



Selon Reuven Feuerstein<sup>1</sup> : «L'apprentissage, même quand il est le produit d'un enseignement, ne conduit pas toujours à la compréhension de l'appris. En tant que tel, l'apprentissage est un phénomène beaucoup plus généralisé que la compréhension : une opération complexe est nécessaire pour pouvoir adapter l'acquis à des situations nouvelles et pour généraliser l'expérience à des situations nouvelles. Or, cette capacité à transférer<sup>2</sup> l'acquis en s'appuyant sur des processus inférentiels est une condition *sine qua non* de l'adaptabilité de l'humain. C'est ce processus qui assure la modifiabilité de l'être humain.»

Pour R. Feuerstein, l'exposition directe d'un individu aux stimuli issus de son environnement ne saurait, à elle seule, expliquer son développement comme personne intelligente et modifiable. Ce développement nécessite que des médiateurs, le premier étant la mère, jouent le rôle d'intermédiaires entre la réalité (dont les produits matériels, les outils verbaux et symboliques, les savoirs, la culture...) et l'individu. Le rôle de ces médiateurs consiste à organiser les événements « afin de leur conférer un certain sens, une certaine signification cognitive et émotionnelle », à créer des « milieux modifiants » visant à contraindre l'individu à utiliser ses capacités d'adaptation.

Selon lui, le processus de médiation met en jeu 12 facteurs<sup>3</sup>. Sans les trois premiers qui fondent la médiation dans toutes les cultures, il n'y a pas de médiation. Les autres peuvent être présents ou absents selon les cultures, ils sont « responsables de la diversification du comportement mental de l'être humain ».

- 1- Médiation de l'intentionnalité et de la réciprocité
- 2- Médiation de la transcendance
- 3- Médiation de la signification
- 4- Médiation du sentiment de compétence
- 5- Médiation de la régulation et du contrôle du comportement
- 6- Médiation du comportement de coopération
- 7- Médiation du processus d'individuation et de différenciation psychologique
- 8- Médiation de la recherche d'un but, du choix de celui-ci et de son achèvement
- 9- Médiation du comportement de défi, de recherche de la nouveauté et de la complexité
- 10- Médiation de la conscience de la modifiabilité et du changement
- 11- Médiation du choix d'une alternative optimiste
- 12- Médiation du sentiment d'appartenance
- 13- Médiation du passage à l'autonomie<sup>4</sup>

### 1 - Médiation de l'intentionnalité et de la réciprocité

Ce critère de médiation est mis en œuvre lorsque, d'une part, le médiateur considère l'apprenant comme sujet intentionnel (il tient compte de ses intentions ; pour cela, il le fait parler et l'écoute) et, d'autre part, le médiateur fait connaître son intention clairement et de façon attractive. Il s'agit de faire en sorte **que l'intention du médiateur devienne aussi celle de l'apprenant**. Le médiateur crée, chez l'apprenant, un état de réceptivité, de vigilance nécessaire à la qualité de l'interaction, un certain état d'esprit qu'on appellera "motivation", "curiosité" ou "intérêt" vis-à-vis de la tâche proposée. C'est seulement quand l'apprenant répond aux sollicitations du médiateur qu'une action de médiation peut débuter.

<sup>1</sup> Reuven Feuerstein, psychologue israélien, né en Roumanie [1921-2014], "inventeur" du Programme d'enrichissement instrumental (PEI). « Entre guillemets » figurent des citations de l'auteur.

<sup>2</sup> Nous préférons utiliser le terme : transposer.

<sup>3</sup> R Feuerstein les désigne parfois aussi par les termes de critères ou de paramètres.

<sup>4</sup> Critère ajouté par Maryvonne Sorel

De plus, le médiateur explique à l'apprenant comment il fait ses choix, comment il prend ses décisions, c'est à dire comment il élabore ses intentions dans cette situation. Il lui apprend ainsi l'intentionnalité en actes<sup>5</sup>, de telle sorte que le médiatisé soit à même d'agir seul dans des situations semblables.

**La réciprocité concerne tous les facteurs de la médiation.** Comme expliqué ci-dessus pour la médiation de l'intentionnalité, pour tous les critères, le médiateur révèle et explique les actions de médiation qu'il conduit. Cela, afin que l'apprenant intériorise les actions de médiation et les reproduise en situation, devenant ainsi son propre médiateur. Ainsi il tendra vers l'autonomie.

