

Écouter le verdict

Alexandre Buchs, responsable du pôle psychosocial et membre du collège de direction

Lorsque l'on me demande ce que fait le pôle psychosocial de l'association romande Pro Mente Sana, je peine souvent à répondre. Non pas parce que le travail manquerait de contenu. Les journées sont remplies par les appels de la permanence, les recherches, les orientations, les rencontres avec des professionnel-le-s et les discussions au sein du réseau. Pourtant, énumérer ces activités ne dit pas vraiment ce qui s'y joue.

D'ailleurs, cette difficulté est conjointe à mon arrivée au sein de l'association, en juillet 2025. L'une de mes premières missions consistait à développer et situer la permanence psychosociale en Suisse romande. Je découvre rapidement que l'enjeu n'est pas seulement d'en définir les activités, mais surtout de nommer la position depuis laquelle je les exerce.

Ma formation en sciences sociales et mon parcours dans le travail social orientent cette pratique. Mon rôle n'est pas de rechercher les causes psychologiques d'une situation mais de comprendre la manière dont une trajectoire s'est construite au croisement des institutions, des rapports sociaux et des expériences vécues. Cette perspective n'est ni meilleure ni plus complète qu'une autre, toutefois elle contribue à éclairer des dimensions qui demeurent en arrière-plan lorsque le handicap psychique est abordé principalement sous un angle clinique.

C'est précisément cette orientation qui est à l'origine de ce texte. Il ne propose pas une nouvelle méthode d'accompagnement, ni n'oppose une discipline à une autre. Il cherche plutôt à comprendre ce que produit une position d'écoute mobilisant les sciences sociales, ce qu'elle permet de percevoir, mais aussi ce qu'elle laisse implacablement dans l'ombre.

Pour explorer cette question, je m'appuierai sur une notion qui s'est progressivement incorporée dans ma pratique : celle de *verdict*¹, développée par le sociologue et philosophe Didier Eribon pour penser les effets des assignations sociales sur les trajectoires individuelles.

« La société assigne des places. Elle énonce des verdicts qui s'emparent de nous et marquent nos vies à tout jamais². »

Dans le cadre de la permanence, cette notion m'a paru éclairer des réalités plus larges. Les personnes qui appellent portent souvent plusieurs verdicts à la fois : celui d'une histoire sociale, celui des institutions qu'elles ont rencontrées et qui décident de la crédibilité de leur parole.

En ce sens, le verdict n'est donc pas seulement une décision. C'est une manière de distribuer des places, de rendre certaines expériences immédiatement intelligibles et d'en laisser d'autres à la marge. Écouter la permanence depuis cette perspective ne consiste plus seulement à répondre à des demandes. Il s'agit d'essayer de comprendre ce qui les rend nécessaires.

C'est cette pratique de l'écoute que ce texte se propose d'explorer.

L'inconfort est un indice

Les premiers mois à la permanence, une impression d'inconfort revenait après certains appels. Les demandes étaient parfois peu claires et confuses pour moi. Une personne, que je percevais en grande souffrance, souhaitait recevoir une aide administrative, rechercher un groupe de parole autogéré, préparer une consultation avec son ou sa psychiatre, renouer un dialogue avec un-e proche ou tout simplement parler. J'apportais des informations, proposais des pistes, répondais aux questions. Pourtant, une fois le téléphone raccroché, un doute persistait. J'avais le sentiment d'avoir répondu à la demande sans avoir véritablement compris ce qui l'avait rendue nécessaire.

J'ai interprété, tout d'abord, cet inconfort comme un manque de compétence, n'étant pas psychologue, contrairement à la personne qui occupait ce poste avant moi. Je ne disposais ni des outils de la clinique ni du langage qui lui est associé et j'imaginai qu'une formation supplémentaire finirait par combler cette distance.

Les discussions avec mes collègues, les nombreuses lectures³ et l'expérience accumulée de la permanence m'ont amené à une autre hypothèse. Ce qui m'échappait n'était pas nécessairement de l'ordre du symptôme. C'était souvent ce qui avait précédé la demande elle-même : une succession d'expériences, de décisions et de regards qui avait progressivement façonné la manière dont la personne comprenait et articulait sa propre situation. La demande formulée au téléphone n'était que la partie visible d'une histoire plus profonde, celle d'une trajectoire parmi des institutions bien souvent émaillées de violences et de discrédit.

