

Direction de la Jeunesse, de l'Éducation, de la Culture et des Sports

ACTES DU COLLOQUE :

« NEUJ PRO 2014 – 13^{èmes} Rencontres Nationales des Professionnels et Elus de la Jeunesse »

ATELIER 3

Prévenir les situations de mal-être

Intervenants :

Pascal GBAHODE, professeur de mathématiques, référent de l'action médiation

Alexis PRONIEWSKI, formateur et intervenant à Communication non violente

Christine TRONCY, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier

Lucy KENDRICK, directrice d'« Allo écoute ados » 43

Animateur :

Cédric KEMPF, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : J'anime l'atelier pendant ces deux heures. Je suis Cédric Kempf. Je suis là en tant que doctorant en sciences de l'éducation sur des questions d'éducation à la santé. Parallèlement, je m'occupe d'un programme de réussite éducative à la mairie de Cusset. Le thème de l'atelier « Prévenir le mal-être chez les jeunes » est assez ambitieux pour deux heures. On voulait rester modeste et favoriser les échanges. L'idée était de se donner quelques repères, dire ce qu'est le mal-être. Alexis qui est formateur pourra nous aider à avoir ces repères. Le mal-être est une notion très complexe. Quelqu'un me demandait s'il faisait partie de la condition d'adolescent. On pourra en discuter. Ensuite on pourra voir des manières d'aborder ce mal-être. Pascal qui est enseignant nous expliquera l'action qu'il a menée en utilisant la communication non violente. On pourra avoir un exemple d'un dispositif avec lui.

Pascal Gbahode, professeur de mathématiques, référent de l'action médiation : C'est à l'échelle d'un établissement. Cinq autres établissements ont lancé le même dispositif dans le département.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : Là, c'est un dispositif à l'échelle de la région Auvergne avec Christine Troncy qui travaille aux Pupilles de l'enseignement public Allier et Lucy Kendrick sa collègue de la Haute-Loire. Elles vont nous relater leur expérience sur la façon d'aborder le mal-être à l'échelle d'un territoire. On va essayer de trouver quelques repères.

Alexis Proniewski, formateur et intervenant à Communication non violente : Bonjour. J'aime bien l'idée qu'on porte tous le savoir et qu'on est plus intelligent ensemble. Ça dépend de la manière dont on communique. On peut aussi être plus idiot. J'ai envie de parler à partir de l'espace du jeune. J'ai grandi dans un environnement assez privilégié tant sur le plan matériel que sur le plan humain. Mon enfance a été symbolisée par la porte d'entrée de chez moi entre le monde du dehors et le monde du dedans. J'ai vécu assez tôt un choc entre ces deux mondes. Ça a été un déclencheur assez fort dans

mes motivations à travailler dans le milieu socioéducatif. J'avais du mal à trouver ma place à l'école. J'étais plus intéressé par l'aventure avec mes amis, par l'aventure amoureuse avec les filles que je rencontrais. J'ai quitté l'école à 18 ans. Pour moi, l'échappatoire, l'ouverture sur l'avenir a été de rencontrer le milieu de l'animation à 17 ans. J'ai commencé à travailler dans l'animation à 17 ans sur des projets concernant le vivre ensemble et l'éducation à la paix. C'était réparateur pour moi au départ de pouvoir offrir aux jeunes avec lesquels je travaillais ce que j'avais reçu comme l'amour, l'attention, l'espace pour prendre en compte mes besoins, le jeu, l'écoute, l'espace pour s'exprimer. J'ai plongé complètement dans l'animation. J'ai travaillé jusqu'en 2007 essentiellement dans les milieux socioéducatifs comme animateur, comme directeur de centres de vacances et de loisirs et comme conseiller d'insertion sociale et professionnelle. J'ai découvert la communication non violente. Aujourd'hui, je suis formateur en communication non violente. J'ai découvert ça en 1998 quand je faisais de la médiation dans les transports du Havre à l'époque des emplois jeunes. Ça a été une révélation sur le plan personnel dans ma manière d'être en relation avec moi et avec mon entourage, et dans mon travail ça m'a donné des outils concrets dans la manière dont je pouvais vivre les projets sur lesquels je travaillais qui étaient orientés vers le vivre ensemble et l'éducation à la paix. Aujourd'hui, mon travail est de proposer de formation continue aux acteurs sociaux, de l'éducation, donc aux professionnels qui travaillent essentiellement pour les jeunes. Je ne sais pas si j'ai une définition précise du mal-être. Beaucoup de situations procurent du mal-être chez les jeunes. Il peut y avoir des situations familiales, de santé etc. Dans notre échange, je n'ai pas envie de faire beaucoup de constats parce qu'on les connaît. Je préférerais laisser de la place à un échange inspirant. Dans l'idéal, j'aimerais qu'on ressorte de cette salle avec de la motivation chacun dans ses missions, dans sa vie, dans son travail.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : Je passe le relais à Pascal.

Pascal Gbahode, professeur de mathématiques, référent de l'action médiation : Bonjour. Je suis professeur de mathématiques au collège Victor-Hugo à Sarcelles dans le 95. Je suis référent de l'action médiation par les pairs par la communication non violente. Je suis aussi responsable de l'atelier jeux et intervenant dans l'atelier de lutte contre le décrochage scolaire. Et je suis aussi directeur de séjours d'éducation alternative en Auvergne. Je travaille sur le vivre ensemble, l'éducation à la paix. Un exemple fort est de travailler avec les jeunes sans punition ni sanction, mais avec prise de conscience et mesures de réparation, ce qui fait qu'on associe systématiquement le jeune à tout ce qu'on lui propose autant dans l'animation que dans la manière dont on va réparer et évaluer une tension et trouver une solution. Ça permet qu'il soit acteur de son quotidien. On ne choisit pas pour lui, même si on a l'expertise qui nous permet de savoir a priori ce qui est bon pour lui. On n'envoie pas un enfant au coin. Si on lui explique autant pour lui que pour les autres qu'il serait bon de se séparer, il peut y avoir la même action mais qui n'a pas le même effet sur lui. Ça change son sentiment lié à l'action. Dans un cas, il peut vivre du mal-être alors que dans l'autre il y aura de la compréhension et du sens. Très souvent, c'est lui qui propose la mesure qui va venir apaiser ou différer la tension. Ça demande beaucoup d'énergie et de disponibilité intérieure d'où la nécessité d'être au clair sur là où on en est, ce qu'on ressent et voir comment composer avec. En effet, on ne peut pas tout le temps être disponible, heureux et tout supporter. Il y a l'énergie de ce qu'on vit sur le moment. C'est important à intégrer autant dans ce qu'on propose aux jeunes que dans ce qu'on propose à nos collègues. Dans la médiation par les pairs par la communication non violente basée sur la psychologie humaniste, ce qui est important pour moi est d'associer les sentiments et les besoins pour permettre à chacun de savoir où il en est et ce qui explique comment on en est arrivé à la situation et surtout de proposer un outil pas seulement pour résoudre les conflits mais pour travailler sur la communication. A terme, cela va permettre d'assainir l'atmosphère générale parce qu'on va pouvoir anticiper. Quand je dis « on », c'est aussi les jeunes et les élèves eux-mêmes. On va pouvoir intervenir en amont d'une situation qui va devenir violente soit par les mots, soit par les faits. Nos élèves comme les adultes de l'établissement sont formés à la communication non violente. C'est travailler sur l'observation plutôt que l'interprétation, travailler sur le sentiment qui nous habite à un moment donné et savoir d'où il vient, s'il est basé sur un besoin nourri ou non nourri en nous par l'action directe de quelqu'un d'autre qui est un stimulus avant de formuler une demande et mettre en place une situation en accord avec la personne avec qui on est en conflit ou en tension pour tendre vers un consensus qui apaise la situation pour chacun des intervenants. Comme la communication non violente a beaucoup d'applications possibles, il s'avère que la médiation par les pairs, la résolution de conflits entre élèves par les élèves est une des

solutions qu'elle permet. Je préfère dire nos élèves formés à la médiation plutôt qu'élèves médiateurs parce que médiateurs est une responsabilité très lourde à porter. L'élève formé à la médiation ne résout pas les conflits. Il accompagne des protagonistes qui ont envie de trouver une solution apaisée, pacifique qui convienne à chacun. Mais l'élève ne peut pas porter seul la résolution du conflit. C'est développer le savoir être qu'on a tous à travers les différentes actions. J'insiste sur le fait qu'on est tous médiateurs. On a tous cette compétence qu'on utilise plus ou moins en fonction des situations et de notre disponibilité. Je suis là aussi parce que notre action à Sarcelles, même si quatre autres collègues dans le département du Val-d'Oise ont commencé cette action, a été primée en mars dernier aux journées de l'innovation par le prix du public. Nous avons été nommés trois fois. C'est une reconnaissance par l'institution de la capacité qu'on reconnaît chez l'élève en sa qualité d'être humain, il est là parce qu'il est sujet à participer à la vie de son établissement. C'est ce qui est important pour nous. Ce n'est pas d'avoir une grille de sanctions et de punitions. C'est associer l'élève, lui permettre de prendre conscience de la raison des règles, de la raison qui les lui a fait enfreindre et voir ce qu'on fait une fois qu'il a reconnu ceci pour qu'on puisse tous ensemble vivre mieux et avoir, nous, moins de tensions et ne pas porter seuls le climat scolaire. Nous en sommes à la troisième année. La première année : recrutement, deuxième année : recrutement suivi et approfondissement et troisième année la même chose.