Le médiateur fournit des efforts pour être un modèle que l'apprenant aura envie d'imiter. Il est donc conduit à se modifier.

*Quelques exemples témoignant de la mise en œuvre de ce critère :*

1°) *En début de séance / séquence, et à chaque étape le médiateur énonce clairement son intention.*

2°) *Le médiateur se réjouit des succès et des progrès des apprenants et leur manifeste son plaisir.*

3°) *Le médiateur manifeste de l'intérêt envers les apprenants et leurs travaux. Le médiateur va voir ce qu'ils ont fait, leur en parle, les encourage.*

4°) *Le médiateur écoute patiemment les questions des apprenants et essaie d'y répondre clairement.*

5°) *Le médiateur ajuste son comportement aux réactions des apprenants et aux objectifs de la médiation.*

## 2 - Médiation de la transcendance

On désigne par transcendance tout ce qui est au-delà des pulsions de vie, autrement dit celles qui assurent la survie de l'individu (manger, boire, dormir, chercher autrui ...) et de l'espèce (la reproduction). La transcendance est d'origine socio-culturelle

A- La médiation de la transcendance crée des besoins très différents selon les cultures. Elle amène l'apprenant à fonctionner au-delà de ses besoins immédiats et de ses compétences actuelles. Elle élargit le "système de besoins" de l'apprenant en lui donnant le goût du mot juste, du vrai, du beau.

B- La transcendance est aussi le critère de médiation qui vise à relier les épisodes successifs du perçu et du vécu pour reconstituer mentalement un tout cohérent (continuité). Pour cela, le médiateur amène l'apprenant à se déplacer mentalement dans le temps et dans l'espace, à sortir par la pensée de l'« ici et maintenant ».

C- La médiation de la transcendance entraîne à abstraire et à généraliser.

*Quelques exemples témoignant de la mise en œuvre de ce critère :*

1°) *Le médiateur amène l'apprenant à évoquer le devenir, dans des environnements distaux, de ce qu'il a appris, construit, compris pendant la séance / séquence (environnement proximal).*

2°) *Il évoque des faits, des concepts, des principes, il établit des relations au-delà des besoins immédiats des apprenants.*

3°) *Le médiateur incite l'apprenant, en partant d'un cas particulier, à généraliser pour trouver une règle valable pour un grand nombre de cas semblables (induction).*

---

<sup>5</sup> Il n'est pas nécessaire de parler pour manifester une intention (penser au chien qui va devant la porte pour manifester son intention de sortir). Le médiateur peut réorganiser l'environnement, changer de lieu, changer de position, de mimique...

4°) Le médiateur fait établir des relations entre l'activité présente et des activités précédentes ou à venir.

5°) Le médiateur encourage l'exercice d'activités, et de stratégies cognitives de haut niveau.

6°) Le médiateur suscite une approche rationnelle du monde.

### 3 - Médiation de la signification

Le médiateur attribue une signification particulière à certaines interactions qui se produisent entre lui et l'apprenant en donnant une surcharge affective, émotionnelle, motivationnelle, à certains actes, certains phénomènes, certains événements qu'il médiatise. Le médiateur charge ainsi d'une valeur émotionnelle et affective particulière et d'un pouvoir motivationnel particulier certains de ses actes. Le médiateur impose ainsi au médiatisé ses propres significations (ou celles de sa culture); mais il crée aussi chez l'individu un besoin de rechercher la signification de son existence, celle de certaines de ses expériences, celle enfin des règles auxquelles il est appelé à se conformer.

Il apprend à l'apprenant à faire des événements de sa vie des expériences et à tirer de ses expériences une sagesse.

La médiation de la signification c'est aussi expliquer l'utilité et la finalité de ce que l'on fait, préciser le vocabulaire, pour créer une motivation, transmettre les principes moraux et les valeurs d'une culture.

*Quelques exemples témoignant de la mise en œuvre de ce critère :*

1°) Le médiateur préfère les questions des apprenants qui relèvent du "pourquoi ?"(cause) ou du "pour quoi ?" (dans quel but ?) ou du "comment ?" à celles qui portent sur le "qui ?" ou le "quoi ?" (ces deux dernières questions cantonnent dans l'événementiel).

