depuis le 1er janvier 2009 grâce aux 5.000 appels téléphoniques au pôle Santé-sécurité-soins. Nous sommes dans une société d'information où plus de 50 % des gens ne connaissent pas leurs droits.

Les nouvelles technologies nous permettent d'accéder à tous les savoirs, de supprimer toutes les distances. Or, si on se parle de plus en plus, on s'écoute de moins en moins ! C'est un des premiers constats sur lequel il faut que nous réfléchissions.

Même dans les entreprises, les gens ne se déplacent plus pour se parler, ils chatent par l'intermédiaire de l'ordinateur. Une étude américaine vient de faire ressortir que le temps d'écoute et d'empathie autour de la table, élément important de la rencontre intergénérationnelle, a diminué de 35 % !

Or, dès lors que vous ne parlez plus et que vous n'écoutez plus, vous ne transmettez plus.

La colonne vertébrale d'une société, c'est la transmission. En latin, « tradere » signifie transmettre. La transmission devient compliquée ; auparavant, on transmettait un savoir ; à présent, nos enfants en savent plus que nous. Ce sont même eux qui nous apprennent l'usage des nouvelles technologies !

Si l'on ne transmet plus des connaissances, on doit transmettre des valeurs. Or, aujourd'hui, on ne transmet plus de valeurs : on est dans la société du court terme où l'appropriation de l'image télévisuelle remplace l'exemplarité des parents, de la conduite, etc.

Je suis extrêmement attentif à votre journée nationale d'écoute. J'ai très clairement attiré l'attention des pouvoirs publics sur le fait que notre société manque cruellement de lieux d'écoute dans les familles, dans les universités, dans les entreprises. Dans les entreprises, seuls ceux qui fument se parlent aujourd'hui ! Je suis un peu provocateur...

Second élément : le suicide. Lors de la vague de suicides dans les prisons, puis à France Télécom, j'ai fait valoir aux journalistes qu'ils l'évoquaient parce que cela faisait un buzz médiatique mais ne parlaient pas du suicide dans la société française, du suicide dans sa globalité.

Troisième élément : les politiques vont avoir des débats compliqués sur la bioéthique ; Mme André a été adjointe de Roger Quilliot. Lui-même a pris la décision, avec son épouse, de mettre fin à ses jours, comme la mère de Lionel Jospin. On est dans une société où l'on ne peut pas condamner le suicide comme un échec. Il peut y avoir, pour certains, un choix socratique de mettre un terme à sa vie : bien vieillir, ce n'est pas vivre le plus longtemps possible mais le mieux et le plus longtemps possible !

Le choix de mettre fin à ses jours va donc s'imposer de plus en plus lorsqu'il s'agit d'un acte volontaire, raisonné mais cela pose le problème de la fragilité de la personne au moment de sa décision et de sa capacité à la prendre en totale connaissance de cause.

Le sujet qui vous concerne est celui de la fragilité de la personne qui ne considère pas le suicide comme un crime contre la morale mais comme une libération, pour qui la souffrance de vivre est plus forte que la souffrance de partir. C'est intéressant à analyser. Les mécanismes de notre société font qu'il existe aujourd'hui des individus de plus en plus fragiles, dans une société de plus en plus difficile.

Je pense que beaucoup ici ont vu le film Marius et Jeannette. Une magnifique phrase de Céline y est reprise, qui dit : « Il n'a plus assez de musique dans son cœur pour faire danser sa vie ». Aujourd'hui, pour beaucoup de nos concitoyens, la musique s'est arrêtée. Ils n'ont plus la force de faire danser leur vie. C'est une échappatoire, la pression de la vie étant devenue trop forte.

Le Médiateur a tenté d'analyser l'évolution de la société et de mettre l'accent sur des mécanismes plus redoutables que jamais, qui justifient notamment votre réseau d'écoute et de bénévolat ainsi que votre engagement qui, au départ, constituait une démarche religieuse -et je n'oppose pas religieux à laïc. Je pense que notre société a aujourd'hui besoin plus que jamais de retrouver un engagement pour des causes qui dépassent notre personne. C'était autrefois le cas de l'engagement religieux ; c'est aujourd'hui celui de l'engagement laïc. Notre société manque de lieux d'engagement.

Le deuxième élément concerne le bénévolat. Notre société a oublié la notion du partagé, du sens donné à la vie et au temps. On a une relation au temps qui est consumériste : « Je veux consommer le temps pour mon plaisir et je n'imagine pas pouvoir m'enrichir ni avoir du bonheur à partager du temps avec l'autre ». Ce n'est pas neutre. On a basculé dans un consumérisme excessif qui fait que l'homme vaut aujourd'hui plus pour ce qu'il dépense que pour ce qu'il pense. On a remplacé le champ des convictions par celui des émotions.

On est dans un consumérisme total, que ce soit en matière conjugale -« Je t'aime, je te garde ; je ne t'aime plus, je te jette »- en matière d'emploi -« j'ai besoin de toi, je te garde ; je n'ai plus besoin de toi, je te jette »- ou en matière d'éducation -« Je n'éduque pas mon enfant parce que je n'en ai pas le temps ; je veux lui donner du bonheur » en oubliant que la disparition du sens de l'interdit le fragilise terriblement. « Je ne veux pas que le professeur soit bon ; je veux qu'ils mettent une bonne note à mon enfant » ; « Je ne veux pas que le juge soit juste, je veux qu'il punisse celui qui m'a agressé », etc.

Il faut donc recalibrer les choses avec des outils de socialisation pour vivre ensemble qui ont été fragilisés : la famille, l'entreprise, l'église. C'est une chose à laquelle il faut réfléchir.

Lorsque j'étais ministre de l'aménagement du territoire, je me demandais pourquoi l'Espagne, avec 20 % de chômage, n'explosait pas. J'ai demandé une enquête à deux sociologues. Leur réponse m'a surpris au premier abord -mais pas au second. Ils m'ont dit que l'Espagne n'explosait pas pour deux raisons, la famille et la fête ! En France, la famille explose et on fait la tête !

J'en reviens à la notion de partage. Nous sommes dans une société où la linéarité des parcours n'existe plus. Auparavant, il existait des stabilisateurs : on avait un travail, un statut, un salaire, un conjoint. Le parcours était tracé ! Aujourd'hui, qu'on le veuille ou non, qu'on l'accepte ou non, qu'on le déplore ou non,

on est dans une vie facturée : on va changer de conjoint, de métier, de statut. Les jeunes acceptent d'ailleurs ce fait.

Cette fracture de vie fait qu'il faut avoir des lieux où, à un moment donné, on peut poser et partager le fardeau, des lieux de ressourcement et des lieux de reconstruction.

Notre système de politiques publiques, qui est resté sur la linéarité, n'est plus forcément adapté. Un des débats que j'ai souhaité ouvrir en tant que Médiateur porte sur le fait que les technologies vont plus vite que les mentalités et les mentalités plus vite que les structures. Or, souvent, nos appareils politiques et administratifs gèrent des structures plutôt que demander leur adaptation. Ne sommes nous pas dans un décalage d'offres institutionnelles, d'offres administratives, d'offres politiques par rapport à une société qui a changé à toute vitesse ?

Permettez-moi de vous faire part de quelques éléments. La problématique du suicide, c'est le refus d'un quotidien difficile. On a perdu les tensions collectives. Lorsque nous étions dans une société rurale, au XIX<sup>ÈME</sup> siècle, il existait une sorte de biorythme, de respect de la nature. Pour faire vite, on acceptait un quotidien difficile si, moralement, on était quelqu'un de bien et on allait au paradis. Il existait une promesse spirituelle qui faisait qu'on acceptait un quotidien difficile. Lorsqu'on a basculé dans la société industrielle, on a cessé de croire en Dieu mais si l'on était fier de son travail, on pouvait prétendre à une amélioration matérielle. La plus-value matérielle permettait d'accepter un quotidien difficile.

Nous sommes dans une société de consommation où l'homme est esclave des émotions et des envies que suscitent les médias et il n'y a plus d'espérances, ni matérielles, ni spirituelles.

Le quotidien devient donc très dur puisque, de la satisfaction des besoins on est passé à la frustration des envies que l'on n'arrive pas à combler. N'ayant pas été élevé dans la conviction du choix et du refus, nous sommes donc frustrés en permanence.

Nous n'y avons pas suffisamment prêté attention et c'est d'ailleurs un sujet qui va fortement interpeller les politiques. Cela a démarré avec les Américains pour qui l'après-guerre a été une catastrophe du fait de la surproduction. A l'époque, le problème était celui de la consommation. Ils se sont demandés comment faire pour augmenter la capacité de consommation des produits qu'ils produisaient. Ils ont sollicité une armada de psychologues et de psychiatres qui leur ont conseillé de susciter les envies, d'élargir le marché. Ce fut l'un des premiers combats féministes : le fabricant de cigarettes Lucky Strike, pour élargir le marché, a eu l'idée de permettre aux femmes de fumer ! A l'époque, elles n'avaient pas le droit de le faire en public. Ils ont donc décidé de soutenir le droit des femmes à fumer comme les hommes !

Tous les films, jusque dans les années 70 à 80, sont allés dans le sens du développement des envies. C'est ce qui est en train de se passer en Chine...

Les Américains viennent de franchir un cap supplémentaire : ils ont quitté le champ des envies pour aller vers celui des pulsions. Les films américains se sont aujourd'hui tournés vers le sexe, la frayeur, etc., avec un élément préoccupant : ils visent les 0-5 ans et essayent de capter le marché des jeunes, ce que Freud appelait l'identité primaire, ce qui va créer des dégâts considérables chez les adolescents -anorexie, etc. Il existe aujourd'hui avec les violences scolaires une apparition d'autismes précoces extrêmement préoccupante, probablement liée au fait que la discussion, l'écoute, la transmission ont été remplacées par la télévision, le virtuel : vous n'échangez plus, vous disparaîsez !

Sans nous en être rendus compte, nous avons quitté une société régulée par la morale dans laquelle nous étions brimés jusqu'à 18 ans. Nous étions protégés mais névrosés : notre problème de sexualité était freudien. Nous étions construits autour de la culpabilisation, de la faute et de la morale. Aujourd'hui, la régulation chez les jeunes ne se fait plus par la morale. La notion de bien et de mal n'a plus cours du tout. Ils se moquent des discours moralisateurs. Leur vrai problème, qui est d'ailleurs préoccupant, c'est celui de leurs capacités à faire telle ou telle chose. Nos jeunes traversent aujourd'hui une crise de capacité et se mésestiment.

En second lieu, ils ne sont plus en quête de sexualité mais d'identité : « Qui suis-je ? Quels sont mes repères ? ». Quelquefois, les liens du territoire sont plus forts que les liens du sang. La solidarité ne s'exerce plus au sein de la famille : souvent 50 % des interventions policières se font dans le cadre de la famille.

La famille, parfois lieu de protection, devient un lieu de destruction soit du fait de la violence, soit parce qu'on ne donne pas de preuves d'amour : « Je te donne tout ce dont tu as envie »... Un enfant perçoit la considération et l'amour dont il jouit lorsqu'on lui dit non. La violence vient du fait qu'il découvre l'interdit à l'école maternelle, qui plus est par une femme. C'est là que les traumatismes se mettent en place et fragilisent durablement toute une série de générations, aujourd'hui alimentées par des politiques publiques qui, depuis quarante ans, au nom d'une volonté de soulager nos consciences mais non les hommes, mettent ceux qui en bénéficient devant leurs échecs et non devant leurs potentialités : « Tu réussis à l'école, tu es quelqu'un de bien ; tu échoues, tu es un imbécile ! ». Un salarié, lorsqu'il est licencié, devient quelqu'un de moins bien !

On a mis en place une société normative qui devient aujourd'hui extraordinairement exclusive et non pas inclusive. Être dans la norme, c'est bien, ne pas y être, ce n'est pas bien. La personne handicapée, on la mesure non par sa normalité mais son anormalité.

Le chômeur, on ne le mesure pas par le fait qu'il a perdu son emploi, mais par son employabilité. Aujourd'hui, il ne s'agit pas d'être chômeur ou non mais d'être employable et variable.

Toute la lecture que l'on a des individus est extrêmement préoccupante en ce qu'elle fragilise les personnes en les mettant devant des situations d'échec et non de potentialité.

Cela met l'accent sur la phrase de Malraux qui disait : « Il y a pire que la mort pour un homme, c'est de mourir un jour sans connaître les richesses qu'il portait en lui-même ». Quand vous mettez en place une écoute et un accompagnement, quand vous développez les guichets d'accueil -vous avez souvent dû le vivre, vous, Madame, en tant qu'adjointe de Roger Quilliot et vous en tant qu'écoutes- au bout d'un quart d'heure, les gens vous remercient sans que vous sachiez de quoi il vous parlait, simplement parce que vous les avez écoutés : « Cela me fait du bien d'être entendu ».

Il y a quelque chose de terrible dans ce XXI<sup>ème</sup>, qui est le siècle de la mobilité, de la découverte de l'autre mais aussi celui de l'isolement. On peut être citoyen du monde et soutenir Haïti et laisser mourir son voisin sans s'en rendre compte !

Boris Cyrulnik, qui vient de sortir un essai formidable sur la honte, a prouvé par scanner que, lorsque vous ne parlez pas pendant trois mois, un certain nombre de lobes cérébraux sont détruits. La mécanique de l'isolement et de l'autisme produit donc une double fragilité, par rapport à soi-même mais aussi par rapport à l'autre, qui peut exploiter ces fragilités.

On le voit bien dans l'étude que nous avons lancée sur la maltraitance des personnes âgées qui se font racketter, exploiter, etc. -et je ne parle pas de la fragilité des femmes.

Je voudrais revenir sur l'écoute. En tant que Médiateur, j'ai 300 délégués sur le terrain, un délégué dans chaque prison, un réseau international et des informations qui me remontent de différents points.

Quand vous parlez d'écoute, vous parlez de ce que vous entendez mais vous devez être également attentifs aux silences, à ce que l'on n'entend pas et le silence est parfois plus important que la parole. Le silence dans les couples où existe une violence conjugale est important. Il ne faut donc pas seulement vouloir développer l'écoute mais aussi les signes. Le silence du jeune qui s'enferme dans la drogue est parfois plus important que ce qu'il dit.

L'addiction la plus compliquée à combattre aujourd'hui, disent les pédopsychiatres, est l'informatique. C'est très préoccupant et les parents passent à côté !

L'écoute que vous pratiquez est donc majeure face à toute une société qui ne parle pas. Comment découvrir cette France des invisibles, des inaudibles, enfermés dans un esclavage moderne dont ils ne voient pas comment sortir ? C'est là la problématique de la virtualité. Les pédopsychiatres sont aujourd'hui frappés par un phénomène nouveau, celui des suicides des 12-13 ans, absolument anormal.

Nous sommes en train de mettre en place un travail sur l'identité. Les jeunes s'adonnent parfois au « binge drinking » en avalant deux bouteilles de vodka l'une derrière l'autre ; un certain nombre de psychiatres pensent qu'il s'agit d'une quête d'identité et non d'une fuite. Des mécaniques sont en train de se mettre en place, correspondant à des souffrances sur le questionnement identitaire.

Nous n'avons pas su, faute de transmission et du fait de la disparition des repères, leur donner un certain nombre de fondements suffisamment solides. Il n'existe plus de racines qui puisent dans la tradition, la famille, le terroir. Il n'y a plus non plus ni espérance, ni convictions : il n'y a plus que de la consommation. La conscience des peuples ne s'établit plus désormais en fonction de pensées philosophiques ou de la lecture mais en fonction du journal télévisé, une demi-heure à 3 heures après sa diffusion ! Si l'on fait un sondage 3 heures après, et si l'on a dit qu'Haïti, c'est triste, l'opinion dira qu'Haïti, c'est triste ; si on a dit Haïti est heureux, l'opinion dira qu'Haïti est heureux.

Il existe donc des fluctuations extraordinairement préoccupantes. L'identité propre n'existant plus, on épouse parfois des personnages, avec un certain nombre de passages à l'acte suicidaire liés à des sagas, à des films, etc.

Ce sont des événements dans lesquels vous avez un rôle essentiel à jouer. La société est structurée par trois grandes forces : les espérances, les peurs et les humiliations. On vient de quitter le champ des espérances. Il n'existe plus d'espérance religieuse, ni d'espérance communiste depuis la chute du mur de Berlin. L'espérance libérale est fragilisée par la crise financière. Il n'y a même plus d'espérance collective : on ne croit plus à la réussite collective mais à la réussite personnelle. Chacun est donc dans la survie personnelle. Or, quand il n'y a plus de gestion de ses propres espérances, on laisse la porte ouverte à la gestion de ses peurs et de ses humiliations. Lorsqu'on est humilié, on se tait et l'on cherche à se détruire, non pour se faire mal mais pour disparaître.

Nous avons donc probablement dans notre société moderne un certain nombre de forces qui se mettent en place et qui sont extrêmement dures pour celles et ceux qui sont les plus fragiles, qui n'ont pas eu la chance d'avoir un accompagnement affectif, familial qui leur permettent d'avoir des convictions et une certaine solidité.

J'ai toujours eu une admiration extraordinaire pour les alcooliques anonymes. Tous nos systèmes publics sont aujourd'hui basés sur la gestion d'un problème ou d'une personne alors que, culturellement, il faudrait l'abandonner pour accompagner les personnes à surmonter un problème.

C'est exactement ce que vous faites. Sortez de votre aspect instantané de l'écoute : ce qui me paraît très important, ce n'est pas le temps d'écoute mais l'accompagnement que vous permet l'écoute lorsque quelqu'un a eu la force de vous appeler - n'oublions pas ceux qui n'ont pas la force de le faire !

Nous devons être attentifs à la dimension bénévole que vous représentez. Notre société, si elle veut lutter contre l'évolution consumériste et destructrice sur le plan sociologique que j'évoquais, va devoir en revenir à une réflexion sur la valeur du temps. Il faut que nous ayons un autre rapport à l'espace, à l'autre et au temps.

La notion de l'espace relève de la problématique de l'urbanisme, des lieux d'écoute. Nous sommes aujourd'hui entrés dans le conflit avec l'autre. Notre société dite avancée a paradoxalement développé le racisme d'assiette, quand on a quelque chose, on n'a pas envie de le partager avec celui qui n'a rien ou le racisme égoïste : on consomme du politique en demandant au politique d'avoir des vertus qu'on ne peut assumer soi-même, on vote pour un tel s'il garantit les niches fiscales ou un statut ; on se moque de l'intérêt général ! Nous sommes passés de la notion de fracture sociale à celle de sécurité : on a peur de l'autre et on paye des impôts pour ne pas être dérangé par l'autre !

Le rejet de l'autre est aujourd'hui un facteur de protection. Ne soyons pas forcément critiques. Quand quelqu'un dit : « J'ai un cancer », il fait du bien à ceux qui sont bien portants ; « Je suis au chômage », quel bien fait-il à celui qui a du travail ! On est dans une sorte de fausse compassion où l'on passe plus de temps à essayer de soulager nos consciences et d'assurer son propre confort plutôt que celui des autres.

Aujourd'hui, l'inconfort dans lequel on est en train d'entrer et qui est en train de favoriser certaines expressions politiques populistes et extrémistes en Hollande, en Espagne et en Italie fait toucher du doigt ce qu'on ne peut vivre.

On se demande ce qui pourrait nous arriver si l'on était seul et on se pose la question de savoir si, tout compte fait, on ne pourrait s'occuper de son voisin.

Je suis de ceux qui pensent qu'il ne faut plus obliger les enfants à aller à l'école mais les amener à aimer apprendre, qu'il ne faut plus obliger les gens à aller au travail mais les amener à aimer travailler, qu'il ne faut plus les obliger à vivre avec le voisin mais les amener à aimer vivre avec le voisin - et c'est d'ailleurs pourquoi j'avais soutenu la fête des voisins.

Une récente étude menée par des psychiatres soulève la question de savoir si les nouvelles technologies ne sont pas, en France notamment, en train de produire une excitation quotidienne qui dépasse nos capacités de régulation.

Dès qu'on se lève, aujourd'hui, on branche la télévision ou la radio : excitation cérébrale ! On téléphone tout le temps ; avec les 35 heures - ce n'est pas une critique - on a l'ordinateur portable et dans tous les trains, on voit les gens, à 6 heures du matin, en train de taper, on n'arrête pas...

Il y avait le shabbat pour les juifs, le vendredi pour les musulmans, le dimanche pour les chrétiens. Maintenant, dès qu'il y a un jour férié, on se précipite dans les grandes surfaces. Les Français sont dans l'excitation permanente.

Quand on discute avec ses petits-enfants, il faut leur demander d'arrêter de jouer. J'ai essayé de faire un concours avec mes petits-enfants : au bout de 20 minutes, j'avais le cerveau en feu !

Pourtant, cela fait du bien d'avoir des lieux, comme les lieux d'écoute pour décompresser ! Combien de temps passez-vous à écouter votre famille ? On ne s'écoute plus, on se parle ! Lorsque vous discutez avec quelqu'un, la personne vous répond parfois trop rapidement et souvent à côté. Soyez attentifs à cette dimension.

Paradoxalement, les nouvelles technologies font reculer les limites du possible, les journaux télévisés repoussent les limites de l'intolérable, contribuant à la disparition de la relation humaine.

J'ai dénoncé la déshumanisation à laquelle donnent lieu les plates-formes téléphoniques. Je n'ai rien contre les plates-formes téléphoniques. Quand quelqu'un répond, c'est très bien mais quand on ne peut obtenir, au bout du combiné, une femme ou un homme pour régler un problème particulier, on finit par exploser ! On a donc absolument besoin de remettre de l'humain dans nos relations administratives, familiales, etc.

Vos lieux d'écoute apportent une dimension humaine et constituent un engagement extrêmement important.

Le bénévolat, cependant, nécessite une formation. J'admire énormément ce que vous faites car écouter c'est évidemment avoir une capacité d'écoute, de compréhension et d'empathie avec l'autre. Comment avoir de l'empathie, de la proximité et de la distance pour ne pas être aspiré par la souffrance qui remonte ? Cette notion de professionnalisation est très compliquée et le bénévolat, aujourd'hui, ne peut plus être que l'expression du bon cœur : c'est du bon cœur et du savoir-faire !

Cela soulève également la problématique de la compréhension. Certains sont totalement désespérés et ont le sentiment que le monde entier les méprise. C'est le regard de l'autre qui crée la honte.

C'est un sujet sur lequel il convient de travailler, à commencer par les politiques : quand un enfant à un zéro à l'école, il a honte. Quand il participe au sport ou à la culture, il n'a pas honte. Dans ma ville, j'ai fait installer un mur d'escalade. Pourquoi ? Il y a, comme dans toutes les écoles de France, 35 % d'obèses : c'est le seul cours de gymnastique où tout le monde participe, le plus gros assurant l'escalade de tous les autres et passant ainsi de la honte à la fierté !

Parfois, on crée la honte chez celui à qui on s'adresse en le considérant comme un inférieur. C'est un problème compliqué pour les politiques. J'ai également demandé que l'on réfléchisse à la notion de gratuité. C'est un formidable cadeau de la République mais, après certains tests sur les gens bénéficiant de l'aide sociale, on sait qu'ils ont honte de la recevoir. Or, on ne travaille pas sur la honte, on ne s'occupe pas des dégâts psychologiques qu'elle provoque. Celui qui paye des impôts ne perçoit pas le sens de la solidarité à laquelle il doit participer en tant que citoyen et celui qui reçoit l'aide se sent déresponsabilisé parce qu'éloigné d'une société qui lui consent une aide sans lui porter la considération à laquelle il a droit en tant qu'être humain.

Remettre la gratuité en cause pour responsabiliser les gens est difficile. S'appuyer sur la famille pour lutter contre l'absentéisme scolaire est parfois une erreur car il est souvent dû à la peur de l'enfant de se faire racketter plus qu'à la honte de l'échec scolaire.

Je n'en veux pas aux politiques car il y a toujours un effet retard. Mme André nous disait que les choses avaient été compliquées en matière de droit des femmes. Je pense que l'on va connaître de nouvelles relations entre la société civile - que vous représentez - et la classe politique. Il ne s'agit pas ici de la critiquer car on a besoin de réponses politiques mais peut-être convient-il d'aider la politique à essayer de réduire le décalage entre l'évolution de la société et le contenu des discours politiques, qui ont tendance à relayer les conservatismes, chacun défendant sa structure.

Votre terrain d'observation est extrêmement important. Parmi les mécaniques de l'écoute, on trouve la découverte du respect : « Je suis quelqu'un puisqu'on m'écoute ». Aujourd'hui, on soigne les organes mais non les cœurs. Or, vous, vous soignez les cœurs.

En second lieu, la personne qui vous parle est écrasée par son fardeau. Le fait que vous la compreniez ou qu'elle ait la sensation d'être comprise amène une seconde étape qui est le partage et l'allègement du fardeau.

Dès lors que la personne sera plus légère, elle acceptera peut-être - troisième étape - que vous la preniez par la main pour commencer à imaginer un parcours qu'elle n'imaginait pas ou à inverser celui qu'elle avait choisi. Vous ne ferez pas remonter le fleuve aux sources mais vous serez peut-être le rocher qui permettra d'en modifier le cours. Vous ne devez pas impacter mais corriger. La problématique, c'est celle de la construction.

J'avais demandé au Conseil économique et social de réfléchir à la différence entre actifs et inactifs dans le secteur marchand. Lorsque vous êtes inactif dans le secteur marchand, vous êtes diablement actif dans le secteur social et sociologique. Si on enlève les personnes âgées, les soins palliatifs, les associations, les conseils municipaux, plus rien ne fonctionne !

La réussite économique passera par les entreprises ; celle du vivre ensemble passera par les citoyens, les associations et le bénévolat !

Il faut aussi retrouver les sens de l'engagement, civique ou au profit d'un collectif, le sens du temps. Ce sont des éléments extrêmement forts chez vous.

Nous devons aussi être attentifs à nos systèmes concurrentiels. J'essaie d'attirer l'attention des politiques sur la concurrence de nos systèmes républicains. L'école de la République, la mixité sociale, plus personne n'y croit. Si l'école du territoire, du fait des ventes de drogue, rapporte plus d'argent que

l'école de la République qui promet un SMIC, on choisit l'école concurrente. Si on a l'impression qu'en respectant la loi, on est moins efficace qu'en ne la respectant pas, on choisit la loi du plus fort plutôt que la force du droit ! Si la famille oppose un interdit, on va dans une bande, où on retrouve plus de solidarité et si on n'a plus d'espérance personnelle ni collective, on répondra peut-être aux sectes, à la scientologie ou à certaines communautés qui vont provoquer des dégâts considérables.

Vous n'agissez pas uniquement sur le traitement de personnes que vous écoutez pour éviter qu'elles ne mettent fin à la vie parce que ce que nous leur offrons est insupportable à leurs yeux : vous êtes sur une dimension d'exemplarité d'une société qu'il nous faut absolument retrouver, celle du partage, de l'écoute, de l'empathie, celle qui veut donner du sens au temps consacré à l'autre car, paradoxalement, ce n'est pas du temps perdu mais du temps qui enrichit.