Un participant: Comment êtes-vous financés pour cette action ?

Pascal Gbahode, professeur de mathématiques, référent de l'action médiation : Nous avons tapé à toutes les portes possibles pour financer : le conseil général, le C2A2E qui est l'organisme de financement des formations en interne et externe de l'Education nationale qui gère une partie du FSE, fonds européens. Nous avons aussi tablé sur ADP aéroports de Paris qui finance pas mal d'actions dans tous les secteurs où les avions sont gênants entre guillemets. La première année comme il y avait uniquement le recrutement et la formation, les tarifs étaient abordables. On a pu tout couvrir avec les fonds du conseil général qui ne finance que les actions qui touchent les élèves. On forme les élèves d'un côté, les adultes de l'autre avec un temps commun pour créer une vraie cohésion, pour être tous au même niveau de considération, pour créer une solidarité, pour se soutenir les uns les autres. Et le conseil général ne finance que les formations des élèves et des élèves/adultes. Il faut donc un autre financement pour la partie adultes. La première année, nous étions à 2 700 euros. L'an dernier, nous étions à 6 700 euros pour le recrutement et le suivi, la supervision et l'approfondissement de l'équipe formée l'année précédente. Cette année, on a un peu diminué les coûts parce qu'on compte aussi sur les énergies internes pour former et approfondir pour que les adultes volontaires de l'établissement puissent aussi porter une partie du projet. ADP, CUCS, la ville, préfecture, fonds européens et conseil général. Le prix de l'innovation est uniquement honorifique. Il me permet d'être là, d'échanger, de croiser des gens, d'avoir des idées. Mais ce qui permet de financer l'action n'a pas bougé.

Un participant : Pour le chef d'établissement, les enseignants, il y a une perte de pouvoir. Je me suis formé huit jours à Paris à cette action que j'apprécie. Je ne suis pas enseignant. Je n'ai pas pu la mettre en place. Est-ce qu'elle a changé les relations ? Qu'a-t-elle changé dans le pouvoir des adultes qui sont souvent dans une position dominante ?

Alexis Proniewski, formateur et intervenant à Communication non violente : Cette question me permet d'aborder un point important. Les enseignants et la direction ont le choix de participer ou non à la formation. Depuis que je suis arrivé dans l'établissement et que j'ai mis l'action en place, il y a toujours eu un personnel de direction, le principal ou son adjoint, qui a participé à la formation. On permet à chacun de travailler sur la considération mutuelle. On a proposé à tous les membres d'être tutoyés par les élèves et aux élèves de tutoyer les adultes. Certains ont accepté, d'autres pas. Le principal a accepté d'être tutoyé autant par les enseignants que par les élèves. Mon ancien chef d'établissement est actuellement proviseur de vie scolaire auprès du recteur. Il utilise la médiation quand il gère des conflits entre les professeurs et le rectorat. On travaille sur un outil qui permet de fluidifier la communication et d'écouter de qui se passe derrière une action comme un élève qui refuse d'enlever son manteau et qui répond « oh ça va ». On travaille pour accueillir ça, voir ce qu'on en fait et quel message est envoyé par sa maladresse. Tous mes collègues qui ont participé au projet la première année ont fait évoluer leur posture de travail. Par exemple, ils ont tous déplacé leurs tables. Ça à l'air anodin mais dans presque tous les cours, sauf en cours de langue, les tables sont en rang d'oignon. On l'a vécu et on le transporte malgré nous comme si on nous l'imposait. Changer la position des tables est

un énorme travail. Ça demande de se questionner sur ce qu'on veut, sur la façon dont on veut faire travailler les élèves, sur sa place par rapport au savoir. Pour le règlement, si on développe sa qualité de médiation, on a le choix entre le règlement intérieur et la médiation. C'est un « ou » non exclusif. On peut faire les deux. Lorsqu'un élève qui a eu un souci avec un autre élève et qui a été exclu revient au collège, son problème n'est pas réglé et en plus il a été viré. Pour un peu qu'il ait du ressentiment, il a envie de se venger. La médiation permet de l'accueillir à son retour et d'apaiser la raison de son exclusion. En effet, la médiation et le règlement intérieur sont compatibles. Quand on est à l'aise, on n'utilise que l'un des deux. Si c'est assez grave, on peut utiliser les deux. Mes élèves et moi avons empêché une bagarre dans la classe il y a deux jours. Un élève qui a reçu un énième sobriquet sur ses traits physiques s'est mis en colère en disant « je vais la tuer » et s'est levé. Cinq autres élèves l'ont spontanément ceinturé. J'ai fait sortir l'élève qui avait donné le sobriquet et j'ai constaté qu'il y avait un énorme historique derrière ce conflit. J'ai fait sortir l'autre élève de la classe. Le délégué a décidé de gérer la classe avec la porte ouverte pour que je puisse surveiller. J'ai apporté de l'écoute aux deux et on a mis en place une médiation qu'on a commencée dans le couloir. Quand les deux ont été apaisés, je leur ai demandé s'ils étaient d'accord pour finir la médiation dans la classe qui avait été elle aussi prise dans la tourmente. Ils ont accepté. On a fait la médiation avec tous les élèves dans la classe. Comme ils ont tous été concernés par ces petits mots, ils ont tous confirmé que ça ne leur plaisait pas, qu'ils le faisaient par dynamique groupale et qu'ils appréciaient que les choses se terminent comme ça. Ils ont fini en rigolant. Je n'ai fait que 10 minutes de math au lieu de 45. Au cours d'après, ils avaient leur professeure principale qui n'a pas senti la moindre tension en récupérant la classe. Je ne l'ai informée de l'incident qu'après. Même si on a identifié un mal-être bien plus profond que ce qui a émergé dans ce conflit, la classe a retrouvé un climat global qui a permis la poursuite des apprentissages au cours suivant. Tous mes collègues ne fonctionnent pas comme ça. On a tous la possibilité de fonctionner selon là où on en est. Il est important pour nous que chacun puisse fonctionner avec ce qui le met à l'aise, que tous nos fonctionnements soient compatibles et que l'enfant trouve des repères. C'est aussi violent pour moi d'entendre un collègue demander de virer un élève dès qu'il y a un souci que pour eux si je leur demande d'écouter un élève qui dit des mots qui dérangent parce que derrière il y a un message qu'ils devraient entendre au lieu de faire son cours. Il faut trouver une harmonie et quelque chose qui permet à chacun de s'y retrouver par rapport à son propre fonctionnement. On progresse.

Olivier Proust, éducateur de rue : J'ai besoin d'information sur la communication non violente. Qu'est-ce qu'on entend par communication non violente ? Les espaces de médiation en font-ils partie ? Comment peut-on clarifier cette communication ?

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : Comme Alexis est professeur certifié en communication non violente, je propose que ce soit lui qui réponde à la question.

Alexis Proniewski, formateur et intervenant à Communication non violente : C'est une marque déposée. Ce processus a été créé dans les années soixante par Marshall Rosenberg qui était docteur en psychologie clinique, qui a quitté la psychologie clinique pour s'orienter vers des courants de psychologie humaniste. C'est Carl Rogers, l'écoute active, l'écoute centrée sur la personne. C'est une approche qui prend en compte l'être humain dans sa dimension globale. L'intention de la communication non violente est de créer une qualité de lien, de relation basés sur l'authenticité et la bienveillance. C'est voir que, quoi qu'on fasse et quoi qu'on dise à n'importe quel moment, on est en train d'essayer de satisfaire un besoin. On n'y arrive pas toujours ou on le fait de manière maladroite ou tragique. Mais à chaque instant, vous en étant là aujourd'hui, moi en parlant, on est en train d'essayer de satisfaire des besoins. C'est mettre de la conscience sur nos motivations et nos aspirations fondamentales. Mettre de la conscience sur nos motivations et nos besoins nous permet de trouver par la suite des stratégies qui prennent mieux en compte nos besoins et ceux des autres. Ce processus est basé sur la conscience des besoins et sur l'empathie, c'est-à-dire notre capacité à nous mettre en lien avec nos émotions qui est encore assez limitée même si elle se développe. Culturellement jusqu'à maintenant quand on vit des choses désagréables, on essaye de tout faire pour ne pas le sentir. On a envie que ça aille mieux, c'est humain. Dans beaucoup de situations, on met de côté les émotions désagréables. Tout ce qui ne s'exprime pas s'imprime. C'est développer notre capacité à entrer en lien avec notre intériorité pour y mettre de la conscience. Il est plus facile d'agir quand on a conscience de ce qui est en jeu pour nous dans les situations. On va développer la capacité d'empathie pour

