

Les violences institutionnelles et inter institutionnelles dans les dispositifs de Protection de l'Enfance

Marielle Vicet, consultante en psychocriminologie et victimologie

L'objet des violences institutionnelles

Définitions

L'expression « **violences institutionnelles** » correspond à différentes situations, objets, vécus émotionnels, repérages sociaux et situations professionnelles. Les faits de violences sont variés autant dans les lieux, les formes, les périodes, les acteurs. Pour exemple, dans le champ de la santé, nous avons des violences des personnels à l'encontre des patients, et des violences des patients à l'encontre du personnel médical (notamment aux urgences), des violences psychologiques entre le personnel.

La violence institutionnelle peut conduire à un harcèlement moral sur un agent, à des passages à l'acte de professionnels : violences physique, verbale, psychique (négligences répétées, absence de réponse, absence de parole, soins expédiés...). Ces violences illustrent la crise de l'institution, et fonctionnent comme symptôme.

En premier lieu, il importe de définir l'objet « violences institutionnelles » avant de tenter de cerner les notions de violence (voire de « sur-violence »¹) en institutions. Il s'agit de comprendre la nature des forces en cause et l'influence parfois néfaste de celles-ci ou les effets pathogènes des actions sur la santé des personnes accueillies et sur les professionnels eux-mêmes, actions le plus souvent pensées et construites par les uns et pour les autres.

Dans la définition que *Le Littré* donne de la violence, il est mentionné : « *qualité de ce qui agit avec force* ».

Pour Christophe Niewiadomski², la violence est classiquement associée à la peur et à la haine. Elle est désignée comme : « *symptôme d'une maladie qui touche tout le corps social. Cette maladie*

est celle de la relation à l'autre qui est toujours un étranger avec lequel nous avons du mal à coopérer. Nous sommes tous malades, car nous faisons tous partie d'un même système. Il est donc inutile de chercher des "boucs émissaires" et il vaut mieux comprendre comment fonctionne le système ».

Lorsque Jacqueline Barus-Michel³ aborde la violence dans ses contenus émotionnels et représentatifs, elle présente la violence comme « *une force visant à détruire et à interdire toute forme d'échange [...] La violence porte dans son mouvement même son rejet et sa possible destruction* ».

Je définis la violence comme **un recours à des manifestations de pouvoirs**, individuels, familiaux, de système (institutions) où un ou des acteurs, dans une situation d'interaction, peuvent agir de façon préméditée ou non, motivée ou non, en portant atteinte à l'intégrité de personnes. La violence est une attaque contre le lien, elle est destructrice.

Le terme **institution** recouvre deux familles de significations qui débouchent sur deux conceptions de l'institution. L'une



entend l'institution comme « forme sociale établie » (l'institué) et l'autre renvoie aux processus par lesquels une société s'organise (l'instituant)⁴. L'institution est « ce qui nous permet de », « qui est établi comme » : pour exemple, un établissement scolaire est celui qui institue le scolaire, les missions d'enseigner, c'est-à-dire les missions de transmission des apprentissages, et celles d'éduquer. La violence scolaire est celle de la violence dans l'établissement. Nous pouvons définir l'établissement comme le résultat de l'institution en faisant référence à l'ensemble de règles établies.

Jean Oury⁵ définit les institutions par « *ce que nous instituons ensemble* » en prenant en compte la définition des lieux et moments pour... (emplois du temps), des fonctions (métiers), des rôles (présidence, secrétariat), et des statuts de chacun.

René Kaës aborde les différentes dimensions de l'institution, celle-ci étant aussi traversée par d'autres ordres de réalité que celle de la dimension de la réalité psychique⁶.

Selon Tomkiewicz⁷, **la violence institutionnelle** est « *toute action commise dans*

ou par l'institution ou toute absence d'attention qui cause à la personne une souffrance physique, psychologique inutile et/ou qui entrave son développement ultérieur».

