



Le Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies / Accompagnées du Languedoc-Roussillon

Compte Rendu du CCRPA LR le 15 et 16 Novembre 2014 à Prades

La violence institutionnelle

Participants

41 participants (personnes accompagnées, travailleurs sociaux, équipe de la FNARS)

Ordre du jour

Samedi 15 Novembre 2014

9h : Accueil petit déjeuner

9h30 : Plénière d'ouverture du weekend

Présentation de l'atelier 1 par les délégués
CCRPA

Lucky Luke : jeu de présentation

15 minutes de pause

Atelier 1

10h30 : (En petits groupes) : *Les situations de violences institutionnelles : Identification et partage des expériences personnelles.*

11h30 : Retour en plénière. Restitution et présentation de l'atelier 1.

12H15 : **Pause déjeuner**

Atelier 2

14H : Intervention Théâtre forum par la compagnie montpelliéraine des « nuits partagées ».

16H : **15 minutes de pause**

16h15 : Conclusion de l'atelier Théâtre.

Conclusion de la 1^{ère} journée.

19h : Repas et soirée conviviale : spectacle théâtre « Faut pas payer » par le collectif la boussole de Montpellier !

Dimanche 16 Novembre

9h : Accueil petit déjeuner

9h30 : Plénière. Présentation de la grille « typologie des risques de violences ».

10h15 : **15 minutes de pause**

Atelier 3

10h30 : Construction de la grille « typologie des risques de violences ». Identifier les facteurs de risques.

11h30 : Présentation de la grille finalisée.

12h : **Pause déjeuner**

Atelier 4

13h30 : « Si j'étais... » Préconisations pour prévenir ou agir face aux risques de violences.

15h : **15 minutes de pause**

15h30 : Plénière. Conclusion du Weekend !

INTRODUCTION: Mot de bienvenue

La journée a commencé par un bon petit déjeuner et un accueil chaleureux. Etant donné le retard de quelques participants, l'introduction du weekend end a été brève. Présentation des délégués et des nouvelles stagiaires de la FNARS LR (Paula qui s'occupe du projet alimentation et précarité, Alyssia qui anime le CCRPA LR) ainsi que des nouveaux participants !

Nous avons visionné le film de présentation du CCRPA et CCPA afin de clarifier ces deux instances pour chacun.

L'énonciation de la thématique du weekend et un coup d'œil sur le programme qui nous attend pour ce week-end régional à Prades, 4 ateliers sont prévus sur les deux journées. Le samedi sera consacré à l'expérience des personnes et des échanges autour de leur vécu afin d'identifier des situations ou des catégories de violences institutionnelles. Le dimanche nous tenterons de déchiffrer les causes potentielles de ces situations de violences et nous proposerons des pistes de préconisations pour prévenir ou agir face aux risques de violence.

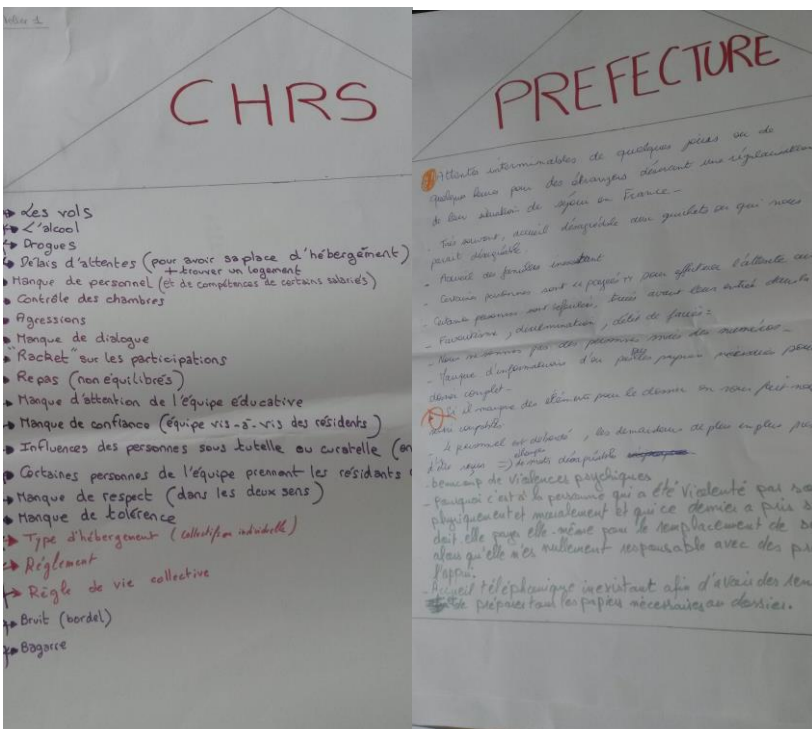
Afin de se réveiller et de briser la glace, nous commençons par un petit jeu dynamique autour des prénoms et des réflexes : le Lucky Luck