soi-même et dans son rapport avec l'autre. Quand un jeune me dit « ta gueule », il me fait passer un message. Il m'exprime des sentiments et des besoins dans un langage qu'il connaît. Pour nous, c'est pareil. Quand je dis à un enfant qu'il est perturbateur, je lui parle de mes sentiments et de mes besoins dans un langage que je connais, qui est assez jugeant et réducteur. Ça n'aide pas la communication. Ça donne assez peu d'informations sur ce qui se passe pour moi quand je dis à l'autre ce qui ne va pas chez lui. Et ça ne me permet pas de comprendre les motivations de l'autre. C'est un langage ou une manière de communiquer qui va nous aider à nous comprendre et à comprendre les aspirations et les motivations de chacun dans les situations qu'on rencontre.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : Vis-à-vis des jeunes que vous rencontrez l'un et l'autre, comment ce que tu viens d'exprimer peut-il se traduire ? J'ai entendu ça en tant qu'adulte. Pour un jeune dans une situation un peu compliquée, voire de mal-être, comment cela peut-il se passer de son point de vue dans le processus que tu viens d'expliquer ? Est-ce une étape à passer, un flot d'échanges en continu ?

Pascal Gbahode, professeur de mathématiques, référent de l'action médiation : Dans ma salle, j'ai affiché au mur des émoticônes qui correspondent aux sentiments principaux. J'ai écrit ensuite « parce que j'ai besoin de » et j'ai ensuite des images qui correspondent aux besoins. Quand je sens qu'un élève est renfermé, je lui demande comment il se sent. S'il répond normal, je lui demande de regarder le mur et de trouver le sentiment qui correspond dans l'intelligence émotionnelle à ce qu'il vient de dire. Il va s'écouter et prendre du temps pour lui. S'il est en colère parce qu'un autre lui a pris son stylo, il va répondre qu'il a besoin de considération pour son matériel. Il part de sa colère parce que l'autre a fait quelque chose pour arriver à sa colère parce que son besoin n'est pas assouvi. Il y a un transfert de responsabilité. Il reprend la partie qui lui appartient. Le conditionnement qu'on a à exprimer ou ne pas exprimer nos émotions grandit au fur et à mesure que nous vieillissons. Plus l'enfant est jeune et moins il est sujet à ça. Pour les bébés, les primaires, c'est beaucoup plus rapide de retrouver ce fonctionnement naturel que pour un adulte qui a été en société depuis 45 ans et qui maîtrise tous les codes des sociétés qu'il croise au quotidien. L'adolescent qui est de passage entre l'enfant et l'adulte, qui remet tout en question parce que plus rien n'est logique, il a changé tous ses repères, est dans cette remise en question permanente. Il est très spontané. Pour lui, c'est presque naturel d'accéder à un autre moyen de communication qui lui permet de trouver l'écoute et la considération chez l'adulte qui est habituellement dominant. Il y a des formations en communication non violente en général pour les adultes. De mon expérience, pour les enfants c'est plutôt au cours d'actions du type formation dans l'établissement scolaire, séjours alternatifs dans lesquels l'outil est mêlé à la manière dont on va les considérer dans leur quotidien dans ces actions-là.

Alexis Proniewski, formateur et intervenant à Communication non violente : Sur le mal-être chez les jeunes, je me dis plusieurs choses. Dans notre approche, on intervient d'une manière assez conventionnelle, c'est-à-dire qu'on va traiter les symptômes et assez peu s'attacher aux causes du mal-être. Le spectre du mal-être est très large. Au niveau psychosocial, je me demande si le monde dans lequel vivent ces jeunes est inspirant pour eux. Ce monde leur permet-il de trouver des espaces ressources pour être accompagnés et aller dans le sens de leurs aspirations ? Je ne vois pas beaucoup de réponses très réjouissantes. Nous, adultes, sommes-nous inspirants pour les jeunes ? J'ai pris ce parti dans mon travail de former beaucoup de jeunes dans des séjours, dans des stages spécifiques pour des jeunes. Mais après, ces jeunes retrouvent les codes de l'environnement dans lequel ils grandissent. Je prends des jeunes qui vivent une expérience fondatrice pour certains d'entre eux et ils retournent dans un environnement qui n'a pas bougé. Je ne suis pas toujours rassuré par l'impact que ça peut avoir. Mon parti pris aujourd'hui est de travailler avec l'environnement du jeune. Je pars du principe qu'on n'éduque pas un enfant. Un enfant s'éduque, apprend par imprégnation en fonction de l'environnement dans lequel il grandit. J'ai envie de mettre mon attention sur l'environnement et de travailler avec les adultes qui travaillent avec les jeunes et de favoriser un environnement qui permette aux jeunes de s'imprégner. Plutôt que de leur enseigner quelque chose, qu'ils s'imprègnent de leurs relations avec les adultes et avec l'environnement qui les entoure.

Virginie Lapalus, conseillère municipale, mairie de Meythet, Haute-Savoie : Je suis animatrice de profession. J'ai assisté hier à un débat sur la coéducation, la place de la famille. Quand vous parlez d'environnement, je pense que vous pensez aussi à la famille et à l'environnement extérieur. La famille

est très importante par la culture, la religion etc. Tout part de là dans la vie d'un jeune et son éducation. Hier dans la rencontre, Maryse Charmet a présenté la réalisation de son projet dans une école primaire qui inclut la famille dans le projet d'école. Il y a un temps pendant l'heure scolaire de partage avec les mamans et les papas pour qu'ils voient comment leur enfant se comporte à l'école. Ils ont des partages avec les enfants, les éducateurs, les enseignants. Cette base est très importante parce que ça commence dès l'école maternelle.

Alexis Proniewski, formateur et intervenant à Communication non violente : Je demandais si nous étions inspirants. Il suffit d'allumer la télé pour voir notre manière de communiquer en tant qu'adultes dans le monde. Ça fait sens pour moi de mettre en place projets comme la médiation par les pairs dans les établissements. On est en train de changer de paradigme en nous impliquant nous-mêmes. Il y a ce qu'on peut faire avec les jeunes et ce que nous pouvons faire nous. Concernant ce changement de paradigme, je peux vous parler d'une expérience que j'ai vécue avec une équipe. On est intervenu pendant deux ans à Blois dans huit écoles primaires et deux collèges sur la prévention du harcèlement. Au départ les équipes éducatives veulent des outils pour les jeunes. La première année, la seule chose qu'on a faite est de passer du temps avec les enseignants pour travailler sur leur manière de communiquer, de mettre de la conscience dans la manière de communiquer entre eux et d'installer un climat dans l'équipe qui soutienne le bien-être des personnes. Il faut que la relation dans les équipes soit un espace de ressources, un espace pour prévenir les conflits, un espace pour se dire les choses avec authenticité. Cette approche a été assez nouvelle. Avant de faire des choses pour les jeunes, c'est un retour à soi. Après, on verra comment installer une ambiance de classe favorable aux apprentissages, au bien vivre ensemble et qui prévienne les situations de harcèlement parce qu'il y a du dialogue, de la médiation. On a aussi intégré les parents dans la démarche. On leur a proposé des ateliers pendant les deux ans pour qu'ils puissent aussi venir avec leur réalité et les difficultés qu'ils rencontrent dans l'éducation de leurs enfants.

Un participant: Je voulais intervenir sur la pris en charge globale et le travail sur l'environnement. J'ai des jeunes qui sont en grande difficulté, en grande précarité. Pouvoir les sortir une semaine en faisant un camp permet de souffler. Pour l'environnement, vous pouvez travailler avec la maman. Mais quand elle doit gérer les factures qu'elle ne peut pas payer, l'école où son enfant fait n'importe quoi, se fait virer, le père maltraitant qui est emprisonné, on a beaucoup de limites. C'est important pour les jeunes de pouvoir sortir pendant des moments même très courts. L'école ne peut pas intervenir dans les familles. Même si on a envie de tout changer, on a des limites.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : Dans ce que vous venez de relater, vous pouvez surtout travailler avec un ou plusieurs jeunes quand vous pouvez les extraire pendant un temps de leur environnement quotidien.

Le participant : Notre démarche est particulière. On va vers les jeunes parce qu'on est éducateurs de rue. Les jeunes n'ont aucune obligation de venir nous voir. Le respect, la confiance se mettent en place après. On travaille sur leur environnement, avec l'école, les familles. Mais les retirer de ce contexte, pouvoir partir au bord de la mer avec un temps privilégié avec eux leur fait énormément de bien. Deux ou trois mois après, on travaille sur le souvenir. Mais c'est une goutte d'eau dans toutes leurs préoccupations. C'est compliqué.