2°) Le médiateur explique les raisons de ses actions ou de ses décisions.

3°) Le médiateur modifie son propre comportement (position, expression du visage, ton de la voix, débit de la voix, exclamation...) pour souligner l'importance de certaines questions ou certaines réponses ou de certains comportements des apprenants.

**Ces trois facteurs : l'intentionnalité, la transcendance et la signification, sont les facteurs qui créent les conditions du développement de la modifiabilité de l'être humain.** Pour la clarté de l'exposé, on a nettement distingué ces trois facteurs. Dans la pratique de la médiation, ces trois facteurs sont intimement liés, chacun d'eux venant renforcer les effets des deux autres.

Dépourvue de ces trois facteurs, l'interaction entre un individu et le monde sensible reste limitée à des façons de fonctionner désorganisées, liées aux caprices du hasard. Pour relier les épisodes successifs du perçu et du vécu, pour reconstruire mentalement un tout cohérent, il faut établir des relations entre les perceptions (ce qu'on voit, on entend, on sent..) et les événements. Il faut rechercher des liens de cause à effet. Il faut avoir la capacité d'effectuer des regroupements qui permettent de créer des concepts généraux (par exemple regrouper le bleu, le rouge, le vert... sous le concept de couleur).

Grâce à la médiation, l'apprenant prend l'habitude d'établir mentalement les relations qui lui permettent de gérer intellectuellement son exposition directe au monde sensible et cela dans les situations les plus diverses. Alors, l'apprenant utilisera l'expérience passée pour mieux anticiper et préparer les événements à venir, il utilisera l'acquis pour modifier son activité présente et surtout son activité future.

**Ces trois paramètres universels fondent la médiation.** S'ils ne sont pas traduits en actes il n'y a pas de médiation. Les autres paramètres sont plus ou moins mis en œuvre selon les cultures. Ils sont "responsables de la diversification du comportement mental de l'être humain".

## 4 - Médiation du sentiment de compétence

Pour ce critère, l'accent n'est pas mis sur la compétence elle-même, mais sur le sentiment de compétence<sup>6</sup>. C'est un ressenti, l'idée que l'apprenant se fait de ses capacités.

Chez l'enfant en particulier, les sources d'information sur son niveau objectif de compétence sont limitées et peuvent être influencées par des références qui sont celle des performances adultes.

Chez la personne à performances retardées, les sources d'information sur son niveau objectif de compétence sont limitées. Souvent, il se sous-estime.

Le médiateur sert de source d'évaluation externe, mais non hostile, et interprète pour l'apprenant son niveau de compétence.

*Quelques exemples témoignant de la mise en œuvre de ce critère :*

1°) *Le médiateur crée des occasions de succès pour l'apprenant. Pour cela le médiateur crée ou transforme la situation en fonction du niveau de compétence des apprenants afin de rester dans leurs zones de proche développement : il choisit du matériel approprié, il divise les tâches en étapes plus simples, il simplifie le travail demandé, il donne plus d'informations, il ralentit le rythme de l'activité, il répète et fait répéter, reformule et fait reformuler.*

2°) *Le médiateur évalue et interprète la performance de l'apprenant et ses progrès, non pas vis à vis de ce que fait une autre personne mais par rapport aux performances que l'apprenant lui-même réalisait auparavant.*

3°) *Le médiateur souligne les éléments positifs, même dans une performance globalement négative de l'apprenant.*

## 5 - Médiation de la régulation et du contrôle du comportement

Le médiateur intervient pour rendre l'apprenant conscient du besoin de réguler, contrôler, les formes de ses activités, son comportement dans le domaine cognitif mais aussi dans celui de la motivation, de l'émotionnel, du corporel, de manière à adapter ses activités aux caractéristiques des tâches et des situations. L'apprenant a souvent la capacité de réguler son comportement, le médiateur l'aide à en prendre conscience.

Les interventions du médiateur sont dirigées vers les objectifs suivants :

- a) freiner l'impulsivité (la sienne d'abord !).
- b) encourager la réponse en cas de blocage.
- c) développer la réflexion de l'apprenant sur la nécessité de réguler son activité mentale et sa capacité à le faire.