Claude Lagrange⁸ définit la violence institutionnelle comme « toute action exercée par des membres de l'institution, directement ou indirectement, physiquement ou moralement, par l'usage de la force ou par la force de l'inertie, voire également par la non-prise en compte des incidences des actions menées et l'absence d'analyse et de traitement des difficultés existantes, et ayant des conséquences néfastes sur un individu ou sur une collectivité ».

La violence institutionnelle ainsi définie pointe les passages à l'acte, les abus et les défaillances du système institutionnel. Toutefois, pouvons-nous considérer les conséquences néfastes comme incidences lorsque nous sommes en présence d'effets non désirés des dispositifs sur les personnes ? Nous ne pouvons inclure certains constats de violence dans une violence dynamique au sens de celle destructrice. La violence est inhérente à toute institution ; il est intéressant de distinguer le caractère violent, la force dynamique avec ses contraintes et les symptômes d'abus ou de lacunes : telle violence dans tel contexte est destructrice, telle autre créatrice en ce sens qu'elle permet un acte de création dans la relation, un travail du lien dans l'élaboration de projets avec l'utilisateur, au sein du service (lorsque l'institution exerce, par exemple, une contrainte sur l'individu en posant des limites contenantes).

Je retiens la violence institutionnelle⁹ comme une expression symptomatique d'un **défaut de liaison**¹⁰ professionnel/utilisateur, professionnel/professionnel au sein d'une dynamique institutionnelle dans le sens d'une attaque du lien. Au sein du système institutionnel, il s'agit de différencier la violence agie et celle non-agie. Des violences tiennent à la structure institutionnelle (locaux excentrés, équipements inadéquats au regard du handicap ou des besoins de prise en charge, etc.), à l'orga-

nisation, aux conditions de travail, aux déficits de formation des personnels et de projets, etc. Des violences reflètent le processus institutionnel de dysfonctionnement : conflits entre professionnels, déni des violences, toute-puissance sur l'utilisateur (violences éducatives, thérapeutiques, pédagogiques), déficit d'intimité dans les soins, absence d'espace d'expression pour les utilisateurs ou non prise en compte des manifestations (fugues, souffrances, violences entre utilisateurs, etc.).

Il importe de repérer et d'analyser la violence illustrant la crise des institutions avec l'émergence de ses symptômes. Il se produit des réactions de défenses, d'annulation ou de déni des défaillances au sein des institutions. Au travers des représentations des professionnels peuvent émerger des signes d'actes violents vus par d'autres sans pour autant produire du sens.

Problématique

L'anthropologie nous aide à comprendre l'origine de la violence : violence inscrite dans la nature humaine ? Société productrice de violence ? René Girard¹¹ nous éclaire sur la façon dont la rivalité et le mécanisme mimétique fonctionnent dans notre société. Toute société est confrontée à la violence qu'elle doit maîtriser sous peine de disparaître dans un embrasement général. Cette violence trouve son origine dans le « désir mimétique ». Par imitation, l'objet du désir de l'autre devient celui de mon propre désir. Ce mimétisme engendre alors une « rivalité mimétique » qui génère une violence. Et pour la conjurer, les sociétés inventent de grands systèmes rituels et symboliques, qui s'achèvent par le sacrifice d'un « bouc émissaire », rendu responsable de cette violence et dont la mort ramène la paix.

Si l'institution exerce des contraintes sur l'individu en posant des limites contenantes, la violence est contenue dans les menaces de contraintes posées par les institutions, en référence aux normes sociales, culturelles, pour exemple vis-à-vis des déviants, des Sans Domicile Fixe... Toutefois, en référence à la loi, elle est la seule légitime. Mais des violences peuvent être exercées « en plus », effectuées dans le cadre d'un fonctionnement institutionnel altéré ou abusé et peuvent conduire à une mise à mal du lien social.

Comprendre la « sur-violence » en institution et la nature des forces en cause permet de saisir l'influence parfois néfaste ou les effets pathogènes des actions sur la santé des utilisateurs et sur les professionnels eux-mêmes. C'est interroger la valeur de nos propres représentations, de notre propre rapport à la violence.