Pascal Gbahode, professeur de mathématiques, référent de l'action médiation : La première chose est de faire le point sur tout ce qu'on met en place malgré les lourdeurs administratives. On se rend compte alors qu'il y a pas mal de choses positives. Il faut célébrer tout ce qu'on arrive à faire. Avec le jeune, c'est pareil. Tout à l'heure, Alexis disait qu'il espérait être une graine qui pouvait être arrosée. Très souvent, il suffit que le jeune ait un souvenir bienveillant d'un adulte auquel il puisse se référer pour qu'il change quelque chose et qu'il ait envie de prendre soin de lui. On aimerait que notre administration entende davantage ce qu'on a à proposer. On a de bonnes idées, on aimerait mutualiser, on aimerait être plus efficace. Parfois il y a des lourdeurs administratives. Parfois ils n'entendent pas les choses de la même façon. Parfois il y a un changement de direction et tout est remis en question. Si on commence par célébrer, voir ce qui est positif dans ce qu'on fait et ce que ça peut apporter, déjà ça renouvelle notre énergie pour continuer. Avec le jeune, c'est pareil. On renvoie très souvent à un jeune en échec scolaire qu'il est nul. Pour moi, le nul n'existe pas. On est tous intelligents.

On n'a pas la même forme pour l'exprimer. Pour certains, ça passe par les résultats scolaires pour d'autres non. Un enfant fort au jeu fait appel à des qualités, des compétences qui sont les mêmes qu'à l'école. Si on arrive à le valoriser, à l'accompagner dans l'identification de ce qu'il sait faire en toutes circonstances, même au foot, même dans sa capacité d'intelligence interpersonnelle, à l'aider à prendre confiance en lui et à se rendre compte qu'il peut mettre ses compétences en place pour se former, acquérir un diplôme, se projeter, c'est déjà positif et il va s'en servir à un moment donné. En effet, on est là pour l'aider, mais on ne peut pas faire les choses à sa place. Il faut lui apporter de la bienveillance et un regard épuré d'interprétations pour lui permettre de prendre soin de sa vie. Il y a deux types de repères. Il y a l'adulte inspirant. Mais il y a aussi les choses non inspirantes qui vont être un repère pour qu'il n'ait pas du tout envie de vivre ça en tant qu'adulte. Si son cadre familial est catastrophique, il sait déjà qu'il va mettre de l'énergie pour ne jamais reproduire ça adulte. Tout sert de repère. Est-ce que ce sera un repère inspirant ou un repère dont on veut s'éloigner ? Il faut faire la différence. Pour moi, qu'il soit en mal-être ou pas, qu'il soit en échec ou pas, qu'il refuse l'aide qu'on veut lui apporter, il l'entend et il l'imprègne même s'il ne le gère pas sur le moment.

Julien Cornut, responsable des équipes périscolaires, ville de Voiron : Qui décide ces initiatives ? En tant que collectivité, je suis légitime, mais il faut que les enseignants soient volontaires. Je ne pourrai pas leur imposer un truc. Quel est l'élément déclencheur qui permet d'engager des dispositifs ? J'ai compris que vous avez mis en place le projet et que vous êtes allé chercher plein d'autres partenaires y compris pour financer. Pour moi, c'est un peu le contraire. Je peux trouver trois sous pour financer quelque chose, mais j'aimerais qu'on me fasse la demande. Comment lancer ça et le faire vivre ?

Alexis Proniewski, formateur et intervenant à Communication non violente : Tous ces projets de communication non violente se font dans une démarche volontaire. Ce serait un contresens complet d'imposer la communication non violente. Avec nos rêves de paix, on peut faire aussi beaucoup de dégâts. On y met une vigilance particulière. Parfois, c'est une question de personne. Par exemple, le projet de Blois a été mis en place par Catherine Schneider, une collègue qui est la coordinatrice éducation de notre réseau de communication non violente. Elle a trouvé des ressources. Ça s'est fait dans un diocèse, dans huit écoles et deux collèges privés. Le diocèse travaillait depuis plusieurs années déjà sur la thématique de la relation. Le terreau et les conditions étaient favorables au départ. Il y a eu une démarche stratégique de sensibilisation pour présenter un projet. Toutes les personnes qui avaient envie de s'y inscrire y allaient volontairement. C'est une histoire de personnes qui sont à l'initiative. On propose et ça se fait ou pas. Il y a plusieurs portes d'entrée pour la mise en œuvre de projets. Dans certains cas, on est appelé par des lycées ou des collèges parce qu'il y a le feu et qu'on veut gérer la crise. C'est une première approche. On part du mal-être et on voit ce qu'on peut mettre en place pour résoudre les situations qui posent problème. Une autre porte d'entrée est celle de grandes universités dans le monde aujourd'hui. Il y a Harvard, Oxford, des grands clubs de foot Arsenal, l'Olympic Lyonnais. Il y a des écoles en Suisse qui recherchent l'excellence et qui proposent des programmes de communication non violente, de méditation de pleine conscience. On en entend beaucoup parler en ce moment avec les recherches sur les neurosciences, ce qui permet de favoriser la concertation, l'attention, la disponibilité pour les apprentissages. Des gens s'intéressent à ces approches et à ces outils dans une optique d'excellence et de performance et de mieux être même si la qualité de vie est déjà meilleure que dans certains autres endroits.

Un participant: Vous venez de répondre en partie à ma question. Vous avez beaucoup parlé des établissements scolaires. Avez-vous pu mettre en œuvre la communication non violente pour des groupes de jeunes adultes avec les missions locales ?

Alexis Proniewski, formateur et intervenant à Communication non violente : On a un réseau de formateurs en France. La communication non violente s'est implantée dans une soixantaine de pays. Ce mouvement prend de l'ampleur. J'ai des collègues qui travaillent exclusivement dans le milieu de l'entreprise, par exemple sur le management, le collaboratif. Des gens utilisent cette approche dans un cadre thérapeutique. Une de mes collègues cardiologue travaille beaucoup dans le milieu de la santé, sur la relation dans les équipes et sur la relation soignant/soigné. Je travaille dans le milieu socioéducatif et sportif. J'ai animé des séjours spécifiques pour des jeunes comme le fait encore Pascal aujourd'hui, pour des ados, moins pour des jeunes adultes. Je réfléchis avec un collègue pour faire quelque chose avec des 18/25 ans parce qu'il y a aussi des besoins.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : J'ai entendu beaucoup d'éléments sur la communication qui est prégnante quand on essaye de travailler le mal-être. J'ai entendu qu'aller auprès des jeunes ne se fait pas sans avoir auparavant travaillé sur soi-même et sur l'environnement.

Emmanuelle Griffon, mairie de Trappes : Je connais des partenaires de la communication non violente. Je travaille à Trappes depuis de nombreuses années. Je voulais apporter un témoignage sur l'environnement familial. J'ai dirigé pendant une douzaine d'années un centre socioculturel atypique. Nous ne l'avons ouvert qu'en 2000 alors que les services enfance, jeunesse existaient. On ne s'occupait que des familles. Evidemment, la cellule familiale directe est très importante quand il y a un mal-être. Depuis quatre ans, je dirige une structure jeunesse 11/17 ans. Quand on sent un mal-être ou qu'un jeune vient nous le dire, on a mis en place à Trappes des équipes pluridisciplinaires, des EAP qui sont des équipes d'appui aux professionnels. On n'a pas tous la même formation et quelque fois on ne sait pas comment régler une situation. On le fait toujours avec l'accord de la famille. Si nous avons besoin de parler entre professionnels d'un souci pour un jeune, on en parle toujours à la famille. On lui demande si elle veut qu'on en parle à des professionnels. Nos équipes sont vraiment pluridisciplinaires. Il peut y avoir nous, l'école, le collège, l'ASE, la PJJ. Je peux venir exposer la situation d'un jeune. On va essayer de détricoter la situation. L'un des professionnels va proposer de prendre la situation en charge parce qu'il sera davantage concerné. Il est important qu'il y ait également de la solidarité entre professionnels de divers horizons. En effet, on n'a pas réponse à tout. Je reviens à ce que disait Pascal sur la considération du jeune. Quand un jeune a fait une connerie, je lui dis toujours que c'est ce qu'il a fait qui m'a gênée, que ce n'est pas lui qui me gêne.

Pascal Gbahode, professeur de mathématiques, référent de l'action médiation : La manière dont la ville de Trappes réussit à travailler avec les écoles et les collèges au point que la ville arrive même à intervenir dans les collèges m'impressionne. En effet, on sait que l'Education nationale est globalement hermétique. Le travail à Trappes a été approfondi. Les ateliers se passent autant dans les structures de la ville que dans les collèges.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : Il y a aussi un travail sur l'environnement, les lieux de vie que les jeunes traversent. Vous travaillez dessus en amont.