*Quelques exemples témoignant de la mise en œuvre de ce critère :*

1°) *Le médiateur limite l'impulsivité des apprenants en leur demandant :*

- de se concentrer sur une tâche ou un sujet de discussion,
- de reformuler la consigne avant de se mettre au travail,
- de réfléchir avant de répondre,
- de vérifier leur travail.

2°) *Le médiateur est patient, il encourage l'apprenant pour l'aider à répondre. En cas de blocage, il lui suggère des mots pour déclencher sa pensée.*

3°) *Le médiateur façonne, régleme et contrôle le comportement en :*

- n'interrompant pas les apprenants lorsqu'ils répondent à une question,
- réfléchissant avant de répondre,
- admettant que sa propre impulsivité est parfois cause d'erreur,
- organisant ses interventions,
- montrant l'exemple par son apparence et son comportement.

4°) *Le médiateur exige que chacun termine la tâche qu'il a entreprise.*

<sup>6</sup> A rapprocher du [sentiment d'efficacité personnel](#) (SEP) défini par A Bandura

## 6 - Médiation du comportement de coopération

Ce critère tient au fait que nous sommes des êtres sociaux. Il prend en compte la nécessité d'une coopération physique, intellectuelle et relationnelle entre le médiateur et les apprenants, d'une part, les apprenants entre eux, d'autre part.

*Quelques exemples témoignant de la mise en œuvre de ce critère :*

1°) *Le médiateur encourage chaque apprenant à communiquer ses impressions et ses réponses personnelles même si celles-ci lui paraissent erronées car elles donnent matière à penser aux autres.*

2°) *Le médiateur partage sa propre expérience avec les apprenants.*

3°) *Le médiateur encourage l'apprenant à partager son expérience avec les autres.*

4°) *Le médiateur encourage les apprenants à s'écouter entre eux.*

5°) *Le médiateur encourage l'apprenant à participer à des activités avec les autres apprenants.*

Pour cela, le médiateur utilise des méthodes de travail en groupe. Il choisit des activités qui obligent les apprenants à collaborer.

## 7 - Médiation du processus d'individuation et de différenciation psychologique

L'objectif du médiateur est ici de développer l'aptitude de l'apprenant à se distinguer des autres, au delà des caractéristiques communes qu'il partage avec les autres apprenants et les personnes de son entourage. Dans un premier temps, il s'agit pour le médiateur de reconnaître et d'accepter la personnalité et le mode de fonctionnement particulier de chaque apprenant. Ensuite le médiateur doit amener le groupe à respecter la personnalité de chacun de ses membres. Bien entendu il y a des limites à "l'acceptable". C'est le groupe qui discute de ces limites et qui les fixe. La fixation collective des tolérances envers chacun relève de la médiation du partage.

*Quelques exemples témoignant de la mise en œuvre de ce critère :*

1°) *Le médiateur tient les apprenants pour responsables de leur comportement ou, au moins, de certains de leurs comportements. Surtout, le médiateur le fait savoir clairement aux apprenants.*

2°) *Le médiateur respecte la personne privée de l'apprenant dans certains domaines.*

3°) *Le médiateur encourage les apprenants à prendre des initiatives.*

4°) *Le médiateur encourage les apprenants à diversifier leurs activités en dehors des activités obligatoires.*

5°) *Le médiateur valorise les initiatives des apprenants.*

6°) *Le médiateur encourage chaque apprenant à reconnaître le bien fondé des méthodes et des points de vue différents du sien.*

7°) *Le médiateur s'abstient d'exiger des apprenants une identification à ses propres valeurs et croyances.*

8°) *Le médiateur respecte les convictions des apprenants mais exige des apprenants le respect de ses propres convictions.*

9°) *Le médiateur encourage les apprenants à s'auto administrer.*

10°) *Le médiateur souligne les bons aspects du pluralisme culturel.*

11°) *Le médiateur crée des occasions de travail individuel.*

12°) *Le médiateur défend le droit de chaque apprenant à la différence.*

## 8 - Médiation de la recherche d'un but, du choix de celui-ci et de son achèvement

Il s'agit là de trois aptitudes distinctes mais complémentaires :

- se fixer des objectifs réalistes donc réalisables,
- planifier son travail,
- aller jusqu'au bout, jusqu'à la réalisation de ses intentions.

L'attitude consistant à se fixer des buts ne dépend pas d'un besoin biologique, naturel. Elle est fonction des médiations antérieures.