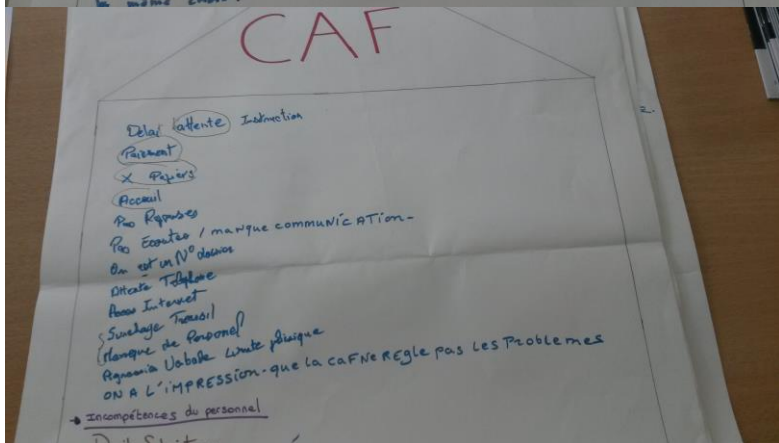
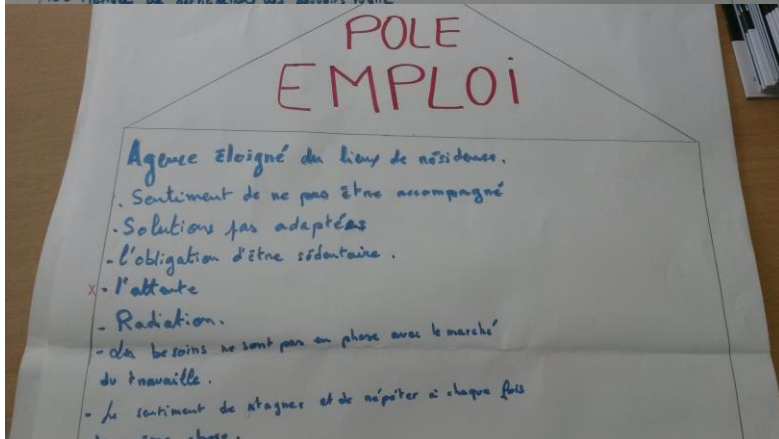
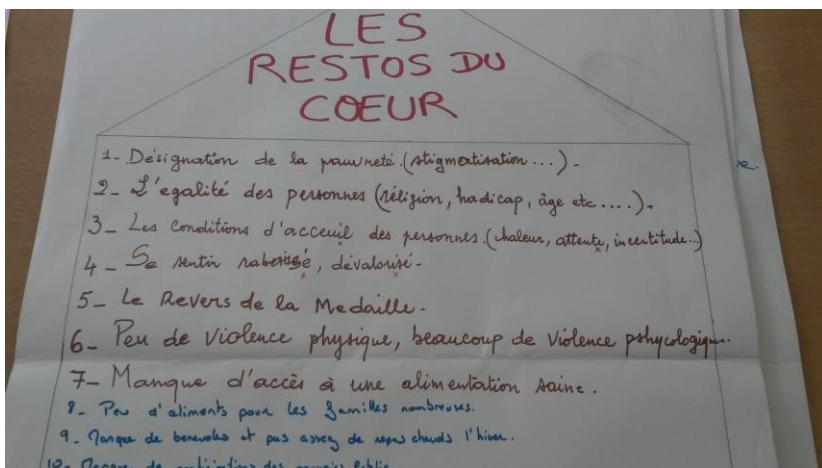
SAMEDI 15 NOVEMBRE :

Atelier 1 : Partage du vécu de violences autour de 5 Institutions clés.

