



Contribution du CCRPA Nord Pas de Calais

Réflexions, constats et propositions sur la maltraitance et la violence institutionnelle

Suite au travail collectif mené lors du CCRPA Nord Pas de Calais du 17.04.15

Un peu de vocabulaire:

Violences physiques, violences psychiques ou morales, violences matérielles et financières, violences médicales ou médicamenteuses, violences au travail, négligences actives, négligences passives, privation ou violation de droits, privation ou violation de vie privée...La notion de maltraitance est utilisée pour évoquer une infinité de situations où se dévoilent la souffrance d'une personne vulnérable. Les situations de maltraitance sont très souvent des situations complexes dans lesquelles interagissent la personne qui subit la violence et ses auteurs, eux-mêmes parfois, en situation de souffrance, mais souvent en rapport de force et d'autorité.

On parle de maltraitance institutionnelle lorsque l'institution laisse se produire les phénomènes de violence sans réagir.

Il existe de nombreuses formes de maltraitance institutionnelle et elles touchent l'ensemble des personnes. La prise en compte de ces maltraitements vient réaffirmer un certain nombre de droits posés par la charte des droits et libertés de la personne accueillie (Arrêté du 08 septembre 2003) :

- principe de non-discrimination;
- droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté;
- droit à l'information;
- principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne
droit à la renonciation;
- droit au respect des liens familiaux;
- droit à la protection;
- droit à l'autonomie;
- principe de prévention et de soutien;
- droit à l'exercice des droits civiques;
- droit à la pratique religieuse;
- respect de la dignité de la personne et de son intimité.

La violence institutionnelle, quant à elle, ne fait pas de bruit : une lettre recommandée, une visite d'huissier, une saisie sur salaire et un interdit bancaire, une mesure d'expulsion, tout ça en silence. La violence d'état est silencieuse parce que la victime ne pèse pas lourd, n'a pas de nom, pas de visage, pas d'interlocuteur. Personne n'est responsable, tous sont soumis à des ordres des supérieurs.

« Entre dans le champ de la violence institutionnelle tout ce qui contredit ou contrevient aux lois du développement, tout ce qui donne prééminence aux intérêts de l'institution sur les intérêts de la personne. » Le développement est entendu ici dans ses différentes dimensions, psycho-affective, cognitive, physique, sociale.



Constats et propositions

A travers les échanges en ateliers, et à partir des expériences individuelles, les membres du CCRPA ont identifié différentes formes de violences ou de maltraitements institutionnelles :

Les conditions d'hébergement :

Aujourd'hui encore, les conditions d'hébergement des personnes en situation de précarité ne permettent pas toujours d'assurer la jouissance de leurs droits, qu'il s'agisse :

- du droit à l'intimité lorsque les structures proposent, par exemple, des chambres collectives,
- du droit à la vie privée ou du respect des liens familiaux lorsque l'offre d'hébergement contraint des couples à se séparer ou lorsque des structures ne permettent pas à des hommes d'exercer leur parentalité, ou par le simple fait de ne pas pouvoir recevoir une personne extérieure.
- du droit à la liberté d'aller et venir lorsque, par exemple, le règlement intérieur impose des horaires fixes.

Aujourd'hui, lorsque les structures bénéficient d'un plan d'humanisation, les propositions d'humanisation sont faites par les directions. Alors que la loi 2002-2 prévoit que le CVS soit associé et ait un regard sur le projet, dans la pratique, les projets ne prennent pas suffisamment en compte l'état des lieux des satisfactions des résidents de la structure et les personnes accueillies (comme les salariés) n'y sont pas ou peu associés.

Nous proposons :

- Que dans chaque structure, un questionnaire d'évaluation puisse être élaboré par les personnes accueillies
- Que soit mentionnée dans les dossiers de demandes d'humanisation l'obligation d'une concertation des résidents et des salariés pour l'élaboration des propositions de transformation
- Que toutes les structures (y compris les structures pour hommes isolés) travaillent la question de la place des enfants, de la famille et de la vie privée au sein de leur établissement en concertation avec les résidents.