Ce sera vrai en médecine où le temps productif n'est pas uniquement celui de l'opération mais aussi le temps de l'empathie avec le patient. Le temps du patron, ce n'est pas le fait de faire plaisir aux actionnaires mais être attentif aux collaborateurs afin qu'ils soient heureux de travailler. C'est peut-être grâce à cette capacité de partage que l'on pourra essayer de redonner du plaisir à vivre ensemble.

Je ne résiste pas au plaisir de vous dédier ce petit conte africain que je trouve fort adapté. Un africain, à la fin de sa vie, réunit ses trois fils et leur dit : « Je dois transmettre à l'un d'entre vous la case qui appartenait à mon père, qui la tenait de son père, qui la tenait de son père. Je vais donner à chacun une pièce et c'est celui qui remplira le plus la case grâce à cette pièce qui aura la case ».

Le premier prend sa pièce, achète du bois et remplit la case au tiers ; le second prend la pièce, achète de la paille et remplit la case aux deux-tiers ; le troisième attend l'obscurité, prend la pièce, achète une bougie et éclaire toute la case !

Vous êtes celles et ceux qui, dans l'obscurité dans laquelle vivent un certain nombre de nos concitoyens, apportent cette lumière qui leur permet aux gens de mieux faire danser leur vie !

*(Applaudissements).*

[M. Didier Falcand](#) - Vous dites qu'il faut réintroduire des lieux d'écoute : en quoi les pouvoirs publics et vous-même, en tant que Médiateur de la République, pouvez-vous agir pour inverser les choses ou faire en sorte que politique publique et pouvoirs publics changent la donne ?

[M. Jean-Paul Delevoye](#) - Nous avons, avec Mme André, beaucoup travaillé sur les prisons. J'ai souhaité mettre des délégués dans chaque prison. La première réaction a été un refus absolu. J'ai alors proposé une expérience avec dix établissements. Au bout de quelques mois, le directeur des Baumettes nous a dit que le fait qu'un détenu puisse accéder au délégué du Médiateur pour parler avait réduit de 30 % les faits de violence.

Second élément : l'administration, mais c'est également vrai pour les entreprises a souvent négligé deux fonctions essentielles, le traitement des réclamations et l'accueil. On y a souvent mis les handicapés ou ceux que l'on estimait improductifs, les tâches nobles étant considérées comme les finances, etc.

Aujourd'hui, la qualité de l'accueil est essentielle pour le service public et pour les entreprises et j'ai constaté une extraordinaire avancée de l'administration fiscale, qui a mis en place une réactivité très forte, tandis que les administrations sociales sont extrêmement en retard alors que ce sont celles qui ont le plus besoin d'empathie et d'accompagnement !

Nous alertons ainsi les parlementaires et les politiques et leur demandons de développer, avec les collectivités territoriales, des maisons d'accès aux droits. Les départements ont fait des avancées assez considérables en matière de maisons départementales du handicap mais nous sommes encore très en retard pour ce qui est de lieux d'écoute clairement identifiables !

C'est le cas des plates-formes téléphoniques. Essayer de changer d'abonnement France Telecom ou d'avoir un branchement ERDF ! Je soutiens les initiatives parlementaires qui poussent à avoir, par

département, à côté des plates-formes téléphoniques, un lieu auquel s'adresser lorsqu'on ne parvient pas à avoir de réponse -par exemple d'ERDF- afin de bénéficier d'une alternative.

Dans le domaine de la santé, je me bats avec les ARS pour leur demander, à l'hôpital, de ne pas calculer la tarification à l'acte uniquement sur l'acte productif mais de prendre le temps nécessaire à écouter le patient et à voir les familles. Je passe beaucoup de temps dans les facultés de médecine. Les médecins nous ont interpellés en nous disant : « On nous apprend à être de formidables techniciens mais on ne nous apprend plus les humanités ».

Autre élément dont on doit aussi tenir compte, mais qui est compliqué : nous sommes dans une République laïque et il me semble que l'on a commis l'erreur, au nom d'une laïcité excessive, de ne pas apprendre à nos enfants les religions, les philosophies et les cultures. J'ai moi-même des petits enfants : quand ils vont dans une église, ils demandent ce que fait le type sur la croix ; quand ils voient quelqu'un accroupi sur un tapis, ils veulent savoir ce qu'il fait par terre ! On ne peut écouter l'autre si on ne comprend pas sa culture. Il va donc absolument falloir réintroduire dans l'éducation les notions de coran, de religion musulmane, de catholicisme, de protestantisme. Il ne s'agit pas d'inciter au religieux, au contraire : la laïcité est l'expression de la philosophie, y compris matérialiste, mais si quelqu'un fait le Ramadan, personne n'a à le critiquer. S'il est fatigué par le jeûne et que vous ne le comprenez pas, émetteur et récepteur n'étant pas sur la même longueur d'ondes, il y aura alors un défaut d'écoute.

C'est une dimension sur laquelle il reste encore beaucoup de travail à faire !

[M. Didier Falcand](#) - C'est une conviction mais on est loin de pouvoir l'introduire réellement dans les programmes scolaires.

[Mme Michèle André](#) - Je trouve cette question de la compréhension de l'univers de l'autre primordiale. Nous avons à peu près le même âge, Monsieur le Médiateur, à peu de choses près ; j'ai l'impression d'avoir appris cela au lycée, en histoire et en géographie !

J'ai eu la chance d'avoir un excellent professeur pendant six années, de la cinquième à la terminale. C'était une très grande pédagogue, fort exigeante. J'ai l'impression d'avoir tout appris de la culture, de la géopolitique et du monde - ce qui m'a beaucoup servi - entre 12 et 18 ans, au lycée, dans les cours d'histoire et de géographie.

Je crois beaucoup à l'influence de la géographie sur notre propre histoire. Cela me navre car, lorsqu'on a besoin de mettre des enseignements en cause, c'est sur ceux-là que l'on va choisir ; c'est contradictoire avec la nécessité de développer davantage la culture des enfants, sollicités qu'ils sont de toutes parts par l'éphémère qui ne sollicite pas la mémoire.

Je suis toujours frappée de constater que beaucoup de pédagogues, aujourd'hui, ne savent même pas l'importance de la mémoire dans le processus des apprentissages.

Quand on supprime les lieux de formation des pédagogues, on accentue encore les difficultés ; l'acte d'enseigner, ce n'est pas seulement un savoir que l'on essaie tant bien que mal de transmettre : c'est aussi une capacité, une compréhension de la transmission. On en revient toujours à cette question. On comprend les autres lorsqu'on admet ce qu'ils sont, certes, mais également lorsqu'on peut comprendre pourquoi ils sont ainsi.

Vous parliez de cinéma : un film que beaucoup ont sans doute vu est très instructif. Il s'agit « Des hommes et des Dieux ». On y voit des hommes que le destin a amenés là pour des raisons que l'on ignore au fond et qui sont attachés à cet espace. Je ne sais si vous avez en mémoire la phrase de cette femme qui dit : « Ne partez pas ; nous sommes l'oiseau sur la branche : vous êtes la branche ». Ils n'ont pas la même religion mais ils se respectent mutuellement. Il est clair qu'on ne le comprend pas si l'on n'a pas compris l'histoire tout court. Il faut même, pour comprendre ce film, avoir compris l'histoire de l'Algérie, et connaître la lutte entre le GIA et l'armée dans le seul but de prendre le pouvoir. On voit bien aujourd'hui les effets du GIA dans le désert nigérien.

Je pense donc qu'une des choses les plus importantes dans nos vies, c'est certainement l'histoire et la géographie. Avec ces bases, on s'aperçoit que l'on peut un peu mieux comprendre les autres et peut-être voyager moins bête, non pour consommer mais pour rencontrer les autres.

[M. Didier Falcand](#) - Avez-vous le sentiment, au-delà de ce constat, que les choses peuvent bouger ?

[M. Jean-Paul Delevoye](#) - Edgar Morin a dit que la crise actuelle a rendu les sensibilités et les fragilités plus fortes. Paradoxalement, on est plus sensible au stress, à la pénibilité, à la souffrance tout en vivant dans une sorte de banalisation de l'horreur. Aujourd'hui, les journaux télévisés font que l'on ne réagit plus aux attentats s'il n'y a pas plus de cinquante morts !

Les viols, etc., sont choses tellement courantes que l'on finit par trouver que le monde est cruel mais qu'il est normal qu'il le soit.

On vit de même dans la banalisation de la technologie : quand on prend un portable et que l'on téléphone aux Etats-Unis, on ne s'étonne même plus d'entendre quelqu'un dans un si petit appareil. On a perdu la notion de rêve. Il faut retrouver le sens du rêve et de la bonté des hommes.

Je crois que les périodes de crise sont propices au génie créatif. On perçoit l'inacceptable dans la crise. Dès lors, tant que vous avez une capacité de révolte et de refus de l'inacceptable, vous essayez de faire preuve d'imagination pour tenter de trouver des réponses qui vous changent de direction.

Il y a probablement une inversion intellectuelle à établir. Le slogan du sommet de Rio, il y a quelques années, était : « penser global, agir local ». Aujourd'hui, il faut plutôt penser local et agir global. Pourquoi ? La mondialisation, c'est évidemment le champ de l'économie ; la socialisation, c'est le champ du local. Le système économique ne pourra pas durer s'il détruit l'environnement et le capital humain. La reconstruction du capital humain se fait sur le plan local par la proximité, l'accompagnement, l'empathie.

Il existe énormément d'initiatives prises par le monde associatif. La fête des voisins est en train de connaître un développement assez extraordinaire. On vit à côté de quelqu'un qui peut être intéressant. Lors de la fête des voisins, les gens se découvrent et peuvent s'entraider. On a développé les « cafés Alzheimer » après s'être rendu compte que la mortalité des aidants est de 30 % supérieure à la mortalité normale : on permet ainsi à quelqu'un, pendant qu'on s'occupe de son conjoint atteint d'Alzheimer, d'aller prendre un café avec des gens qui vivent la même épreuve. Quand les gens ont un ennui ou qu'un de leurs enfants est atteint d'une maladie grave, ils s'appuient immédiatement sur une association car ils ont besoin d'échanger, de comprendre. Nous ne sommes pas préparés à certaines épreuves de la vie.

Je suis encore un peu rousseauiste malgré tout ce que j'apprends : je crois à la bonté des hommes ! Il faut que l'on étudie attentivement le Siècle des Lumières, lorsque le progrès était signe de bonheur. De nos jours, le progrès est parfois signe de malheur mais on oublie que c'est nous qui créons ce malheur !

On assiste à une diminution des engagements politiques et syndicaux. Les gens ne croient plus à la politique, ni aux syndicats. Cependant, il existe un engagement extrêmement sympathique qui va dans votre sens. Il s'agit de l'engagement consumériste : de plus en plus de gens veulent garder leurs agriculteurs et achètent des produits bio et non la cerise du Chili. Il existe des évolutions de comportements citoyens et politiques, dans le sens noble du terme, autour de l'acte de consommation.

Des phénomènes assez intéressants sont en train de se mettre en place et devront passer par les élus locaux. Je suis attristé par la tension qui existe entre l'Etat et les collectivités locales. A l'évidence, c'est sur le terrain local que l'on va pouvoir agir, avec les enseignants. J'avais fait une expérience en allongeant de 15 jours l'année scolaire et mis en place du sport et de la culture, notamment dans des zones de montagne. Les enfants de la ville revenaient à l'école de la campagne grâce à un vieux berger qui les emmenait découvrir les fleurs et les paysages. Le problème, c'est que pour les syndicats, si l'on n'est pas agréé, on ne peut intervenir auprès des élèves ! Il faut aussi faire bouger la pensée syndicale. En France, on a plus défendu le journaliste que le journalisme, le politique plus que la politique, le médecin que la médecine !

Il va falloir que l'on revienne à l'éthique, à l'exemplarité, à la morale des comportements et à la notion d'écoute et d'empathie. Dans le cas contraire, ce sera le chacun pour soi et c'est la loi du plus fort qui s'appliquera dans des rapports de violence. A l'évidence, c'est inacceptable.

Il y a de la place pour répondre à la quête de sens et de spiritualité dans le sens non religieux du terme. De plus en plus de gens s'interrogent sur le sens de la vie. C'est d'ailleurs au cœur de votre problématique : quand les personnes perdent le sens de la vie, ils ont tendance à basculer là où l'on sait.

Je suis lucide : j'ai tiré la sonnette d'alarme avec mon rapport. Je suis ravi que l'ensemble de la classe politique l'ait intégré et en débatté. J'espère que le vivre ensemble sera au cœur de la campagne présidentielle de 2012 ; il nous concerne les uns et les autres car on ne peut demander aux politiques d'assumer des responsabilités que l'on ne peut assumer soi-même. Jusqu'où faut-il pousser la solidarité publique qui fait reculer la solidarité privée ? On met un enfant à la porte à 18 ans parce qu'il ne ramène plus d'allocations familiales et on place un parent en maison de retraite parce qu'il devient gênant.

On ne pourra créer une société où l'on demande au collectif d'assumer des responsabilités sur un océan d'irresponsabilités individuelles. Chacun doit se sentir acteur du vivre ensemble. Quand on va trouver le maire en disant qu'il faut régler le problème que l'on a avec son voisin, la vraie question est de savoir ce que l'on peut faire soi-même pour régler le problème.

Voilà des curseurs à déplacer. C'est un peu comme le cours du fleuve : vous n'arrêterez pas le fleuve, vous ne le ferez pas remonter aux sources mais on peut en modifier le cours. C'est long mais il faut peut-être prendre des virages sans quoi, si nous n'y prenons garde, nos sociétés risquent de devenir riches économiquement et très pauvres humainement !

[M. Didier Falcand](#) – Y a-t-il des questions ? Merci pour votre intervention.

*(Applaudissements).*

## INTERVENTION DE Nadine GABIN



*Nadine Gabin est philosophe et psychanalyste. Elle est membre de l'association de psychanalyse «L'envers de Paris», rattachée à l'école de la Cause Freudienne». Elle intervient régulièrement dans le cadre des formations de l'association S.O.S Amitié Ile-de-France.*

[M. Didier Falcand](#) - Nous allons entendre à présent Mme Nadine Gabin, philosophe et psychanalyste, qui a été elle-même écoutante dans le passé et qui est formatrice pour S.O.S Amitié.

[Mme Nadine Gabin](#) - Permettez-moi tout d'abord de saluer l'initiative de cette journée et de vous dire l'honneur que m'a fait S.O.S Amitié, par la voix d'Alain Gaide, en me proposant de participer à ce colloque, ce que j'ai accepté bien volontiers.

Je prendrai peut-être les choses par un bout différent.

Avant toute chose, je vous propose de revenir sur le fait que l'homme est un sujet parlant ; cela le différencie des autres représentants du règne animal auquel il appartient.

Longtemps, philosophes et autres penseurs ont tenté d'expliquer les origines du langage humain ; la tâche est restée inaccomplie, au point qu'aujourd'hui les gens qui désirent faire une thèse sur l'origine du langage se voient opposer un refus car il s'agit d'une impasse.

Les choses se sont compliquées du fait que l'on a dû reconnaître à certains animaux une forme de communication : danses des abeilles, avec leurs variantes de ruche en ruche, que l'on appelle dialectes, chants des baleines, vocalisations des oiseaux, cris des primates.

Cependant, le langage humain a des spécificités qui peuvent nous intéresser dans le cadre du thème d'aujourd'hui.

Je ne traiterai pas la question sous son aspect humaniste, en la poudrant d'un peu d'angélisme et en décrétant avec vous -sans péjoration ni ironie : « C'est bien d'être gentil avec les autres et de les écouter. C'est bien de vouloir le bien de l'autre » -quoi que, pas toujours : on sait bien que les pires choses dans le monde ont été accomplies au nom du bien de l'autre !

Je vais plutôt essayer de vous montrer comment, sur ce fond de langage propre à l'homme, parler et écouter ne sont pas seulement souhaitables mais structurellement nécessaires à la socialisation de l'homme, dont ils sont d'ailleurs la condition.

Dans l'essai sur l'origine des langues, Rousseau - décidément très à la mode - considère que le langage chez l'homme ne dépend pas d'une aptitude physique mais d'une faculté propre qui lui fait justement employer les organes dont il dispose à cet usage.

Humain, le langage présente plusieurs caractéristiques qui nous renseignent sur l'état de décrépitude initiale de l'homme dans le monde.

Ce langage humain a la capacité à exprimer le possible et pas seulement le réel présent. C'est une particularité tout à fait intéressante. Par ailleurs, il a aussi la capacité d'abstraction. Il a aussi la capacité à exprimer des liens logiques. C'est là que naît d'ailleurs la possibilité d'argumenter. Il a aussi la capacité à exprimer la mémoire du passé.

Les conjugaisons sont propres à l'homme : un animal qui parle du réel, dans un temps présent. L'homme a non seulement la possibilité de parler de ce qui n'existe pas mais en outre de parler de ce qui était hier,

voire de ce qui sera demain. Il a aussi - et cela vous intéresse - la capacité à l'alternance. C'est ce qui permet normalement un aller-retour entre les interlocuteurs, dans une véritable communication à double sens.

La différence est à soigneusement établir avec le langage animal, dont les signaux émis unilatéralement déclenchent une réaction et ne permettent pas d'entrer en relation sur le mode du langage. Il est très intéressant de remarquer que le langage humain est caractérisé par cette abstraction et qu'il tire ses lettres de noblesse du fait d'être finalement assez peu concerné par la réalité. Vous avez remarqué la jouissance de l'enfant quand il découvre qu'il peut dire absolument n'importe quoi, faire des jeux de mots, mentir. Quand il commence à mentir, on peut d'ailleurs se dire qu'il parle vraiment parce qu'il s'échappe de la réalité sans que cela l'empêche de parler.

Nous pouvons jouer des ressources infinies du langage pour évoquer notre réalité intérieure fluctuante, incertaine, infiniment nuancée : notre langage a des synonymes, des homonymes, une syntaxe, des conjugaisons, de la ponctuation pour affiner, préciser, dire, être ambigu, ironique. Tout, pour nous, quand nous parlons, joue sur l'équivoque.

Pourquoi le langage humain bouge-t-il de la sorte ? Pourquoi ne se tient-il pas tranquille ? Pourquoi les mots ne restent-ils pas attachés aux choses qu'ils sont supposés désigner ? La raison en est que le langage humain évoque un réel en lui substituant un mot que ce réel n'est pas : aucun rapport entre le mot « arbre » et l'objet « arbre », ce qui explique d'ailleurs qu'il y ait plusieurs langues sur la planète. C'est en couvrant le réel qu'on lui donne une forme, sans quoi l'on n'arrive pas à l'appréhender. C'est ce qui est entre autres à l'origine de l'angoisse.

Le mot n'est pas assujéti à la chose qu'il dit. Il vient à sa place. Au fond, cela ne signifie rien d'autre que ceci, qui est bien étrange : le réel ne se dit que sur un fond d'absence ou, pour le dire autrement, le langage voile ce qu'il montre, ne peut le montrer qu'à condition de le voiler.

Le mot tue la chose, dit-on en psychanalyse. Oui mais il fonde le sujet. Dès que nous parlons, quelque chose disparaît. Qui n'a pas éprouvé cette fuite permanente, qui n'est pas celle des mots mais la fuite de ce qui court sur les mots, tel un objet perdu, laissé pour compte, un reste de ce que l'on appelle l'opération signifiante - c'est-à-dire le fait de parler ?

Il n'empêche que, notre vie durant, nous cherchons à retrouver cet objet, dans une impossible rencontre et ce rendez-vous est toujours manqué.

L'homme se soumet donc à deux ordres bien séparés - lorsqu'ils ne le sont pas, cela donne lieu à la psychose et notamment au traitement que le psychotique fait de sa maladie, à savoir le délire : l'ordre du langage, que l'on appelle le symbolisme et l'ordre du réel.

Le langage permet de distinguer ces deux choses, de les séparer, de façon à ce que l'on ne soit pas envahi pas les choses du monde. Le langage est donc ce qui permet à l'homme de dominer le vécu, c'est-à-dire de ne pas y être tout à fait pris. Celui qui vous dit : « Je suis triste », celui qui parle, n'est pas celui dont il parle. C'est d'ailleurs ce qui lui permet de parler. En parlant, l'homme se distancie et devient ce que l'on appelle un sujet.

Par quoi il cesse de n'être qu'un objet de ce monde s'entrechoquant avec tous les autres. Choses, animaux et enfant - infans : celui qui ne parle pas - vivent dans un monde d'états, voire d'états d'âme que peuvent exprimer gestes, danses, cris mais qui ne sont pas à proprement parler un langage adressé à l'Autre. Dans ces états là, ils restent collés à la nature. Ils sont pure animation de la matière qui fait leur vie et leur vie est réduite à la satisfaction des besoins. Ils n'ont pas encore d'existence.

Sujet humain parlant, nous avons la capacité de composer une infinité de discours. Ainsi, l'homme peut-il s'ajuster à n'importe quelle situation : il peut, dans l'instant, répondre aux situations qui surviennent et auxquelles il ne s'attendait pas. C'est très supérieur à ce dont est capable l'animal mais cela trahit chez l'homme une invalidité, un handicap foncier car il naît dépourvu de tout, incapable de se débrouiller seul.

Il va devoir tout apprendre, y compris à parler puisque, en effet, décliné en langue, le langage n'est pas inné à l'homme.

A cause de tout cela, l'homme est un être exclu de la nature. On peut prôner le retour à la nature, il n'empêche qu'elle lui est hostile. Il n'y a pas sa place d'emblée. Ce petit homme, il va falloir qu'il se crée son univers, qu'il se regroupe ; pour cela, il ne se peut compter ni sur sa force, ni sur son intelligence. C'est du côté du langage, en s'adressant à l'Autre, qu'il trouve un secours contre sa détresse foncière et sa solitude.

En effet la parole, de causeries en causeries, cela cause au premier sens du terme, c'est-à-dire que cela a des effets. L'un de ces effets - et non le moindre - est sans doute que les relations de parole et donc d'écoute dépassent les relations de simple intérêt. Dieu sait que l'on s'ennuie parfois à écouter les autres.

Très tôt, dans les premiers jours, l'enfant comprend qu'il peut faire plus qu'obtenir la satisfaction de ses besoins : il peut demander et l'objet réclamé devient un prétexte pour établir le contact, reconnaître, retenir l'Autre et se faire reconnaître par lui.

J'emploie souvent cet exemple, très rétréci dans le temps : un enfant qui naît se met à crier ; ce cri n'est que la réaction presque physiologique à une douleur qu'il ressent à l'estomac. Cette douleur va être interprétée par son entourage comme de la faim. On va donc lui donner à manger. L'enfant connaît alors une expérience de satisfaction première dont il va se souvenir ; elle va marquer ce que l'on appelle un « frayage ». Lorsqu'il va sentir de nouveau cette douleur à l'estomac, il va se souvenir qu'il a poussé un cri et qu'il a obtenu une réponse. Il va donc repousser un cri - mais ce n'est déjà plus tout à fait le même...

Le premier était un cri de douleur ; le second est un cri déjà doté d'une petite intention. On lui redonne ce qu'il faut ; il se rendort. Il crie à nouveau et là, ce n'est plus du tout pareil ! Il va commencer à rejeter le biberon : il va arriver à supporter sa faim pour le plaisir que vous lui répondiez car il sait que, si sa satisfaction vient trop vite, il va être obligé de se rendormir et l'Autre disparaîtra.

Il refuse donc de manger ou prend des heures pour le faire ; il retarde sa satisfaction car il est extrêmement heureux d'avoir quelqu'un près de lui qui répond. C'est à ce moment que l'on peut dire que l'enfant est dans la demande.

Après, cela empire : il ne veut plus le biberon. On vérifie la couche, on cherche... Que veut-il ? Il veut les bras ! Il veut l'Autre. Il veut aussi faire savoir à l'Autre qu'il a besoin de lui. Cela peut prendre quelques jours : certains enfants comprennent moins vite ou certains parents sont moins réactifs mais c'est une situation qui s'installe.

La plainte à laquelle on a affaire au téléphone a cette valeur. Les écoutants déplorent parfois - cela arrive ! - d'avoir affaire à des gens qui se plaignent tout le temps. On a beau les aider, d'ailleurs efficacement, ils rappellent avec les mêmes problèmes ! N'aurait-on pas été efficace ? Ne sont-ils pas un peu pathologiques ? Ne pourrait-on leur donner un nom - par exemple les « habitués » ou bien les « rappelants » ? Ce sont en fait des gens qui sont dans une détresse telle que la présence de l'Autre n'a pas été intériorisée. Ils ont besoin d'appeler et de rappeler pour s'assurer la présence de l'Autre.

Au bout d'un moment, le petit enfant va très bien entendre sa mère ou son père lui dire : « J'ai autre chose à faire » ou « On s'en va. On revient ». L'enfant aura intériorisé l'image. L'Autre sera intégré. En termes lacaniens, on désignera alors l'Autre avec un grand « A ».

Certaines personnes, du fait des accidents de la vie - qui ne sont pas forcément des pathologies mentales bien que cela puisse le devenir - n'ont pas intégré ce facteur. Ils vont avoir besoin de rappeler sans cesse pour pouvoir entrer en contact avec l'Autre. Or, pour rappeler, il faut avoir quelque chose à dire, entretenir une sorte de plainte pour justifier l'appel à l'Autre. C'est extrêmement pesant, on le sait car, quand on répond à ces habitués, qui disent tout le temps la même chose, qui s'éternisent au téléphone, on ne peut traiter les autres appels, qui n'existent donc pas puisqu'on ne les a pas ! Ceux qui

comptent, ce sont ceux qui sont au téléphone, qui se plaignent éternellement parce que l'Autre, pour eux, n'est pas si évident.

Nous, quand on ferme les yeux et qu'on prononce un nom, la personne est à côté de nous ; il y a la chaleur, on sent la personne. Pour certains, cela ne se passe pas du tout comme ainsi. Il faut en prendre la mesure.

Les humains, parce qu'ils causent les uns avec les autres, se causent les uns les autres. Rien ne tient ensemble si chacun n'est pas porté par l'idée que l'Autre a quelque chose à dire. Certains nourrissons crient et pour les parents en détresse ou en difficulté, ce cri ne veut rien dire ! Les parents ordinaires, à peu près correctement névrosés, vont prêter des intentions à l'enfant, des intentions que l'enfant n'a peut-être pas : « Tu m'as vu passer ; tu veux ce que j'ai dans la main ». Non ! Il ne veut rien, il appelle !

L'Autre, qui répond, va venir peupler le monde de celui qui l'appelle avec des objets précieux. L'objet précieux avec lequel l'écouter peuple le monde de celui qui appelle, c'est le temps, celui que l'on donne à l'Autre.