En petits groupe de 4 à 5 personnes, des discussions ont eu lieu pour identifier les situations de violences que chacun avait pu vivre à un moment donné dans une de ces institutions. Chaque scène ou ressenti de violence était noté. Les institutions que nous avons choisies avec les délégués du CCRPA lors d'un COPIL ont été : La CAF, Pôle Emploi, Un CHRS, la Préfecture et les restos du Cœur :

Rendu des groupes de travail :





Les violences les plus restituées:

- l'attente et l'incertitude des réponses aux démarches effectuées.
- La lourdeur administrative (les personnes doivent répéter souvent leur situation en raison de la pluralité d'interlocuteurs et du manque de communications et de coordination entre eux...)
- Les conditions d'accueil (des agressions parfois entre les publics accueillis et les interlocuteurs, le manque d'écoute et de dialogue...)
- Le manque de prise en compte et de reconnaissance de l'individu (impression de n'être qu'un numéro de dossier...)
- Le manque d'accès aux moyens technologiques pour les démarches administratives.
- Le sentiment de dévalorisation, d'infantilisation, de rabaissement (par exemple la perte d'intimité dans les structures d'hébergement...)
- Le manque d'accès aux droits (faute de moyens comme des outils d'informations ; ce manque génère souvent l'incompréhension dans les parcours)

Conclusion de l'atelier :

Une institution est violente par nature. Les personnes accompagnées ont fait part des violences qu'ils subissent ou ressentent lors de leur contact avec les différentes institutions qu'ils sont amenés à fréquenter dans leur parcours. Ce sont des violences psychologiques majoritairement, peu de violences physiques. Les personnes accompagnées sont conscientes de la charge de travail et des limites d'actions des professionnels de l'administration cependant elles dénoncent le mauvais traitement qu'elles subissent dans leur parcours (les publics sont ballotés entre les multiples institutions, doivent attendre longuement des réponses très souvent inadaptées ou mal transmises... La stigmatisation des personnes en situation d'exclusion et/ou de précarité est aussi une violence qui est revenue dans tous les groupes et pour chacune des institutions sur lesquelles nous avons échangé.

Cet atelier a plu aux participants car ils ont pu échanger à partir de leurs expériences communes. Par contre nous avons manqué de temps pour faire une vraie restitution en plénière sur cet atelier. Ce temps de mise en commun aurait été important pour restituer le travail des groupes dans une discussion collective.

Atelier en parallèle pour les délégués du CCRPA LR :

Pendant que les participants ont réalisé l'atelier énoncé ci-dessus, les délégués présents ont eu un atelier axé sur la prise de parole et les méthodes théâtrales pour apprendre à parler en public de manière à transmettre au mieux le message qu'ils veulent faire passer. Cet atelier a été animé par deux comédiennes de la compagnie des « nuits partagées » situé à Montpellier. Ce travail a été initié ce jour mais il serait intéressant de la poursuivre dans l'année pour aller plus loin dans l'apprentissage des techniques de prise de parole.

PAUSE DEJEUNER SUR PLACE : PAELLA !!! Très conviviale, en musique.

Atelier 2 : THEATRE FORUM

Les deux comédiennes de la compagnie des nuits partagées ont animé ce théâtre participatif basé sur des principes d'intelligence collective et de non hiérarchie des savoirs.

La question de départ de cet atelier a été réfléchi et discutée en Copil avec les délégués CCRPA :

Comment rendre l'accompagnement non dévalorisant ?

Une première situation a été jouée par les deux comédiennes mettant en scène une personne accompagnée et un travailleur social en dialogue jusqu'à ce qu'un conflit apparaisse entre les deux interlocuteurs. Les participants ont ensuite pu intervenir dans l'espace scénique pour prendre le rôle d'une des personnes et proposer une alternative pour résoudre le conflit.