Emmanuelle Griffon, mairie de Trappes : Tous les professionnels ont su se réunir autour d'une situation. On est là pour le jeune et pour le sortir de sa situation, voire de la famille. En effet, parfois le mal-être du jeune vient de quelque chose qui ne va pas dans la famille. Dès lors qu'une AS va nous dire au cours de la réunion qu'elle connaît cette famille, on va prendre en charge des choses. Ça ne veut pas dire que le mal-être s'en va. Mais au moins des situations s'apaisent.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : Christine va nous présenter le dispositif « Allo écoute ado ». Il s'agit là aussi de mal-être.

Christine Troncy, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier : Je suis issue du secteur de l'animation. J'ai un parcours atypique. J'ai démarré dans l'animation de centres de loisirs pour les ados. J'ai travaillé dans diverses associations, des collectivités auprès d'enfants de 0 à 25 ans aussi bien dans l'animation que dans l'éducation spécialisée comme éducatrice en foyer d'accueil d'urgence, comme éducatrice de rue. Cela m'a permis d'avoir une réflexion sur le mal-être des jeunes. J'ai travaillé en milieu rural pendant une dizaine d'années et ensuite dans les quartiers prioritaires des villes et auprès des adultes SDF en centre-ville. J'ai côtoyé beaucoup de publics en mal-être. J'ai constaté qu'il y avait une posture à avoir en tant qu'adulte auprès de ces publics pour accueillir ce mal-être et ne pas en générer plus et être à l'écoute. « Allo écoute ado » est un dispositif d'écoute. Souvent, les ados n'ont pas d'espace pour exprimer leur mal-être ou pas de personne dans leur quotidien à qui exprimer tous leurs questionnements. Ce dispositif répond vraiment à leur besoin d'écoute. Depuis une dizaine d'années, il y a dans l'Allier un groupe départemental de prévention du suicide avec différents acteurs comme les missions locales, des psychologues, la mutualité française, les FJT, les PEP. Ce groupe se réunit ponctuellement pour essayer de mettre en place des actions face au taux alarmant de suicides dans l'Allier et en Auvergne. On est

6% au-dessus de la moyenne nationale du taux de suicides en France aussi bien chez les jeunes que chez les personnes âgées. Le groupe départemental a cherché des réponses au mal-être des jeunes notamment dans la crise suicidaire. Il s'est rapproché du dispositif « Allo écoute ado » créé en 99 en Haute-Loire par les PEP 43. Ce dispositif a plusieurs faces. C'est un service téléphonique d'écoute, un site internet, un forum public et un forum privé, des ateliers de prévention en milieu scolaire et des actions de prévention du suicide. La base du service « Allo écoute ado » est une plate-forme d'écoute avec deux écoutants formés à l'écoute des jeunes. L'un est psychologue de formation et l'autre a suivi la formation de prévention du suicide des jeunes. On voit dans les appels téléphoniques que le mal-être des jeunes s'exprime dans différents domaines. Ça peut concerner la scolarité, le travail, des idées noires, des relations entre eux, avec les adultes. Ils cherchent une réponse qu'ils ne peuvent pas avoir dans leur quotidien. Ça peut concerner la sexualité, les addictions, le corps, la santé, l'alimentation, ce qu'ils peuvent voir dans les magazines, dans la télé-réalité. Les écoutants ne sont pas là pour apporter des réponses, mais pour aider le jeune à trouver ses propres réponses ou à aller dans des structures adaptées pour trouver une réponse adaptée. En effet, l'écoutant n'a pas une formation pour répondre dans tous les domaines de questionnement du jeune. L'écoutant oriente vers des psychologues des missions locales, vers les CIO, les missions locales, le planning familial, des organismes de formation, la MDPH, les centres médico-psychologiques, les MDA qui sont des relais très importants pour le service « Allo écoute ado », les centres de dépistage. On essaie d'orienter les jeunes vers les dispositifs ou les personnes. On oriente aussi vers les assistantes sociales de secteur, scolaires ou vers les infirmières scolaires qui sont des relais pour nous aussi. En effet, on travaille avec le réseau des assistantes sociales scolaires et des infirmières scolaires pour la prévention du suicide. On les oriente vers des enseignants, des médecins, des psychologues. On essaie de répondre aux jeunes au plus près. Le site internet d'« Allo écoute ado » comporte trois parties différentes. Il y a le site par lui-même avec des pages d'information sur des thématiques particulières. Quand les écoutants font remarquer qu'il y a une forte demande des jeunes sur une thématique, ils font appel à des spécialistes pour créer une page pour répondre de façon générale à cette thématique. Ça peut concerner l'alimentation, les addictions, la sexualité. Il y a aussi les forums publics et privés. Dans le forum public, toutes les questions des jeunes sont anonymes. Au téléphone ou sur internet, le service pratique l'anonymat. C'est très important pour le jeune. Dans le forum public, on trouve les questions dont la réponse peut concerner un grand nombre de jeunes. Le forum privé répond aux questions particulières des jeunes. Ce sont les écoutants qui répondent aussi dans les forums. On a des appels et des visites de forums de France mais aussi de l'international. Beaucoup de pays consultent notre site internet comme le Canada, la Belgique, la Tunisie, le Maroc, l'Algérie ou les Etats-Unis. « Allo écoute ado » rayonne dans le monde. « Allo écoute ado » organise aussi des ateliers de prévention dans les établissements scolaires. Je vais laisser Lucy en parler parce qu'il n'y en a pas encore dans l'Allier, mais il y en a beaucoup dans le 43.

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : Bonjour à tous. Je suis directrice d'« Allo écoute ado ». Je fais partie des PEP 43. Je travaille avec Christine sur ce dispositif. Pour les ateliers de prévention, on est souvent sollicité par des chefs d'établissement soit pour éteindre le feu, soit pour avancer sur des sujets un peu délicats. On rencontre le chef d'établissement, le CPE, l'infirmière. On fait des ateliers de prévention sur mesure. Notre spécialité entre guillemets est l'éducation à la santé mentale positive. Il s'agit d'identifier le bien-être, le mal-être. On ne part pas directement sur le suicide. On fait les choses avec délicatesse. C'est du second degré. On travaille avec des lycées agricoles en Auvergne sur des journées santé où les jeunes peuvent venir voir ce qu'on fait ou sur des ateliers de prévention. Les lycées agricoles ont la particularité d'accueillir des jeunes souvent très loin de chez eux qui sont en internat pour la première fois. On a une partie très rurale en Auvergne. Les PEP sont dans l'inclusion. A « Allo écoute ado », on travaille sur les 11/25 ans. On se rend compte que de jeunes adultes sont vraiment en difficulté. Leurs problématiques sont souvent enchevêtrées. On connaît bien notre rôle. On est là en tant que maillon. On est là pour l'écoute, le conseil, l'orientation, mais à aucun moment on est centre de soins. C'est peut-être pour ça que ça fonctionne. C'est une petite équipe soudée. Ça tourne d'une façon simple mais efficace. On essaye de travailler au niveau national. Ça me fait très plaisir de rencontrer des gens de partout en France, de créer des ponts et de communiquer avec vous. La différence avec « Fil santé jeunes » est le financement. On n'a aucun financement pérenne pour « Allo écoute ado ». On a une vingtaine de financeurs qu'il faut aller chercher tous les ans. Il faut aussi que les jeunes sachent que le service existe. Christine fait un gros travail dans l'Allier et moi en Haute-Loire pour communiquer auprès des jeunes. On essaye d'innover, de les surprendre. On va lancer une opération avec des serviettes de table « Allo écoute ado ». On va travailler avec les forains. Il y a une fête foraine pendant un mois au Puy-en-Velay. On travaillera avec les forains afin de distribuer

ces serviettes de table. Ça sera peut-être une piqûre de rappel. Ils découvriront peut-être notre service. Ça peut être pour un copain, un cousin. Comme il y a beaucoup d'informations dans notre société, il s'agit de faire des piqûres de rappel pour dire qu'on est là pour eux. Certains nous laissent un message et six mois après nous remercient. Pour d'autres, il y a encore besoin d'aide. C'est simple et ça fonctionne. On est un petit maillon pour aider les jeunes sur le sujet du mal-être.