Les représentations des violences chez les acteurs — Tabou et déni

Représentations des violences institutionnelles

Les représentations des violences ou l'incapacité de se représenter les expressions de la violence dans les contextes entraînent **le tabou, voire le déni de la violence des acteurs de l'institution, et la peur de la violence**. Ces représentations et ces peurs ont des répercussions sur les systèmes et dynamiques intra et inter institutionnels. En effet, face à des situations de violence, des professionnels se taisent, s'enferment, ce qui crée chez eux des ruptures psychiques. Aujourd'hui, il n'y a pas (ou trop peu) de lieu pour dire sa souffrance, ses peurs...

La violence institutionnelle est un sujet d'actualité, les institutions sont confrontées à une urgence¹². Elles sont prises dans des contraintes, des jeux et enjeux de politiques départementales et nationales. Pour exemple, la configuration du système de Protection de l'Enfance peut être un facteur de violence pour les usagers, celle-ci effectuée dans le cadre de fonctionnements institutionnels, d'interactions entre les acteurs sociaux sur des bases normatives développées au sein de dispositifs.

Les représentations des places, rôles et positions des acteurs dans le système et les représentations de l'institution ont une influence très prégnante sur la manière dont s'élaborent les relations et les dynamiques interpersonnelles entre professionnel et usager, entre professionnels, entre professionnel et hiérarchie, entre professionnel et institution. Dans les dispositifs ou à l'intérieur des institutions, des résistances sont à l'œuvre pour faire une vraie place aux parents, à la famille.

Représentations des violences inter institutionnelles

Si les violences institutionnelles sont aujourd'hui largement sous-estimées, celles inter institutionnelles le sont encore davantage. Aborder un tel sujet expose également à un fort tabou; le déni des violences est omniprésent. Cette problématique souligne les questions idéologiques, les représentations de la violence chez les acteurs. L'objet interroge aussi les représentations des objets de conflictualisation des acteurs des différentes structures sociales, médico-sociales, éducatives, de soin, des institutions de tutelle ou judiciaires. Il est pertinent de repérer ce qui fait blocage ou béance pouvant provoquer le passage à l'acte violent inter structures.

Ces phénomènes de dé-régulation des liens inter institutionnels peuvent engendrer l'apparition de crises au sein des institutions. Les malentendus et les réactions défensives des acteurs fabriquent des sujets et des institutions émissaires.

Comment aplanir les difficultés dans ce **système d'acteurs conflictuels**? Comment créer les conditions d'une **bientraitance**¹³ dans les institutions? C'est la reconnaissance de cette conflictualisation, l'expression des difficultés de chacun des responsables et un sentiment partagé d'un possible qui entraînera l'engagement sur la voie du changement. Le tiers peut aider à faire lien, il apporte le poids de la légitimité à la solution trouvée, il aide à produire du sens... Il peut aider, non pas à dénoncer, mais à **favoriser l'énonciation**.

Cette problématique des violences questionne les missions pour les professionnels sur le plan des interactions entre institutions, de la légitimité de chacun à intervenir et du fondement de cette légitimité. Aujourd'hui, un outillage sur cette problématique semble primordial.

Le problème du déficit d'élaboration

Le tabou et la peur de la violence entraînent la violence. Si les violences sont les **causes et le symptôme de la « déliaison » sociale** dans les institutions et le système de protection de l'enfance, le constat pose le déficit de prise en compte de **la question des conséquences de la souffrance** au sein des institutions et de notre société. Cette souffrance représente une pollution psychique dont un grand nombre de personnes ne peuvent se protéger faute d'en avoir conscience et d'avoir à leur disposition des espaces pour élaborer psychologiquement¹⁴.