Cette entrée de l'homme dans le langage se paie - parce que tout se paie - par une aliénation. L'être y perd quelque chose de sa vérité, de sa complétude. Parler, cela divise, cela fait de l'être un sujet divisé mais il n'y a pas d'autre sujet qu'un sujet divisé. Que signifie « un sujet divisé » ? Cela veut dire que j'aurai beau énumérer tout ce que je sais de moi, tout ce que les autres disent de moi, tout ce que je pense que je pourrais être, tout ce que je sais que j'ai été, cela n'épuisera jamais la vérité de ce que je suis et je ne suis jamais complètement pris dans ce que je dis !

C'est extrêmement heureux. Lors d'une formation à l'écoute en prévention du suicide, au Canada, le formateur expliquait que lorsque quelqu'un appelait en disant : « Je suis sur le rebord de ma fenêtre et je vais sauter », il fallait toujours penser non à celui qui était sur le rebord de la fenêtre mais à celui qui, au téléphone, disait qu'il allait sauter. C'est cela, un sujet divisé. Quoi que je dise, je ne suis pas complètement dans ce que je dis. Il y a un léger écart. Le sujet de dénonciation n'est pas le sujet dénoncé. C'est ce qui explique qu'il existe une phrase impossible, celle qui consiste à dire : « Je suis mort » - et l'on comprend pourquoi.

Il existe une autre phrase qui n'est possible qu'à la condition que l'on admette la notion de sujet divisé, c'est celle qui consiste à dire : « Je mens ». Vous connaissez l'histoire de Minos le menteur, qui dit que tous les Crétois sont menteurs. Or, Minos est Crétois. Minos est donc un menteur. Minos ment alors quand il dit que tous les Crétois sont menteurs. Or, Minos est Crétois. Minos n'est donc pas menteur mais Minos dit que tous les Crétois sont menteurs, etc., etc.

Le dire affranchit donc. Pour pouvoir dire : « Je mens », il faut que celui qui dit : « Je mens », dise toujours la vérité. Le « je » dit toujours la vérité mais ne peut être résumé dans ce qu'il dit C'est pourquoi l'on dit qu'il n'y a de sujet que divisé.

En effet, dans le langage, le sujet ne peut être que représenté, qui plus est dans un discours qui lui préexiste -la langue maternelle, le discours de l'Autre. On dit des tas de choses sur les enfants. Cela précède aussi la conception. Avec les moyens d'exploration modernes - les échographies - on peut voir des choses sur l'enfant qui permettent de tirer des conclusions : « Regarde, il a ton profil ! ». « Il a de grands pieds ! », etc.

Cela nous aliène mais pour vivre, le petit homme a besoin d'être reconnu, d'être nommé même s'il risque de se confondre - et c'est ce qui fait que nous sommes des névrosés - avec les représentations de lui-même que lui fournissent son entourage, sa famille, les autres, cette image qu'il risque de confondre avec son être propre. Ce que l'on appelle notre identité est un mélange entre nos propres identifications et les images que les autres ont plaqué sur nous. C'est d'ailleurs énervant.

Le sujet, parce qu'il se nomme et qu'il est nommé par la parole de l'Autre, se perd dans sa réalité ou sa vérité. La vérité sur lui-même que le langage échoue à lui donner, il la cherchera dans des images d'autrui auxquelles il va s'identifier. A partir de l'expérience que l'on appelle le stade du miroir, par

laquelle s'unifie l'image du sujet, le moi est impossible à distinguer des captations imaginaires qui le constituent de pied en cape.

Le stade du miroir, je l'illustre par la question suivante : « Comment savez-vous que c'est vous lorsque vous vous regardez dans le miroir ? ». Vous le savez tout d'abord parce que vous connaissez les propriétés réfléchissantes du miroir. Vous le savez parce que cela fait un sacré bout de temps que vous vous y regardez. A part quelques petites modifications infimes, on est tel qu'à ses trois ans !

Vous le savez aussi parce que vous l'avez appris car ce n'est pas évident du tout. On le voit dans les crèches : l'enfant se regarde dans le miroir, il tape sur le miroir, l'Autre ne l'intéresse pas. Il peut même être agressif avec ce qu'il va voir parce qu'il ne sait pas que c'est lui.

Un jour, entre 6 et 9 mois, dans toute société, on se met devant le miroir et on s'admire avec son enfant. Celui-ci, un jour, va regarder. Il sera très perplexe mais en tirera un grand bénéfice. Il va se mettre à apparaître pour lui-même. Il regarde dans le miroir, se tourne vers vous et se dit : « C'est la même ! » ou : « C'est le même ! ». Première conclusion logique : « C'est moi qui suis dans ses bras ». Il va se voir pour la première fois ! On ne se voit pas : je ne vois pas mes yeux, je ne vois pas mon nez, je ne vois pas mes oreilles, je ne vois pas derrière ma tête. Avec des jeux de miroir, on peut se capter complètement.

Mais tout d'un coup, on sort de soi-même et on se fait représenter par une image. Le « je » s'est perdu en devenant un « moi » !

C'est évidemment ce dont on témoigne en permanence cet éloignement à soi-même, cette incapacité à se cerner complètement, ces trahisons intimes, presque rien, un petit embarras, « une gêne obscure », comme dirait le Duc, dans Cyrano de Bergerac.

Ce que dit l'homme en premier, c'est que cela ne va pas fort pour lui. Il en appelle à l'Autre pour demander raison, comme Job interpelle Dieu pour lui demander des comptes sur le hiatus entre sa piété et son infortune.

Pourquoi cela ne va-t-il pas ? A cause de ce stade du miroir, qui nous fonde comme sujet, un écart se creuse tout à coup ; quelque chose se perd dans l'intériorité et dans la complétude que l'on avait avant. Cette complétude, elle était organique. Tout d'un coup, l'accès à l'image devient aussi l'accès à la parole, à l'Autre.

Vous voyez à quel point cette expérience de la perte est absolument fondatrice pour faire de moi un sujet de parole et un sujet en rapport avec les autres. Ce dont l'homme témoigne en permanence, c'est de cet écart, de ce hiatus. Il va aller chercher des réponses chez les autres. On peut le faire avec les tests de « Marie-Claire » qui ont toujours autant de succès ! Cela intéresse parce que l'on se dit que si l'on y répond sincèrement, quelque chose de moi va forcément apparaître, une révélation va se faire.

Cette révélation, c'est la révélation de ce que j'ai perdu en devenant un « moi ». Mais je ne suis devenu un « moi » que parce que je suis un sujet. Tout cela s'emmêle et on attend toujours la révélation. Les adolescents en sont friands : ils peuvent passer des heures sur cette question : « Comment me vois-tu ? ». « Que dit-on de moi ? ». « Comment suis-je ? », etc. Ce temps que mettent les adolescents à s'occuper d'eux-mêmes vient aussi de leur volonté de combler, de maîtriser complètement l'image, que rien n'en échappe. Parfois, certaines choses se révèlent et ce n'est pas drôle...

Par la parole, le réel est voilé. On peut prendre le terme dans les deux sens : couvert mais aussi gauchi, déformé, comme peut l'être une roue. C'est d'ailleurs la tragédie de l'homme ; pour lui, cela ne tourne pas rond. C'est d'ailleurs sa condition, non en tant que situation mais comme modalité. C'est à cette condition qu'il y a de l'homme.

L'homme parle non parce qu'il sait qu'il peut le faire mais parce que quelque chose cloche pour lui et que cela en intéresse certains - c'est-à-dire nous - non par sadisme mais parce que cet écart, c'est l'écart de tous. C'est ce que l'on appelle la subjectivité, sur laquelle s'appuie l'homme pour construire son identité.

Il est passionnant de voir comment on se construit et comment se construit l'Autre.

La parole fonde et maintient les humains dans cette forme supérieure de rassemblement que nous appelons la société et qui est bien loin du troupeau, de la horde, de la meute ou de toute autre formation grégaire. Parler dépend l'homme de son réel pour le jeter dans un monde commun.

De cette dimension de parole dépend la condition sociale de l'homme. C'est encore elle qui organise toute la diversité des existences. Comment vivre ensemble, séparés que nous sommes de nous-mêmes, des autres, éparpillés dans nos disparités ? Pour vivre ensemble, il s'agit moins de se ressembler que de se rassembler.

L'enjeu n'est pas d'arraser les différences mais de les soutenir parce que c'est à la fois la tragédie et la grandeur de l'homme d'être seul, inédit à sa place. Videz cette place en laissant dans le silence l'être qui s'y trouve et vous perdez les deux. Le monde se rétrécit. Cette place ne sera plus jamais occupée par personne. Elle tient à celui qui l'occupe et disparaît avec lui !

Parler, écouter, c'est donc protéger et défendre chaque place humaine comme une place forte et tenir le pari de vivre ensemble, un par un.

Je disais que la parole introduit quelque chose de plus que le corps, que la vie et même quelque chose de plus que l'existence. Elle introduit quelque chose comme un serment, un pacte, une loi. Chaque fois que quelqu'un parle, il s'engage plus loin que lui, il dit du vrai, il produit du monde, il produit des représentations.

Le langage est le lieu de l'Autre parce que pour parler, il faut supposer qu'il y a de l'Autre. C'est l'immense cadeau que fait celui qui vous parle à vous qui l'écoutez. Il vous suppose. Chaque fois que quelqu'un écoute, il donne consistance à la parole de celui qui s'énonce, il le reconnaît comme son prochain, découvrant qu'il ne sera jamais son semblable. Cela crée du lien là où il n'y a pas de rapport parce qu'au fond, nous sommes tous sans rapport les uns avec les autres, voire sans rapport avec nous-mêmes, tous singuliers ayant à vivre ensemble.

Ecouter n'est donc pas une recommandation morale mais un conseil de prudence, une mesure de précaution face à l'extrême fragilité de notre présence au monde. L'écoute donne leur sérieux à toutes les histoires que l'homme fait pour trois fois rien.

Trois fois rien ou presque car enfin, pour l'homme, la grande affaire est de vivre, de persévérer dans son être, comme dirait Spinoza, parce qu'il n'accepte pas de mourir et qu'il est le seul à le savoir.

Tout être naturel qu'il soit, l'homme ne joue pas le jeu de sa condition : il discute, il négocie, il essaye de gagner du temps, de comprendre avant que les choses, pour lui, ne se concluent. Il ne veut pas que cela s'achève sans lui, sans qu'il en ait rien dit.

Dans la conclusion qui le guette et dans toutes les conclusions qui tombent à chaque instant de son existence, l'homme veut avoir, si ce n'est le dernier mot, au moins son mot à dire ; celui qui l'écoute se fait le secrétaire de cette confiance. Sans doute n'y a-t-il pas de poste plus digne que celui-là.

Merci.

*(Applaudissements).*

[M. Didier Falcand](#) - Vous venez de dire qu'écouter est une mesure de précaution ; dans le cadre du vivre ensemble, n'est-ce pas un peu léger pour entamer une relation ?

[Mme Nadine Gabin](#) - Au contraire, être précautionneux avec l'Autre et prendre ses précautions, faire attention à l'Autre, c'est une très belle entrée en matière !

[M. Didier Falcand](#) - N'est-ce pas un peu frileux ?

Mme Nadine Gabin - Pourquoi frileux ? Un mot que l'on pourrait dire pourrait avoir un écho chez l'Autre que l'on est incapable de mesurer. L'Autre peut dire des choses qu'on n'imaginait pas et qui peuvent - les écoutants le savent - nous heurter.

Les écoutants prennent beaucoup de précautions avec ceux auxquels ils s'adressent. C'est pourquoi l'on dit qu'il faut se taire longtemps, faire attention avant de parler, ne pas trop parler. C'est le même conseil que l'on réserve aux psychanalystes et aux psychologues car il faut prendre le temps de voir quels sont les signifiants de l'Autre, comment l'on s'y prend, quelles sont les zones d'extrême fragilité. Mais l'inverse est vrai également : prendre ses précautions avec l'autre, c'est aussi se protéger de l'Autre. Ceux qui appellent S.O.S Amitié sont aussi des gens qui peuvent mettre à mal les écoutants.

L'Autre a l'écoutant à son service. Il va prendre un peu moins de précautions ; il a raison : c'est pour eux qu'on est là et non le contraire. Mais parfois, ils vont dire quelque chose ou évoquer une situation qui va mettre l'écoutant dans une situation extrêmement difficile. C'est frileux, oui, mais prudent. C'est nécessaire.

M. Didier Falcand - Vous preniez l'exemple de l'habitué qui appelle toujours avec les mêmes raisons. J'imagine que ce sont des situations que les gens dans la salle connaissent. En dehors de continuer à l'écouter, reformuler des choses, comment peut-on aider l'Autre ?

Mme Nadine Gabin - Aider, est-ce aider définitivement ? Ce que l'on voudrait, c'est aider l'Autre et qu'on n'en parle plus mais celui qui vous a appelé va peut-être passer sa journée à peu près correctement mais elle lui aura coûté tellement d'efforts, de calme, de compréhension afin de ne pas « partir en vrille dans le bus » par exemple, comme disent les jeunes, que le soir même, il aura besoin de se plaindre. C'est parce qu'il se sera plaint et que vous l'aurez écouté qu'il aura avancé dans cette question et pourra reprendre le bus le lendemain.

Le soir suivant, il va appeler pour se plaindre à nouveau. Vous allez lui conseiller de prendre le métro. Il va prendre le métro et dire la même chose. C'est ce que l'on appelle des habitués. Répondre aux habitués peut donner l'impression qu'il s'agit d'une ritournelle éternelle mais c'est peut-être une aide permanente. Il y a des gens que l'on ne peut aider définitivement.

Je dis souvent que les premiers habitués de S.O.S Amitié, ce sont les écoutants.

*(Rires)*

M. Didier Falcand - Certains dans la salle veulent-ils réagir à ce qui a été dit ?

Un intervenant - Qu'avez-vous fait des premiers habitués qui n'appellent plus ?

Mme Nadine Gabin - Moi, rien ! La question des habitués est abordée régulièrement mais elle pourrait faire l'objet d'un vrai travail psychologique et sociologique afin de voir ce que sont devenus les premiers habitués. Peut-être sont-ils devenus écoutants ! Que s'est-il passé pour un habitué qui cesse de l'être pendant quelque temps et qui le redevient ?

Mme Nicole Viallat, présidente - On en a assez mais si l'habitué n'appelle plus, on s'inquiète !

Mme Nadine Gabin - C'est vrai.

M. Didier Falcand - Vivre ensemble, avez vous dit, c'est se rassembler et non se ressembler. Comment construire cette relation avec l'Autre ? On parlait tout à l'heure du XXI<sup>ème</sup> siècle et de l'isolement qu'il engendre. Comment réussir à concilier les deux ?

Mme Nadine Gabin - Je ne suis pas aussi pessimiste ; les jeunes ne sont pas tout à fait dans l'état que l'on dit. On en a presque fait une classe sociale. C'est bien la faute des adultes qui ont fait ce monde. Les jeunes se regroupent et on ne supporte plus qu'ils se regroupent.

Je me souviens de m'être beaucoup regroupée lorsque j'étais adolescente. Cela ne m'a pas tracé un destin de délinquante ! Je travaille dans une association qui s'occupe de jeunes gens placés par l'aide sociale à l'enfance : ils passent trois ou quatre années affreuses, compliquées par le fait qu'ils n'ont pas de parent et qu'ils ont vécu des choses terribles. On les retrouve à 22 ans : il n'y a pas plus conformistes ! Ce ne sont pas eux qui feront la révolution ! Ils n'aspirent qu'à des valeurs.

Quant à la question de se ressembler et de se rassembler, le rassemblement a une vie plus longue que le ressemblément.

M. Delevoye parlait des Alcooliques Anonymes. Les Alcooliques Anonymes fonctionnent sur l'identification, comme tous les groupes de parole américains. C'est la grande richesse de S.O.S Amitié de ne pas fonctionner sur cette proposition d'identification qui est extrêmement thérapeutique mais de très courte durée.

Les Alcooliques Anonymes rencontrent d'autres alcooliques. Cela marche très bien, beaucoup mieux que les centres d'alcoologie. L'alcoolique anonyme dit, en début de séance : « Je m'appelle Nadine ; je suis alcoolique et abstinente depuis 4 mois, 10 ans, 20 ans ». Il existe une sorte d'identité très forte à l'alcool et la proposition qui est faite à l'Autre est de lui dire : « Je suis comme toi, tu es comme moi. Je m'en suis sorti : tu vas t'en sortir aussi ! ».

Il se trouve que pour l'alcool et autres groupes de ce type, cela fonctionne très bien. Le taux de réussite est assez important mais cela ne dure pas très longtemps. Ce n'est pas vraiment être ensemble : c'est un jeu de miroir.

M. Didier Falcand - Vous avez posé une question : à quoi parler nous sert-il ? Pourquoi parle-t-on ? Vous avez abordé la réponse sous l'aspect du langage mais pourquoi ceux qui appellent S.O.S Amitié appellent-ils ? Pourquoi parlent-ils ?

Mme Nadine Gabin - Ce sont les écoutants qui peuvent répondre. Pourquoi appellent-ils ? Pourquoi quelqu'un vient-il me rencontrer comme psychanalyste et me parler ? Tout simplement parce que quelque chose « cloche » ! C'est différent de quelque chose qui ne va pas. Certaines choses ne vont pas mais cela fait partie du quotidien, de la condition humaine. Quand quelque chose « cloche », la raison nous en échappe. Il y a quelque chose de bizarre, un élément qui se répète et on aimerait en savoir plus.

Comme le patient, celui qui appelle S.O.S Amitié a envie de témoigner et de savoir ce que pensent les écoutants. C'est difficile de penser quelque chose durant le temps d'un appel. Pour un analyste, il faut dix ans, je plaisante, c'est un peu moins !

Ce n'est pas durant le temps d'un appel qu'un écoutant peut savoir ce qui se passe pour l'Autre mais il peut l'orienter, convenir avec lui - et c'est parfois largement suffisant - qu'il a raison et que c'est bizarre.

Tous les hommes sont-ils infidèles ou tombez-vous toujours, choisissez-vous toujours des hommes infidèles ? L'Autre repart avec une question. L'échange est donc plus dans la question, qui rebondit, qui est renvoyée à l'Autre comme une question valable. L'important est que la question de l'Autre soit considérée comme une question valable.

Je ne suis pas tout à fait d'accord - même si le reste dans les grandes lignes - avec ce qu'a dit M. Delevoye. Certes, tout est possible aujourd'hui et ce qui ne l'est pas aujourd'hui le sera demain - progrès de la science, de la technique, etc. C'est un problème car l'homme a besoin d'interdits, il a besoin d'être contrecarré dans sa toute-puissance. Sans cela, il n'en appelle plus à l'Autre. Ce qui fait que j'en appelle à l'Autre, c'est que je me heurte à des impossibles.

Le XIX<sup>ÈME</sup> siècle viennois, pour des raisons d'éducation, de coercition, de répression, d'oppression, etc. a vu fleurir une série de névroses. Aujourd'hui, il est vrai qu'il existe de plus en plus de psychotiques. On les repère mieux qu'avant : le diagnostic s'est affiné. Un psychotique n'est pas forcément dans un délire immédiatement périlable. Il s'agit de signes bien plus discrets mais c'est la société qui les génère.

Le problème, avec un enfant, n'est pas tellement de lui apporter une réponse. Même si vous êtes une machine à réponses, vous êtes en général moins bon que Wikipédia et Internet mais ce qui rend sa dignité au petit enfant, c'est de lui dire que sa question vaut quelque chose. C'est un vrai cadeau ! Souvent, aujourd'hui, les adultes considèrent que les difficultés des jeunes n'en sont pas, que leurs questions ne valent pas et que, de toute façon, il existe des réponses. Dire à un enfant que la question est importante et qu'à votre âge, elle demeure une question pour vous est bien plus structurant que de la traiter avec mépris !

On a parlé histoire et géographie. Je suis d'accord avec tout ce qui a été dit mais lorsque quelqu'un pose une question, on lui répond souvent : « Tu ne sais pas cela à ton âge ? ». Non, il ne le sait pas mais pour de bonnes raisons. Ce qui est intéressant, c'est de savoir pourquoi il ne l'a pas appris, pourquoi il ne l'a pas retenu et pourquoi il pose la question. Certains posent des questions sur ce qu'ils savent uniquement pour entrer en contact avec vous ! Ils s'inventent des questions.

Lorsque M. Delevoye a dit qu'il allait nous raconter un petit conte africain, tout le monde a frémi et a été très attentif. Je considère que tous les gens que je reçois viennent me raconter une histoire du même ordre que le conte africain. Il va y avoir une chute. Quel que soit le tragique de certaines histoires, elles comportent quelque chose de passionnant !

[Mme Nicole Viallat, présidente](#) - J'ai justement une petite histoire à vous raconter ! Je me demandais si l'on n'avait pas besoin d'être malheureux. L'histoire est celle de deux Juifs qui discutent. Cohen dit à Moshe : « Es-tu heureux de temps en temps ? ». Moshe lui répond : « Oui, cela peut m'arriver ». Cohen lui demande alors : « Que fais-tu dans ce cas-là ? ». Et Moshe dit : « J'attends que cela passe ! ».

*(Rires).*

[Mme Nadine Gabin](#) - Je pense que ce n'est pas un besoin qu'il faut associer à du masochisme. Dans le malheur, on mesure cet écart de nous à nous-mêmes, ces « clocheries » de l'existence ; je suis convaincue que c'est dans ces « clocheries » que l'on apprend le plus sur soi-même.

Je ne suis pas contre le bonheur mais il y a quelque chose qui s'affute dans la « clocherie », que l'on peut appeler le malheur -non au sens tragique du terme mais au sens d'une petite gêne, comme dans le conte de la princesse au petit pois.

Il y a une autre histoire sur ce thème, une histoire de paysans. Quelqu'un demande à un paysan : « La récolte a-t-elle été bonne cette année ? ». L'autre lui répond : « Affreuse ! ». L'année suivante, le temps a été meilleur. Le même dit au paysan : « Il a fait beau cette année ! ». L'autre lui dit : « Oui, mais trop ! ». La troisième année, le climat a été tempéré. Le premier dit au second : « Cette année, c'était parfait ! » et le second répond : « Oui mais quand a des années comme celle-là, l'année qui suit est pourrie ! ».

*(Rires).*

[Mme Nadine Gabin](#) - C'est dans ce petit pois, cette « clocherie » que l'on trouve quelque chose qui s'affute et qui se révèle.

[M. Didier Falcand](#) - Je suis d'accord !

[Une intervenante](#) - Il y a des histoires qui n'ont pas forcément des bonnes chutes, ce sont les histoires de violence sexuelle. Cela nous gêne beaucoup à S.O.S. Que fait-on de ces histoires-là ?

[Mme Nadine Gabin](#) - Se représenter la violence sexuelle est insupportable. Quand on veut continuer à écouter, il faut arrêter de se représenter ce que l'on nous dit, sans quoi l'on ne tient pas. C'est impossible. Une des grandes perversions du monde moderne est de nous proposer des images pour tout : celui qui se fait tuer, la petite fille qui meurt accrochée à son tronc d'arbre, etc.

Le témoignage d'une victime de violences sexuelles peut être intéressant. Elle n'est pas plaisante, elle n'est pas drôle mais ce qui est intéressant, c'est ce que va raconter le sujet sur la raison pour laquelle il se trouve dans une situation pareille.

Je vais peut-être vous choquer mais, dans les affaires de violence, quoi qu'il en soit, on est toujours deux. Je ne veux pas dire que la victime recherche cette situation mais je ne veux pas dire non plus que celui qui est violent l'est pour des raisons génétiques. Les choses se passent mal à deux.

Ce qui est intéressant, c'est lorsque la personne en arrive à supposer que c'est dans cette histoire à deux que la violence est née. Il est rare qu'elle soit née chez celui qui est violent.

Comprenez-moi bien : la victime est bien victime, il n'y a pas d'ambiguïté là-dedans mais vous remarquerez que les femmes battues ont souvent du mal à quitter la personne qui les maltraite, alors que la société propose des aides conséquentes. Elle va parfois rencontrer à nouveau une personne violente et l'on s'aperçoit parfois que la mère ou la grand-mère de cette femme était déjà battue.

Il est extrêmement important que les gens qui appellent puissent repérer ce qui, dans leur vie, fait répétition. Quelqu'un à qui il arrive une grosse catastrophe de façon inédite et exceptionnelle pourra être aidé de façon ponctuelle, efficace et définitive ; le temps va passer et la réparation va se faire. D'autres personnes vont venir témoigner que cela se répète dans leur vie ; il est très important de ne pas leur dire que cela va s'arrêter. Cela ne s'arrêtera pas tant que la personne n'aura pas repéré que cela se répète !

Ce qui est passionnant, c'est lorsque ces personnes déroulent des chapitres de leur histoire et que l'on s'aperçoit que la même phrase revient tout le temps, comme un leitmotiv, le même événement de vie.

Une intervenante - Je voudrais revenir sur une question plus technique. Vous avez comparé la division qu'apporte le langage chez l'être parlant en faisant le lien avec le stade du miroir et évoqué une perte lorsque l'enfant se voit dans le miroir avec sa mère. Pourquoi n'est-ce pas un gain ?

Certes, l'enfant peut perdre l'image idéale qu'il a de lui-même. Comme pour le langage, il y a une différence entre l'être parlé et l'être parlant, ce que l'on dit et celui qui le dit mais c'est un gain d'être parlant...

Mme Nadine Gabin - Vous avez raison...

Une intervenant - Pourquoi parle-t-on de perte dans ce cas ?

Mme Nadine Gabin - C'est une affaire de plus-value. A partir du moment où l'on accepte que quelque chose se perde et s'investisse, en retour, on reçoit une plus-value. Ce que perd l'enfant, c'est son corps. Jusque là, l'enfant est dans son corps ; à partir du moment où il a accès à son image, il a accès à son image.

Aujourd'hui, à travers les jeux de regards, en tant qu'adulte, on est beaucoup plus dans son image que dans son corps. On peut décliner des tas de discours - gymnastique, danse, etc. - et c'est très bien. C'est une perte pour l'être qui se solde par un gain pour le sujet.

On ne peut être sujet si l'on n'a pas vécu cette expérience. L'expérience du schizophrène, on ne se la représente même pas mais on peut l'entendre quand on reçoit des schizophrènes. Le schizophrène ne se reconnaît pas dans la glace. Ce qu'il voit dans la glace, c'est ce que vous pourriez voir en vous regardant dans un miroir brisé : des bouts éparés. Pour lui, l'image n'est pas rassemblée.

Une intervenante - Pour éviter les paradoxes de vocabulaire, qui sont toujours difficiles à manipuler, ne peut-on parler de décalage, le gain venant du fait que l'on a deux niveaux de perception au lieu d'être dans une totalité ? Dès lors, on n'est plus obligé de parler de perte. C'est une faille autour de laquelle on peut jouer de façon constructive.

Mme Nadine Gabin - C'est exactement cela ! Freud appelait cela la « Spaltung », la fente et la refente.

[Une intervenante](#) - Vous avez parlé de l'importance du langage, de la pratique de S.O.S Amitié par rapport aux thérapeutes et de ce décalage entre ce qui est dit et la personne qui le dit et le vit.

Pourriez-vous dire quelques mots à propos du langage lorsqu'il devient écrit ? Je pense à la pratique du « Chat-Accueil » que nous avons...