C'est ici que la notion de verdict prend sa pleine mesure. Ce qui se joue à la permanence n'est pas tant le verdict comme énoncé ponctuel que son mécanisme d'accumulation : chaque institution traversée, comme l'école, le travail, les administrations, les expertises, les tribunaux, les diagnostics... ajoute sa propre assignation, jusqu'à ce que l'ensemble finisse par faire évidence. Les personnes qui contactent la

1 Didier Eribon, *La société comme verdict. Classes, identités, trajectoires*, Fayard, 2013.

2 *Ibid.*, présentation de l'éditeur.

3 Voir la bibliothèque en ligne constituée par l'Observatoire romand de la contrainte en psychiatrie (ORCEP — Pro Mente Sana), qui recense récits, travaux académiques, rapports et initiatives associatives sur la question : https://www.zotero.org/groups/4760222/bibliotheque_de_lobservatoire_romand_de_la_contrainte_en_psychiatrie_orcep/collections/SGXFR2VP

permanence n'arrivent jamais vierges de ces verdicts. Elles portent déjà ceux de leur orientation sexuelle, de leur genre, de leur statut migratoire, de leur âge... et de toutes les instances qui ont, à un moment ou à un autre, décidé de leur normalité, de leur crédibilité ou de leur légitimité. Avant même de demander un conseil, elles ont déjà appris quelque chose de leur propre valeur et de la place qui leur était accordée à travers le regard des autres.

Cette idée a progressivement déplacé ma manière d'écouter. Je ne cherchais plus seulement à comprendre la demande formulée. J'essayais de repérer le chemin qui y avait conduit. Une question administrative pouvait être l'aboutissement d'années de découragement. Une difficulté familiale pouvait prolonger des expériences répétées de disqualification ou de violences. Derrière une demande confuse pour moi apparaissait finalement l'expression claire d'un *piège de la précarité*⁴. En d'autres termes, chaque expérience provenait d'une trajectoire complexe avec l'articulation d'un présent difficile et la possibilité d'un futur encore plus précaire.

Cette évolution ne signifie pourtant pas que je comprenne mieux les personnes. Elle me rappelle surtout que je n'écoute jamais depuis un point de vue neutre et que cette neutralité, si souvent revendiquée par les institutions et les savoirs qui les légitiment, est elle-même une fiction. Donna Haraway a indiqué que la prétention à un regard surplombant, un savoir qui ne viendrait de nulle part et donc de personne, n'est jamais qu'une manière de masquer d'où l'on parle. Toute connaissance est située⁵. Il en va de même pour l'écoute. J'écoute depuis un genre, un statut social, une formation, une trajectoire professionnelle et une institution qui orientent mon attention vers certains phénomènes plutôt que vers d'autres. Ce que je perçois dépend autant de cette position que de celle de la personne qui me parle et de ce qu'elle me dit.

Reconnaître cette position est important mais reste insuffisant. Il serait tentant d'y trouver une forme de confort : si toute écoute est située, il suffirait d'assumer la sienne. L'expérience de la permanence montre au contraire que cette position engage une responsabilité. Écouter un récit, c'est déjà opérer une sélection. C'est décider quelles questions approfondir, quelles informations retenir, vers quel-le-s interlocutrices et interlocuteurs orienter la personne. Un rappel constant que tout jugement est une manière d'exercer un pouvoir : « Juger, c'est infliger une violence⁶. » La permanence n'échappe pas à cette réalité. Elle en constitue simplement une forme plus discrète.

La question devient alors moins celle de mes compétences que celle de mes limites. Toute position rend certaines réalités visibles et en laisse d'autres dans l'ombre. Mes origines sociales, mon parcours de vie, mon genre et ma formation m'ont conduit à reconnaître plus facilement les effets des institutions, des rapports sociaux ou des différentes formes de domination. Cette posture me rend aussi moins attentif à d'autres dimensions de l'expérience. Je ne peux pas supprimer ces angles morts. En revanche, je peux apprendre à les identifier, éviter de les confondre avec des absences dans le récit de l'autre et chercher, lorsque cela est nécessaire, les connaissances qui me manquent.