Christine Troncy, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier : Dans la prévention du suicide, il y a des formations. L'année dernière, un groupe de formation de formateurs s'est remis en place pour avoir des personnes relais dans les quatre départements d'Auvergne pour sensibiliser les adultes qui travaillent auprès d'adolescents au dépistage de la crise suicidaire. Ces formations sont mises en place en partenariat avec l'association Aramis, le service d'addictologie du Puy-en-Velay, l'unité passage de Clermont. Cette formation est faite par des professionnels formés sur cette thématique. L'objectif est de former de plus en plus de personnes sur le territoire qui soient sensibles, qui sachent repérer le mal-être des jeunes et qui prennent le relais dans l'appel téléphonique, l'orientation, l'écoute. Le mal-être des ados est aussi le mal-être des parents. « Allo écoute parents » a été mis en place en décembre 2013 en Haute-Loire uniquement. En effet, dans les appels téléphoniques sur la ligne « Allo écoute ado », il y avait 25% de parents qui appelaient pour leurs enfants. Grâce à un partenariat dans le 43, il a pu y avoir une ligne spécifique pour répondre aux parents.

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : Les écoutants sont habitués à gérer ces deux populations en même temps.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : J'ai travaillé il y a quelques années dans un service de téléphonie sociale. Y a-t-il des jeunes qui utilisent ce service de manière chronique ? Dans le service de téléphonie sociale où je travaillais, on avait nos habitués.

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : C'est à la marge. On a un petit groupe d'habitués comme dans un bar ou un pub.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : Est-ce plutôt des appels uniques ? Ou deux fois, trois fois ?

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : Ça dépend de leur problématique. On a deux supports très différents. Entre le téléphone et le forum, les problématiques sont souvent très différentes. Il peut s'établir un vrai dialogue le temps que le jeune trouve la réponse qu'il ou elle cherche. Sur le forum, la hausse d'activité a été de 100% dans l'année 2013 parce qu'il répond vraiment à leurs besoins de s'exprimer. Quand on dit que les jeunes ne savent pas bien écrire, ce n'est pas vrai. Ils savent très bien s'exprimer. Au téléphone, ils veulent une réponse tout de suite. Avec le forum, il y a une distance, le temps de la réflexion.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : Les jeunes dont vous recevez les appels parlent-ils pour la première fois des situations dans lesquelles ils sont englués ou ont-ils déjà pu en parler ?

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : Souvent, ils appellent parce qu'ils ont une question gênante qu'ils n'arrivent pas à exprimer en famille, ni auprès des amis ou de l'infirmière scolaire. Ils sont dans une sorte d'isolement. Ils ne savent plus vers qui aller.

Christine Troncy, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier : Parfois, il n'y a pas qu'une seule situation qui génère du mal-être chez le jeune. Et il n'arrive pas à identifier son mal-être. Après être passé par l'appel téléphonique, ça va être plus facile pour lui. C'est un tout. Il y a des soucis à la maison, après avec les copains et l'école. Il ne sait plus vers qui se tourner. L'appel permet de décrypter et d'identifier un peu plus ce qui génère du mal-être. Il y a aussi un gros travail à faire auprès des adultes. On met en place tous les deux ans, parce que je n'arrive pas à avoir des financements tous les ans, du théâtre forum sur la prévention du suicide. On en aura un en décembre ou janvier. C'est une question qui fait peur aux adultes. Quand je vais dans les

établissements scolaires pour annoncer un théâtre forum sur le suicide, on me dit qu'il ne faut pas mettre le mot suicide. L'adulte se sent démuné. On ne sait pas comment accueillir ce que renvoie le jeune.

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : Notre produit est made in France implanté en Haute-Loire. Le dispositif de terrain, les actions sont transcrites dans l'Allier par les PEP 03, par Christine Troncy. Ça correspond aux besoins de son territoire. C'est l'avantage du réseau PEP. Christine a toute liberté pour faire ce qu'elle veut sur son territoire. D'avoir le site internet et d'exister depuis 99 font que c'est national.

Un participant : Voulez-vous dire qu'un gamin d'une autre région peut appeler le service ?

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : Oui. On avait un numéro vert au départ gratuit depuis un téléphone fixe. Et avec la montée des téléphones portables, j'ai mis en place un numéro de portable quand je suis arrivée dans le service il y a deux ans.

Christine Troncy, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier : Même si on a essentiellement des financements qui viennent de l'Allier et de l'Auvergne, on ne refusera pas l'appel d'un jeune d'une autre région.

Un participant : Il est dommage que ce que vous avez mis en place ne puisse pas irriguer d'autres régions.

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : Vous êtes la réponse à mes prières.

Un participant : Vous avez fait référence à « Fil santé jeunes » qui propose exactement la même chose et qui est national. Je comprends très bien l'intérêt des actions que vous menez sur le terrain. En revanche en ces temps de crise économique, j'ai un peu de mal à comprendre le plus de votre service d'écoute et de forum par rapport à un service qui est déjà financé par les pouvoirs publics et gratuit pour les jeunes, qui est accessible pour eux de 9 heures à 23 heures. Vous avez du mal à trouver des financements et je le comprends. Mais est-ce là-dessus que vous devez porter vos efforts ? L'offre de proximité, les interventions de terrain ne seraient-elles pas plus utiles ?

Christine Troncy, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier : C'est un tout. Ce qui nous différencie de « Fil santé jeunes », c'est que nous faisons un travail de territoire. « Allo écoute ados » n'est pas isolé. Ce n'est pas seulement un service d'écoute et un site internet, c'est un travail en partenariat avec l'ARS, les psychologues, les pédopsychiatres, tous les acteurs du territoire qui sont sensibles à cette question pour mener non seulement des actions de terrain mais aussi répondre à quelque chose de plus général.

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : Il est important de dire qu'on est en Haute-Loire et que cette information ne filtre pas suffisamment pour les jeunes. Ils ont peut-être une petite carte qui leur dit que « Fil santé jeunes » existe. Mais quand ils ont un problème, ils ne se rappellent pas cette petite carte. Par contre, ils se rappellent qu'ils ont vu une affiche à la pharmacie, à la boulangerie. C'est ce qui fait que ça fonctionne. Je n'ai pas de difficultés à trouver des financements parce que c'est reconnu que ça fonctionne. « Fil santé jeunes » est très efficace. Mais ça devrait être pour toute la France et sa communication sur le terrain n'est pas connue. S'il suffit que je distribue les serviettes de table « Allo écoute ado » dans la cantine scolaire du lycée d'à-côté pour qu'un jeune ne se suicide pas, je suis ravie. Je reste dans l'idée qu'on est là pour nos jeunes dans notre territoire. C'est à une petite échelle.

Un participant : Quand des jeunes vont très mal, appellent-ils ? Et une fois qu'ils ont appelé, quel relais avons-nous vers l'extérieur ? Vous avez parlé de communication bienveillante. Si on n'est pas en tête à tête avec l'adulte, si le médiateur est le téléphone ou le forum, on perd quelque chose dans la relation humaine. Ça reste un appel. Il existe des territoires comme à Clermont où on peut écouter les jeunes. Mais dans l'Allier, ça n'existe pas. Je parle de lieux pour recevoir des jeunes qui ne passeront pas par l'appel quand ils vont très mal. Ceux qui vont bien ne vont pas appeler, mais s'ils avaient un

lieu d'écoute ça pourrait être un complément. Il manque quelque chose dans la relation humaine quand on ne se rencontre pas.

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : Si un jeune qui veut se suicider le soir même nous appelle, la formation de nos écoutants leur permet de faire en sorte qu'il ne se suicide pas tout de suite. Ils essayent de le tenir, de lui donner une lumière d'espoir qui le raccroche à la vie. J'ai un exemple en tête. Le fait de travailler en réseau pour le repérage et la prise en charge de la crise suicidaire en Auvergne nous permet de savoir où la personne peut aller ou peut appeler. Par exemple, on peut appeler tout de suite un psychiatre du centre hospitalier de Clermont pour venir en aide à un jeune qui nous a appelés. Ces choses sont très concrètes et elles fonctionnent.

Christine Troncy, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier : La mobilité des jeunes est difficile. Ils ne peuvent pas toujours se déplacer vers les lieux existants. Il y en a peu dans l'Allier. La maison des ados est à Montluçon.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : Au sein du pôle mère enfant.

Christine Troncy, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier : Ça peut être compliqué. Tous les acteurs de terrain, tous les éducateurs de rue sont des relais. Si le jeune n'a personne autour de lui, il vaut mieux qu'il soit tout seul au bout du fil avec quelqu'un même s'il ne le connaît pas. Dans les ateliers ou les lieux de manifestation, cela permet au jeune de se dire qu'il peut s'exprimer, que ce sujet n'est pas tabou. Je fais une intervention au moins une fois par an dans les établissements scolaires de l'Allier. Quand on demande aux jeunes après le théâtre forum vers quels adultes ils iraient, ils répondent qu'avec les adultes ce n'est pas possible. Si on en parle, ils reconnaissent qu'ils pourraient aller voir un prof ou la maman d'un copain ou quelqu'un des services sociaux. Au départ, leur réflexe est de dire non. Au-delà de la centrale d'appel téléphonique, c'est le travail de terrain de sensibilisation qui a du sens. Peut-être que dans quelques années le service téléphonique n'aura plus de sens. Mais pour l'instant, il en a toujours. Ce sont les actions de terrain qui lui permettent d'avoir du sens.