[Mme Nadine Gabin](#) - Je me méfie. Il y a un débat à S.O.S Amitié sur ce sujet et je ne voudrais pas y entrer.

Je pense que la voix est indispensable à une équivoque porteuse de sens et non de malentendus. Quand on se parle et que l'on donne dans l'équivoque, c'est porteur de sens. On comprend mal quelque chose, certaines homonymies n'ont pas le même sens, il existe des glissements de sons.

Je prendrai l'exemple, à S.O.S Amitié, d'un petit garçon têtu qui voulait absolument voir des bateaux à l'aéroport. Ses parents lui disaient : « Ce sont des avions ». A chaque fois, il piquait une colère parce qu'il n'y avait pas de bateaux. Quand il a commencé à écrire, il a écrit : « arrêt-au-port ». Il s'attendait donc à voir des bateaux !

Ce sont des cas d'école. En psychanalyse, on parle d'une petite fille terrorisée par son père du jour au lendemain, alors que tout se passait bien jusque là. L'analyste questionne l'enfant qui lui dit : « Mon père va me tuer ». L'analyste lui demande comment elle le sait. La petite répond : « Maman le dit ». L'analyste demande : « Que dit ta maman ? ». Les deux parents étaient très jeunes - 16 et 17 ans chacun - et déjà cet enfant. Le foyer était heureux mais la maman, dans des moments d'exaspération, manquant de temps - elle avait repris des études, etc. - disait au père : « Tu t'en occupes ; tu l'as voulue, tu l'as ! ». Vous imaginez l'angoisse de la petite...

*(Rires).*

Cela a du sens. Le langage est équivoque. On fait des lapsus, comme ceux de Rachida Dati. Cela dérape tout le temps. On dit des vérités - que l'on n'avait pas l'intention de dire - ou des bêtises.

Avez-vous déjà fait l'expérience d'envoyer un mail extrêmement drôle et plein d'esprit à quelqu'un qui ne vous répond pas parce qu'il a été vexé de ne pas comprendre ? Il manque le ton, la répartie, etc. C'est moins dynamique, cela prête plus à confusion, le temps s'installe.

[Une intervenante](#) - Ne pensez-vous pas que la grande différence entre l'écoute telle qu'elle est pratiquée à S.O.S et celle des thérapeutes est la présence physique ?

Je l'ai toujours ressenti comme créant une différence, souvent dans le sens d'une perte de sens et de possibilités d'élaboration...

[Mme Nadine Gabin](#) - Il est vrai que la présence physique n'est pas la même mais ce n'est pas la seule différence. Ce qui fait la communauté, c'est que l'écoute, c'est de l'écoute. Quelqu'un qui écoute, écoute. L'analyste qui écoute, écoute...

[Une intervenante](#) - Celui qui parle ne parle pas de la même façon !

[Mme Nadine Gabin](#) - Il ne s'adresse pas à la même personne : celui qui appelle vous appelle comme son prochain ou son semblable.

[Une intervenante](#) - Comme sa poubelle, son déversoir...

*(Protestations).*

[Mme Nadine Gabin](#) - Certains patients utilisent en effet cette métaphore contre laquelle je m'élève systématiquement ; elle consiste à dire : « Je viens ici vider mon sac, me déverser ». C'est faux ! Ce n'est pas parce qu'ils disent des choses qui ne sont pas très drôles ou qui peuvent être insultantes pour vous

qu'ils vous tiennent pour une poubelle. Dans ce cas, il faut leur faire valoir qu'ils ont une bien piètre idée de ce qu'ils disent pour vous considérer comme une poubelle !

Dans ce cas, je réponds que j'accorde trop de prix à ce qu'ils me disent pour me considérer comme une poubelle. La dignité de leur parole fait la dignité de ma position.

L'autre différence réside dans le fait que le traitement de la parole n'est pas le même. Celui auquel on s'adresse n'est pas mis à la même place et les visées ne sont pas tout à fait identiques.

Il y a aussi une question de formation. Quand on est analyste, on va essayer d'entendre le refoulé, l'inconscient. On va d'abord vérifier s'il s'agit d'un psychotique, d'un névrosé ou d'un pervers et vérifier que les techniques sont adaptées. Ce n'est pas le même métier mais, techniquement, c'est le même outil : l'écoute.

J'ai une formation de philosophe ; au début de mes années d'étudiante, j'étais écoutante. Ma mère m'avait envoyée dans une association - je me demande encore pourquoi - en me disant : « Va donc écouter ». J'y suis allée. J'étais assez obéissante. Il s'agissait de SOS-suicide. J'ai écouté durant une dizaine d'années. Puis je me suis installée comme analyste ; j'ai continué à écouter mais cela ne fonctionnait plus pour moi. Je n'étais pas très à l'aise. Je savais que je n'écoutais plus du tout de la même façon et les gens, de plus en plus, me demandaient : « Ne seriez-vous pas un peu psychologue ? ». Je me suis rendu compte que c'était une question de position.

Il est bon que les associations soient composées de non-spécialistes de la vie psychique et de spécialistes de l'écoute, même s'il est utile de savoir, pendant les partages, qu'on a affaire à un délirant à qui il ne sert à rien de dire que les avions ne peuvent pas envoyer de messages ou que Claire Chazal ne leur parle pas. Cela ne peut que les énerver davantage ou vous mettre dans le clan des mauvais, s'il s'agit d'un paranoïaque. Il faut avoir la patience de l'entendre et il est vrai que c'est compliqué pour vous.

Autant le professionnel de la vie psychique a les ressources et s'en sert pour stabiliser le sujet, autant vous ne pouvez rien faire, sauf attendre que cela passe. C'est parfois utile, tout comme le fait de savoir repérer un pervers, de façon à ne pas perdre son temps durant une heure. Il est important, dans la direction d'une cure, de savoir s'il s'agit d'un psychotique, d'un névrosé ou d'un pervers. En revanche, lorsque nous commençons à écouter des gens, ce n'est pas ce dont nous nous occupons. Si le pervers ne reste pas, les deux autres viennent pour parler.

[Une intervenante](#) - L'anonymat est une chance dans l'écoute. Certains appelants nous disent bien qu'ils nous racontent des choses qu'ils n'ont pas racontées à leur psy -vrai ou faux, peu importe...

[Mme Nadine Gabin](#) - C'est faux !

[Une intervenante](#) - ... Je ne les vois pas ; ils ne ressentent pas mon regard, qui pourrait être porteur d'un jugement. D'autre part, j'écoute l'intonation, qui dit beaucoup de choses.

[Mme Nadine Gabin](#) - Je suis d'accord.

[M. Didier Falcand](#) - Nous allons remercier Nadine Gabin pour son intervention.

*(Applaudissements).*

## TABLE RONDE : l'écoute des adolescents aujourd'hui



*Geneviève Piniau, Proviseur du Lycée Robert Doisneau de Corbeil-Essonnes, est l'auteur avec Jacques Boutelet de «Vaincre l'échec scolaire au collège par la découverte des métiers» aux éditions de «l'Harmattan». Proviseur de ce grand lycée depuis de nombreuses années, Geneviève Piniau mène un combat contre l'échec scolaire et l'exclusion. Grâce à son énergie, sa passion et son charisme, elle a réussi à sauver de nombreux enfants en grande difficulté en leur proposant de découvrir un métier dès la classe de 4e.*

*Une méthode révolutionnaire qu'elle raconte dans son livre à travers des portraits à la fois émouvants et cocasses d'adolescents, qui sans elle, auraient sombré dans la délinquance.*



*Michel Fize, sociologue, ancien membre de cabinet ministériel et chercheur au CNRS, travaille depuis plus de vingt ans sur différents thèmes dont principalement celui de l'adolescence et de la famille. Auteur d'une trentaine d'ouvrages dont «Le Livre noir de la jeunesse» (Presses de la Renaissance 2007), « L'adolescent est une personne... normale » (Pocket, 2009), « L'Antimanuel d'adolescence» (Editions de l'Homme, 2009), « L'Adolescence pour les nuls» (First ed. 2010) et «Les Nouvelles adolescentes» (Armand Colin, 2010).*



*Samuel Comblez est psychologue de l'enfant et de l'adolescent. Il exerce en qualité de psychothérapeute dans un centre médicopsychologique pour enfants et adolescents et en cabinet privé. Il est aussi psychologue au centre de bilan de santé pour enfants de la CPAM de Paris et exerce depuis 2005, une activité d'écouter/rédacteur au téléphone et sur Internet pour « Fil Santé Jeunes », service d'écoute et de soutien psychologique pour les jeunes de 12 à 25 ans, dépendant de l'association EPE (Ecole des Parents et des Educateurs d'Ile-de-France). Il a été formateur sur la thématique de l'écoute pour la Croix Rouge Française dans le cadre de la prévention du suicide en milieu carcéral.*



*Nicole Viallat réside à Neuilly-Plaisance en Seine-Saint-Denis. Après une carrière dans le privé puis dans l'administration, elle est une senior active. Entrée comme écoutante bénévole à S.O.S Amitié Ile-de-France en 1988, elle y est devenue quelques années plus tard, membre du Conseil d'Administration puis Vice-présidente en 2002 et Présidente en 2006.*

*Elle vient d'entamer en 2010 un deuxième mandat de Présidente. «A travers toutes ces années de bénévolat, j'ai beaucoup appris sur les autres et sur moi-même. Cette expérience confirme tous les jours qu'il faut croire à la solidarité humaine et que l'écoute est un merveilleux moyen de soutenir les êtres humains en situation de détresse.»*



*Didier Falcand en 1987, après une formation générale scientifique, intègre la rédaction du «Figaro Rhône Alpes». Il y gère les pages environnement et santé, puis devient responsable des informations générales. Il entrera en 1992 au groupe «Liaisons» puis en 1995 au magazine «Stratégie dont il deviendra le rédacteur en chef. En novembre 2004 il crée le bimestriel «les Clés de la presse» qui a pour vocation de décrypter l'évolution et les tendances de tous les secteurs de la presse, de participer aux débats sur l'avenir de la profession et de fournir toute l'actualité sur les principaux mouvements des hommes et des entreprises. Journaliste accompli, il a accepté d'animer pour S.O.S Amitié, cette journée sur un thème particulièrement dans l'air du temps.*

**M. Didier Falcand** - La séance est reprise. Nous allons débiter l'après-midi par une table ronde consacrée à l'écoute des adolescents ; elle réunit M. Michel Fize, Sociologue au CNRS, spécialiste des questions de l'adolescence et de la jeunesse ; Mme Geneviève Piniau, Proviseur du Lycée Robert Doisneau de Corbeil-Essonnes ; M. Samuel Comblez, Psychologue spécialiste de l'enfant et de l'adolescent, également écoutant à Fil Santé Jeunes ; Nicole Viallat, Présidente de l'association S.O.S Amitié Ile-de-France.

Comment concilier l'indispensable besoin d'écoute de l'adolescent et l'accroissement des phénomènes de violence et de transgression du vivre ensemble chez les jeunes ?

Que vous inspire cette première question ?

[M. Michel Fize](#) - Le thème même de cette journée m'inspire une première réflexion. Quand on parle d'écoute, on pense à « exprimer » : si l'un écoute, l'autre exprime nécessairement quelque chose. Généralement, c'est dans l'autre sens que cela fonctionne. On demande souvent aux enfants - et même aux adolescents - d'écouter, avec cette expression que connaissent bien les parents de petits enfants : « Ecoute, écoute ! » qui veut évidemment dire : « Obéis ». Personne n'est dupe sur le sens du mot « écouter » ! Bien évidemment, c'est l'adulte qui s'exprime.

Le fait qu'une association ait choisi d'inverser un ordre des choses qui semble naturel - qui est même immuable - me paraît aller dans le bon sens et surtout correspondre aux besoins des adolescents et des enfants.

Je ne sais si je vais répondre correctement à votre question, qui me paraît terriblement compliquée pour un début d'après-midi... J'ai cru comprendre que vous mettiez en parallèle adolescence, violence et société. C'est un vrai sujet de philosophie politique et sociale.

Il n'aura échappé à personne que nous sommes dans un monde de violence qui touche toutes les catégories et donc les plus jeunes, d'ailleurs dans la dualité des sexes. Dans la presse d'hier et de ce matin, on parle d'un phénomène que j'avais observé en étudiant la question des bandes, la délinquance des filles que l'on a, je crois, analysée à peu près correctement.

Un journal gratuit de ce matin parle de filles qui font « comme les garçons » : c'est exactement cela ! Cela renvoie à une société qui reste, quoi que l'on dise et quoi que l'on fasse, terriblement masculine, avec d'ailleurs quelques penchants ou tentations machistes ici où là, notamment chez certains adolescents sans songer à caricaturer ni à généraliser les choses, car on ne peut faire d'un adolescent un être violent, machiste et violeur presque par définition.

Il n'en reste pas moins que, dans cette sorte de compétition produite entre garçons et filles, les filles peuvent être tentées, pour se hisser au niveau des garçons, d'adopter un certain nombre de leurs comportements. Ceci peut être positif ; c'est souvent le cas dans un certain nombre de domaines, comme la musique et le rap, milieu qui avait pourtant une réputation machiste et où l'on a vu apparaître un certain nombre de jeunes filles dont Diam's, qui en est la figure exemplaire sur la scène française.

La conséquence indirecte ou induite de l'égalité des sexes est donc peut-être cette affirmation de comportements féminins là où l'on ne trouvait que des comportements masculins.

Voilà pour le registre positif. Dans le registre négatif, on relève tout ce qui est de l'ordre de la délinquance.

Il faut aussi s'entendre sur ce que l'on met derrière ce mot faussement simple de l'adolescence et surtout de l'adolescent. La plupart des spécialistes sont assez d'accord sur un certain nombre de choses, même si nous ne partageons pas tous le même critère de point de départ...

[M. Didier Falcand](#) - Vous parlez de l'âge ?

[M. Michel Fize](#) - Je parle de l'âge. Quand cela commence-t-il et quand cela se termine-t-il ? Je crois effectivement que cela commence plus tôt mais, comme j'ai l'habitude de le dire, plus tôt que le plus tôt des psychologues d'une manière générale.

Il faut être très attentif au fait qu'aujourd'hui, il existe toute une série de pressions médiatico-commerciales qui poussent les enfants à manifester ce que j'ai appelé un jour le « désir d'adolescence ».

L'adolescence, avant toutes les définitions académiques que l'on a pu donner, c'est un formidable désir. Après le désir, vient le sentiment, le sentiment d'en être. Ce sentiment et ce désir naissent de plus en plus tôt.

Comment les sociologues - qui sont des scientifiques jusqu'à preuve du contraire - élaborent-ils leurs connaissances ? Ils les élaborent en étant confrontés au terrain. Finalement, la sociologie, comme n'importe quelle science humaine, consiste à produire des connaissances provisoirement certaines. Dès qu'une connaissance n'est pas provisoirement certaine, elle n'est pas scientifique. On peut accorder tout le crédit que l'on veut aux autres connaissances, elles ne sont pas scientifiques et peuvent être selon moi contestables. Les connaissances scientifiques, par définition, se contestent elles-mêmes ; si elles ne se contestent pas, elles n'ont plus ce caractère scientifique !

Il y a encore huit ans, lorsque j'ai écrit un ouvrage appelé « Les adolescents », en fonction du niveau de connaissances de l'époque, je faisais partir l'adolescence à compter de l'âge de 10 ans. Il me paraissait naturel qu'elle commence à 10 ans et tout aussi naturel qu'elle se referme à 18 ans. Huit ans après, ce « naturel » là, entre guillemets, ne me paraît plus du tout naturel !

J'ai donc fait un effort et abaissé l'âge de commencement. Il y a quelques semaines, j'assistais à un colloque dans l'Aisne avec des animateurs et des responsables de centres de loisirs. J'ai fait valoir qu'il me semblait qu'aujourd'hui, l'adolescence commence avant l'entrée au collège. C'est pour moi acquis depuis longtemps alors que mes collègues sociologues ne sont pas acquis à cette idée, considérant que c'est le passage de l'école primaire au collège qui marque le passage de l'âge d'enfant à l'âge d'adolescent, ce en quoi ils ont tort selon moi car le basculement se fait avant.

Lors de ce colloque, un responsable de centre de loisirs a fait valoir que ce n'était pas 9 ans mais 8 ans. Pourquoi 8 ans ? Parce qu'à 8 ans, on observe aujourd'hui des comportements d'autonomie. Ce qui fait la caractéristique majeure de l'adolescence, c'est la quête d'autonomie et non les mécanismes psychiques ou physiologiques qui accompagnent cette classe d'âge. Le nerf de la guerre entre parents et adolescents, c'est l'autonomie.

Ce responsable me disait donc qu'on observe aujourd'hui dans les centres de loisirs, chez des « enfants » de 8 ans, des comportements que l'on observait il y a quelques années encore seulement à 13 ou 14 ans, ce désir d'adolescence se produisant plus tôt.

La première phase est celle de l'identification aux plus âgés, la seconde celle de l'imprégnation : on se revêt déjà des attributs de l'adolescent plus grand, qui sont des attributs culturels. Je crois que l'adolescence commence par la culture et non par la nature, si l'on entend par là le phénomène hormonal. Après avoir fait « comme », on finit par être.

Avec une collègue psychosociologue, nous avons essayé de vérifier si le fait d'être « comme » transformait véritablement l'adolescent en quelqu'un d'autre. Il existe un certain discours qui consiste à dire que ce n'est pas parce que les enfants ressemblent à des plus grands qu'ils sont plus grands. Si ! C'est parce qu'ils leur ressemblent et se donnent tous les moyens d'être plus grands qu'ils sont effectivement plus grands !

Bien évidemment, les moyens employés pour ce faire sont d'abord de petits moyens. Je pense qu'il existe donc de jeunes adolescents, et non des pré-adolescents, qui ne veut scientifiquement rien dire, pas plus que « post-adolescents » ou « adulescents ».

Cela se termine également plus tôt. J'en étais à 18 ans ; j'ai revu ma copie car, en fonction de ce que j'ai pu observer, cela ne me paraît plus pertinent, à condition de réhabiliter un âge quelque peu caricaturé, qui est pourtant un bel âge, celui de la jeunesse.

Ma collègue et moi avons réintroduit trois âges de la vie : enfance, adolescence et jeunesse pour faire se terminer la page de l'adolescence à 14-15 ans, c'est-à-dire à la fin du collège.

Après avoir enquêté auprès de lycéens, il m'a semblé que rien n'était plus différent d'un collégien qu'un lycéen ; à bien des égards, on n'est ni dans le même désir, ni dans le même sentiment, ni dans le même niveau de maturation. Peut-être méritent-ils donc ce label de qualité, celui de la jeunesse.

Il est intéressant d'entendre ces mêmes garçons et filles qui, à 9-10 ans, réclamaient l'adolescence, nous dire, à l'arrivée au lycée qu'ils en avaient assez de l'adolescence et des clichés qui étaient attachés à cet âge de la vie. Les lycéens sont effectivement déjà de jeunes adultes...

[M. Didier Falcand](#) - Mme Piniau est Proviseur de lycée. Avez-vous le sentiment, Madame, d'avoir des jeunes adultes et non plus des adolescents lorsqu'ils arrivent au lycée ?

[Mme Geneviève Piniau](#) - Nous avons des élèves de 15 à 25 ans. Nous n'utilisons jamais le mot d'adolescents mais celui de jeunes adultes car on leur demande d'avoir des responsabilités et ils en ont souvent : environ 15 % de nos jeunes de seconde travaillent pour assurer leurs études contre 90 % des élèves post-bac. Ils sont dans la vie plus qu'on ne peut le dire et qu'on ne le croit. On les traite donc comme de jeunes adultes.

[M. Didier Falcand](#) - Qu'en est-il du rapport entre adolescence, violence et société ?

[Mme Geneviève Piniau](#) - Je suis arrivée il y a huit ans maintenant dans un lycée où la violence était communément admise parce qu'on est à Corbeil-Essonnes, qu'il existe des quartiers très connus dans le mauvais sens du terme et une population très fragile socialement parlant (40 % de chômage aux Tarterets, par exemple).

Ces enfants fragiles venaient à l'école parce que c'était obligatoire ; ils n'avaient pas forcément le sens de ce qu'ils venaient y faire. Cela rassurait les parents, c'était acquis mais sans avenir, sans projection. Pour se projeter, il faut être solidement ancré dans sa vie, avoir des repères ; or, nos élèves n'avaient pas de repères. Se projeter à cinq ans pour envisager des études était invraisemblable. Quand on n'existe pas scolairement, ni dans sa famille ou dans son quartier, on se bat : il faut bien passer le temps !

On a donc pris le problème à l'envers - ce que je dis n'est valable que pour le lycée Robert Doisneau - en décidant que notre challenge serait de les faire tous réussir. Ils n'iraient pas tous à Polytechnique ou à Sciences-Po mais il fallait qu'ils aient tous une fenêtre ouverte sur l'avenir et sur leur réussite. Il fallait donc travailler d'entrée sur la réussite de tous les élèves.

L'écoute s'est donc mise fatalement en place : pour connaître les élèves et pouvoir les aider à tracer leur chemin de vie, il faut en effet les écouter et les traiter comme de jeunes adultes qui ont en mains leur devenir. On peut mettre en place tout ce que l'on veut : s'ils n'ont pas envie de travailler ni envie d'y croire, on ne peut pas croire pour eux !

Au bout de la première année, nous avons encore des phénomènes de violence en septembre mais cela s'est atténué en octobre/novembre pour disparaître complètement à partir du deuxième trimestre. Depuis la troisième année, nous ne connaissons plus de phénomène de violence dans le lycée.

On peut mettre tout et n'importe quoi derrière ce mot mais on n'a plus de tags, plus de portes de toilettes démontées, plus de casse. Le lycée est devenu le lieu où les élèves viennent vivre. On vient y apprendre et y vivre et à cet âge-là, il est très important d'avoir un lieu sécurisé où l'on vit.

Nous avons de grands bancs en marbre de 25 mètres de long très impressionnants sur lesquels s'installaient des jeunes filles assises les unes contre les autres, comme les oiseaux sur des fils, et qui y restaient jusqu'à ce que le lycée ferme. Quand j'étais adolescente, je n'avais qu'une hâte, c'était de rentrer chez moi. On s'est alors dit qu'il se passait quelque chose et plutôt que de les laisser assises sur un banc à perdre leur temps, on a décidé d'ouvrir les salles pour que les élèves viennent y travailler. On a donc réinventé les études du soir encadrées. Quand on a demandé aux professeurs si certains pouvaient les accompagner, 25 volontaires se sont proposés pour les encadrer. On leur a ainsi offert un lieu de vie sécurisé, sur lequel l'extérieur n'a pas d'impact négatif et où on est tous là pour réussir.

A partir du moment où on a pu le faire entendre aux adolescents, ils ont pu nous faire confiance. Nous avons donc créé l'accompagnement personnalisé, il y a 7 ans, au Lycée Robert Doisneau. C'est devenu la règle au plan national et dans les classes de seconde de la France entière.

[M. Didier Falcand](#) - Il s'agit d'un accompagnement personnalisé pour 2.600 élèves...

[Mme Geneviève Piniou](#) - Plus le lycée est important, plus il faut personnaliser l'encadrement, sous peine de voir les élèves se noyer dans la masse.

[M. Didier Falcand](#) - C'est donc faisable !

[Mme Geneviève Piniou](#) - Bien sûr ! Quand il y a 2.600 élèves, on a le personnel en conséquence. Ensuite, c'est une question d'esprit.

[M. Didier Falcand](#) - Qu'en est-il huit ans après ?

[Mme Geneviève Piniou](#) - Nous sommes à 4 points au-dessus du niveau que le rectorat attend de nos élèves au baccalauréat. Nous avons 100 % de réussite en L et avons augmenté le nombre de nos classes dans cette filière alors que nous sommes dans des quartiers où les L n'ont pas bonne presse. On a besoin d'humanistes et si nous y croyons, il n'y a pas de raison que les élèves n'y croient pas !

On essaie en outre de combler, avec nos moyens, le fossé qui existe entre les enfants qui nous sont confiés et ceux issus de familles qui vont très naturellement au musée, au théâtre, en vacances, etc. Il n'y a pas de classe de seconde qui n'aille pas deux fois par an au théâtre, au musée, au cinéma ou écouter un concert car ce fossé culturel fait un jour la différence.

Une fois qu'ils ont obtenu leur bac, ils sont tous bons dans les matières scolaires mais c'est le reste qui fait la différence. On a donc un important volant culturel, grâce aux moyens de la politique de la ville.

C'est une de nos missions ; la seconde est de donner de l'ambition à ces enfants qui n'en ont pas forcément. Depuis 7 ans, nous avons 25 élèves à Sciences-Po qui réussissent parfaitement ; l'an dernier, nous avons eu notre premier centralien. D'autres sont dans les grandes écoles. On attend le premier polytechnicien !

Cela signifie que l'on peut avoir un bac littéraire avec mention Très Bien quand on vient des Tarterets et cela commence à se savoir. De fait, on a 1,9 demande pour une place ; on fait donc des malheureux mais on prouve, grâce à l'esprit mis en place dans ce lycée, où les professeurs restent, où les gens s'investissent, où l'on n'est pas au quart d'heure près, que tous les enfants ont une chance de réussir, un potentiel pour réussir.

Ce n'est pas la même population qu'au collège. La grandeur du collège, c'est d'avoir 100 % d'une tranche d'âge. Au lycée, il y en a moins mais on fait un vrai travail d'insertion par la réussite scolaire. Nous réglons les problèmes en faisant réussir nos élèves !

[M. Didier Falcand](#) - L'écoute permet donc de juguler ces phénomènes de violence...

[Mme Geneviève Piniou](#) - Je ne l'ai pas dit mais c'est très important : nous ne sommes jamais seuls face à un jeune en difficulté. Les parents sont toujours à nos côtés. Quand il s'agit de recadrer un enfant qui a dérapé, les parents sont du même côté de la table que nous et l'enfant est en face. Ce ne sont jamais les parents qui ont dit à un enfant d'insulter un enseignant. Cela n'existe pas. Cela fait 35 ans que je suis dans l'éducation nationale : je n'ai jamais entendu des parents dire à leur enfant d'insulter leur professeur ! Aucun n'a envie que son enfant échoue, même si à nos yeux, ils font tout ce qu'il faut pour cela ! Ce sont donc nos premiers partenaires.

[M. Didier Falcand](#) - Arrivez-vous à mobiliser les parents au lycée ?

[Mme Geneviève Piniau](#) - Oui, c'est très curieux. La première fois, je les convoque en bonne et due forme pour l'inscription de leur enfant en seconde ; ils sont donc obligés de venir. A partir de là, on essaie de leur faciliter la tâche. On compte 780 élèves en seconde ; nous sommes 25 personnes - intendant de l'administration, pions, enseignants, CPE, chef d'établissement - et on ne fait qu'un guichet unique. On prend une famille et on inscrit l'enfant - langues vivantes, options, cantine, titre de transport - de façon que les parents aient identifié une personne qui soit un référent.