Cet atelier a permis aux travailleurs sociaux présents et aux personnes accompagnées de vivre scéniquement et de ressentir les situations de violences vécues de part et d'autre. L'atelier a été riche en débats.

Par exemple, dans la mise en situation suivante :

Une mère avec son enfant de 4 ans ne trouve aucune place en structure. Elle arrive dans le bureau du travailleur social en fin de journée, à bout de nerfs, fatiguée. Elle explique sa situation, ses démarches et son impuissance. Le travailleur social passe des appels au conseil général, au 115 mais fait face à des réponses toutes négatives. Au final, il avoue son absence de solution immédiate à la maman. La colère

prend le dessus et la maman en vient à demander au travailleur social d'agir en humain et de lui faire lui-même une avance pour payer une nuit d'hôtel au moins cette nuit pour son fils et elle.

Le débat c'est alors ouvert dans la salle. Jusqu'où peut aller un travailleur social dans ce type de situation ? Dans cette situation, on retrouve la détresse de la personne accompagnée, à bout de force, en souffrance, épuisée par les démarches qui n'aboutissent pas et l'absence de solutions. Cette impuissance à trouver des solutions durables pour la personne met aussi le travailleur social en souffrance et provoque des situations de violences renvoyées pour chacun comme la culpabilité, la dévalorisation de soi, la colère et l'épuisement psychologique.

Les pistes de résolution du conflit qui ont pu être expérimentées :

- Trouver une aide financière temporaire (avec le département)
- Téléphoner en direct à la CAF avec le haut-parleur
- Prendre le temps d'accueillir réellement la personne, sans précipitations.
- Etre rassurant
- Savoir reconnaître ses limites d'action, la loi n'est plus suffisante aujourd'hui face aux réalités budgétaires.

Conclusion : Là encore par manque de temps, le relevé de conclusion final n'a pas pu être fait par les deux intervenantes. Cependant cette méthode d'animation a été très appréciée par les participants bien que certains auraient aimé que le débat soit plus cadré pour éviter des hors sujets qui mènent les problématiques trop loin et empêchent de penser des préconisations ou des leviers d'actions à un niveau plus micro.



REPAS DU SOIR : POULET BASQUAISE ! ET SOIREE TRES CONVIVIALE (Musique et danse !)

LE DIMANCHE 16 NOVEMBRE :

Accueil petit déjeuner

Introduction de la journée en plénière

La journée sera consacrée à identifier les causes des situations de violences évoquées la veille et à la réflexion de pistes de solutions à proposer pour prévenir ou agir face aux risques de violences.

Nous avons amorcé cette journée par la projection du film « mon ventre n'est pas un miroir », propose par Sarah (déléguée CCRPA). Ce film a été réalisé par des personnes accompagnées.

ATELIER 3 : DEBAT MOUVANT / REPERER DES CAUSES OU DES FACTEURS DE RISQUES DES VIOLENCES.

Francis (délégué CCRPA) a pris la parole pour présenter l'atelier. A partir des violences institutionnelles énoncées le samedi, les délégués ont recueillies celles qui revenaient le plus fréquemment. Ils ont ensuite réfléchi à des types de causes envisageables de ces violences.

4 causes ont été identifiées :

- L'abus de pouvoir/ Abus d'autorité
- Le cadre du règlement intérieur
- La lourdeur administrative
- Le manque de coordination entre les différents interlocuteurs institutionnels.

L'animation : Chaque cause a été affichée sur un panneau disposé à différents espaces dans la salle. L'animateur énonçait alors la première situation de violence et les participants devaient géographiquement se positionner pour donner leur avis sur ce qu'il pensait être la cause majeure de cette situation de violence institutionnelle.

Conclusion du débat : les échanges sont riches sur le sujet et les causes sont parfois difficiles à identifier. Un cercle vicieux se met en place dans la provocation des violences institutionnelles entre les causes de la lourdeur administrative et celle du manque de coordination entre les interlocuteurs institutionnels.