C'est peut-être là que l'inconfort prend tout son sens. Il ne révèle pas seulement ce que j'ignore mais est un indicateur de ma position sociale. Il rappelle qu'une partie de l'expérience de la personne continuera toujours de m'échapper. L'enjeu, dès lors, consiste à apprendre à travailler avec cet inconfort et le percevoir comme le signe que toute écoute rencontre une limite qu'elle ne doit jamais prétendre dépasser. Écouter suppose alors de prêter attention à ce qui se dit, mais aussi aux trous du récit : ce qui n'a pas pu être dit et les questions que personne n'a posées⁷.

Le verdict ne produit cependant pas seulement une place ; il oblige aussi à se positionner face à elle. Certaines personnes s'y opposent ouvertement. D'autres s'y conforment, du moins en apparence. Entre les deux se déploient des stratégies plus discrètes : se taire, accepter provisoirement, apprendre ce qu'il faut dire ou, au contraire, contester les catégories qui leur sont imposées. Olivia Vernay, Dre en sciences de l'éducation et collaboratrice de recherche/experte par expérience de l'Observatoire romand de la contrainte en psychiatrie (ORCEP) a d'ailleurs approfondi cette thématique dans la Lettre n° 86. En reprenant le concept de la *compliance* (l'adhésion supposée à un traitement ou une prise en charge), elle montre précisément l'ambiguïté de ces conduites : ce qui peut être interprété par une institution comme de l'adhésion peut constituer, pour la personne, une stratégie de survie ; ce qui est qualifié de non-compliance peut au contraire relever d'une forme de résistance⁸.

Cette distinction est importante dans ma pratique d'écoute. Je ne peux pas déduire de l'acceptation d'un verdict que la personne y adhère, pas plus que je ne peux considérer son refus comme l'incapacité à comprendre sa situation. Il faut essayer d'entendre ce que l'une et l'autre permettent à la personne de préserver. La soumission apparente, la négociation ou la résistance ne disent pas seulement quelque chose de la personne ; elles disent aussi quelque chose du rapport de pouvoir dans lequel elle se trouve. Écouter le verdict consiste donc également à écouter ce que chacun-e fait de la place qui lui a été assignée.

Le verdict, on l'aura peut-être remarqué, n'a cessé de changer de sens au fil de ces pages : assignation sociale d'abord, décision institutionnelle ensuite, et jusqu'à ma propre écoute enfin, lorsqu'elle choisit une question plutôt qu'une autre. Cette superposition ne se résout pas dans l'échange individuel : elle appelle un second regard. Faire remonter le verdict, le porter au-delà de l'appel, jusque dans le travail de plaidoyer, suppose de confronter ce qui s'entend au téléphone à ce que d'autres terrains, avec d'autres outils, permettent de voir.

4 André Borges, *Careers Marked by Precarity and Vulnerability: Studying Paid Domestic Cleaning Workers in Switzerland*, thèse de doctorat en psychologie, Université de Lausanne, Faculté des sciences sociales et politiques, 2026.

5 Sur le savoir comme perspective située et partielle, jamais un regard de nulle part : Donna Haraway, « Savoirs situés », dans *Manifeste cyborg et autres essais*, Exils, 2007.

6 Geoffroy de Lagasnerie, *Juger. L'État pénal face à la sociologie*, Fayard, 2016, p. 56.

7 Cette attention aux absences du récit s'inspire de Toni Morrison : « [Ella] listened for the holes [...] the things fugitives did not say; the questions they did not ask. » Toni Morrison, *Beloved*, Knopf, 1987, p. 92.

8 Olivia Vernay, « Déplier la compliance. De l'élasticité en physique à la résistance en psychiatrie », *La Lettre*, n° 86, Pro Mente Sana, décembre 2025, p. 2.