Avant qu'ils ne s'en aillent, je les invite à revenir le jour de la pré-rentrée des secondes ; le lycée est immense et peut faire peur. Je sais que ce n'est pas la mode et que les enfants n'aiment pas que les parents les accompagnent mais ils les laissent devant leur professeur principal et je les attends au réfectoire, où nous prenons le café ensemble et parlons de ce qu'est la seconde. Sur 782 familles, 610 sont présentes dans un quartier où, soi-disant, les gens ne se mobilisent pas, sans être en difficulté.

Je leur explique que, pour les enfants, entrer en seconde signifie travailler une heure et demie tous les soirs. On me dit : « Cela ne leur est jamais arrivé ! ». Ils apprendront ! Il est également de notre responsabilité de parents - j'en fais partie - de les envoyer se coucher à dix heures du soir. « Jamais il ne voudra ! ». Ce n'est pas à lui à vouloir : c'est de la responsabilité des parents.

En outre, pas plus d'une demi-heure sur l'ordinateur chaque soir ; ils ont le temps d'y jouer le week-end. Enfin, on apprend ses leçons avant de se coucher parce que, quand on dort, on retient mieux ce qu'on vient d'apprendre.

Certains parents me regardent, incrédules. Ils vont revenir le 16 octobre pour le bulletin du demi-trimestre et à Noël. On les aura ainsi vus quatre fois au cours du premier trimestre. Ils nous connaissent et viennent ensuite nous voir facilement.

De plus, pour les élèves qui ont des difficultés à l'entrée en seconde, on signe un contrat de réussite. La famille est là, l'enfant est présent ainsi que le professeur principal, le professeur référent, le CPE et moi-même. On dit à l'élève : « Tu as mal commencé ta seconde. Quelle en est la cause ? ». « C'est très difficile ! ». « Ce n'est pas possible ; tu étais bon élève au collège ! ». Ils sont étonnés qu'on connaisse leur parcours. « Travailles-tu un peu le soir ? ». « Non, je n'ai jamais travaillé ! ». C'est ce que disent les parents et les enfants le reconnaissent. « Il va donc falloir que tu t'y mettes ! Que va-t-on faire pour t'y aider ? ».

On négocie ainsi pas à pas pour que l'élève s'engage. En échange, nous nous engageons nous-mêmes à soutenir ses efforts. C'est un contrat. Si l'élève est fragile en mathématiques, on lui attribue un assistant pédagogique de telle heure à telle heure afin de l'aider. Ce sont des cours particuliers, ni plus ni moins. Enfin, le professeur principal le voit toutes les semaines pour faire le point.

Je demande ensuite aux parents ce qu'ils vont faire pour que leur enfant réussisse mieux. « Je vais enlever la télévision de la chambre, je vais débrancher Internet à partir de telle heure ». Je le note donc et on signe tous le contrat. Je ne revois l'enfant qu'au conseil de classe - puisqu'ils y participent pour ce qui les concerne - et on fait le bilan. « As-tu atteint les objectifs que tu t'étais fixés ? ». Les objectifs peuvent être très fragiles. Ils peuvent choisir d'avoir 7 en mathématiques ; ce n'est pas suffisant pour la terminale mais pour le premier trimestre, on peut l'admettre. Il a le droit d'être au dessus, pas en dessous. L'élève a 8. « Bravo ! Tu vas y arriver ! ». S'il a atteint ses objectifs, il a les encouragements du conseil de classe. Il sait que c'est le contrat mais il faut tenir. Si on dit des choses et qu'on ne les fait pas, on perd toute crédibilité mais, si on tient, on tient !

Nous avons ainsi réduit notre taux de redoublement, passant de 32 % il y a 7 ans à 10 % cette année. Une fois qu'ils commencent à réussir, c'est la spirale vertueuse. Ils n'arrêtent plus et nous étonnent. Il faut juste les remettre dans le bon sens. Cela prend du temps et nécessite de l'écoute mais c'est notre travail et nous sommes payés pour cela !

[M. Didier Falcand](#) - Voilà une belle leçon d'optimisme !

*(Applaudissements)*

[M. Didier Falcand](#) - Samuel Comblez, vous êtes écoutant sur Fil Santé Jeunes, qui s'adresse aux 12-25 ans. La notion d'adolescents est donc encore plus large...

[M. Samuel Comblez](#) - En effet.

Quand on m'a proposé de venir vous parler aujourd'hui, je suis allé voir les statistiques de Fil Santé Jeunes pour voir la part des appels consacrés à la violence.

[M. Didier Falcand](#) - Pouvez-vous présenter Fil Santé Jeunes ?

[M. Samuel Comblez](#) - Fil Santé Jeunes est un service gratuit, financé par l'INPES et sur lequel, de 8 heures du matin à minuit, tous les jours de l'année, les adolescents et les jeunes majeurs peuvent venir poser des questions, réfléchir, évoquer les questions autour de la santé psychique, physique, sociale. On peut aborder tous les sujets sachant que nous sommes psychologues, médecins généralistes, conseillères conjugales et familiales et juristes. Les adolescents nous sollicitent à hauteur d'environ 1.400 appels par jour. On n'en traite en fait que la moitié. Pourquoi ? J'y reviendrai après.

55 % des appels concernent la sexualité et la contraception, 12 % les problèmes relationnels, 14 % les difficultés psychologiques. 13 % sont en lien avec un contenu somatique.

On ne parle pas beaucoup de violence, bien qu'il y ait certainement de la violence dans les problèmes psychologique.

Fil Santé Jeunes est coordonnée par l'Ecole des parents et des éducateurs d'Ile-de-France qui coordonnent également Jeunes Violence Ecoute, plus connue parce qu'elle est relayée par beaucoup de campagnes publicitaires.

Or, Jeunes Violence Ecoute a beaucoup de mal à avoir des appels de jeunes, ce qui explique les campagnes médiatiques très développées dans le métro que l'on a en début d'année, en septembre et en décembre. Les appels émanent majoritairement d'adultes, de professionnels ou de parents confrontés à la violence des adolescents.

Pour dire franchement les choses, la violence est une préoccupation d'adultes. Je parle ici de la propre violence des adolescents et non de celle qui leur est infligée. En cas de problèmes de racket ou de maltraitance, les adolescents réagissent.

Ce qui concerne les adolescents et que j'entends sur Fil Santé Jeunes, ce sont leurs angoisses, leur insécurité, leur faille narcissique, leur peur d'être abandonné, le rapport à l'autre, le rapport amoureux, la première relation sexuelle. Ce sont là des sujets de préoccupation qui peuvent être générateurs de violence quand ils sont mal vécus, qu'il existe des difficultés à dire les choses ou à être entendu par rapport à ces sujets.

Très souvent aujourd'hui, sur Fil Santé Jeunes, on parle énormément d'excitation - ce qui peut être éprouvant lorsqu'on y travaille.

Vous avez peut-être vous-mêmes des enfants ou des adolescents ; je suis persuadé qu'aucun d'entre vous n'a été amené à parler d'excitation avec eux. C'est un sujet dont on ne parle pas. Rarement un adolescent va venir voir sa maman en lui disant : « Je suis excité, je voudrais en parler avec toi ».

[M. Didier Falcand](#) - Que mettez-vous derrière le mot « excitation » ?

[M. Samuel Comblez](#) - Je puis vous donner des exemples mais ils risquent de vous choquer. Tant pis ! J'ai travaillé hier après-midi. J'ai dû en recevoir 80 en cinq heures de travail. Un garçon m'a appelé en me disant : « J'ai envie de baiser ma copine. Comment faut-il que je fasse pour l'enculer, cette salope ? ».

Certes, ce sont des adolescents et c'est un langage d'adolescents mais il y a le langage tel qu'il est véhiculé et ce qu'il y a derrière. Il y a, dans l'intonation et dans la manière dont c'est transmis, quelque

chose qui est de l'ordre de l'excitation dans le sens où cela les déborde, de l'ordre de l'ingérable. On n'arrive plus à le maîtriser et il faut que cela sorte.

Cela peut se traduire par de la violence : « Tu m'excites, tu m'énerves, je te tape ». On n'arrive plus à mettre des mots sur ce que l'on a envie d'exprimer. C'est alors le corps qui parle. En général, on n'y met pas les formes : on utilise les coups de poings, les coups de pieds, les coups de tête et on s'arrête là !

Notre travail, sur Fil Santé Jeunes, est de servir de pare-excitateur, de contenir cette excitation et d'essayer, autant que faire se peut, de donner du sens à cette excitation, d'y mettre des mots afin que l'adolescent puisse se l'approprier.

Nadine Gabin nous rappelait le stade du miroir et le jeune enfant qui découvre qui il est en se regardant dans le miroir ; pour l'adolescent, cette période est une seconde naissance et il va lui falloir apprendre à se découvrir en tant que nouveau sujet.

Ce quelqu'un d'autre va être aussi porteur d'un nouveau discours et dans une relation différente avec les adultes. Être entendu, être écouté s'apprend petit à petit.

J'ai parlé de l'excitation et de la crudité de certains propos ; je pourrais citer bien d'autres exemples : on parle beaucoup de pratiques sexuelles, de taille de sexe, de pulsions dans tous les sens du terme...

J'ai dit que l'on avait environ 1.300 à 1.400 appels par jour, dont on ne traite que la moitié. Pourquoi ? 50 % de nos appels sont soit des plaisanteries, soit des scénarios.

Un jeune appelle par exemple en disant qu'il désire commander une pizza trois fromages sans fromage !

Un autre appelle en demandant : « Connaissez-vous Sarah ? ». « Non ». « Ca raccroche, vous ne connaissez pas ? » et il raccroche !

*(Rires).*

Deux minutes plus tard, le même jeune rappelle : « Connaissez-vous Sarah ? ». Les jeunes écoutants se font bien entendu avoir : « Ca raccroche ? On la connaît ! ». « Non, pas ça raccroche ; ça rappelle ! ». Et il raccroche !

*(Rires).*

Le même, une troisième fois. Là, vous commencez à être agacé mais vous l'accueillez, c'est notre travail. Que l'on soit bénévole ou professionnel, on doit avoir le même type d'accueil. « Connaissez-vous Eva ? ». « Non ». « Mais si : Eva rappeler ! ».

*(Rires).*

En vous racontant ces histoires, j'ai tenté de vous montrer le mode d'accroche des adolescents et la manière dont ils viennent vers nous pour être écoutés et entendus.

Je travaille sur la troisième ligne que gère l'École des Parents et des Educateurs, Inter-Service Parents, qui est réservée aux adultes qui peuvent y parler des problèmes qu'ils rencontrent avec leurs adolescents, un peu à l'image de S.O.S Amitié.

D'emblée, le problème est posé. Les adolescents viennent rarement poser leur problème d'emblée. Ils viennent dire des choses et c'est à nous d'entendre ce qu'il y a derrière.

Les trois ou quatre exemples d'appels que je vais vous citer ont été passés de manière extrêmement sérieuse et angoissée.

Un jour, une jeune fille m'appelle en disant : « Je suis très ennuyée ; j'ai 14 ans et je suis en pleine période d'évolution. Hier soir, j'ai eu un rapport non protégé et j'ai très peur d'être enceinte. Que dois-je faire ? Je suis en période d'évolution... ».

Je lui réponds : « C'est l'adolescence. C'est normal. Le fait que vous soyez en pleine évolution n'a pas d'implication sur le risque d'être enceinte ». Je lui tiens ensuite le discours de prévention que l'on a l'habitude de tenir et elle m'interrompt en me disant : « Excusez-moi, ce n'est pas évolution, c'est ovulation. Je suis en pleine période d'ovulation et j'ai peur d'être enceinte ! ».

Hier après-midi, un jeune homme extrêmement angoissé m'a appelé parce qu'il avait eu un rapport sexuel - je pense qu'il avait fait trois bisous - et craignait d'être « serré positif ».

Un autre appel a fait l'objet d'une réunion. C'est dire si le mode d'accroche est extrêmement important et qu'on en parle beaucoup. Une jeune fille nous appelle en disant : « J'entends souvent parler de la séparation de deux personnes ; je ne comprends pas pourquoi cela angoisse ceux qui évoquent la rupture d'Anne et Vrisme ! ».

La dernière histoire est assez touchante. Il s'agit d'une jeune fille très jeune (12 ans). Les idées autour de la sexualité, même si les études ont montré que l'âge des premiers rapports se situe autour de 16-17 ans, commencent assez tôt. Cette jeune fille appelle en disant : « Mes copines et moi entendons souvent parler de ce fameux contrat pour faire l'amour mais où le trouve-t-on ? Mes copines disent qu'il faut le faire car c'est dangereux ». En discutant, je me suis rendu compte qu'elle parlait de « contraception ». Elle avait compris que, lorsqu'on avait des rapports sexuels, il fallait faire attention à la contraception !

Je ne serais pas psychologue, j'aurais tendance à raccrocher dans la moitié des cas. Or, ce genre d'appel autour de la contraception, on en fait quelque chose. Même si on a dit ce matin qu'il était important de ne pas avoir de professionnels à S.O.S Amitié - ce avec quoi je suis d'accord -, il est également important d'avoir des lignes où il existe des professionnels capables de comprendre les mécanismes qui se jouent à l'adolescence, afin de pouvoir répondre au mieux et entendre toutes les problématiques de l'adolescence qui se cachent derrière le discours.

Certains jeunes nous appellent pour nous dire que leur sperme est bleu ou que leur copine manque de se noyer quand ils ont un rapport sexuel avec elle tant ils émettent de sperme ! On se rend compte que, derrière cette histoire, il existe une angoisse terrible qui est celle de la norme : « Suis-je normal ? Suis-je comme les autres ? Est-il normal que j'aie peur ? Est-il normal de penser comme je le pense ? ». Notre travail est de pouvoir l'entendre et de les rassurer.

[M. Didier Falcand](#) – Avez-vous un retour ?

[M. Samuel Comblez](#) - Nous ne faisons pas d'études sur l'impact du discours que l'on peut transmettre. En général, le jeune ne rappelle pas. On peut donc espérer qu'on l'a rassuré suffisamment, même si nous avons nous aussi nos habitués.

Cependant, des adolescents plus âgés de 16-18 ans nous appellent et posent de vraies questions, car nous avons aussi des appels sérieux : j'ai ainsi eu une tentative de suicide dimanche soir. On a fait hospitaliser la jeune fille car, en cas de situation lourde, on peut être amené à lever l'anonymat et à appeler le SAMU.

Lors de nos entretiens, pour nos statistiques, nous demandons comment la personne a entendu parler de notre service. Souvent, le jeune nous répond qu'il nous appelait à l'âge de 12-13 ans pour faire des blagues et qu'il appelle maintenant pour poser de vraies questions. Je trouve cette manière de faire intéressante. Il y a eu appropriation de Fil Santé Jeunes et la personne a trouvé là un moyen d'être écouté.

Récemment, un samedi soir, un jeune a envahi la ligne. Il rappelait sans arrêt en faisant toujours la même blague : « Attention, vite, il arrive », disait-il et il raccrochait ! Même si je suis psychologue, je suis un être humain et j'ai fini par en être agacé ; je lui ai fait part de mon mécontentement en lui disant qu'il

prenait la place des autres adolescents qui ne pouvaient pas appeler. J'essaye de le raisonner et je lui demande pourquoi il agit ainsi. Il me répond en me disant « Si vous n'êtes pas capable d'entendre mes blagues, vous ne serez pas capable d'entendre rien d'autre ! Quand j'aurai un problème, si vous êtes capable de recevoir ce que je vous dis, j'aurai peut-être confiance en vous et j'oserai venir vers vous et vous faire confiance parce que vous aurez résisté ».

Que ce soit dans l'éducation nationale ou ailleurs, il faut montrer à ces adolescents que l'on est capable de résister, même s'ils connaissent une énorme fragilité, manquent de repères parce qu'il faut se réapproprier son corps face à la puberté, aux règles qui arrivent, etc. Il faut les convaincre qu'il existe aussi des adultes qui peuvent leur apporter des réponses rassurantes et vers lesquels ils peuvent aller.

C'est ce que Fil Santé Jeunes essaye de faire. Il ne s'agit pas de leur donner des conseils ; beaucoup nous appellent pourtant en nous en demandant. Nous leur répondons que leurs copains, leurs parents leur en donnent déjà et que nous n'allons donc pas en ajouter d'autres car cela ne servirait à rien.

Ce que nous essayons de faire - comme les lignes pour adultes, j'imagine - c'est de les aider à réfléchir, à ouvrir de nouveaux champs de pensée. Je leur cite souvent un proverbe chinois qui dit : « Il vaut mieux montrer à un pauvre comment pêcher un poisson plutôt que de lui en donner un pour son repas ». C'est un peu ce que l'on fait sur Fil Santé Jeunes : on leur apprend les techniques plutôt que de leur donner des conseils tout faits. En général, ils se les approprient plus ou moins mais cela ne permet pas forcément d'avancer, ni de se construire en tant qu'adulte, futur citoyen et peut-être un jour responsable de notre pays !

[M. Michel Fize](#) - Je crois que les connaissances intelligentes sont celles qui peuvent se croiser, au moins de temps à autres. Heureusement qu'il existe des tables rondes pour le faire, sinon les occasions manquent !

Derrière tout cela, j'entends différentes choses qui renvoient aux questions sociales, qu'il ne faudrait pas oublier.

Je crois qu'il existe une fonction de défouloir importante que remplit Fil Santé Jeunes et qu'ont pu remplir certaines radios à certaines époques - qui ont été inutilement et injustement stigmatisées, comme Fun Radio, qui comptait pourtant un médecin très sérieux à l'antenne, que je connais par ailleurs...

[M. Samuel Comblez](#) - Il fait partie du conseil d'administration de Fil Santé Jeunes !

[M. Michel Fize](#) - Je pense que les adolescents - c'est ce qui les caractérise le mieux - sont dans une insécurité permanente et ont donc un besoin essentiel qui prime à mon avis sur tous les autres, celui d'être rassurés. Nous sommes des réassureurs professionnels ou personnels !

Dans une situation sociale précaire à l'école et, pour certains, en famille, ce besoin de s'amuser permet d'aller vers des choses plus sérieuses.

Je pense que la violence est sans doute une sur-préoccupation d'adulte mais néanmoins une réalité d'adolescent, presque une banalité. Il est d'ailleurs préoccupant qu'un certain nombre de conduites violentes, ne seraient-elles que verbales, font partie de l'ordre des choses. On interrogeait d'ailleurs hier ces jeunes filles délinquantes pour connaître les raisons de leur violence. Elles répondaient : « Il le faut bien si l'on veut se faire respecter. On ne peut pas faire autrement ». On a l'impression d'une sorte d'impasse sociale dans laquelle se retrouve un certain nombre de jeunes.

La question du vocabulaire m'a beaucoup moins amusé ! Je pense qu'il existe une carence majeure de vocabulaire. Si un nouveau droit devait être institué pour les jeunes, ce serait un droit à un vocabulaire permettant de faire des phrases, derrière lesquelles on peut loger des idées, ce qui détourne de la violence !

Il faudrait se saisir de ces opportunités que représentent certains contresens. Il existe aussi des adultes dans cette situation. Il y a là un vrai problème d'apprentissage des fondamentaux scolaires, qui ont été quelque peu oubliés.

Quant à la normalité, les adolescents ne sont pas seuls à la rechercher ; ils ont toujours le souci d'être le plus possible dans la performance corporelle et psychique.

[M. Didier Falcand](#) - Nicole Viallat voulait mettre l'accent sur une initiative de S.O.S Amitié, celle des « chats » Internet pour les jeunes.

[Mme la présidente](#) - Je voudrais vous faire part modestement de notre expérience sur Internet. Pour ce qui est de la messagerie, tout d'abord, les gens nous écrivent chaque jour et nous répondons sous 24 heures. On trouve là des jeunes mais pas trop, pas plus qu'au téléphone. On compte environ 2 à 3 % de jeunes au téléphone.

Pour ce qui est du chat, on en compte jusqu'à 20 % mais on n'écoute qu'une fois par jour durant 4 heures. On en aurait donc beaucoup plus si on écoutait davantage. On n'a pas tellement de plaisanteries.

Je voulais revenir sur l'ambiguïté des mots évoquée ce matin. Parfois, il n'y en a aucune et on prend les mots en pleine face. Les principaux problèmes sont bien sûr les parents, l'école, le relationnel : « Personne ne veut de moi », « Je suis moche », « Ma copine veut se suicider. Que faut-il faire ? ».

C'est encore du domaine du classique. Ce qui m'a beaucoup frappée et émue, ce sont ces jeunes filles de 11-12 ans qui s'automutilent et qui nous écrivent en nous expliquant ce qu'elles font. On leur demande pourquoi. Elles répondent : « Je le ferai jusqu'à ce que l'on s'en rende compte ». Cela signifie que l'entourage ne le voit pas, ne peut pas le voir. Il faut donc qu'elles le crient, qu'elles nous le hurlent. Ces messages sont très forts quand on les reçoit. C'est assez troublant.

C'est donc une violence que les adolescents s'infligent à eux-mêmes. Ce sont sûrement des gamins très calmes mais lorsqu'ils sont seuls, ils passent à l'acte. Parfois, ils avouent qu'en écrivant, ils sont en train de s'automutiler. Imaginez notre panique ! C'est une expérience que je voulais vous faire partager.

[M. Didier Falcand](#) - Statistiquement, y en a-t-il de plus en plus ?

[Mme la présidente](#) - Je ne sais pas mais, jusqu'à présent, on ne l'avait jamais entendu. Je ne sais si vous en avez entendu parler. C'est très angoissant pour nous. Cette automutilation n'est peut-être pas suicidaire mais ce ne sont pas des appels très simples pour nous.

[M. Didier Falcand](#) - J'imagine que ce sont des appels au secours...

[Mme la présidente](#) - Bien entendu ! On a du mal à les gérer. Il nous est déjà arrivé d'avoir au téléphone quelqu'un qui nous dit : « J'ai pris des cachets. Mes parents vont s'en rendre compte ! ». Au fur et à mesure de la conversation, la personne commence à paniquer : « Vous croyez que je vais mourir ? ». On leur demande s'ils sont seuls et ils répondent : « Ma mère est à côté. Vous croyez que je peux aller lui en parler ? ». « Bien sûr ! Allez-y ! Ce serait mieux » !

Dans ce cas, on est soulagé mais, face à l'automutilation, on est un peu démuni.

[M. Samuel Comblez](#) - Je ne saurais dire s'il y en a plus qu'auparavant. Nous avons régulièrement des appels de ce type. On a parlé de la violence dirigée vers d'autres mais peu de celle dirigée contre soi-même.

On peut connaître cette situation à l'adolescence, soit avoir des troubles du comportement alimentaire, des scarifications, des pratiques à risques quelles qu'elles soient, prises de toxiques, tout ce qui peut mettre le corps en difficulté. Ce sont des appels qui sont effectivement lourds et récurrents.

[M. Didier Falcand](#) - La simple écoute n'est peut-être pas suffisante.

[M. Samuel Comblez](#) - Oser prendre son téléphone pour en parler est déjà un premier pas. On est toujours surpris - vous l'êtes certainement aussi - que quelqu'un qui a envie de se suicider nous appelle. Cela paraît paradoxal. Si l'on prend des médicaments pour se supprimer, on ne va pas aller chercher de l'aide quelques instants après ! Dans le cas de scarifications - ou autres - on se dit que s'il y a un appel, c'est qu'il existe peut-être une envie de s'en sortir. C'est peu de choses. L'idée, autant que faire se peut, est de réfléchir avec l'adolescent sur la place que peut avoir cette scarification. Sur Fil Santé Jeunes, on reste évidemment humble par rapport à l'apport que l'on peut avoir.

Quand la situation y oblige, nous essayons de faire en sorte que le jeune soit suivi dans une structure en face-à-face, CMP, Accueil Ecoute Jeunes, hospitalisation éventuelle. La téléassistance psychique a bien évidemment ses limites ; même si c'est une première phase de réflexion, il faut à un moment passer la main. C'est incontournable.

[Mme Geneviève Pinau](#) - Lorsque les appels au secours sont exprimés, il est relativement facile d'y répondre. C'est tout ce qui ne se dit pas qui ressort en scarifications.

La dernière mode, qui remonte à 2 ou 3 ans, est le « binge drinking ». A 8 h 30, le matin, nous avons déjà ainsi ramassé trois jeunes filles de seconde devant le lycée. Elles étaient en plein coma éthylique ! Dans ce cas, on appelle le SAMU qui les emmène à l'hôpital, où les parents vont les rechercher. C'est la suite qui est importante. On ne sait pas traiter ce genre de choses et on le laisse à des spécialistes. Nous ne nous aventurons pas sur ce terrain, pas même nos infirmières !

Il existe d'autres appels au secours que l'on a appris à entendre au lycée Robert Doisneau, comme le fait de ne pas rendre son devoir alors que tout le monde le fait. Pourquoi un enfant ose le faire ? Je ne sais pas l'analyser mais il faut être courageux pour faire face à une classe et dire : « Je ne l'ai pas fait ! ». Qu'est-ce que cela veut dire et que va-t-on faire ?

On a plein de solutions mais nous faisons venir systématiquement l'enfant dans mon bureau. Je ne m'occupe que des secondes ; je ne parle donc que des secondes. On lui demande ce qui s'est passé. Il peut y avoir des causes extrêmement sérieuses : l'oncle est arrivé d'Algérie ; cela a été la fête dans la famille, etc. On leur demande donc de prendre le temps de le faire.

D'autres disent : « Je n'en ai pas envie ». On leur demande pourquoi. Après, on ne sait plus quoi faire. Qu'est-ce qui se cache derrière ? On peut faire des interprétations mais c'est très dangereux quand les choses ne se disent pas clairement. On devient du coup extrêmement attentif à cet enfant qui, à un moment donné, transgresse doucement les choses, sans violence mais qui se met en réel danger car il va avoir un zéro. Quelle va être sa moyenne s'il n'y a que trois notes dans le trimestre.

Les scarifications, nous en avons eu une fois. On ne sait pas régler ce problème. On transmet à des spécialistes et on informe les parents.

[M. Didier Falcand](#) - En parlez-vous en classe ?

[Mme Geneviève Pinau](#) - Non. Cela reste entre l'adolescent et nous. Ils savent que nous sommes tous soumis au secret professionnel. Ils savent ce que cela veut dire. Même certaines choses qui se disent en conseil de classe ne sortent pas du bureau. Il faut qu'ils en soient convaincus.

Pour aborder un sujet plus léger, nous étions en réunion de direction dans mon bureau ; on entend dans le couloir une voix très forte dire : « Va te faire enculer par ta mère ! ». J'ouvre ma porte et je vois trois belles jeunes filles. Je demande : « Qui vient de proférer l'horreur que je viens d'entendre qui me fait dresser les cheveux sur la tête ? ». Elles me regardent et me répondent : « Mais on n'a rien dit ! ». « L'une de vous a dit : « va te faire enculer par ta mère » ! ». Elles me regardent et me disent : « Ce n'était pas pour vous, Madame ! ».