Au croisement de l'individuel et du collectif

Si les violences institutionnelles sont liées au déficit d'élaboration, aux difficultés

de représentation, tels que les agirs violents et la somatisation des professionnels du social, peut-on parler de séquelles psychiques laissées par la violence quotidienne et insidieuse dont seraient victimes ces professionnels au sein des institutions?

Lorsqu'un événement traumatique vécu dans une institution n'a pu être élaboré, ce qui n'a pas été mis en mots est symbolisé à travers des émotions et des actes. L'analyse de l'histoire institutionnelle aide à mettre en exergue des processus de répétition de situations de passage à l'acte violent ou de situations de victime.

Dans ces processus de violence à l'œuvre au sein d'institutions sociales, médico-sociales, éducatives et thérapeu-

tiques, les événements et le contexte ont un impact sur les professionnels, et **consé- quemment sur les enfants et leur famille**.

Accompagner les professionnels dans cette élaboration collective, c'est mettre en évidence **les répétitions dans l'histoire de l'institution** qui s'opèrent jusqu'à ce que les sujets en comprennent le sens et se dégagent des émotions qui y sont associées. Si, comme l'indique Serge Tisseron, « chacun construit sa propre vie psychique en interaction avec celle de ses parents, mais aussi de ses pairs et de multiples référents qu'il croise sur son chemin¹⁵ », les acteurs institutionnels, comme les enfants dans une famille, mettent en forme quelque chose du langage pour dire leur conflit interne en rapport au soin.

Notre recherche¹⁶ tente de mettre en évidence les phénomènes de **rejeux individuels** inter dépendants des rejeux collectifs en prenant appui sur la problématique des violences institutionnelles avec **la mise en évidence des répétitions institutionnelles** et éventuellement individuelles. Cette approche de l'histoire est centrée sur ce qui fait incidents, répétitions, ruptures, par ce qui fait problème et symptôme.

Comment alors rendre possible la réparation des liens dans les cas de souffrances liées à une problématique de violence ?

Répétitions: les violences comme symptôme

Les actes de violence passés exercent une influence sur les acteurs actuels. Au travers de l'histoire de l'institution, qu'est-ce qui fait incidents, répétitions, ruptures, problème? Qu'est-ce qui fait symptôme ?

Pour les acteurs institutionnels, les répétitions et les souvenirs traumatiques stimulent la création de symptômes, d'anxiété qui peuvent provoquer la réactivation d'anciens événements traumatiques non résolus qui viendront faire écho aux événements récents. Pascal Le Bas¹⁷ décrit des trajectoires victimaux singulières, des reproductions invariables dans le parcours de vie d'une personne victime.

La psychocriminologie s'inspire de la sérialité évoquée par Loïc Villerbu: la réitération de faits ou d'événements similaires dans le parcours de vie. Pour le sujet, un principe guide ses choix de vie qui, à son insu, donne sens au trajet existentiel sous tendu par l'axiome de vie¹⁸. La rupture, dans le trajet existentiel, crée une impasse psychique conduisant à des possibles passages à l'acte.

Au niveau **individuel**, le sujet peut tenter de découvrir les racines de son mal-être et les répétitions dans son propre passé afin de surmonter ses difficultés présentes, au risque qu'elles se reproduisent. Les acteurs institutionnels n'adopteraient pas une institution par hasard, mais bien en fonction de leurs propres références, problématique ou conflits personnels.

L'analyse de l'histoire institutionnelle peut aider à mettre en exergue des processus de répétition de situations de passage à l'acte violent ou de situations de victime.

Sur le plan **institutionnel**, au travers des répétitions factuelles, nous pouvons lire les violences institutionnelles comme symptômes des relations à l'histoire et au vécu présent d'une institution. Tous les changements, les événements, les crises, les ruptures, représentent une accumulation d'expériences qui laisse des traces et permet de comprendre le présent.

Réalités et déficit d'élaboration

Aborder la question des violences institutionnelles, c'est essayer de cerner la notion même de violence si variable selon les espaces, structures, acteurs et de relever les constantes dans le fonctionnement de diverses institutions.