Le double terrain – Faire remonter le verdict

L'activité du pôle psychosocial ne se déploie pas seule mais s'inscrit dans un travail complémentaire avec les deux autres pôles de l'association : le pôle juridique et l'ORCEP, qui recueille les témoignages de personnes ayant fait l'expérience de la contrainte en milieu psychiatrique.

Chacun travaille depuis son propre terrain et avec ses propres outils. Le pôle juridique part du droit et des situations rencontrées au sein de sa permanence ; l'ORCEP mobilise notamment l'histoire des sciences et une analyse critique des rapports de pouvoir et de leur intersectionnalité pour travailler sur la base de témoignages archivés ; le pôle psychosocial s'appuie sur les sciences sociales et l'écoute de la permanence. Ces approches ne produisent pas le même regard, mais elles poursuivent un objectif commun de l'association romande Pro Mente Sana : faire remonter la parole des personnes concernées pour défendre leurs intérêts et leurs droits.

Par conséquent, le plaidoyer se construit précisément à leur rencontre. Il ne consiste pas à additionner trois expertises, mais à confronter ce que chaque terrain permet d'entendre et de comprendre. Les situations rencontrées par un pôle peuvent ainsi être éclairées par les outils des deux autres. Ce dialogue permanent contribue à faire émerger des enjeux qui resteraient parfois invisibles depuis un seul terrain.

Le champ du pôle psychosocial commence à la permanence. A force de répondre à des appels, je ne perçois plus certaines situations comme des cas particuliers. Les mêmes difficultés reviennent, les mêmes incompréhensions, parfois les mêmes renoncements. Peu à peu, les trajectoires individuelles dessinent des régularités.

Cette accumulation transforme le statut même de l'écoute. Elle ne consiste plus seulement à accompagner une personne ; elle devient aussi une manière d'observer le fonctionnement des institutions. Les appels donnent à entendre les effets répétés de décisions prises ailleurs, dans des espaces où les personnes concernées sont rarement présentes ou ne disposent pas du même pouvoir pour faire reconnaître leur expérience, leur parole et leur opinion.

C'est pourquoi la permanence possède, à mes yeux, un double terrain.

Le premier étant celui de la relation avec les personnes qui nous contactent. Il est fait d'entretiens, de recherches et d'orientations. J'y rencontre des personnes qui peuvent se trouver en position dominée face aux institutions auxquelles elles sont confrontées. Le second terrain se situe précisément dans les espaces où les pratiques professionnelles et les politiques publiques se discutent et s'articulent : réunions de réseau, groupes de travail, commissions, échanges avec les administrations, les professionnel·le·s ou les responsables politiques. J'y rencontre celles et ceux qui disposent, à des degrés divers, du pouvoir de définir les catégories, les pratiques et les réponses institutionnelles en Suisse romande.

Ces deux terrains ne répondent pas à la même logique.

Au téléphone ou par mail, j'écoute et je lis les effets des catégories. Dans les espaces institutionnels, j'observe davantage les conditions dans lesquelles elles se construisent et se légitiment.

Dans ces lieux, je prête une attention particulière aux mots prononcés, aux arguments mobilisés, mais aussi aux gestes et aux attitudes qui rendent perceptibles les hiérarchies entre les savoirs. Quels mots paraissent aller de soi ? Quels problèmes sont spontanément définis comme médicaux, administratifs ou sociaux ? Quelles expériences deviennent audibles ? Quelles paroles sont considérées comme légitimes pour les décrire ? Des distinctions qui ne sont pas anodines puisqu'elles contribuent déjà à déterminer les réponses qui pourront être envisagées.

En effet, les institutions ne se contentent pas d'appliquer des décisions ; elles participent également à la production des catégories à travers lesquelles les situations deviennent pensables⁹. Or, nommer un problème est déjà délimiter le champ des réponses possibles. Une même difficulté pourra ainsi être comprise comme un trouble psychique, une insuffisance administrative, un problème familial ou une conséquence des rapports sociaux. Ces lectures peuvent se compléter. Elles peuvent aussi entrer en concurrence, et certaines, notamment celle de la psychiatrie, disposent d'une autorité plus grande que d'autres pour imposer leur définition de la situation.