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : Je reviens à ce que Pascal disait tout à l'heure, il faut célébrer les petites victoires sinon on ne fait rien. On ne sait pas si le jeune ne s'est pas suicidé grâce à nous, on ne sait pas si la fille est allée à la pharmacie et si elle a pu prendre la pilule du lendemain. On n'a pas de retour. C'est difficile. Mais il est important de faire ces petites choses.

Un participant: Depuis le début de notre rencontre, on parle de prévention de mal-être par la communication et l'écoute. Votre proposition est importante. En effet, un jeune n'a peut-être pas envie de se montrer physiquement. Ça peut être dur pour lui. Ça peut être bien de se confier à quelqu'un qui ne le connaît pas. L'anonymat peut être bien aussi. La base est la communication et l'écoute qui peuvent être physiques et non physiques.

Christine Troncy, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier : Quand on habite dans des villages de l'Allier très retirés, il y a peu de personnes à qui faire appel.

Un participant: Je ne vais pas critiquer. Ce que vous faites est super. Si on peut rêver, c'est comme le numéro de téléphone 119. Il y a « Enfance et partage », « L'enfant bleu ». Tous ces numéros de téléphone ne rendent pas service aux jeunes. Il y a le 119 qui fonctionne 24 heures sur 24, 365 jours par an. « Fil santé jeunes » est un numéro identifié par les jeunes. Pourquoi « Fil santé jeunes » n'aurait-il pas des partenariats avec vous ? Il y a des complémentarités dans la proximité. Là, on ne joue pas dans l'intérêt du jeune puisqu'on communique sur des tas de téléphones et on ne mutualise pas les moyens. L'Education nationale avait mis en place un numéro de téléphone sur la violence. C'était deux jours par semaine, deux heures. Il faut être en mal-être au bon moment.

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : On a suffisamment de financement. Notre permanence téléphonique est ouverte du lundi au samedi de 17 h à 20 h. Le forum a une plus grande amplitude. Sur notre répondeur, on parle de « Fil santé jeunes » pour que le jeune puisse appeler tout

de suite l'autre dispositif. Si j'étais directrice de la communication de « Fil santé jeunes », je ferais plus de partenariats et plus de travail sur le terrain. La France n'est pas Paris, ni la région parisienne. Le mal-être est partout.

Un participant: Dans le même sens, je travaille dans l'Allier, je suis travailleuse sociale de formation. Aujourd'hui, je suis dans une structure d'animation. Je ne connais pas « Fil santé jeunes ». Je rejoins ce que tu dis, on est vraiment proche des territoires. On travaille avec nos partenaires locaux. « Fil santé jeunes » n'est pas arrivé jusqu'à moi. C'est un constat.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : Tu veux dire que mettre un visage, entre guillemets, sur un dispositif, peut en tant que professionnelle améliorer les choses.

Un participant : Ça me permet de communiquer pour ce dispositif-là.

Pascal Gbahode, professeur de mathématiques, référent de l'action médiation : Je trouve intéressant ce que j'entends. Si je le formule différemment, c'est qu'à différents endroits du territoire on a créé des outils qui répondent à la demande géographique et qu'il serait intéressant de faire connaître à chacun nos actions pour monter un réseau et mutualiser nos actions. Comment faire pour qu'avec toutes nos énergies on puisse réussir à travailler ensemble, à se faire connaître, à monter des projets interservices ou inter-structures pour continuer à progresser vers les solutions et l'écoute qu'on veut proposer aux personnes en mal-être. C'est ce que j'entends derrière ce que vous dites. Si on trouve un moyen de casser le cloisonnement, de mutualiser nos ressources et travailler ensemble, on aura encore franchi une étape de plus.

Un participant : Ce matin, j'ai pris une grande claque. Je suis probablement un peu naïf. Pour moi, le mal-être est souvent lié à de la maltraitance. Et je me rends compte que la ruralité, des situations familiales qui ne sont pas toujours de la maltraitance peuvent aussi être du mal-être chez un jeune. Je découvre la mal-être autrement. Tous les gamins, même vous qui aviez un environnement sécurisé, peuvent ressentir du mal-être. Dans notre rôle de professionnels, on doit être vigilants et mettre en place des dispositifs qui ne concernent pas que ceux qui sont dans une situation de détresse.

Un participant: Votre dispositif est très intéressant parce qu'il est local. Avez-vous une évaluation de l'impact de votre action ? J'ai entendu que vous n'avez pas de retours sur ce que vous faites. On parlait des 6% au-dessus de la moyenne nationale.

Christine Troncy, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier : Les 6%, c'était en 2006. Il me semble que ça a baissé un peu.

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : Pour les jeunes en Auvergne, on sent que, depuis le début des plans d'action de repérage et de prise en charge de la crise suicidaire en 2000, il y a une petite baisse. Dans toute la population, c'est à peu près 270 sachant qu'on a des infos qui datent de trois ans. L'observatoire national du suicide a été créé en septembre 2013 par décret ministériel pour avoir des statistiques plus récentes. Ça augmente un peu. Mais on a aussi du souci dans la collecte d'informations sur les suicides et sur le nombre de tentatives. Dans les quatre départements d'Auvergne, c'est la Haute-Loire qui a vu le plus d'hospitalisations pour tentatives de suicide dans les dernières statistiques de 2010/2011. Les chiffres ne sont pas bons pour les jeunes, la population active ou les personnes âgées pour lesquelles il y a encore un grand tabou. J'espère que, grâce au financement de l'ARS, on va avancer sur cette population âgée malmenée.

Une participante : Je suis très contente que vous prononciez ce mot de suicide et qu'il y ait un débat sur ce sujet et sur le mal-être des jeunes. J'ai organisé ces rencontres pendant plus de dix ans et j'ai toujours voulu un atelier sur ce problème. Ça a été toujours très réfractaire. Comme vous disiez, le mot fait peur. Le mal-être a des millions de facettes pour des milliers de jeunes quels que soient leur profil et leur situation sociale. Je connais très bien l'Allier où j'ai vécu 40 ans et l'Auvergne en entier. Je vis à Toulouse, une très grande ville, et je pense que c'est pareil que dans les petits villages. Même dans un milieu urbain, quand on est seul on est seul dans sa tête. Je ne suis plus dans le milieu de la jeunesse, mais je fais beaucoup d'observations. Je ne suis pas sûre que dans une ville les jeunes

trouvent plus de liens et de personnes vers qui se tourner quand ils ne vont pas bien. Le phénomène rural dans un petit village où on ne veut pas faire voir que ça ne va pas est important, mais il y a aussi du travail dans le milieu urbain. Merci de faire cet atelier.

Un participant : On parle beaucoup de suicide depuis quelques minutes. Ce phénomène est vraisemblablement en hausse.

Christine Troncy, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier : Ça dépend si on parle suicide en général ou suicide des jeunes. On ne trouve pas beaucoup de chiffres. Avec l'observatoire, on espère qu'on arrivera à avoir plus de données.

Un participant : Peu importe le pourcentage. Y a-t-il de la prévention du suicide dans les collèges, les lycées ? En effet, le suicide est la conséquence d'un mal-être. C'est alarmant.

Christine Troncy, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier : Dans les ateliers qu'on met en place, il n'y en a pas beaucoup dans l'Allier, on aborde la question de façon positive sur la santé plutôt que sur le suicide pour faire moins peur. Mais il faut que les établissements fassent appel à nous. On les informe de ces possibilités-là. Depuis 2006, le théâtre forum traite de la thématique du suicide. Mais il nous faut le relais des structures ou des établissements scolaires pour faire participer les jeunes. Ce n'est pas facile.

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : C'est la deuxième année que, grâce au financement de l'ARS, on fait ces sensibilisations au repérage et la prise en charge de la crise suicidaire parmi le personnel de l'Education nationale et de l'enseignement agricole dans les quatre départements d'Auvergne. On l'a fait l'année dernière et on le refait cette année. On essaye par ce biais d'entrer dans les ateliers de prévention d'éducation à la santé mentale positive. On sait en travaillant avec des psychiatres qu'il ne faut pas partir bille en tête sur le suicide. C'est pour ça qu'on aborde le bien-être, le mal-être, la façon de différencier le stress d'un petit coup de barre.