*(Rires).*

Elles n'ont même pas le sens de ce qu'elles disent ! Pour être comme tout le monde, il y a une sorte de norme qui s'installe. Il faut être en jeans, tee-shirt et sweat ! On dit qu'il n'y a pas d'uniformes : il n'y a jamais eu autant d'uniformes qu'en ce moment. Au lycée Robert Doisneau, où nous faisons la journée de la jupe - c'est pour nous très important - c'est une vraie problématique !

Voilà le vocabulaire qu'elles empruntent aux garçons mais qu'elles adaptent : « Va te faire enculer par ta mère », c'est quand même plus joli...

M. Michel Fize - Parfois elles n'adaptent pas. On connaît le : « Je m'en bats les couilles ! »...

Mme Geneviève Piniau - Oui. « Mais comment fais-tu, toi ? »... dit au collègue, une petite sixième qui devait avoir 18 de moyenne. Sur le plan scolaire, c'était une excellente élève, habillée comme on le rêve jupe plissée bleu-marine et col Claudine.

*(Rires).*

Cela n'existe plus, c'était il y a dix ans ! La petite était tellement grossière dans son quotidien que cela gênait les professeurs. Lorsqu'on a reçu les parents pour remettre les bulletins, ce qui se faisait régulièrement dans nos collèges, j'ai demandé aux professeurs de ne parler que des bons résultats et de m'envoyer ses derniers pour que je leur parle du problème du langage.

Il n'y avait qu'une maman, policier. Elle s'installe en face de moi avec sa petite fille. « Votre petite a des résultats exceptionnels et je vous en félicite vivement mais il y a une chose qui ne va pas ! Elle a un langage ordurier. J'espère que ce n'est pas comme cela chez vous ! ». Elle se lève et met les poings sur les hanches : « La salope de petite conne ! Je lui avais pourtant dit de fermer sa gueule ! »...

*(Rires).*

Dont acte !

M. Didier Falcand - Y a-t-il des questions ?

Mme le Proviseur a-t-elle des problèmes d'absentéisme parmi ses élèves ?

Mme Geneviève Piniau - Non.

Une intervenante - Et parmi ses professeurs ?

Mme Geneviève Piniau - Encore moins ! On ne peut être un modèle si on ne se comporte pas soi-même de façon exemplaire. Lorsque je suis arrivée dans ce lycée, on a beaucoup travaillé sur l'absentéisme et les retards. Ils habitent en face. Il y a la RN 7 à traverser. Pensez si c'est loin !

On a décidé d'accepter que les élèves - que les bus qui transportent ceux qui arrivent de plus loin - arrivent jusqu'à 8 heures 40. Après cela, on n'a plus aucun retard dans la journée - et pas plus pour les professeurs. Il n'y a donc plus de retards et plus d'absences !

Toutefois, on est aux grilles tous les matins ; on pratique un accueil personnalisé. On est disponible. On montre aussi l'exemple, que nous sommes là.

J'ai pris depuis très longtemps l'habitude d'accueillir, dire bonjour et apprendre aux enfants à me rendre ce bonjour. Si je les rencontre dix fois dans la journée, j'ai le droit dix fois au bonjour et je réponds à chaque fois mais j'aime mieux cela, surtout dans un très grand lycée. C'est très important, il faut le reconnaître. Je me suis aperçue que le fait que le chef d'établissement soit à la grille ne rassurait pas les élèves mais les enseignants ! Je suis là, tout va bien !

C'est aussi l'esprit de la maison. Le lycée est ouvert de 8 heures du matin jusqu'à 19 heures tous les soirs, avec des enseignants, CDI compris et les professeurs sont là !

Une intervenante - Vous êtes un modèle !

Mme Geneviève Pinau - Non, c'est le quartier qui y fait et la difficulté qui fait ce que l'on est. Cette pratique n'a aucun sens à Louis Le Grand ! C'est une question d'autonomie des établissements en fonction des publics que l'on reçoit.

Un intervenant - Ce n'est pas le cas dans tous les établissements, qui devraient avoir cette espèce de rigueur et de compréhension !

Mme Geneviève Pinau - Je ne sais pas...

M. Michel Fize - Nous sommes à Robert Doisneau. Il est vrai que l'absentéisme est devenu un vrai problème dans l'éducation nationale. Il obéit à plusieurs raisons. Il peut y avoir un désintérêt pour l'école...

Mme Geneviève Pinau - L'école manque de sens pour certains !

M. Michel Fize - Elle a aussi perdu en termes de potentialité de création d'avenir. Pourquoi va-t-on à l'école quand on a, à côté de soi, de grands frères ou de grandes sœurs au chômage depuis des lustres et qui l'ont toujours été ?

Il peut aussi y avoir un absentéisme sous forme de « zapping » de certains cours, non pour s'amuser mais pour travailler, ce qui pose un problème d'autonomie et de moyens d'existence que n'ont pas les adolescents qui sont toujours, en France, à la charge des familles.

Cela dresse une cartographie de la France qui doit permettre de poser la question du sens de l'école, de la reformation de l'école afin de donner, comme ce devrait être partout le cas, une réussite à chacun. C'est un slogan qu'on devrait convertir partout. Nul ne devrait pouvoir sortir de l'école sans un bagage qui lui trace un destin.

Enfin, s'agissant du vocabulaire, il y a effectivement une carence de vocabulaire ordinaire et un excès de mauvais vocabulaire qu'il faut extirper. Je pense que nous n'assumons pas notre rôle d'adulte. Beaucoup s'en amusent mais, ne serait-ce que pour recouvrer de la dignité, il faudrait pouvoir s'en dispenser et faire comprendre que l'on ne peut vivre en société de façon conviviale si l'on n'a pas le langage adapté. Le langage produit le bon comportement !

Mme Geneviève Pinau - Il faut tout entendre et reprendre systématiquement.

M. Samuel Comblez - Il n'est pas si facile pour les adolescents d'être repris. Quand un adolescent me demande : « Comment dois-je faire pour baiser ma copine », je lui réponds : « La question n'est pas très poétique, jeune homme ! Il peut y avoir une autre manière d'aborder les choses ! ». Souvent, suit un silence...

M. Michel Fize - On oublie une chose essentielle et majeure : l'adolescence est un phénomène de groupe et il existe une sorte de conformisme qui s'installe.

Je l'ai vérifié pour ce qui est du collège : c'est une chape de plomb ! Ce que vit aujourd'hui un collégien est terrible de ce point de vue.

Une intervenante - Vous disiez que Fil Santé Jeunes reçoit 1.400 appels par jour et que vous n'en traitiez que la moitié. Pourquoi ?

M. Samuel Comblez - En effet, les 50 % restant sont des blagues, des scénarios, des mises en scène.

Certaines jeunes filles nous expliquent qu'elles sont enceintes ; à la voix, on entend qu'elles ont 12 ans. Elles nous racontent qu'elles ont été violées par leur professeur de sport à la sortie du cours. Il y a là tout un fantasme sur l'envie de maternité, les premières règles, les pulsions sexuelles qui commencent à

arriver, etc. Il faut écouter cela avec prudence. Toutes ne sont pas capables de pouvoir entendre le discours que l'on tient. C'est pourquoi il est important de savoir à qui on a affaire en termes d'âge et de maturité psychique. Souvent, elles disent avoir 25 ans ou 18 ans mais elles ont 10 ans de moins ! Charge à nous de pouvoir transmettre un message, avec la prudence nécessaire pour ne pas transmettre un message à une jeune fille de 12 ans alors que c'est à une jeune fille de 25 ans qu'on voudrait l'adresser !

Ces appels sont parfois perdus parce que les jeunes raccrochent quand on essaie de leur faire prendre conscience de la réalité ou de faire passer un message de prévention. Ce n'est pas ce qu'elles attendent. Ce qu'elles veulent, c'est fantasmer avec un adulte autorisé et le tester.

A Fil Santé Jeunes, les deux pics d'appel sont à 10 heures et 15 heures car, dans tous les collèges de France et les lycées, on trouve des cabines téléphoniques. Ils se mettent à 8 dans la cabine et font appeler. Quand il y en a un, on essaye de faire un appel à contenu en tentant de faire passer des messages de prévention mais, quand ils sont 8 et que le but du jeu est uniquement de déverser le maximum d'insultes, c'est difficile à gérer, surtout avec un bruit de fond énorme. Nous avons des casques et c'est parfois insupportable. Il est difficile d'entretenir une relation et malheureusement, pour la protection des écoutants, on est obligé de raccrocher.

Une intervenante - Pourquoi considérez-vous comme non traités les appels pour lesquels vous n'avez pu faire circuler votre message de prévention ? Du moment que la personne a appelé et que vous avez essayé d'instaurer un dialogue, ce n'est pas un appel que vous n'avez pas traité.

M. Samuel Comblez - Je me suis mal exprimé. Je n'ai pas forcément d'objectif et je ne cherche pas à en atteindre. Quand j'ai un adolescent au téléphone, l'important pour moi est de l'aider à penser. Si j'ai pu faire bouger sa manière de réfléchir, pourquoi pas ?

Une intervenante - Si vous avez au bout du fil une adolescente de 12 ans qui raccroche parce qu'elle ne veut pas entendre ce que vous lui dites, ce n'est pas pour autant que vous n'avez pas traité l'appel.

M. Samuel Comblez - Pour moi, c'est un appel incomplet. On peut renseigner la base informatique et dire que l'on a transmis un message. L'exemple que vous citez, pour moi, est un appel à contenu.

M. Michel Fize - Il faut peut-être aussi rappeler qu'écouter, c'est savoir se taire. Lorsqu'on se tait, on est aussi dans le traitement.

Une intervenante - C'est ce que je veux dire...

M. Samuel Comblez - Il y a aussi les abandons sur poste. On décroche et le jeune raccroche. C'est beaucoup plus fréquent que vous ne l'imaginez.

Notre numéro est le 32 24 ; Darty, c'est 32 34 ; « Questions pour un champion », 32 44 ; Free Box, 32 54 ; SOS-Médecin, 32 64. Vous ne pouvez imaginer le nombre de personnes qui se trompent ! Si les gens de la Somme ou de l'Oise oublient de faire le 0, la majorité des numéros commençant par 0 32 24, ils tombent chez nous ! Ce sont de faux appels. Tout cela fait une masse qui est à peu près de 50 %.

Bien entendu, quand on transmet un message, aussi infime soit-il, il s'agit d'un contenu.

Une intervenante – Est-ce un numéro gratuit ?

M. Samuel Comblez - Il s'agit d'un numéro gratuit d'une ligne fixe ou d'une cabine téléphonique, même sans carte, mais payant d'un portable. Nous avons un numéro en 01 pour que l'appel ne soit pas surtaxé.

Une Intervenante - M. Fize a dit, sur le ton de l'évidence, que l'on vivait dans une époque de violence. Or, nous venons tous du XX<sup>ème</sup> siècle qui se caractérise entre autres par deux guerres mondiales extrêmement cruelles, une grande dépression qui a entraîné misère, chômage sans aucune prestation de sécurité sociale à l'époque et des valeurs d'éducation des enfants en grande partie fondées sur la fessée, les punitions, voire pire. De quelle violence parlez-vous donc ? A quelle époque faites-vous référence ?

[M. Michel Fize](#) - Le terme de « violence » n'est peut-être pas le plus adapté. Peut-être aurais-je dû employer celui d'insécurité, sentiment revenu en force. Ce qui me paraît caractériser la société aujourd'hui, c'est l'imprévisibilité de la violence qui, peut-être plus qu'autrefois, peut surgir de n'importe où, n'importe quand, pour n'importe quoi. Ceci peut accroître ce sentiment d'insécurité, dans les transports en particulier.

Quand on étudie les phénomènes de violence, on voit bien qu'il y a de plus en plus inadéquation entre le fait qui a conduit à la violence et la riposte par rapport à ce fait. Un mauvais regard, une cigarette refusée et vous pouvez aujourd'hui être agressé sévèrement. Les enquêtes de police montrent que là où, autrefois, on aurait simplement utilisé les poings, on sort maintenant une arme blanche. Je ne généralise pas - surtout pas - mais cela peut arriver. C'est ce qui peut donner ce sentiment d'une violence largement diffuse, cachée, tapie, mais pouvant sortir sans que l'on n'y prenne garde.

[Une intervenante](#) - Je suis d'origine étrangère et j'ai eu beaucoup de difficultés à apprendre la langue française à cause de sa richesse, de sa subtilité mais aussi du fait du carcan du langage dans lequel il fallait s'exprimer pour être comprise.

Quand j'étais étudiante, ma joie consistait à parler dans un langage ordurier qui vexait ma belle-mère française -que j'aime beaucoup. C'était pour moi une façon de me démarquer, de m'affirmer. Jusqu'à aujourd'hui, lorsque je me trouve dans un milieu intello-gauche-anarchiste, mon plaisir est de parler ce langage « incorrect ». Je trouve qu'il s'agit d'une sorte de défoulement qui n'est pas dangereux : je ne vexe personne puisque nous sommes entre nous.

J'ai l'impression que les enfants qui utilisent ce langage donnent libre cours à l'invention, même si ce sont des mots très crus. A la télévision, tous les films américains font usage d'une vitesse, d'une rapidité et d'une violence qui va dans le même sens.

Je suis venue en France avec l'idée idyllique d'un pays cultivé, courtois ; j'en ai profité mais la réalité ne correspond plus à cette image. J'ai l'impression que cela va de pair avec le confort et les habitudes de consommation que l'on a gagnées. La langue française perd de son côté truculent, vulgaire, attractif, dynamique si elle est trop policée !

[Mme Geneviève Piniou](#) - La grande différence, c'est que vous connaissez le langage policé et que vous savez utiliser à propos un langage différent. Nos enfants -hélas- ne connaissent que le langage vulgaire et non plus les mots de la langue policée !

[M. Michel Fize](#) - Nous avons aussi changé d'époque : ce langage n'est plus un langage d'opposition aux adultes. Il n'est pas fait pour déranger : c'est aujourd'hui un langage en vase clos, communautaire.

Je crois, pour reprendre un terme qui convient bien ici, qu'il s'agit d'une excitation entre soi. Je ne suis pas certain que cela avive la convivialité de l'entre soi. C'est une excitation contre les autres. On a au moins deux bonnes raisons de lutter contre ce langage, je le dis en tant que sociologue : il ne permet ni de vivre dans la socialité, ni dans une certaine harmonie.

[M. Samuel Comblez](#) - Une étude, il y a quelques années, a tenté de trouver le déterminant qui permet la réussite sociale : intelligence, milieu social, etc. On a ainsi étudié des cohortes de personnes. Le facteur que l'on a trouvé est la maîtrise de la langue. Quand vous maîtrisez une langue, vous avez plus de chances de réussir à séduire ou à vous faire des amis en fonction du niveau de langage. Quand on est arrêté par la police, on est capable de négocier sans agresser le policier, en ayant une capacité de recul par rapport au langage. Quand on lit son premier contrat de travail, on est sûr de comprendre chaque intitulé, etc.

Il m'arrive aussi de rappeler aux adolescents -sans le formuler ainsi- l'importance de la langue française et de sa maîtrise. Il est important de leur montrer que les bases permettent de jouer de ces différents niveaux de langage.

[Un intervenant](#) - J'ai été impressionné par la nouvelle définition de l'âge de l'adolescence. Je suis psychanalyste. L'une des caractéristiques de ce métier est d'avoir le temps. De combien disposent donc les adolescents de notre époque pour grandir à leur rythme ? Je trouve un peu triste l'urgence que le monde environnant communique aux enfants, aux adolescents -et même aux adultes.

Mon autre question concerne l'excitation. Il est étonnant de constater à quel point nous vivons dans le monde de l'excitation, sans zone de silence, celui-ci devenant presque une zone de mort où plus rien ne vit. Les soirées des adolescents, du fait de la musique, de ce qu'ils boivent et de ce qui s'y passe, constituent une excitation collective impressionnante. Pouvez-vous m'éclairer sur ce processus de maturation qui me paraît fondamental pour naître et grandir et sur cet environnement peu sûr très inquiétant?

[M. Michel Fize](#) - Pour ce qui est du processus de maturation, on est encore protégé par la barrière de l'âge de raison. Les grands apprentissages de l'enfance se déroulent durant les sept premières années -langue, marche, premiers rudiments de raisonnement.

Cela se complique entre 6 et 10 ans ; on est là dans une zone qui va nous obliger à repenser la définition de cette grande enfance. On peut déplorer avec vous que l'enfant n'ait plus le temps d'être un enfant, de faire tout ce qu'il a à faire en tant qu'enfant mais on est aussi soumis au principe de réalité selon lequel la puissance commerciale, du fait de ses attributs vestimentaires et autres, pousse l'enfant à s'identifier à un âge supérieur au sien.

En tant que sociologue, je ne puis que prendre acte que les choses sont ainsi. Cela conduit à s'interroger sur la fonction prochaine de parents d'enfants de 6 à 10 ans. Ce sera là le maillon faible du processus éducatif. Avant, on s'en tirait comme on le faisait auparavant mais ensuite, que vont faire les parents et les éducateurs face à des garçons et à des filles qui ne vont plus vouloir être traités comme des enfants ?

Encore une fois, la puissance sociale et commerciale, relayée par les médias, est telle qu'on ne voit pas comment les enfants pourraient échapper à cette maturation raccourcie !

[M. Samuel Comblez](#) - Je vous rejoins sur le problème du temps. Plusieurs problèmes se posent. Le temps de l'adolescence, c'est aussi celui de l'acceptation de la puberté. Cela fait partie des différentes étapes que l'adolescent va devoir traverser. Le problème vient d'eux-mêmes dans la mesure où les études montrent que la puberté commence de plus en plus tôt dans nos pays développés, que les jeunes filles sont pubères et réglées de plus en plus tôt. C'est un réel problème puisque la question d'aujourd'hui est de savoir comment vivre avec les autres. Quand on est adolescent, il faut apprendre à vivre avec soi-même, dans ce nouveau corps qui va être le nôtre.

Pour une fille, il est très compliqué et paradoxal d'avoir, à 12 ans, un corps sexué, parfois formé et réglé, de ressentir ses premiers émois sexuels et amoureux. Il faut cependant rappeler que la majorité sexuelle, en France, est à 15 ans -même si cela nous déplaît.

Au téléphone, dans le travail que je mène, l'objectif est parfois d'apprendre aux jeunes à attendre et à faire en sorte que ces différentes étapes puissent se mettre en place, même si l'adolescence est le temps du pulsionnel, de l'immédiateté et qu'on a envie d'aller vite.

Demandez à un adolescent à quand remonte la dernière fois où il s'est ennuyé. C'est quelque chose de l'ordre de l'insupportable, de l'ordre de la mort, quelque chose qu'on ne peut s'autoriser ! Or, l'ennui fait partie de la vie. Dès leur plus jeune âge, on sollicite les enfants à outrance pour gagner du temps. Je ne sais pas sur quoi. Je ne sais pas quel est l'intérêt de procéder ainsi mais il faut être sans cesse dans une activité permanente.

[M. Michel Fize](#) - On retrouve là un problème qu'avait su esquiver ou traiter les sociétés dites primitives : il s'agit de l'absence de coïncidence entre maturité physiologique et sexuelle et maturité sociale.

Dans les sociétés anciennes, on faisait se concilier les deux. Quand on était apte à la procréation, on procréait ; quand on était apte à la prise de responsabilité, on prenait la responsabilité. On est dans le

flou : on fixe la majorité sexuelle à 15 ans et la majorité civile à 18 ans avec, entre les deux, le délit de détournement de mineurs.

La situation des 15-18 ans est particulièrement trouble, compliquée et hypocrite : la société interdit sans vraiment interdire, les parents autorisent sans vraiment autoriser. Il y a là un autre problème sur la question des majorités.

[M. Samuel Comblez](#) - La société interdit et excite en même temps sur le plan commercial. On le voit dans les soirées de lycéens où l'alcool est transmis de manière détournée : c'est de l'alcool sans en être vraiment. Il est compliqué de trouver sa place en tant qu'adolescent face aux difficultés de repérage qui existent entre les messages envoyés dans un sens et la réalité contradictoire. Si les adolescents ont parfois du mal à trouver leur place, on peut le comprendre.

[Un intervenant](#) – S.O.S Amitié Dijon. Je voudrais parler des parents de ces adolescents : où sont-ils ? Quelle attitude ont-ils avec eux ? On n'a pas jeté ces jeunes dans la société !

Dimanche, j'étais en conversation avec des parents ; le père disait qu'il donnait du shit à ses enfants ! Il leur expliquait mais il ne leur disait pas non !

[Mme Geneviève Piniau](#) - Je connais des parents qui ont une grande théorie sur le shit festif et l'addiction. En famille, c'est festif et autorisé ; les bras m'en tombent !

Il s'agit d'une seule famille sur les 2.000 que je vois mais, très sérieusement, elle fait la démonstration que le shit du samedi est festif. « Dans le sud, ils boivent du Pastis ; nous, on prend du shit ! ».

[M. Samuel Comblez](#) - Le cannabis est davantage véhiculé dans le clan familial qu'à l'école. Les études ont déterminé que c'est dans le domaine de la famille qu'ont lieu les premiers contacts avec le produit.

[M. Didier Falcand](#) - On va arrêter là le débat en remerciant les participants.

*(Applaudissements).*

## TABLE RONDE : l'écoute en centre hospitalier ou en centre de soins



*Serge Tribolet est psychiatre des Hôpitaux, Docteur en Philosophie et titulaire d'un DEA de psychanalyse. Il est responsable d'une unité d'hospitalisation, enseignant et conférencier. Il est l'auteur de nombreux ouvrages spécialisés dont «Précis de sémiologie des troubles psychiques», «Guide pratique de psychiatrie», «Droit et psychiatrie». Il a récemment publié «l'abus de «psy» nuit à la santé» aux éditions du Cherche-Midi, «Freud, Lacan, Dolto enfin expliqués» aux éditions L'Esprit du temps, «Plotin et Lacan, la question du sujet» aux éditions Beauchesne et tout récemment «Bien réel, le surnaturel et pourtant...» aux éditions Alphée. Dans le numéro d'été 2010 de la revue «Nouvelles clés», il répond aux questions sur l'inconscient, la pensée, la folie etc.*



*Jean-Claude Monfort est ancien praticien hospitalo-universitaire, psychiatre, neurologue par l'Internat des hôpitaux de Paris, gériatre par la capacité de Gériatrie et Directeur pédagogique de l'AFAR (Action Formation Animation Recherche). Il est en particulier l'auteur de «La Psychogériatrie» aux éditions Que sais je? (PUF) et Directeur de publication avec Isabelle Hourdé des «Outils pour les entretiens d'aide et de soutien psychologique» ouvrage en 2 tomes destiné à tous les professionnels amenés à se trouver en situation d'échange ou d'entretien auprès de personnes souffrant de difficultés psychologiques ou de troubles psychiatriques.*



*Françoise Guénard est une bénévole de l'association «Vivre Comme Avant» qui est composée de femmes ayant vécu un cancer du sein. Elles apportent soutien et écoute aux patientes atteintes de ce cancer, à l'hôpital et pendant les traitements. Vivre comme Avant est une association nationale, loi de 1901, soutenue par la Ligue Contre le Cancer et agréée par le Ministère de la Santé pour représenter les usagers. Françoise Guénard en a été la vice-présidente pendant huit ans.*



*Christelle Devoucoux, est infirmière en bloc opératoire à l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris. Sa formation a porté à la fois sur les soins chirurgicaux et sur les soins psychiatriques. Tant dans sa fonction propre que dans les formations qu'elle est amenée à pratiquer, elle attache beaucoup d'importance à l'écoute des patients dans la pratique des soins.*



*Daniel Boissaye réside actuellement en Touraine. Cardiologue de formation, il a fait sa carrière au sein de l'industrie pharmaceutique dans la recherche, l'innovation et le management, puis a fondé en 1996 un des tout premiers Cabinets de Conseil spécialisés dans la création de réseaux de soins. Cette riche expérience humaine lui donne l'envie, à la veille de prendre sa retraite en 2004, d'entrer à S.O.S Amitié Touraine, où on lui confie d'emblée la Présidence. En 2007, il est élu Président Fédéral de S.O.S Amitié France. «Je suis en admiration devant le travail des écoutants : des qualités humaines qui amènent à s'engager concrètement pour les autres, pas seulement dans le quotidien, mais d'aller plus loin, dans l'intimité de l'être, par l'écoute bienveillante, anonyme et sans jugement, de la personne. En fait, je suis tombé amoureux de S.O.S Amitié... vraiment ! Elle n'est pas suffisamment connue, il y a un gros travail à poursuivre à ce niveau...»*

[M. Didier Falcand](#) - La séance est reprise.

Après l'écoute des adolescents, nous allons aborder l'écoute à l'hôpital et dans les centres de soins par le biais de cette question : comment concilier l'écoute des patients et l'exigence thérapeutique ?

Les cinq intervenants autour de cette table sont le docteur Serge Tribolet, Psychiatre des Hôpitaux, Docteur en philosophie, Responsable d'une unité d'hospitalisation à Paris ; le Docteur Jean-Claude Monfort, Psychiatre des Hôpitaux, gériatre et neurologue, Directeur pédagogique de l'AFAR (Formation des personnels de santé) ; Mme Françoise Guénard, de l'association "Vivre comme avant" dont les bénévoles suivent à l'hôpital des patientes atteintes d'un cancer du sein ; Mme Christelle Devoucoux, infirmière en salle d'opération ; le Docteur Daniel Boissaye, Président de S.O.S Amitié France.

La parole est au docteur Tribolet.

M. Serge Tribolet - Je suis psychiatre dans un service parisien, où j'ai plus affaire avec les patients délirants, dans le cadre général de la psychose, des schizophrénies, etc., qui constituent les situations adéquates pour bien distinguer les différents types d'écoute. On peut en effet écouter quelqu'un sans jamais l'entendre et il faut donc bien déterminer ces types d'écoute.

La philosophie est également un élément de mon parcours ; elle m'est absolument nécessaire. Lorsque j'ai présenté mon doctorat de philosophie, beaucoup de mes confrères pensaient que j'allais quitter l'hôpital pour enseigner. Or, il ne s'agissait pas pour moi d'abandonner la psychiatrie mais de m'y investir davantage encore. Je considère en effet que les concepts philosophiques et en particulier métaphysiques sont plus opérants que les concepts de la psychologie pour entendre ce qui se dit dans la folie et dans un grand nombre de situations et de souffrances.

Aujourd'hui, les grandes orientations de la psychiatrie relèvent de la psychanalytique ainsi que de la psychologie, en particulier cognitive.

Cela donne l'idée qu'il s'agit de deux écoutes différentes. Lorsqu'un patient exprime sa souffrance, nous sommes là pour comprendre ce qui se passe, dans une écoute active ou passive. En latin, le mot pour « écouter » et « ausculter » est le même. On essaye de tout repérer, avec l'idée de comparer, de confronter. Tous les sens du mot « écoute », depuis le XII<sup>ème</sup> siècle, sont très intéressants et sont passés dans le vocabulaire juridique et médical.