Le double terrain permet précisément d'observer les écarts entre ces catégories et les expériences qu'elles prétendent décrire. La question des violences de genre en psychiatrie en constitue un exemple. Les récits entendus à la permanence peuvent faire apparaître des violences, notamment celles exercées par des hommes sur des femmes, qui ne sont pas toujours nommées comme telles dans les espaces institutionnels. Ce qui est décrit d'un côté comme une expérience de violence peut ainsi être reformulé ailleurs à travers des catégories principalement cliniques ou administratives. L'enjeu serait donc d'observer ce que le passage de l'une à l'autre rend visible et ce qu'il peut faire disparaître.

Dans cette perspective, faire remonter ce qui s'entend à la permanence ne signifie pas parler à la place des personnes concernées, un geste que ce texte cherche précisément à interroger. Il rend visibles, plutôt, les mécanismes qui traversent de nombreuses trajectoires sans réduire celles-ci à une expérience unique.

Cette fonction exige une vigilance particulière. Toute traduction transforme ce qu'elle transporte. Choisir un exemple plutôt qu'un autre, insister sur une difficulté, reformuler une expérience dans le langage des institutions : chacune de ces opérations exerce un pouvoir. La permanence ne peut donc jamais prétendre transmettre une parole intacte. Elle peut seulement essayer de créer les conditions dans lesquelles cette parole continue d'être entendue sans perdre entièrement ce qui faisait sa singularité.

C'est ici que les deux terrains se rejoignent. Les appels permettent de comprendre comment les décisions et les catégories sont vécues ; les espaces institutionnels permettent d'observer comment elles se construisent et se légitiment. La permanence ne relie pas seulement ces deux mondes inégaux : elle circule entre eux. Sa fonction est moins de représenter que de maintenir cette circulation ouverte, afin que les expériences entendues à la permanence puissent, lorsque cela est possible, interroger à leur tour les catégories qui servent à les définir.

9 Sur le champ comme espace de positions et de luttes pour le pouvoir de dire légitimement : Pierre Bourdieu — et, pour les lieux où se fabrique la décision publique, *Sur l'État*, Seuil/Raisons d'agir, 2012.

Du verdict au conseil

Reste une question : qu'est-ce que cette posture change concrètement dans le travail de la permanence ?

Elle change d'abord les questions que je m'autorise à poser. Écouter une trajectoire à partir des rapports sociaux signifie ne pas évacuer certaines expériences simplement parce qu'elles n'apparaissent pas dans la demande initiale. Le racisme, les discriminations, les violences sexuelles ou les violences liées au genre peuvent avoir profondément marqué une trajectoire sans être immédiatement nommés. Leur absence du récit ne signifie pas nécessairement leur absence de l'expérience.

Poser ces questions reste difficile. Je ne connais pas la personne qui appelle et je ne veux ni lui attribuer une expérience qu'elle n'a pas vécue ni imposer une grille de lecture à son récit. Le téléphone, paradoxalement, facilite parfois ce travail. La distance, l'anonymat et le temps long qu'il crée permettent d'aborder les rapports de pouvoir sans y ajouter ceux que ma propre présence pourrait produire en face à face : demander si la personne pense avoir été traitée différemment, si certaines caractéristiques ont pu jouer dans ce qui lui est arrivé, si elle s'est déjà sentie discriminée ou si elle a eu le sentiment que sa parole était moins prise au sérieux. Ces questions ouvrent seulement la possibilité qu'elle puisse nommer elle-même ce qu'elle a vécu.

Il arrive alors que quelque chose se déplace dans l'échange. Une expérience jusque-là racontée comme une succession d'échecs individuels peut être reformulée autrement. J'ai pu constater le soulagement de certaines personnes lorsque la possibilité d'une discrimination ou d'une violence est simplement évoquée. Non pas parce qu'une explication leur serait enfin fournie, mais parce qu'une question jusque-là invisibilisée, sanctionnée et niée si elle était abordée, devient légitime, enfin crédible.