Se diriger vers des buts est une caractéristique très importante de la personnalité, qui a des conséquences déterminantes sur le développement intellectuel et affectif de l'individu.

La recherche de but et la définition d'un plan d'action pour atteindre ce but exigent un haut niveau de fonctionnement intellectuel.

*Quelques exemples témoignant de la mise en œuvre de ce critère :*

1°) Le médiateur offre des modèles de comportement axés sur les résultats en formulant des objectifs clairs au début de chaque activité et en les rappelant en cours d'activité.

2°) Le médiateur persiste dans ses efforts pour atteindre l'objectif qu'il s'est fixé avec chaque apprenant.

3°) Le médiateur exige que les apprenants fassent des efforts pour atteindre les objectifs déterminés ensemble ("il ne lâche pas le morceau").

4°) Le médiateur encourage la persévérance, la patience et l'assiduité dans la poursuite de l'objectif visé.

5°) Le médiateur développe la capacité des apprenants à évaluer des buts en fonction de leurs possibilités.

6°) Le médiateur développe l'aptitude des apprenants à planifier leurs actions en vue d'atteindre leurs objectifs.

7°) Le médiateur encourage les apprenants à revoir et modifier leurs objectifs selon l'évolution de leurs besoins et les circonstances.

8°) Le médiateur encourage une attitude autonome des apprenants quant à leur avenir.

9°) Si nécessaire, le médiateur apprend aux apprenants les mots de la planification : avant, après, d'abord, ensuite, enfin, commencer par..., finir par...

## 9 - Médiation du comportement de défi, de recherche de la nouveauté et de la complexité

Cette recherche est particulièrement importante dans la société moderne qui subit un perpétuel processus de changement. Ce critère peut sembler en contradiction avec le besoin de conserver les valeurs et les attitudes transmises à l'apprenant à travers la médiation de la signification. Dans la société actuelle, c'est un besoin vital que de résoudre la contradiction apparente entre la conservation d'une base stable de valeurs culturelles et sociales (les "racines") et l'acceptation, la recherche du défi lancé à chacun par les mutations de la société.

*Quelques exemples témoignant de la mise en œuvre de ce critère :*

1°) Le médiateur crée, pour les apprenants, des situations de défi, de nouveauté dans lesquelles ils sont confrontés à des difficultés à la limite de leurs compétences.

2°) Le médiateur encourage la curiosité intellectuelle.

3°) Le médiateur encourage la créativité.

4°) Le médiateur présente comme modèles des personnages exemplaires ayant surmonté des difficultés, ayant fait face à des difficultés : "L'homme qui marchait dans sa tête", l'astrophysicien Hawking ...

5°) Le médiateur rend l'apprenant conscient de la satisfaction que procure la réalisation d'une entreprise complexe et difficile.

## 10 - Médiation de la conscience de la modifiabilité et du changement

Il s'agit d'aider l'apprenant à prendre conscience du fait qu'il change et à ne pas avoir peur de ce changement. Le médiateur doit détecter les changements qui s'opèrent chez le sujet, leur direction, leur signification. Il doit faire prendre conscience à celui-ci de ces changements. Dans le même temps, il doit le rassurer en lui faisant prendre conscience du fait que ces changements ne mettent pas en danger son identité profonde.

*Quelques exemples témoignant de la mise en œuvre de ce critère :*

1°) *Le médiateur repère les changements qui s'opèrent chez l'apprenant : ce qu'il ne savait pas faire avant et qu'il réalise maintenant, ce à quoi il ne pensait pas auparavant et qui l'intéresse aujourd'hui. Il parle de ces changements avec l'apprenant.*

2°) *Le médiateur fait prendre conscience à l'apprenant du fait que ces changements ne mettent pas en danger son identité profonde.*

3°) *Le médiateur prévient l'apprenant des difficultés qu'il aura à faire accepter ces changements par son entourage. Il prépare avec lui ses futures "négociations" familiales.*

## 11 - Médiation du choix d'une alternative optimiste

On pourrait dire qu'il s'agit d'amener l'apprenant à "positiver" toute situation. En effet, envisager les aspects positifs d'une situation permet et donne envie de construire. N'envisager que les aspects négatifs est démotivant.