ATELIER 4 : Les consultants virtuels. « Si j'étais... »

A l'aide de 4 consultants virtuels, choisis en réunion de COPIL CCRPA, le but de l'atelier était d'imaginer des pistes de solutions pour agir ou prévenir les risques de violences institutionnelles qu'auraient pu proposer :

- Coluche
- Superman
- Un participant d'un Conseil de Vie Sociale en CHRS
- Un travailleur Social

Voici les propositions que les participants ont émises :

Coluche :

- Se servir de sa célébrité pour communiquer sur les violences administratives et psychologiques que vivent les personnes en situation d'exclusion et/ou de précarité. Il serait le porte-parole de ceux qu'on n'entend pas.
- Utiliser l'humour, sur scène et à la télévision pour faire passer des messages et sensibiliser la société aux problèmes que rencontrent les personnes accompagnées.
- Il dénoncerait les abus de pouvoir et d'autorité et donnerai plus de poids à la parole des personnes accompagnées.

Superman :

- Il simplifierait toutes les démarches administratives en créant un fichier unique parfaitement efficace.
- Il enlèverait le RSA pour créer des emplois stables à la place.
- Il obligerait tous les acteurs du social à travailler ensemble dans la même direction.

Un participant au Conseil de vie sociale d'une structure :

- Obliger les structures à respecter les décisions du conseil de vie sociale.
- Insister sur le respect de l'intimité des personnes dans le règlement de fonctionnement.
- Restituer la parole du conseil de vie sociale avec la direction.

Un travailleur social :

- Respecter et défendre les droits des personnes
- Etre humain et compréhensif face aux situations que vivent les personnes.
- Accompagner et suivre correctement les démarches des personnes accompagnées.
- Prendre le temps avec chaque personne pour les informer du mieux possible.

En petits groupes, cet atelier a permis de penser une action préventive des causes liées aux risques de violences institutionnelles. La restitution écrite s'est faite en plénière.

Représentation d'une pièce de théâtre jouée par des personnes accompagnées, en lien avec le collectif de travailleurs sociaux « la boussole ».

Le collectif « la boussole » rassemble des travailleurs sociaux volontaires pour proposer des projets participatifs sur l'accès à la culture comme des ateliers de radio, la participation à la coupe du monde des personnes hébergées au sein des structures...

La pièce « Faut pas payer » a été très appréciée par les participants. La directrice du CHRS « Sésame » à Prades est venue assister à cette représentation et à la conclusion du weekend.

Merci encore aux comédiens !

CONCLUSION DU WEEKEND EN PLENIERE

Paula (Stagiaire à la FNARS) est intervenue pour présenter un projet en cours sur « l'alimentation et la précarité » qui a pour but de créer des liens entre les structures d'hébergement et le monde agricole afin de réfléchir aux alternatives de modes de consommation et d'alimentation.

Ce weekend a été riche en échanges, la thématique des violences institutionnelles est sensible et au cœur des expériences et du vécu de chacun autant du côté des professionnels du secteur social que des personnes accompagnées. Les ateliers ont plu, notamment celui du samedi matin qui a permis de partir de l'expérience personnelle de chacun.

Le théâtre forum est aussi un excellent moyen d'amorcer le débat et de vivre dans l'action le ressenti des problématiques de violences.

Le point à améliorer qui est revenu principalement est le cadre des débats. Il faut faire attention à délimiter un peu plus précisément les échanges sur une ou deux thématiques ciblées afin de ne pas sortir du sujet et s'éloigner de l'objectif des ateliers.

Nous avons fini ce weekend en questionnant les participants sur le thème qu'ils souhaiteraient aborder lors du prochain CCRPA qui aura lieu en Mars.

3 propositions ont émergé :

- Reprendre la thématique de la violence institutionnelle pour poursuivre de manière plus qualitative sur les préconisations à apporter.
- Les mères seules avec enfants.
- Précarité et emploi : « comment s'extraire des minimas sociaux ». Les dispositifs mis en place ou à penser pour l'insertion socio professionnelle.