Cette écoute relève du domaine de la compréhension mais « comprendre » est aussi un mot qui signifie « fermé, prendre dans ». Il faut certes passer par la compréhension mais, si l'on se borne à vouloir comprendre, on ne peut que constater que le patient délirant dit n'importe quoi. Or, entendre, c'est tout au contraire s'apercevoir que, s'il existe un moment dans la vie où l'on ne dit pas n'importe quoi, c'est bien dans le délire qu'il réside et dans un certain nombre de situations que vit chacun -solitude, souffrances, instants de la vie quotidienne.

Pour bien faire entendre la différence entre « écouter » et « entendre », il faut reprendre la technique de Freud, qui allongeait ses patients sur un divan en leur demandant de lui raconter tout ce qui leur passait par la tête. La grande découverte de la psychanalyse, c'est que nous sommes des êtres langagiers et que les différents types d'écoute sont absolument nécessaires ! C'est pourquoi écouter et entendre reste une base de la psychanalyse et de la philosophie.

Raymond Devos a dit beaucoup de choses à ce sujet ; il demandait en particulier qu'on lui prête une oreille attentive. « Lorsqu'on prête l'oreille, on entend mieux. C'est faux », disait-il. « J'ai prêté l'oreille à un sourd, et il n'entendait pas mieux ! ».

Comprendre constitue une limite ; c'est être attentif au sens. Cela relève de la science positiviste, qui découpe les choses.

Ce type d'écoute scientifique, médicale, je suis obligé de passer par là en tant que médecin. Ce type d'écoute repose sur deux protagonistes. Un autre type d'écoute dépasse la signification. Il est très difficile, en français, d'employer un mot pour désigner cette écoute. Je pensais que l'on pouvait rapprocher le mot « écouter » du mot « entendre ». Si je vous dis : « Do, si, sol, fa, ré, do, si, mi, ré, do », vous allez me dire que ce sont des notes de solfèges. Celui qui entend dira : « Non, c'est Mozart ! ». C'est tout un autre travail !

Quand on traduit Freud, on parle d'écoute flottante mais ce ne sont pas des termes appropriés.

Pour saisir ce qu'il en est de cette autre écoute, que l'on pourrait définir par le mot « entendre », Freud donne de nombreux exemples. L'un d'eux est très à la mode actuellement. Il s'agit du lapsus. Ecouter un lapsus, au sens scientifique et psychologique du terme, constitue-t-il une erreur, une faute ? Freud prétend que si l'on entend, ce n'est pas une faute. Cela a à voir avec la vérité, non « la » vérité mais « une » vérité. L'écoute, elle, est du côté de la véracité. Elle repose sur des faits que l'on essaie de comprendre.

Entendre, ce n'est pas du côté des faits. C'est pourquoi la philosophie m'intéresse. J'en reviens toujours à cette phrase formidable de Rousseau, qui dit : « Commençons par écarter tous les faits, ils ne touchent pas à la question ». Entendre, c'est pareil. Dans un délire, si vous en restez aux faits, vous penserez que cela ne veut rien dire, que c'est faux ! Or, les choses ne se présentent pas ainsi mais en termes de vérité au sens de concept. La vérité est un mot que vous ne trouverez jamais dans un livre de psychiatrie ou de psychologie. C'est un mot qui appartient à la théologie et à la philosophie. La science repose sur la véracité de faits que l'on peut mettre les uns à côté des autres.

Pour le dire vite, la psychiatrie, aujourd'hui, propose deux orientations : l'orientation psychologique dite cognitive et l'orientation plutôt psychanalytique qui tente d'entendre et de dépasser l'écoute.

Cela donne des choses assez intéressantes. Il faut donc distinguer deux degrés. L'écoute relève du domaine de la communication ; la psychanalyse a estimé que le langage n'était pas très communicant : les animaux communiquent mieux que les hommes et n'ont pas de langage articulé, avec signifiés et signifiants !

La psychanalyse recommande donc de se garder de comprendre. Lacan, à la suite de Freud, dans ses séminaires et ses écrits, n'arrête pas de répéter : « Gardez-vous de comprendre ». Cela ne veut pas dire qu'il faut être ignorant mais il faut accéder à un savoir qui dépasse la compréhension.

Ce savoir est au fond exprimé dans trois ordres, celui de la foi, celui de l'art et celui de la folie, trois ordres où la compréhension n'apporte pas grand-chose. Pourtant, il existe un savoir qui se lit, qui se sait -ou qui ne se sait pas pour reprendre la formule de Lacan, c'est-à-dire qui n'est pas d'ordre pédagogique. Si on écoute, on est dans la compréhension et on passe à côté ce qui est dit mais qui ne s'écoute pas, qui s'entend.

[M. Didier Falcand](#) - Cette écoute, à l'hôpital, avez-vous le temps de la pratiquer dans l'urgence ?

[M. Serge Tribolet](#) - Je ne travaille pas aux urgences mais dans un service hospitalier. La plupart des patients qui arrivent à l'hôpital psychiatrique viennent parce qu'ils n'ont pas été entendus. Certains en meurent -suicides, dépressions, agressivité. D'autres passent par la psychiatrie.

Autre point : le déficit. Les ouvrages actuels sur la schizophrénie expliquent à chaque ligne que l'évolution de cette maladie est déficitaire : troubles de la perception, carences cognitives... Tout le vocabulaire utilisé souligne ce déficit. Certains de mes confrères établissent même le lien entre Alzheimer et la schizophrénie. Il n'y a donc plus de limites dans le déficit.

Je prétends que la psychose, la schizophrénie constituent au contraire une capacité supplémentaire ; souvent, celle-ci est invivable mais existe bel et bien - même si elle échappe à tous - et permet d'accéder à l'hallucination qui, au sens philosophique, n'a rien à voir avec l'hallucination au sens psychiatrique. On parle pourtant du même phénomène : dans un cas, c'est un déficit, un trouble du cerveau ; dans l'autre, il permet d'accéder à quelque chose qui échappe à tous.

Pour répondre à votre question, certains de mes patients viennent à l'hôpital parce qu'ils n'ont pas été entendus et le déficit que l'on constate dans certains cas de psychose résulte précisément du fait de ne pas avoir été entendu.

Si, parmi vous, quelqu'un m'adresse la parole et qu'on n'arrive pas à le comprendre, qu'on n'entend pas ce qu'il dit, que se va-t-il se passer ? La personne répétera et on ne comprendra toujours pas, tout en restant poli et sociable. La personne deviendra agressive, répétera sans arrêt la même chose. Imaginez que cette situation se reproduise tous les jours, tous les mois, toute l'année. C'est alors un état déficitaire qui apparaîtra !

Réfléchir, lorsqu'il a le sens de penser, et réfléchir dans le miroir, c'est le même mot. Ce n'est pas pour rien que, depuis l'Antiquité, les philosophes qui veulent penser la pensée prennent le miroir comme exemple - à commencer par Socrate.

Ecouter ne nécessite pas de miroir, contrairement au fait d'entendre. Pour continuer à réfléchir, avancer intellectuellement, il faut être entendu. Si vous ne l'êtes pas, il y a déficit. On pourrait ainsi lister toutes les pathologies psychiatriques qui sont la conséquence même de ne pas avoir été entendu.

Certes, la psychiatrie essaye de faire au mieux : le cognitivisme, la psychologie actuelle essayent de rassurer. Je connais à Paris une dame très active qui a connu un grand malheur : son chat est devenu agressif. Le vétérinaire lui a dit qu'il était en fin de vie et qu'il fallait le piquer. Elle ne voulait pas entendre parler et, désespérée, a trouvé dans l'annuaire un psychiatre pour chat, un vétérinaire cognitiviste.

Par curiosité, je lui ai demandé ce qui s'était passé. « Le vétérinaire est venu et on a beaucoup parlé », m'a-t-elle répondu. « Il a prescrit un médicament au chat ». Il s'agissait de Prozac. Le chat est mort quinze jours après mais il est important de comprendre que le cognitivisme - qui marche même sur les animaux - ne repose que sur la communication et la réassurance. En cas de tristesse, de symptômes de dépression, d'angoisse dus à la phobie, on va essayer d'améliorer la vie quotidienne du patient en faisant diminuer ses symptômes.

Si, dans les ouvrages de psychiatrie cognitiviste, vous trouvez une seule ligne sur ce que dit le patient, envoyez-moi le livre, je vous le rembourserai ! Ce que dit le patient n'entre pas en compte ! On trouve tous les symptômes dans ces livres et comment les faire disparaître mais rien sur la façon dont le symptôme s'intègre dans le parcours du patient et pour cause : les animaux n'ont pas le même parcours !

Pour finir, l'exemple des lapsus montre ce qui passe dans le langage quotidien. On peut écouter quelqu'un et dire qu'il a raison ou tort. Il faut avoir un minimum de lien social. La psychanalyse appelle cela la parole vide, le lien social : 90 % de ce que vous dites et de ce que je dis par jour, c'est ce que l'on peut appeler la parole vide. Pourquoi ? Depuis ce matin, tout ce que vous avez dit, quelqu'un d'autre aurait pu le dire.

La parole pleine vous appartient à vous seul. En général, c'est celle qu'on passe son temps à mettre de côté parce qu'elle fait mal. Il existe des situations où elle apparaît, sans qu'elle transite forcément par les mots mais par l'intermédiaire de symptômes, lors de situations particulières. C'est un concept psychanalytique : il y a le langage communiquant et quelque chose d'autre, qui n'est pas de l'ordre de la communication, qui nécessite d'être entendu.

Pour finir sur un lapsus - puisque les hommes politiques s'y mettent - je me souviens de celui-ci, lors d'une remise de décoration dans une mairie que je ne nommerai pas. L'élu lit son discours en concluant : « Ce n'est pas sans une certaine émotion que je vous remets cette merdaille ! ».

*(Rires).*

Tout est dit ! Au secours Freud !

[M. Didier Falcand](#) - Cela permet un lien avec Christelle Devoucoux, qui est infirmière en bloc opératoire. Elle me disait qu'il existe d'autres formes d'écoute, comme celle du corps. Pour ce qui vous concerne, vous intervenez donc plus dans le cadre des urgences ?

[Mme Christelle Devoucoux](#) - En effet.

Je voudrais revenir sur l'intitulé de votre thème : l'écoute face à l'exigence thérapeutique. Il existe une différence dans le domaine des soins en psychiatrie, la médecine au long cours et le bloc opératoire. En effet, le temps qui m'est imparti et le temps qui m'est reconnu comme temps de travail dans l'écoute du patient fait toute la différence.

Grosso modo, en moyenne, j'ai dix minutes pour écouter mon patient. C'est un peu comme si on limitait les appels téléphoniques que vous recevez tous les jours ! Il est important de lire et d'écouter le corps car, durant ces dix minutes, je concentre mon attention à la fois sur le discours que me tient le patient et sur ce que j'observe indirectement.

C'est une chose à laquelle les infirmières sont formées. Il s'agit d'une écoute active qui doit être débarrassée de toutes connaissances médicales et paramédicales. Il faut que je puisse être la plus disponible et la plus ouverte possible pour recevoir du patient une parole, un aveu, l'expression d'un besoin qui n'aura pas forcément quelque chose à voir avec son intervention.

Les généralistes connaissent peut-être mieux ce sujet que les intervenants ici présents : il s'agit du syndrome « de la poignée de porte ». En consultation, on vient avec un prétexte concernant une infection somatique des plus banales mais c'est au moment où le médecin a la main sur la poignée de porte et s'apprête à prendre congé de son patient que les mots essentiels sont échangés.

Au bloc opératoire, je vis en permanence ce syndrome de la poignée de porte. C'est au moment où le patient va être endormi, avec le risque de ne pas se réveiller, au moment où il va être le plus agressé physiquement par l'intervention chirurgicale que la parole prend toute son importance. C'est donc à moi d'être attentive pour savoir ce qui se dit à ce moment là.

J'ai en tête une anecdote à propos d'une femme victime d'une fracture du col du fémur qui ne pouvait partir pour l'anesthésie sereinement sans s'être assurée que quelqu'un s'occupait de son chat. J'ai demandé devant elle aux infirmières de se renseigner. Voyant que je m'inquiétais de son chat, elle a pu être endormie sans souci. Parfois, cela n'a rien à voir avec la pathologie ; pourtant, c'était l'essentiel de son passage au bloc opératoire !

[M. Didier Falcand](#) – Parvenez-vous en général à résoudre ce genre de situation ? Les choses se dégradent-elles ou s'améliorent-elles ?

[Mme Christelle Devoucoux](#) - J'essaie de faire reconnaître ce temps comme un temps de travail en prenant appui sur ma hiérarchie, les médecins anesthésistes et les chirurgiens. C'est un travail de longue haleine.

Au début de mon parcours, jeune diplômée d'Etat, je suis passée par l'unité d'oncologie et de soins palliatifs. J'y ai fait trois mois. J'y avais tout mon temps, les patients hospitalisés en soins palliatifs n'ayant plus d'autres choses à faire que de parler -ou de ne rien dire d'ailleurs. Mon temps de travail y était donc intégralement consacré.

Quand, du jour au lendemain, je suis passée au bloc opératoire, j'ai vu que l'on ne m'octroyait plus ce temps : il fallait faire le ménage de la salle, faire descendre le patient suivant, préparer le matériel pour l'intervention. Je me suis dit que les choses n'étaient pas possibles !

J'étais alors dans l'apprentissage de mon métier ; aujourd'hui, je dis aux jeunes infirmières auprès de qui j'interviens qu'il faut se débarrasser de la connaissance et de la maîtrise des soins techniques pour faire de ce temps un médiateur. Plus on maîtrise les soins techniques et plus on anticipe sur l'organisation,

plus on dégage du temps pour le relationnel. Au bout de dix ans, j'avais acquis des automatismes et, peu à peu, j'ai fini par grignoter sur le temps de préparation pour me consacrer aux patients.

J'en ai fait le témoignage, je l'ai crié haut et fort. Je fais du tutorat et de l'encadrement de stagiaires infirmiers, aides soignants et jeunes étudiants en médecine pour leur montrer que ce temps est possible si l'on sait s'organiser avant et qu'il est nécessaire. Peu à peu, il s'intègre dans le fonctionnement.

J'essaye de faire en sorte que ce soit encore possible en intervenant dans les écoles, où j'apprends aux filles et aux garçons qui veulent faire du bloc opératoire, que c'est certes un plateau technique mais que nous sommes des infirmiers et notre rôle est du domaine relationnel avant d'être technique.

J'arrive à m'en sortir parce que j'ai pris de l'assurance professionnelle et que je suis passée par la théorie en écrivant et en donnant des cours. J'ai affiné mes arguments et j'ai donné des exemples concrets pour démontrer que cela ne faisait pas forcément perdre du temps. C'est une bataille de chaque jour. J'ai bataillé quelque temps pour faire faire des prescriptions à un chirurgien, ce qui n'était pas dans sa culture. J'y suis arrivée ; je pense donc que l'on arrivera à faire reconnaître le temps relationnel comme un temps nécessaire au bloc opératoire. Il faut s'en persuader et montrer que c'est faisable.

On parle actuellement beaucoup de consultations préopératoires. Les services de soins infirmiers et les chirurgiens travaillent ensemble pour permettre un accueil du patient en amont de l'intervention, afin de nous aider à reformuler toutes les informations médicales qu'ont reçues les patients. On obtient alors le consentement réellement éclairé du patient. Au moment de l'accueil au bloc, au cours duquel on ne dispose que de dix minutes, la parole peut circuler librement, tous les autres problèmes liés à la chirurgie ayant été évoqués en amont. Restent les questions existentielles, les angoisses liées à la mort, à l'amputation, à la récupération, à l'image que l'on a de soi par rapport à sa famille et à son entourage.

Je dois bien entendu remplir un questionnaire mais j'essaye de le faire le plus rapidement possible pour laisser aux patients la possibilité de s'exprimer librement.

Martin Winckler, dans son dernier livre, « Le chœur des femmes », que je conseille à tout le monde, écrit que ce que les patients ont à nous dire est toujours plus important que ce que nous avons à leur dire. J'essaye de m'en souvenir lors de mon accueil au bloc opératoire, dans cet intervalle qui m'est imparti, malgré les exigences de fonctionnement, de rentabilité et de tarification à l'acte. C'est en tout cas ce que je veux transmettre !

*(Applaudissements).*

[M. Didier Falcand](#) - C'est un message encourageant !

Docteur Monfort, l'écoute des patients est-elle conciliable avec l'exigence thérapeutique ?

[M. Jean-Claude Monfort](#) - Nous sommes dans la parole et dans l'écoute. Parole et écoute étant indissociables, on est obligé d'évoquer la première.

Je vous remercie de parler de l'écoute des personnes âgées à l'hôpital, en maison de retraite ou à domicile, sujet dont je m'occupe depuis trente ans. Que puis-je en dire, que sais-je de cette écoute dans les moments où la vie n'est pas facile, où l'enjeu est parfois la mort ? Vous pouvez acheter le « Que sais-je » que j'ai publié à ce sujet, où j'ai mis l'essentiel en 128 pages !

*(Rires).*

Un grand merci à tous ceux qui sont à l'écoute, soignants, cadres et directeurs qui nous aident à faire monter du relationnel dans le technique !

Comme Voltaire, j'ai pris le parti de dire que tout est pour le mieux dans le meilleur des mondes : on peut dire que les personnes âgées vivent plus longtemps qu'auparavant, que l'écoute se développe et que l'hôpital remplit son rôle.

Toutefois, selon certains critères, 4.000 des 12.000 morts par suicide par an en France sont des personnes âgées. Si cela allait si bien, pourquoi sont-ils passés à l'acte ?

Le fondateur de la gériatrie, il y a une trentaine d'années, a pris conscience qu'il existait des personnes âgées qui allaient mal sur le plan psychologique et a lancé ALMA, ALIô Maltraitance Personnes Agées.

Les personnes âgées les plus violentes que j'ai connues étaient des personnes maltraitées. Je me souviens d'une femme qui m'a giflé avec plaisir en riant...

Il existe beaucoup de livres sur l'hôpital. « Hôpital en danger » ou « Hôpital : alerte ! ». Notre ancien directeur général de l'Assistance publique, Jean de Kervasdoué, qui a écrit « L'hôpital vu du lit du patient » raconte l'hôpital de l'intérieur.

Il existe aussi des livres horribles, comme « On tue les vieux ! ». Un infirmier qui travaille en maison de retraite a également écrit un livre dans lequel il rapporte les mêmes choses.

Peut-on parler de volume d'écoute ou de tranches d'écoute ? Cette écoute, peut-on la couper en tranches ? Faut-il y consacrer 5, 10 ou 15 minutes ? A l'hôpital, ces tranches, pour reprendre un terme médical, sont en voie d'inflammation. Les Canadiens parlent de « burn out », d'épuisement professionnel.

Y a-t-il une souffrance au travail à l'hôpital, comme en entreprise ? Y en a-t-il plus ou moins ? Existe-t-il un plan social à l'hôpital ? Je n'ai pas entendu prononcer ce mot mais celui de fusion, de mutualisation, générateur de stress. Le stress monte donc à l'hôpital.

Pierre Charazac, psycho-gériatre, dit que, pour que les soignants soient à l'écoute et soient apaisants, il faut d'abord qu'ils soient apaisés. S'il existe trop de stress, notre capacité à écouter ou à entendre ne sera-t-elle pas plus à la baisse qu'à la hausse ?

Peut-on parler de qualité d'écoute ou de niveau d'écoute ? J'apprécie beaucoup Simone Veil car elle a parlé d'humanisation des hôpitaux. J'étais dans ce domaine, au sein d'un mouvement relationnel d'humanisation. Sous le poids de l'économie et de la crise, si les soins tactiques sont maintenus, je l'espère tout du moins, le rationnel est grignoté. Il faut donc se défendre pour le maintenir. Selon moi, la tendance serait plutôt à un maintien de la technicité au détriment du relationnel. C'est ici le médecin psycho-gériatre qui parle : les choses se passent peut-être très bien ailleurs...

L'enjeu serait donc de remonter le volume d'écoute dans l'hôpital ou dans ses structures. Ce mouvement est amorcé. Il existe aujourd'hui des formations qui portent quasiment ce titre. Il faut donc injecter de l'écoute et du soin relationnel dans le soin technique.

[M. Didier Falcand](#) - L'écoute se porte donc malgré tout de mieux en mieux...

[M. Jean-Claude Monfort](#) - C'est un vœu, un espoir ; je compte sur vous pour dire que c'est important....

[M. Didier Falcand](#) - Nous avons ici, avec Françoise Guénard, un exemple d'écoute à l'hôpital de femmes qui souffrent du cancer du sein. Racontez nous cette expérience...

[Mme Françoise Guénard](#) - Nous arrivons à l'hôpital sans blouse blanche mais accueillies par les services, qui nous voient comme un complément à tout ce qu'ils font. Souvent, les infirmières aimeraient faire plus mais n'ont absolument pas le temps. Tout va très vite dans ces services de cancérologie, y compris le temps de passage des patients.

Nous sommes une association « Vivre comme avant » composée des femmes qui ont traversé l'épreuve d'un cancer du sein et nous allons à la rencontre de celles qui sont en train de le vivre ; nous sommes présentées par les soignants et ne voyons que celles qui souhaitent nous voir pour leur offrir un temps d'écoute, une oreille un peu particulière, ayant traversé une histoire proche de la leur, chaque histoire étant toutefois individuelle et sans effet miroir possible.

Nous avons cependant toute une chose en commun, celle d'avoir reçu un diagnostic d'une maladie potentiellement mortelle. Cela marque un moment de la vie de façon très forte.

Nous les rencontrons en chirurgie, après les choix thérapeutiques, à J + 2 ou J + 3. Elles sont en général assez proches du diagnostic qui a eu lieu trois semaines ou un mois auparavant et sous le coup d'un choc très violent -car le cancer du sein est rarement détecté du fait de douleurs. Cela tombe sans prévenir, comme un coup de tonnerre dans un ciel bleu. La sidération est encore présente et la chirurgie est plus ou moins mutilante suivant les situations. Il y a encore aujourd'hui, quoi que l'on dise, des situations où on enlève le sein, ce qui est traumatisant pour l'image de soi et de sa féminité, quel que soit l'âge de celles qui le vivent.

Nous les rencontrons généralement le matin, en tête-à-tête, les échanges étant bien plus forts et fructueux alors.

Elles nous vivent comme quelqu'un à qui elles peuvent tout dire, y compris ce qu'elles ne peuvent partager avec leur famille, même si celles-ci sont très présentes et aimantes. Elles ne veulent pas ajouter des choses difficiles car il existe toujours un sentiment de culpabilité : « Que fais-je vivre à mon mari, à mes enfants ? ». Avec nous, il est possible de livrer certaines choses. Elles sont écoutées et entendues. Elles en ont en tout cas le sentiment. Nous sommes toutes formées avant de rencontrer ces femmes car il existe, en dehors de notre expérience personnelle, une technique de l'écoute qui nous aide.

J'ai retenu, dans le débat de ce matin, l'idée de prudence dans l'écoute. Celle que nous dispensons à l'hôpital intervient dans un moment de fragilité extrêmement grande où l'on est dans une recherche de sens face à cette maladie qui survient : « Pourquoi moi ? Pourquoi maintenant ? Qu'ai-je fait pour cela ? Ce cancer, je me le suis sûrement fabriqué ! J'ai quelques petites idées pour savoir d'où il vient ». C'est un moment de grande instabilité. Nous, écoutantes, nous devons d'être très prudentes et vigilantes à la fois dans nos paroles mais aussi dans tout notre comportement, car elles nous regardent d'une façon très intense.

Elles balaient certaines zones et se disent : « Si je l'avais rencontrée dans la rue, peut-être n'aurais-je pas su qu'elle a eu un cancer du sein... ». Il est donc très important de contrôler tout ce que nous disons car on sent combien notre parole a un poids - quelquefois plus que celle de l'infirmière, voire du médecin.

Bien évidemment, on ne débat jamais de questions médicales, ni de notre parcours médical -bien qu'elles essayent en général de le connaître. Nous ne sommes pas un miroir et nous racontons rapidement ce que nous avons eu. Nous parlons surtout de la vie familiale, des enfants... « J'ai des enfants jeunes ; comment vais-je faire pour leur dire ? ».

Parfois, l'entretien dure entre 20 minutes et trois-quarts d'heure et c'est souvent au moment où l'on va vers la porte qu'arrivent les questions sur le compagnon, le couple : « Comment avez-vous fait avec votre mari ? ». On repose son sac, on revient, on s'assoit car c'est fondamental. On peut l'entendre et elles peuvent se libérer. Des choses très violentes peuvent sortir, des angoisses très fortes avec tous les mots qu'elles mettent dans la bouche de quelqu'un d'autre mais qui sont les leurs. Cela fait du bien de pouvoir les dire à quelqu'un qui les reçoit et les recueille.

On peut aborder des problèmes d'ordre sexuel que les soignants ont beaucoup de mal à aborder avec les femmes. Avec nous, c'est évidemment plus facile parce qu'elles sentent qu'elles ont affaire à de l'expérience et non plus du savoir, certaines infirmières étant parfois très jeunes.

Nous n'avons pas de recettes. Nous cherchons simplement à leur donner des pistes pour les aider à retrouver leur corps, vivre leur chimiothérapie le mieux possible. Les plans cancer I et II ont apporté beaucoup de progrès en matière de supports, d'esthétique, de diététique, voire de sophrologie.

Les maisons de patients ou maisons « information-santé » sont également des lieux d'écoute. On va y chercher certes des documents sur des maladies mais il y a toujours un accueillant ; les proches y viennent aussi et c'est là un lieu d'écoute qui est en train de se développer.

[M. Didier Falcand](#) - Vous prouvez en tout cas que l'écoute des patients à l'hôpital est réalisable. Avez-vous connu cela il y a vingt ans, lorsque vous avez eu votre propre cancer ?

[Mme Françoise Guénard](#) - Non, je n'ai pas eu la chance d'être visitée. Les infirmières, que je sentais assez peu formées, étaient elles-mêmes très touchées par ce qui m'arrivait car elles étaient fort jeunes. C'était il y a vingt ans et on avait alors très peu d'informations. En sortant, on cherchait des prothésistes dans les pages jaunes -mot horrible qu'il faut apprivoiser. Il y a plein de choses à apprivoiser quand on est malade ! Aujourd'hui, tout le monde sort avec des adresses pour les perruques, etc. Il y a eu énormément de progrès en la matière mais le besoin d'être entendu est extrêmement fort.

Le besoin d'être entendu par quelqu'un d'extérieur, qui n'est pas la famille et qui n'est pas un soignant, que l'on ne reverra peut-être pas, comme à S.O.S Amitié, est très fort chez beaucoup de femmes. Certains secrets nous sont parfois confiés. Un sein, c'est un organe sexuel. Parfois, des attouchements qui ont eu lieu dans l'enfance remontent à la surface. Nous avons une formation mais nous ne sommes pas psychologues et nous les engageons à consulter car rencontrer un psychologue peut être d'une grande aide dans la maladie. De temps en temps, on a des témoignages merveilleux. Une femme victime d'abus sexuels m'a dit un jour : « La boucle est bouclée ! ». Elle avait fait une thérapie, changé de métier. Cela a été une renaissance. Elle m'a rappelée deux ans après. Elle faisait le tour de toutes les personnes qui avaient été sur son chemin dans cette histoire.