Le déficit d'élaboration collective sur les éléments de l'histoire de l'institution produit des réitérations de faits, d'événements de violence et participe au développement de relations dysfonctionnelles au sein de l'institution. Les productions symptomatiques peuvent exprimer, voire entraîner, une panne de l'institution, un vide, une difficulté majeure à l'élaboration psychique et à une production commune.

Dans les rapports entre histoire et mémoire, le but est de comprendre la généalogie de la violence d'une institution. Une analyse centrée sur les acteurs professionnels — auteurs, victimes de violences — aux prises avec leurs émotions passées et présentes permet d'éclairer le présent par le passé.

Il importe de travailler sur des événements remarquables portés par le récit des professionnels: une écoute des faits actuels, des dénis, une écoute de chacun sur ses indignations, sa souffrance, qui peuvent avoir une influence sur la hantise de répétition, des peurs, des états de confusion, des sentiments de culpabilité.

Cliniques institutionnelles

J'ai pu observer, dans ma pratique auprès des parents, leurs difficultés à gérer les conflits au sein de la famille, et parfois les violences présentes entre parents et enfants ou entre membres de la fratrie. Ces difficultés entraînent les familles à déployer

des stratégies de défense, de résistance pour préserver leur équilibre, pour se préserver (leur identité, leur potentiel, leur pouvoir sur elle et sur leur environnement). En ce sens, le parallèle peut être fait avec les institutions: c'est un espace social, support

de l'identité qui peut être ouvert ou fermé. Penser l'institution, c'est penser la présence de l'autre.

Il est nécessaire d'articuler dans la réflexion comme dans l'action le niveau

individuel (membre d'institution) et le niveau institutionnel/collectif/politique. L'institution (une somme d'individus), peut, dans ce cadre, repenser son positionnement, pour qu'elle ne soit pas dans de la toute-puissance. Ainsi, nous posons le postulat suivant : donner une place importante aux parents dans les institutions permettrait d'enclencher le changement au sein des institutions. Et inversement, amener les institutions à un autre positionnement peut enclencher des changements dans la famille et les relations familiales.

Une panne des institutions dans la protection de l'enfance

Dans le cadre de la Protection de l'Enfance, de nombreux professionnels, d'institutions différentes, au sein de dispositifs législatifs réglementés comme celui de l'Aide Sociale à l'Enfance, dans les services psychiatriques, au sein de l'Éducation Nationale, œuvrent dans le sens de garantir les droits de ces enfants et adolescents en difficulté psychologique, de les orienter ou de les accueillir au sein d'institutions spécialisées. Que ces plus faibles soient victimes de mauvais traitements au sein même d'institutions chargées pourtant de les accompagner dans du mieux-être, de leur apporter protection, éducation et soin, peut relever de l'impensable. René Kaës¹⁹ souligne les difficultés, notamment narcissiques, à penser l'objet de la violence institutionnelle.

Aborder cette question des violences en institution et des violences institutionnelles nous expose à un très fort tabou, peut-être encore plus fort quand il s'agit d'institutions éducatives, sociales ou médico-sociales où le déni des violences est omniprésent.

Il nous faut interroger, dans les représentations sociales de la violence, de l'institution et des liens du système relationnel, la **signification de la violence**, c'est-à-dire **ce qui met à mal et rend parfois impossible la faculté de parler, voire de penser la violence en commun, et plus particulièrement la violence institutionnelle**.

Lorsque les acteurs institutionnels sont confrontés à la difficulté de verbaliser, c'est **la violence de l'autre** qui est évoquée. Également, nous avons à faire avec **des occultations** de la part des acteurs institutionnels à propos de la violence sur le personnel, la violence des familles sur les travailleurs sociaux, sur les institutions, les conflits d'équipe... Aujourd'hui, il existe bien une détresse, **une panne des institutions face à l'ampleur du phénomène de violence**.