Ce choix du terme optimiste de l'alternative aide l'apprenant à tirer profit de toute occasion et engendre une attitude active-modifiante par opposition à une attitude passive- acceptante. Il ne s'agit pas, bien entendu, de rendre l'apprenant aveugle aux aspects négatifs d'une situation.

*Quelques exemples témoignant de la mise en œuvre de ce critère :*

1°) *Le médiateur a un comportement positif et s'en explique avec les apprenants. En particulier il est persuadé de la modifiabilité des structures mentales de tous les apprenants.*

2°) *Le médiateur développe l'aptitude des apprenants à distinguer les aspects positifs d'une situation, même, et surtout, en cas de sentiment d'échec.*

3°) *Le médiateur incite l'apprenant à prendre en compte les aspects négatifs ou les échecs, à les analyser, à en rechercher les causes pour en faire une expérience positive, base de succès futurs. Il s'agit là de prendre de la distance par rapport à l'échec, de ne pas s'enfermer dans sa dimension affective (l'échec n'est pas la "faute"), mais d'en faire une analyse raisonnée.*

## 12 - Médiation du sentiment d'appartenance

C'est un phénomène d'importance primordiale pour l'être humain. Il est le moteur de sa socialisation. Il n'est pas le versant opposé de l'individuation dans la mesure où il ne renvoie pas à l'identification au groupe. Il n'est que le vécu singulier de ce qui est cohésion au niveau du groupe. Ce sentiment d'appartenance est sécurisant pour l'individu.

*Quelques exemples témoignant de la mise en œuvre de ce critère :*

1°) *Le médiateur emploie le "nous" (aussi bien que le "je" qui est l'affirmation de soi face à l'autre).*

2°) *Le médiateur fait prendre conscience aux apprenants des codes communs à tous les individus d'un même groupe (codes vestimentaires, gestuels, langagiers, moraux).*

3°) *Le médiateur encourage l'emploi du "nous" et explicite les dénominations universelles et particulières.*

4°) Le médiateur met en évidence le "zapping social", les appartenances à de nombreux groupes et leurs effets bénéfiques.

5°) Surtout, il amène l'apprenant à prendre conscience de son appartenance à l'écosystème TERRE.

6°) Le médiateur fait prendre conscience des dangers des dérives sectaires.

### 13 - Médiation du passage à l'autonomie

L'autonomie<sup>7</sup> est d'ordre mental<sup>8</sup>. Elle est à construire dans les rapports aux autres, à ses émotions. Elle est tributaire du développement cognitif de la personne.

On favorise l'autonomie de l'autre en restaurant et développant son intentionnalité, en le reconnaissant comme un partenaire, en lui rendant l'initiative.

L'autonomie d'une personne concerne la gestion qu'elle réalise de ses dépendances vis à vis de son environnement. "L'image du voilier, qu'employait le philosophe Alain pour parler de la liberté, est très parlante : l'homme se libérant doit être comparé au voilier remontant le vent avec les forces mêmes du vent... "

Tous les critères de médiation précédents tendent à aider à la construction d'individus autonomes et solidaires si on y adjoint la réciprocité. La médiation de l'autonomie amène l'apprenant à ne pas dépendre du médiateur. À passer du partage de l'intention du médiateur à l'émergence et à la réalisation de son intention propre. Ce souci doit être explicité en paroles, mais surtout en actes.

*Quelques exemples témoignant de la mise en œuvre de ce critère :*

1°) *Le médiateur n'intervient que lorsque aucun des apprenants ne peut le faire. Il sait se taire.*

2°) *Le médiateur fait en sorte que chaque apprenant ait des occasions d'être un médiateur pour le groupe. En intériorisant ce type de conduite, l'apprenant devient son propre médiateur.*

3°) *Le médiateur révèle et explique les actions de médiation qu'il conduit.*

*Note : « entre guillemets » sont données des citations de R Feuerstein. Elles proviennent de l'article L'expérience de l'apprentissage médiatisé, in les entretiens Nathan ACTES IV ENSEIGNER, APPRENDRE, COMPRENDRE, pages 205-219, novembre 1993*

---

<sup>7</sup> Autonomie vient du grec autos soi-même et nomos la règle, la loi. Littéralement, un être autonome est celui qui est capable de se diriger selon sa propre loi.

<sup>8</sup> "Peu importe le fauteuil roulant si la personne se sent debout d'abord dans sa tête" affirme la psychologue Mme Ross.