Cette manière de questionner demande cependant la même vigilance que celle développée tout au long de ce texte. Introduire la possibilité d'une oppression ne signifie pas la décréter. Le racisme, le genre ou la classe sociale ne peuvent devenir de nouvelles catégories que j'appliquerais mécaniquement aux récits. Ce serait remplacer un verdict par un autre. La question doit rester une ouverture : une hypothèse que la personne peut saisir, préciser, déplacer ou refuser.

Cette posture transforme ensuite le conseil. Une demande administrative n'appelle plus nécessairement une réponse uniquement administrative. Une personne peut certes avoir besoin de soutien pour exercer ses droits, de trouver une prestation, de préparer une consultation ou d'être orientée vers un service. Mais le conseil doit aussi tenir compte de ce qu'elle a déjà traversé pour arriver jusqu'à cette demande. Ce qui apparaît comme un renoncement peut être une manière de ne plus s'exposer à une institution ; ce qui ressemble à une adhésion peut relever d'une stratégie de survie ; un refus peut constituer une forme de résistance. Conseiller ne consiste alors pas seulement à identifier ce qui est théoriquement possible, mais à chercher avec la personne ce qui l'est encore pour elle.

Cela peut conduire à des réponses différentes face à des demandes apparemment similaires : rechercher une demande de financement, préparer une consultation, reformuler un courrier, identifier ses besoins dans le cadre d'un soin ou solliciter un soutien supplémentaire. Cela peut aussi conduire à reconnaître qu'une nouvelle démarche n'est pas souhaitée à ce moment-là. En d'autres termes, je ne détermine pas à la place de la personne la meilleure stratégie mais tâche de lui donner les informations et la compréhension nécessaires pour construire la sienne.

Le conseil ne constitue cependant que le premier mouvement de cette écoute. Ce qui est entendu à la permanence nourrit également le second terrain décrit précédemment. Lorsqu'une difficulté revient d'un récit à l'autre, elle peut être éclairée par les observations du pôle juridique et de l'ORCEP, puis portée dans les espaces de réseau et de plaidoyer. Ainsi, une parole individuelle ne devient pas une vérité générale mais se transforme en question adressée aux pratiques institutionnelles.

Le mouvement revient ensuite vers la permanence. Ce que j'apprends dans les espaces institutionnels transforme les questions que je pose lors des appels suivants ; ce que j'entends dans ces appels m'amène à interroger autrement les catégories rencontrées dans ces mêmes espaces. Le conseil et le plaidoyer ne sont donc pas deux activités séparées, mais les deux mouvements d'une même pratique.

Cette circulation ne résout pas l'inégalité entre les personnes concernées et les institutions, pas plus qu'elle ne garantit que leur parole sera entendue. Elle permet plus modestement de maintenir ouvert un espace dans lequel une demande peut être replacée dans une trajectoire et certaines évidences institutionnelles remises en discussion.

C'est peut-être finalement là que se situe la fonction de cette permanence. Il ne s'agit pas de produire une expertise supplémentaire sur les personnes en situation de handicap psychique, mais de participer, avec les autres pôles de l'association, à la défense de leurs droits et de leurs intérêts depuis une position particulière : écouter ce qui se dit, rester attentif à ce qui ne parvient pas encore à se dire, puis faire circuler les questions que cette écoute produit.

Au fond, la permanence n'est pas seulement un lieu d'écoute et de conseil pour renforcer l'autodétermination des personnes concernées. Elle cherche aussi à faire en sorte que les institutions soient érodées par le doute lorsqu'elles exercent leurs pouvoirs en délivrant leurs verdicts.

Septembre 2026

Association romande

pro mente sana

défend les droits et les intérêts
des personnes en situation
de handicap psychique

Conseil juridique
Conseil psychosocial

Permanences téléphoniques
gratuites - horaires sur
www.promentesana.org

Observatoire romand de la
contrainte en psychiatrie (ORCEP)
recueille vos témoignages
par questionnaire et entretien
orcep.promentesana.org

info@promentesana.org

Rue des Vollandes 40 - 1207 Genève
022 718 78 40

Produit par Imprimerie Trajets
imprimerietrajets.org