Nous laissons un petit livret avec notre téléphone personnel ; les femmes peuvent nous appeler pendant les traitements. Toutes ne le font pas. Nous les avons aussi en fin de traitement, à un moment d'extrême fragilité : tout va bien, on reprend pied dans la vie et tout à coup, le rendez-vous avec le médecin étant programmé trois mois plus tard, on a très peur...

Je voudrais partager avec vous une fort jolie phrase sur les écoutants : « Les écoutants sont des marcheurs aux pieds nus sur une terre sacrée ».

*(Applaudissements).*

[M. Daniel Boissaye](#) - Tout a été dit ou presque - et bien dit ! L'écoute fonctionne à deux, suppose du temps, une présence de qualité, de la disponibilité d'esprit et une aptitude humaine avant même toute technique de l'écoute.

Laissez-moi vous raconter une histoire personnelle et faire le candide pour soulever quelques interrogations -car si je pense que l'écoute a effectivement une vertu thérapeutique certaine, il y a encore quelques petits progrès à faire.

Il y a 45 ans, jeune externe en chirurgie, je vivais ma première journée et ma première nuit de garde dans le service. Le lendemain matin, le patron et tout le staff faisaient la visite des entrants de l'après-midi et de la nuit. Il y avait encore à l'époque des chambres à deux ou trois lits. On entre dans la chambre dont j'avais la responsabilité. Le patron me demande pour commencer d'aller fermer la fenêtre avant de découvrir les patients. Nous nous approchons du premier lit et il me demande de quoi il retourne. Je réponds : « C'est une fracture ouverte de la jambe ». Le patron me répond : « Non, c'est un monsieur !

Comment s'appelle-t-il ? Que fait-il dans la vie ? Où habite-t-il ? Est-il seul ? A-t-il des enfants ? Quel est son métier ?».

J'ai appris à cet instant le premier moment de l'écoute : la personne en face de moi est un être humain et non un cas clinique ! Qu'en est-il quarante cinq ans après ?

Il y a deux ans, j'ai été hospitalisé pour des problèmes importants. Je n'ai pu, en salle d'anesthésie, bénéficier d'une infirmière pour m'expliquer ce qui allait m'arriver pendant dix minutes ! J'étais plutôt stressé mais j'ai vu un plateau technique extraordinaire, qui n'avait rien à voir avec ce que je connaissais. J'ai vu deux infirmières ou deux aides soignantes - on ne peut les distinguer aujourd'hui - avec un ordinateur sur un chariot roulant. Elles ont commencé à faire l'inventaire de mes objets personnels. Il y avait une liste à remplir et l'une apprenait à l'autre. Elles me demandent alors si j'ai une carte de crédit. Je réponds que j'en ai deux. Deux, ce n'est pas prévu. Comment faire ? On a continué à remplir les cases ; cela a duré vingt minutes ! Finalement, elles ont abandonné !

Certes, on fait des progrès mais l'envahissement de la technologie, s'il n'est pas maîtrisé, vient encore empiéter sur la qualité humaine de l'écoute !

Les progrès ont été considérables. La douleur est aujourd'hui mieux prise en charge car, en dehors des progrès techniques, on s'est aperçu que les gens étaient différents, qu'ils ne souffraient pas du même mal de la même manière. Grâce à des instruments comme la réglette de la douleur de Solaris, on a commencé à individualiser les traitements et à écouter le patient, ce qui n'était pas le cas il y a quelques années.

Il en va de même des soins palliatifs, secteur privilégié pour l'écoute de l'être dans son intimité la plus profonde. Cela n'existait pas non plus il y a 45 ans.

Le troisième exemple est celui de l'accouchement. Il y a quelques années, quand une femme entrait en salle de travail, elle avait l'impression de pénétrer en soins intensifs. Mettre un bébé au monde est l'acte le plus naturel et le plus merveilleux dans la vie, alors qu'on avait l'impression qu'il s'agissait d'une maladie grave.

Il existe encore des services de gynéco-obstétrique qui pratiquent ainsi. D'autres ont fait des progrès, ont des appareils, bien sûr, mais derrière un paravent. On s'occupe des parents, de leur histoire, de l'histoire de cet enfant. On l'accueille dans le monde où il va arriver avec un certain traumatisme - une naissance, ce n'est pas rien - mais il est accueilli. C'est de l'écoute et cela ne prend pas plus de temps que de ne pas le faire et cela change totalement l'ambiance dans laquelle se font les choses !

On a beaucoup parlé d'écoute ce matin mais on a également dit qu'il fallait trouver une parole en face. La question que je me pose est de savoir si la parole est libre entre le patient et le soignant. Le patient est-il compris par le soignant ? Le patient ne dit pas forcément tout : il peut minimiser ou exagérer les choses. Il a un masque social et un discours cohérent avec celui-ci. Il faut donc prendre le temps de décoder son mode d'expression, démêler tout cela en fonction de sa personnalité et essayer de le comprendre. Il faut donc créer un climat de confiance.

Il me revient à l'esprit l'exemple d'une jeune fille de 16 ans amenée par sa maman pour une douleur au bras importante. Après examen, radios, on n'a rien trouvé. La maman étant partie pour remplir des papiers, dans le climat de confiance qu'a su créer le médecin, on s'est aperçu que son beau-père la violait et la prenait par le bras chaque fois avant !

Les conditions de la parole sont importantes et on n'entend pas les mêmes choses selon l'endroit où l'on est et avec qui l'on est. C'est pourquoi l'écoute n'est pas qu'un mot. Il faut aussi en créer les conditions.

Qu'en est-il de la relation du soignant vers le patient ? Une récente étude montre que moins de 50 % des patients ont compris ce qu'on leur dit. Il faut donc prendre le temps de répéter, de reformuler, de contrôler qu'on a bien été compris. Or, cette compréhension est très importante pour l'acte thérapeutique et pour

son acceptation aux fins de suivi. Il faut écouter avant le diagnostic, pendant et après l'acte thérapeutique. Le suivi du patient est également important.

Il y a quarante ans, lorsque j'étais en chirurgie et ma femme infirmière, nous connaissions nos patients par cœur, nous les suivions durant huit à dix jours d'hospitalisation. Nous les voyions tous les jours. Nous savions ce qui s'était passé la nuit grâce aux transmissions. Une des craintes des patients actuels est que les données informatiques se perdent. Pendant les cinq jours durant lesquels j'ai été en soins intensifs, je n'ai jamais vu deux fois la même infirmière !

Ce n'est pas une critique mais les conditions ne sont pas forcément les meilleures pour une bonne écoute. Or, c'est parfois au bout de plusieurs jours que s'instaure ce climat de confiance qui fait qu'il va se dire des choses. Comme dans l'écoute que nous pratiquons à S.O.S Amitié, ce n'est qu'au bout d'un certain temps que la vraie question va sortir.

J'ai posé la question au chirurgien qui m'a opéré -il s'agit d'un grand service. Il m'a répondu que pour l'instant, ce n'était pas au programme...

[M. Didier Falcand](#) - Voulez-vous dire que ce n'est pas au programme de la formation des soignants ?

[M. Daniel Boissaye](#) - En effet. Mais un autre chirurgien m'a dit que c'est au programme et qu'il y a 3 heures de formation !

A S.O.S Amitié, nous avons des appels de malades mentaux qui nous disent eux-mêmes : « Je suis schizophrène » ou : « Je suis bipolaire ». « J'ai rendez-vous avec mon psy mardi mais on est dimanche et je ne peux pas attendre ». En 2009, cela a représenté 150.000 appels, soit 21 % du total ! C'est la seconde cause d'appels après la solitude et cela a augmenté de 95 % depuis 2003. C'est le signe d'une prise en charge très différente de ces malades qui sont en ville, en hôpital de jour ou autres et pour lesquels il y a un manque de suivi puisqu'ils appellent S.O.S Amitié, ce qui nous laisse assez désemparés n'étant ni formés, ni thérapeutes et encore moins dans le diagnostic. Il n'empêche que nous faisons un acte thérapeutique qui a un sens.

Voilà le témoignage que je voulais apporter.

[M. Didier Falcand](#) - En tant que médecin, qu'est-ce que cela vous inspire ?

[M. Serge Tribolet](#) - Il y aurait beaucoup à dire car, dans la maladie mentale, le point central reste la solitude. A part quelques contre exemples, il n'existe pas d'associations de patients paranoïaques ou schizophrènes. Il y a donc une demande.

Etonnamment, beaucoup de patients délirants portent plainte. Les policiers prennent note et se rendent très vite compte qu'il y a un problème mais le fait est qu'il s'agit de déposer une parole dans un endroit où on en prend note.

Notre travail est donc de prendre note, d'entendre cet appel.

[M. Didier Falcand](#) - Ils vont donc chercher de l'écoute au commissariat...

[M. Serge Tribolet](#) - Non, ils vont déposer quelque chose qui passe par eux. Dans la psychose, il y a un savoir qui passe par eux. Il faut que ce soit entendu. Bien entendu, le commissariat n'est pas le lieu pour être entendu mais on sait que c'est posé.

Pour la douleur, l'écoute est très importante. Lorsque le psychiatre du service part en vacances, il est remplacé par des gens qui ne sont pas spécialistes (ce sont des généralistes, des internes. Quand il revient, tous les patients à peu près ont des antalgiques ! Il s'agit bien d'une douleur mais qui s'exprime d'une certaine façon.

Vous disiez que l'écoute fonctionne à deux. Elle fonctionne même à trois parce qu'il y a toujours un tiers. On parle parfois à un autre qui est absent. J'ai un patient délirant qui a une technique fabuleuse. Je m'en sers dans certains endroits -car j'apprends avec eux. Dès qu'on ouvre la bouche pour lui dire quelque chose, il dit : « Oui, oui, oui, oui, oui, oui ! ».

*(Rires).*

Cela ne facilite pas l'écoute mais on sent une présence !

*(Rires).*

On parle souvent d'un ton très grave des psychoses et de la schizophrénie mais ce n'est pas forcément triste. Le premier pas, en particulier dans le domaine des patients délirants ou qui ont une réalité autre, est de considérer qu'ils ont quelque chose en plus. Si vous partez du principe qu'ils ont quelque chose en moins -une « case en moins », comme le dit une partie de la médecine depuis un certain temps, à l'inverse de la pensée antique qui estimait qu'ils avaient une capacité supplémentaire- une porte se ferme. C'est cette première porte qu'il faut franchir. Encore faut-il savoir quelle est cette capacité. Il y a donc ensuite tout un domaine de savoir pour ce qui est de la psychose.

On trouve chez ces patients une inventivité, une créativité que l'on rencontre chez les artistes ou les poètes. Beaucoup écrivent dans certains endroits où ils pensent pouvoir obtenir une réponse qui dépasse celle que nous pouvons leur donner. Maints courriers sont envoyés au Président de la République ou aux différentes instances internationales.

Parfois les courriers me reviennent. Une de mes patientes avait ainsi envoyé une lettre au Président des Etats-Unis. Elle m'avait demandé de la lire. L'enveloppe était ainsi libellée : « Etats-Unis Stata - Président Bush Stata ». « Monsieur le Président Stata, je suis chez Tribolet Stata, j'ai 3 Md de dollars Stata, je veux aller aux Etats-Unis Stata ». Je lui avais demandé pourquoi elle ajoutait le terme « Stata » à chaque mot. Elle m'avait répondu : « C'est de l'anglais ! ».

*(Rires).*

D'une certaine façon, il s'agit de faciliter un lien entre les personnes. On trouve dans la souffrance et dans la solitude une certaine inventivité que l'on devrait prendre en compte.

[M. Didier Falcand](#) - Jean-Claude Monfort, ressentez-vous également ce déficit d'écoute ?

[M. Jean-Claude Monfort](#) - Il y a beaucoup à dire pour améliorer le temps d'écoute et le niveau d'écoute.

L'idée est d'écouter le présent. Le schéma présenté ici utilise l'image d'un champignon qui est dans le passé. On se dirige vers le futur avec, au bout, la mort. Sous l'effet de la stimulation, le champignon du passé monte dans le présent. On ne va toutefois pas le reconnaître comme un souvenir. Ce sera une réminiscence du passé. L'attouchement sexuel, c'est souvent le champignon du passé qui remonte au moment du bloc opératoire. Ce champignon est parfois sale, dangereux, cru ; en fait, il faudrait disposer d'une cellule d'écoute, bienveillante ou professionnelle, afin de passer de la réminiscence au souvenir, pouvoir en parler et le valider.

On voit ainsi des personnes âgées mourir d'une « bonne mort », un de nos projets étant d'accompagner la vie.

Le principe de la maladie d'Alzheimer est d'effacer les souvenirs les plus récents pour les remplacer par les plus anciens. La machine à fabriquer des souvenirs ne fonctionnant plus, on ne peut plus mémoriser les choses. Si la maladie progresse depuis dix ans, on ne peut plus mémoriser les dix années écoulées. A 90 ans, on se voit donc tel qu'on était à 40 ans mais avec les cheveux blancs, comme s'ils avaient blanchi en une nuit -c'est une histoire authentique !

Une fois que l'on a compris cela, on comprend que les personnes atteintes d'Alzheimer ne sont pas en 2010 mais en 1955. Si on les réoriente dans la réalité, on provoque leur frayeur et on les panique. Voyager dans le passé est donc au contraire éthique et bienveillant. Il faut rejoindre l'autre, aller vers lui et faire comme si l'on était en 1950.

J'utilise donc beaucoup de musique du passé et de photos du passé. Les attouchements sexuels et autres remontent alors, ce qui permet de nommer les choses et de diminuer la violence sur les autres et sur soi.

*(Applaudissements).*

M. Didier Falcand - Y a-t-il des questions ?

Une intervenante - Que pensez-vous des groupes de parole dans les hôpitaux ? S'agit-il selon vous d'écoute ? Cela se pratique beaucoup aux États-Unis. En France, on commence à le faire pour les gens atteints d'un cancer. Ca me paraîtrait une bonne chose. Quel est votre avis ?

M. Jean-Claude Monfort - On ne peut tenir que si l'on partage. Or, on partage bien mieux avec les personnes qui vivent les mêmes choses. J'ai donc mis sur pied un lieu où nous sommes trente. Nous nous réunissons tous les trimestres sous le prétexte d'apprendre des techniques relationnelles, afin d'avoir le sentiment d'appartenir à un groupe. On est face au feu et on a besoin de se retrouver entre nous pour éprouver ce sentiment d'appartenance, qui confère une certaine force.

Parfois, il faut savoir poser des limites. Pour cela, il faut être serein. On peut acquérir cette sérénité grâce aux groupes de parole « fermés », où l'on est entre nous et où l'on partage le même type d'histoire.

Une intervenante - Il existe beaucoup d'associations de bénévoles qui interviennent dans les établissements auprès des malades - « Blouses Roses », etc. - dont la fonction est uniquement d'écouter...

M. Jean-Claude Monfort - Il existe plusieurs types d'écoute. On trouve l'écoute bénévole et amicale, comme celle apportée par S.O.S Amitié, les Petits Frères des Pauvres, l'écoute psychologique qui utilise des outils professionnels, l'écoute spirituelle et religieuse, groupes de prières, etc.

J'ai découvert grâce à une amie néerlandaise qu'il existe aussi des robots japonais qui représentent des phoques ou des otaries et qui sont utilisés dans les maisons de retraite auprès de personnes âgées qui ont trois ans d'âge mental ; elles s'approprient le phoque et le caressent ; leurs yeux se ferment et un gémissement de satisfaction se fait entendre. La personne âgée est apaisée par ce contact.

On trouve enfin l'écoute au travail, qui se traduit par la mise en place d'un numéro vert au sein de l'entreprise.

Une intervenante - Je voulais demander à Mme Guénard si son association dispose d'équipes en province ou ailleurs. Ne travaillez-vous qu'à Paris ?

Mme Françoise Guénard - Il s'agit d'une association nationale. Nous avons des bénévoles dans environ 65 villes de France ainsi qu'un site Internet.

Notre organisation existe aussi en Belgique et en Suisse ainsi que sur les cinq continents sous son nom d'origine, qui est américain : « Reach to recovery ». Nous disposons aussi de supervisions afin de pouvoir échanger sur tout ce que vivent les femmes, qui pourrait parfois être lourd pour nous. Nous échangeons donc régulièrement par petits groupes.

Un intervenant - Je m'exprimerai ici en tant que médecin hospitalier... Comment considérez-vous les nombreuses associations qui existent - mouvements d'aide aux alcooliques ou en faveur des soins palliatifs - qui proposent des solutions dans les hôpitaux ? Comment les professionnels de santé que vous êtes, vos collaborateurs, peuvent-ils les accepter, connaissant les problèmes qui existent pour les faire travailler ensemble ? Je l'ai vécu dans mon expérience professionnelle...

Quelle est de votre attitude ? Etes-vous prêts à ouvrir les portes de vos services ? Il existe un manque d'écoute évident ; or, ce type d'associations offre des possibilités dans ce domaine...

M. Serge Tribolet - Je suis dans un service de psychiatrie qui, pour des raisons légales, est fermé ; les visites sont restreintes aux familles et aux proches.

On préfère que les patients puissent bénéficier de ces lieux à l'extérieur de l'hôpital ; ainsi, le portable, qui est toléré dans tous les hôpitaux n'est pas permis en psychiatrie, un patient délirant pouvant photographier n'importe qui.

Certains patients sont hospitalisés pour cause de harcèlement téléphonique délirant. On doit également savoir qui vient visiter le patient. L'essentiel du soin se fait maintenant à l'extérieur et les hospitalisations sont relativement courtes. 80 % de l'activité porte sur l'extrahospitalier, avec un travail de réseau. Un réseau, ce n'est pas uniquement l'équipe de secteur mais toutes ces associations qui interviennent dans les centres médico-psychologiques et autres lieux.

Certaines associations, reconnues d'utilité publique, sont très utiles pour l'information et le soutien des familles et des patients concernés par la maladie mentale.

M. Jean-Claude Monfort - On m'a demandé de mettre sur pied une petite unité de psycho-gériatrie à moyens constants en 2003, c'est-à-dire sans personne. L'écoute professionnelle coûtant de l'argent, j'ai eu l'idée de l'écoute bénévole.

Mais les personnes âgées atteintes d'Alzheimer étant particulièrement épuisantes, il peut y avoir pour les autres un réel danger. Il faut donc que les bénévoles soient encadrés, formés, sélectionnés. Tout le monde n'est pas capable d'écouter. Il faut améliorer la capacité des bénévoles à repérer les pièges. Il ne peut s'agir que d'une équipe bénévole très « professionnelle »...

Mme Christelle Devoucoux - L'exemple le plus typique qui me vient à l'esprit est celui de l'association « Les Blouses Roses » ou celui des clowns qui interviennent en Ile-de-France, à Necker et Trousseau. Ce ne sont pas forcément des professionnels de l'écoute. Tout comme vous je suppose, ils ont toutefois une formation en matière de reformulation, d'empathie, de distanciation. C'est selon moi le minimum requis pour intervenir auprès des patients hospitalisés et encore plus des enfants.

La collaboration de ces équipes de bénévoles et de soignants s'anticipe toujours et s'inscrit dans un projet de service, dans un projet d'établissement, avec un échéancier objectifs-actions-moyens-réajustements rigoureux. Je n'y vois que des avantages et si j'étais en service de soins, dans un poste de responsabilités, je pense que j'aurais la même attitude : j'ouvrirais ma porte toute grande, à condition que ce soit encadré.

L'avantage des bénévoles est d'apporter de l'oxygène dans les hôpitaux là où on en manque. On est en effet dans une routine et une obligation de produire des actes sans dépersonnaliser. On a donc besoin de cette aide. La vocation de l'hôpital était d'accueillir les indigents. Ce n'est plus vrai. Pour humaniser à nouveau l'hôpital, il faut y placer des êtres humains normaux non-soignants. C'est le seul moyen mais cela ne s'improvise pas : cela nécessite des formations, des rencontres, un échange.

Les bénéfices sont des deux côtés et l'équipe y trouve son oxygène car elle peut, à un moment ou un autre, manquer d'imagination ou de créativité. Dieu sait si, en pédiatrie, cela a toute son importance en matière d'animation ou de décoration des chambres !

Il faut donc faire entrer les bénévoles dans les hôpitaux s'ils sont encadrés. C'est le seul moyen d'humaniser les choses. Derrière nos blouses blanches, nous sommes de plus en plus pris par la technique, même si on tente de se dégager du temps. Les soins sur prescriptions nous prennent de plus en plus de temps. Il faut donc absolument que les bénévoles interviennent au plus près dans les soins primaires, qui n'ont rien à voir avec le motif d'hospitalisation.

[Mme Françoise Guénard](#) - Depuis le plan cancer, les associations n'interviennent pas sans préparation. Elles signent une convention avec l'hôpital. Pour ce faire, les hôpitaux demandent la nature de la formation des intervenants. Tous les ans, un bilan est dressé avec les cadres infirmiers du service et la direction des relations avec les associations de chaque hôpital.

Les choses sont donc professionnalisées mais c'est une garantie pour les patients et pour les services. Bien sûr, nous restons invités dans un service et il faut que les associations veillent à respecter tous les soignants, quels qu'ils soient. Quand c'est le cas, il n'existe aucune difficulté et on est bien intégré, bien que nous ne fassions partie d'aucun staff et que nous n'ayons accès à aucun dossier médical -ce que nous ne demandons d'ailleurs pas. Chacun connaît ses droits et ses devoirs.

[M. Serge Triboulet](#) - En psychiatrie, la démarche administrative et juridique complique les choses. Pour un patient paranoïaque, vous êtes du côté hostile. On doit donc en tenir compte.

Sachez aussi que l'on écoute des patients qui nous font part de leurs fantasmes, etc. Cela relève du secret professionnel mais peut-on le noter dans le dossier, sachant qu'il peut être consulté par d'autres, en particulier sur le plan juridique ? On est limité du fait de ce cadre de responsabilité ou du cadre administratif. En fait, c'est toujours la direction qui a le dernier mot : les stagiaires psychologues doivent ainsi passer des conventions et disposer d'assurances avant de commencer le stage.

[M. Didier Falcand](#) - Merci à tous les participants à cette table ronde.

*(Applaudissements).*

La parole est à présent à Daniel Boissaye, Président de S.O.S Amitié France pour la clôture de cette journée.

[M. Daniel Boissaye](#) - Je voudrais remercier tous les intervenants de la qualité de leurs interventions et de la diversité des angles de vues.

La parole et l'écoute sont le cœur de la relation humaine. Cette première Journée nationale de l'écoute était donc très importante. Je suis très fier d'être Président de cette association qui fête ses 50 ans. Lorsque les fondateurs ont créé les postes d'écoute, ils n'auraient jamais cru que cela pouvait perdurer aussi longtemps et surtout que cela augmente.

Le nombre d'appels a augmenté de 20 % depuis 5 ans -730.000 par an, 2.000 par jour, un toutes les 43 secondes alors qu'on pouvait penser que le téléphone était ringard !

En second lieu, l'écoute de S.O.S Amitié a une grande spécificité. Elle a cinq contraintes qui apparaissent comme négatives dans sa charte : l'anonymat de l'appelant, l'anonymat de l'écouter, la confidentialité des propos, le non jugement et la non directivité, c'est-à-dire l'absence de conseils.

Ces cinq contraintes associées se révèlent être extraordinairement positives pour la création d'un espace où la parole est totalement libre : pas de contraintes de temps, pas de sujets tabous, confidentialité et anonymat le plus total. Ce sont les conditions nécessaires pour que la parole puisse se libérer totalement !

Cette libre parole va constituer une lueur dans la nuit pour celui qui appelle. Bien entendu, il faut une formation considérable pour être capable d'écouter sans juger, d'entendre sans diriger, de reconforter sans plaindre. Nous travaillons avec 280 psychiatres et psychologues dans le cadre de nos formations initiale et continue. La formation initiale dure entre 60 et 70 heures.

A l'UNPS, où il existe une prévention du suicide, on s'est rendu compte que c'était la plus importante de toutes en terme de durée pour les associations.

Cela ne s'arrête pas là : toutes les trois semaines interviennent des groupes de partage supervisés. Nous ne sommes certainement pas des professionnels mais des bénévoles avec des attitudes de professionnels !

Ceci est reconnu par les pouvoirs publics de deux manières. Nous avons été reconnus d'utilité publique en 1967 et récemment, en 2007, par l'Académie des sciences morales et politiques qui nous a décerné le prix Eugène Salvan, qui récompense des actes de dévouement, de courage et de sauvetage pour l'ensemble de notre action.

Il est vrai que le dévouement des écoutants est évident : ils donnent beaucoup plus que du temps, ils donnent d'eux-mêmes ! Le courage, il en faut pour écouter certains appels. Quant au sauvetage, étant dans la prévention du suicide - notre premier objectif même si ce n'est pas le seul - nous sommes sûrs d'avoir sauvé des vies !

C'est à ce titre que nous avons été reconnus par les pouvoirs publics. Le précédent à recevoir ce prix a été l'équipage de l'Abeille Flandre, pour 25 années de sauvetage en mer d'Iroise ! Nous étions donc bien accompagnés !

Enfin, on peut se poser la question de savoir si cela sert à quelque chose. Est-on utile ? La frustration terrible de l'écoutant, c'est de ne pas savoir qui l'appelle, ce que cela va donner, faute de suivi. J'ai deux réponses à cela...

Tout d'abord, je suis tout à fait sûr que cela sert à quelque chose, comme le prouve l'orientation des appels : si les habitués rappellent, c'est bien qu'ils y ont trouvé quelque chose d'intéressant -sans quoi ils ne rappelleraient pas !

En second lieu, un ami Brésilien m'a récemment raconté une histoire qui se passe au Brésil, où se trouve la plus grande forêt du monde, l'Amazonie et le plus petit oiseau du monde, le colibri.

La forêt brûle et tous les animaux fuient devant l'incendie. Seul un colibri reste au bord de la rivière. Il va chercher une goutte d'eau dans la rivière et la verse sur le feu puis repart et revient la verser sur le feu et ainsi de suite. Un moment plus tard passe un pélican dont le bec est chargé de poissons qu'il a pêchés pour que sa famille puisse survivre. Il voit le colibri, se pose au bord de la rivière et lui dit : « Ne me dis pas que tu crois que tu vas éteindre le feu ! ». « Non, bien sûr, mais j'aurai fait ma part ! ».

Nous sommes des dizaines de milliers d'écoutants à avoir, sur 25 millions d'appels, déversé 25 millions gouttes d'eau pour éteindre les flammes de l'incendie de la souffrance. Même si ce n'est pas suffisant, ce n'est pas rien !

Je voudrais que nous partions tous d'ici plus riches, en ayant envie de faire notre part et d'être de petits colibris !

Merci de votre écoute.

*(Applaudissements).*

[M. Didier Falcand](#) - Merci à tous et bonne soirée !