Pascal Gbahode, professeur de mathématiques, référent de l'action médiation : Avec mon expérience de professeur, je sais que suicide dans l'Education nationale est un gros mot. On apprend que des élèves sont hospitalisés pour tentative de suicide. Et on n'a rien vu soit parce qu'on n'est pas formé, soit parce que parfois notre seule obligation est de faire cours, soit parce que, quand il vient, l'élève ne se connecte pas à ses soucis. La formation des éducateurs pour voir les signes est importante. L'an dernier, j'ai fait deux signalements pour des élèves qui sont venus me parler de leur situation personnelle. C'était deux situations de maltraitance par les parents. Au-delà de la confiance que le jeune nous attribue, notre obligation de fonctionnaire de prendre soin des élèves et des enfants a fait que je me suis retrouvé au commissariat pour déposer. Il y a aussi ce travail à faire. Il faut rappeler que c'est une obligation de l'éducateur et du fonctionnaire de signaler quand un enfant dépose sa parole. On met aussi en jeu notre responsabilité pénalement.

Un participant : Je voudrais témoigner sur l'action qu'on a menée en Rhône-Alpes qui s'appelle « Bons plans contre les idées noires ». C'est sur la prévention du suicide. Le sujet est tabou. Ça tient beaucoup à des affaires de personnes. Au rectorat de Lyon, on a eu la chance de travailler avec une infirmière conseillère technique qui était très motivée. Elle nous a permis au moment de l'élaboration de l'outil de travailler avec des collégiens. Il y a eu un comité de lecture. Ça a été testé avant d'être diffusé. La région Rhône-Alpes, qui s'était engagée à soutenir le rectorat et nous, n'a pas tenu sa parole. Elle préfère organiser des colloques, des réflexions sur ce qu'il faut faire plutôt qu'être sur le terrain. Le rectorat de Lyon, faute de ce financement, n'a pas pu mener les actions de formation des infirmières. On est dans le colloque, on n'est pas sur le terrain, dans le soutien d'acteurs.

Christine Troncy, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier : Dans le département de l'Allier, il y a quelque temps, une idée a été lancée avec les acteurs jeunesse, les acteurs de prévention santé pour se réunir dans un comité de pilotage. L'idée première était de recenser toutes les actions de prévention des risques chez les jeunes au sens large. L'idée est de développer et mettre nos forces en commun. Mais il y a tellement de partenaires et de préoccupations des uns et des autres que c'est difficile. Il faudrait s'unir pour mettre en place des

sensibilisations dans les collèges. Le conseil général qui a la charge des collèges propose des choses aux principaux. Mais il n'y a pas de programme départemental me semble-t-il.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : Il n'y a pas de programme. Dans ton intervention Pascal, tu as beaucoup parlé du vivre ensemble, des interactions entre pairs, entre jeunes et adultes. Il y a le chapeau général du vivre ensemble dans une collectivité, un territoire. Dans ce chapeau, de nombreuses thématiques émergent parce que tout le monde s'exprime. J'ai l'impression qu'on ne va pas directement mettre la question du suicide au milieu et l'aborder. On pourrait prendre la dépendance aux addictions. J'ai l'impression qu'on le fait de moins en moins. On ne pose pas ce thème au milieu pour le discuter. Il est transversal à la question globale des relations entre les uns et les autres. J'ai l'impression que ce virage se prend tout doucement. On ne veut pas que les choses soient taboues. Mais on aborde ces sujets avec respect, délicatesse. Mais aller au fronton avec des mots comme ça, ce n'est pas très engageant. Je vais oser utiliser le terme « inspirant ». Ça n'inspire pas trop dans une classe de dire : aujourd'hui on parle du suicide. Je ne sais pas si c'est un état d'esprit sur le bien-être ou le mal-être des jeunes et la manière dont les professionnels essayent d'intervenir. Mais je le perçois.

Un participant: Quand on parle de prévention, on parle souvent de l'école parce qu'on y intervient beaucoup. Mais il n'y a pas que l'école. Il y a après l'école. Il y a les vacances scolaires. On ne manque pas d'animateurs sur le terrain qui sont à l'écoute et qui peuvent relayer parce que la prévention se fait en amont. Il y a de moins en moins d'éducateurs, d'animateurs, de personnel de terrain en lien avec la jeunesse. N'est-ce pas là notre manque ? En effet, on les trouve dans l'école parce qu'ils sont obligés d'y aller. L'école est une cocotte-minute. C'est mon côté militant. Mettre plus de personnel sur ce terrain n'éviterait-il pas des dérives ? C'est un dispositif curatif, entre guillemets, parce qu'on intervient au moment où ça ne va pas. Ne manque-t-il pas quelque chose en amont autre que l'école où les professionnels font ce qu'ils peuvent ?

Anne-Marie Robin, référente famille à la MSA de l'Allier : Je suis référente famille à la MSA de l'Allier. Je travaille plus particulièrement sur la petite enfance. A la fin de ce débat, je me demande si la meilleure prévention ne serait pas de mettre en place les formations dont vous venez de faire la démonstration de ces attitudes bienveillantes dès le plus jeune âge. Nous organisons début novembre une journée pour les responsables de crèche qui ont souhaité travailler sur les manifestations violentes des tout-petits. Ça va être traité en abordant l'éducation bienveillante. Dès le plus jeune âge, on est confronté à des manifestations qui sont en lien avec la famille, l'environnement. L'idée serait de communiquer sur les attitudes professionnelles qui permettent à l'enfant de vivre au mieux.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : C'est un projet de société avec l'adolescence, la petite enfance, les personnes âgées.

Anne-Marie Robin, référente famille à la MSA de l'Allier : Parfois, la façon de parler des parents à des tout-petits est violente. Pour revenir à l'école, dans l'Allier on travaille beaucoup avec des associations de médiation familiale qui font aussi de la médiation scolaire. C'est un outil intéressant qui remet en lien l'enseignant, le parent et le jeune dès le collège.

Lucy Kendrick, directrice d'« Allo écoute ados » 43 : Ça me fait penser à la création de la cellule prévention par la MSA cette année. Je fais votre publicité. C'est un super dispositif pour les agriculteurs jeunes et moins jeunes. C'est un bel exemple de ce qui a été fait sur le territoire de l'Auvergne cette année.

Anne-Marie Robin, référente famille à la MSA de l'Allier : Ce dispositif conforte votre fonctionnement. En effet, même si la caisse centrale de MSA a mis en place un numéro vert national, on s'aperçoit que c'est la proximité avec les populations qui est essentielle. Un numéro à Paris ne suffira pas.

Camille Roy, animatrice de prévention sur l'addiction à Vichy : Sans empiéter sur les compétences de chacun, je voudrais rappeler que, sans aller sur le terrain des addictions de manière abrupte, on est

là aussi pour soutenir les personnes sur le terrain en tant qu'animateur de prévention sur le mal-être à notre niveau le plus ludique possible et toujours en accord avec les partenaires qui nous sollicitent. Il ne faut pas hésiter à faire appel aux animateurs des différents bassins dans l'Allier. Je voulais souligner nos savoir-faire et nos savoir-être. La force de l'ANPAA est un dispositif de soins avec des gens qui sont sensibles à ces thématiques. On a des infirmières, des médecins qui ont la sensibilité pour accueillir les jeunes et leur entourage.

Alexis Proniewski, formateur et intervenant à Communication non violente : J'ai lu ce matin dans la petite revue des jeunes de Jets d'encre une phrase de Gandhi qui dit : « Tout ce qui se fait pour moi sans moi se fait contre moi ». Je le pense. Dans notre échange, il est ressorti que ce qui se fait localement est un moteur. Il y a une autre chose que j'ai entendue d'Attali il n'y a pas très longtemps même si je ne suis pas fan. Il a dit : « N'attendons pas des politiques, ni aujourd'hui, ni demain ». Il y a un mouvement à initier dans les endroits où on vit, où on exerce notre métier en essayant d'être inspirant et inspiré. Je vois l'importance de s'engager soi-même. On parle du mal-être chez les jeunes. Mais est-ce que je suis à l'aise pour parler des choses qui sont difficiles pour moi ? Est-ce que je trouve des espaces pour parler de moi ? Est-ce ce que j'ai des ressources ? Ça conditionne aussi le courage que vont trouver les jeunes pour s'exposer à parler de leur mal-être. Si je suis capable d'exprimer mes vulnérabilités, je donne une permission aux jeunes d'exprimer les leurs.

Pascal Gbahode, professeur de mathématiques, référent de l'action médiation : Ce serait plutôt un rebond vers la suite. Comment en partant d'ici fait-on pour trouver les coordonnées, les compétences de chacun pour nourrir ce réseau et continuer à monter nos projets, échanger, mutualiser ? Comment fait-on pour ne pas repartir juste avec plein d'idées, d'énergie mais aussi avec des contacts ?

Christine Troncy, directrice de l'Association départementale des pupilles de l'enseignement public de l'Allier : Si on est tous là c'est qu'on se préoccupe du mal-être des jeunes. C'est déjà beaucoup. Il ne faut pas l'oublier. Ne pas se poser la question serait grave. Se la poser, c'est déjà un grand pas.

Cédric Kempf, doctorant en sciences de l'éducation, Laboratoire ACTé EA4281, ESPE Clermont-Auvergne/Université Blaise Pascal : Merci à vous.