Dans les dispositifs de Protection de l'Enfance, chaque institution ou structure regarde ce que fait l'autre, projette sur l'autre. C'est une disqualification de l'autre comme processus d'évacuation de la souffrance. C'est un jeu d'alliance et de désalliances : chacun est pris dans des problèmes en miroir, des conflits de personnes. Les implications affectives sont aussi présentes.

Aux prises dans ces difficultés relationnelles, le système actuel ne peut autoriser l'expression de la violence. Les dysfonctionnements institutionnels, les tensions, les discordances ont des effets **sur les usagers et sur les professionnels**. La violence pouvant être agie par l'institution, elle prend son origine dans son histoire singulière. Elle peut connaître un manque de lien entre structures, des décalages entre les décisions, des questions quant à leur pertinence au regard des problématiques des usagers, des écarts entre les systèmes de valeurs des différentes institutions censées collaborer... Ces diverses manifestations complexifient le système relationnel, attaque le lien social lorsque le professionnel, l'établissement d'accueil, les institutions ne sont plus à même d'être en état de recevoir, de **contenir la souffrance**.

Si la souffrance psychique du sujet et ses manifestations violentes affectent les travailleurs sociaux et peuvent engendrer l'apparition de phénomènes de dérégulation au sein des institutions, inversement, les dysfonctionnements institutionnels affectent directement l'utilisateur.

Faire le choix d'aborder les problématiques cliniques de la violence dans les institutions suscite toutefois un certain intérêt et soulève quelques questionnements auprès de professionnels, lorsque ceux-ci décident de se mettre autour d'une table pour dire leur vécu, échanger avec d'autres sur leurs pratiques et soucieux de repérer les violences sous toutes ses formes, au sein même de leur propre institution.

Des exemples de violences institutionnelles

L'exemple de violences en miroir en établissement éducatif

Les placements d'adolescents en foyer entraînent une forme de violence au sein de la famille, tant pour l'adolescent que pour ses parents. Par ailleurs, le peu de place, dans les décisions concernant leur enfant dans la structure qui accueille, de la part des professionnels, est également une autre source de violences. Les adolescents traduisent leur souffrance de placement sous contrainte, de séparation, de maltraitance subie, dans leurs relations à l'autre où les mots sont crus et, lorsque les mots ne suffisent plus, qu'ils ne peuvent être suffisamment contenus, un déchaînement d'agressivité peut s'observer en auto-agression ou hétéro-agression corporelle.

Lors d'une **crise au sein d'une équipe éducative**, nous observons des comportements déviants de ses membres (où peuvent être présentes, par exemple, des confusions entre lieu privé et lieux d'exercice de l'activité professionnelle), des attitudes inconscientes, des violences dans les relations interpersonnelles. Cette situation a

un impact certain sur le groupe de jeunes, sur la relation éducateurs/adolescents, sur leurs passages à l'acte et conduites à risque. Les conflits en équipe apparaissent pour toute question autour des horaires, des modalités d'accompagnement, de l'organisation des vacances et des week-ends, des sorties des jeunes dans leur famille...

Des professionnels peuvent être dépassés par des manifestations de violence des adolescents, ayant des difficultés à les contenir : altercation entre adolescents se terminant par un affrontement au couteau, une bagarre entre adolescents éclatant dans un minibus... De multiples situations où un sentiment d'impuissance envahit le professionnel, contraint d'affronter seul ses peurs de devenir lui-même victime de la violence. Des événements secouent toute une équipe en raison de l'intensité dans la violence physique de la part, par exemple, d'un professionnel à l'égard d'un adolescent, entraînant une insécurité pour tous.

Des conflits sont évoqués lors d'une réunion avec la direction, elle ne peut répondre et s'appuyer sur ces éléments en raison de ses propres défaillances. En effet, nous avons observé des réponses physiques très violentes de la direction face à la violence des adolescents.

Une défaillance, pour un professionnel, peut être celle de la connivence en ne dénonçant pas ces faits de maltraitance, en ne manifestant pas le rejet de ce type de pratique, dû parfois à un manque de discernement. Il est également victime des autres membres à travers leurs accords tacites.