Chaque participant a aussi été invité à remplir un questionnaire afin de recueillir les points positifs et négatifs à améliorer sur ce CCRPA. Voici ce qu'il en est ressorti :

↓ Bilan et retours du CCRPA de Prades.

Dans un premier temps, nous avons fait un point sur les remarques positives et négatives des participants à ce CCRPA. 3 thématiques ont été soulevées :

	Remarques positives	Remarques négatives
ORGANISATION	Bonne organisation générale Chalets sympathiques Repas succulents	Problème de ponctualité ! Organisation des Chalets pas claire pour tous Manque de bouteilles d'eau Gaspillage de gobelets : + de 400 pour 40 personnes Trop de retard pris sur le programme Trop de pauses !
ANIMATION THEMATIQUE	Bon thème, bonnes problématiques. L'atelier du samedi matin sur l'expérience personnelle auprès des institutions Riche partage des expériences Le théâtre forum très intéressant Pièce de théâtre du dimanche Bonne participation Parole libérée, entendue et notée. Pas de jugement Bonne participation On a appris des choses.	Hors sujets trop fréquent Sujet pas assez approfondi Manque de temps Atelier théâtre forum trop long et pas assez cadré Critiques et discussions parfois difficiles à assumer pour les travailleurs sociaux.
CONVIVIALITE	Ambiance chaleureuse Cadre agréable Bonne humeur Très bon accueil De bonnes rencontres Super soirée le samedi Spectacle de théâtre très apprécié	Ambiance festive a pris le dessus sur l'efficacité et la qualité du travail. La musique trop présente tout le temps.

Pistes et suggestions d'amélioration :

Préparer la thématique en amont : envoi de documents...

Poser un cadre pour le weekend : pauses, respect, écoute... sujet sensible.

Mettre en place un bâton de parole lors des débats

Penser la place des travailleurs sociaux. Qu'attend-t-on de leur participation au CCRPA ?

Restitution de la parole du CCRPA LR :

Les délégués du CCRPA LR auront pour rôle de faire remonter les avis émis lors de cette journée régionale à différentes institutions locales, régionales telles que la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, l'Institut Régional du Travail Social, le Conseil mais aussi au niveau national au Conseil National de Lutte contre la Pauvreté dont 2 des délégués font partis et au Comité Consultatif National des personnes accompagnées.

- Pour information sur ce qu'est le Conseil National De Lutte contre la Pauvreté et l'exclusion :

Pour rappel et/ou information : « **Qu'est-ce que le CNLE ?** »

C'est une instance représentative des principaux décideurs et acteurs, institutionnels ou associatifs, impliqués dans la mise en œuvre des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Placé auprès du Premier ministre, le CNLE assiste de ses avis le gouvernement sur toutes les questions de portée générale qui concernent la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Le CNLE peut être consulté par le Premier ministre et être saisi pour avis par les membres du Gouvernement, mais il peut de sa propre initiative proposer aux pouvoirs publics les mesures qui lui paraissent pouvoir améliorer la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Rôle consultatif, de procédure et de préconisation.

Le CNLE compte 54 membres titulaires appartenant à 7 collèges. La composition du CNLE ainsi que les conditions de la désignation, par le Premier ministre, de ses membres et de son président sont fixées par décret en Conseil d'Etat.

En 2003, sa composition est élargie aux représentants des partenaires sociaux, du Conseil économique et social et des organismes sociaux nationaux A la suite des recommandations formulées par un groupe de travail du CNLE en octobre 2011, **le CNLE s'est engagé en juin 2012 dans une expérimentation visant à accueillir en son sein un 8ème collège de représentants, composé de 8 représentants des personnes en situation de pauvreté ou de précarité.**

Merci à tous pour votre participation et on espère vous retrouver au prochain CCRPA LR qui aura lieu en Mars ! Pour plus d'informations sur les actions et l'actualité du CCRPA LR n'hésitez pas à nous contacter :

Contact

Alyssia NESME, *animatrice du CCRPA*
ccrpa.lr@gmail.com/ Tél : 04 34 35 66 04



Le Conseil Consultatif Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées
du Languedoc-Roussillon