La bientraitance, le respect et l'éthique :

Force est de constater que dans certaines situations, les notions de respect et d'éthique ne sont pas respectées. Manque de respect envers les personnes accompagnées de la part des professionnels, ou inversement, violences verbales, communication violente des travailleurs sociaux, humiliation des personnes, provocations, harcèlement moral voire même séquestration de biens ou d'argent sont autant d'éléments qui engendrent un sentiment de maltraitance notamment lorsque l'établissement, témoin de ces violences, n'intervient pas dans la défense des victimes.

Nous proposons :

- Que les notions de bientraitance et d'éthique soient intégrées dans un nouveau module dans les formations initiales des travailleurs sociaux, en associant les personnes accompagnées dans ces modules de formation
- De créer des comités d'éthique dans les différentes structures. Il nous semble primordial de mettre à disposition des travailleurs sociaux un lieu où l'éthique puisse être abordée
- De développer dans les formations des modules sur la gestion de la violence et des crises : une approche concrète (de type théâtre forum) nous semble plus pertinente qu'une approche théorique
- Que les veilleurs de nuit puissent être formés à l'accueil des personnes
- De renforcer la connaissance des possibilités de recours : au-delà de l'affichage de la liste des personnes qualifiées, nous proposons que les possibilités de recours en cas de violences soient détaillées dans le règlement de fonctionnement (où se plaindre en cas de violence, de non-respect, coordonnées de la DDSC...)

Nous demandons également aux travailleurs sociaux, mais aussi aux personnes, d'être un peu plus vigilants aux termes et au ton qu'ils emploient, pour éviter l'humiliation et faire en sorte que les échanges se passent dans un respect mutuel des uns et des autres.



Les dysfonctionnements institutionnels et l'accompagnement:

Ces dernières années, nous avons pu constater la diminution des équipes salariées dans les structures, conséquences des baisses budgétaires. Le manque de personnel, le manque de temps, la lourdeur administrative ne permettent pas un réel accompagnement individuel des personnes et amène une certaine incohérence dans les pratiques professionnelles. Parmi les constats, nous notons également l'absence de choix délibéré : les personnes ne peuvent pas avancer dans leur projet à leur rythme et doivent se contraindre aux disponibilités des travailleurs sociaux, ou parfois même se contraindre au projet du travailleur social (« tu vas faire ça, c'est bien pour toi »), mais l'urgence des professionnels engendre des effets négatifs sur les personnes. Notons aussi un sentiment d'indisponibilité des travailleurs sociaux, leur temps de présence dans la structure est ponctué de réunions diverses et ils sont moins disponibles pour l'accompagnement des personnes, il est même parfois impossible d'interpeller l'équipe éducative en cas de détresse lors des réunions d'équipe.

Nous proposons :

- De bien respecter le rythme et les choix des personnes, en partant de l'expression de la personne, ses choix, ses souhaits et en adaptant le travail à la vitesse de la personne concernée mais aussi de convenir des créneaux horaires pour le suivi du projet.
- De veiller à ne pas faire ou penser à la place des personnes.
- Ne pas empêcher les bonnes initiatives même s'il elles font doublon avec celles proposées par la structure.
- A chaque structure d'assurer une permanence téléphonique et/ou physique les temps de réunion d'équipe
- D'avoir chaque semaine un travailleur social de permanence pouvant répondre à toutes les demandes urgentes mais n'ayant pas d'incidences sur le projet de la personne (ex : photocopie d'un document)
- Avoir une permanence d'un travailleur social pendant les réunions d'équipe. Etre vigilant sur les horaires de réunions d'équipe entre les structures pour prévoir une permanence.
- De laisser davantage de temps au premier accueil : laisser le temps aux personnes de s'imprégner des documents, dans le respect des règles en vigueur (ex : le contrat de séjour). S'assurer que les documents soient compréhensibles par tous. Donner la possibilité au nouvel arrivant d'être accompagné par un pair pour l'accueil, qui explique les documents.