Dans diverses situations, l'équipe est désarticulée, handicapée pour se centrer sur les besoins des adolescents, puisque certains de ses membres, davantage centrés sur des questions relationnelles intra équipe, ne peuvent être disponibles : elle se positionne alors, dans les faits, dans de la complicité avec la direction.

Ces professionnels vivent des expériences douloureuses en raison de la succession des événements dont les jeunes et les professionnels eux-mêmes souffrent parfois, en l'absence de soutien des responsables de l'établissement, de la défaillance de la direction et de l'équipe. Ce qui devrait faire loi entre les personnes, adolescents placés ou éducateurs, est malmené, les tensions au niveau de l'équipe court-circuitent le sens même de la prise en charge des enfants placés... pour dysfonctionnements au sein de leur famille.

Au regard de ces situations évoquées, notre analyse nous fait percevoir l'institution comme lieu de pulsion de mort, elle peut avoir, à ce moment de son existence, une structure pathologique.

Si l'équipe a pour objet d'investir les adolescents accueillis, elle est aussi leur objet privilégié d'investissement. Les professionnels sont alors très directement sous l'impact des propres émotions ou affects qui les dépassent, ils ne peuvent avoir une fonction contenant : ils se trouvent dans l'incapacité de recevoir, contenir et transformer l'anxiété des adolescents placés. Des équipes sont alors en présence d'un processus très destructeur. Il peut s'agir d'un double mouvement : la résonance de la pathologie des enfants placés peut être articulée avec le fonctionnement de l'équipe, voire avec celui de l'institution. La violence est à l'image de celle des adolescents placés et engendre des situations où la loi fait défaut : passages à l'acte et transgressions de la part des professionnels.

L'Aide Sociale à l'Enfance

Les négligences éducatives, les violences physiques et psychologiques, les sévices sexuels sont autant de formes de maltraitances familiales qui mettent l'institution dans une position de responsabilité par rapport à la norme sociale et déstabilisent les professionnels. Ces maltraitances résultent d'un profond dysfonctionnement des règles qui fondent l'organisation familiale.

À l'origine de ces phénomènes de violences familiales, sont très présents les facteurs familiaux (carences éducatives, conflits de couples, problèmes pathologiques et troubles toxicomaniaques, etc.) et environnementaux (une grande précarité d'emploi, des difficultés financières, des situations de chômage, des mauvaises conditions d'hébergement, l'isolement social, etc.). Ces situations exposent les enfants de ces familles à un risque de danger plus grand.

Ces maltraitances sont plus ou moins identifiables selon qu'elles s'expriment sous la forme d'actes directs (agressions) ou indirects (négligences graves) et entraînent des difficultés dans l'évaluation du danger, des doutes concernant l'exposition répétée de l'enfant à des menaces, des humiliations, des brimades... Ces situations génèrent de la peur chez les professionnels : celle de minimiser ou celle de s'engager dans une procédure où chacun pourrait faire les frais d'une suspicion non fondée jusqu'aux risques encourus pour sa propre protection. En effet, le travailleur social peut se sentir lui-même en insécurité au regard de sa responsabilité personnelle. C'est la raison pour laquelle, dans le cadre d'une mesure éducative, il tarde parfois à signaler à l'instance compétente pour obtenir suffisamment de preuves : un maintien de l'enfant dans sa famille comme un bien absolu malgré les risques avérés. Il peut aussi refuser d'entendre la demande d'un enfant (celle par exemple de rencontrer son père emprisonné pour abus sexuels) : la peur du travailleur social devient violence pour l'enfant. Sans contrôle ou moyen d'évaluation,

le professionnel peut aussi être dans de l'abus de pouvoir. Nous pouvons alors avancer ici les notions de dévalorisation de l'habilitation qui produit des positions de complicité en se plaçant « hors la loi ».

La résolution de la violence, au sein du contexte familial, peut s'opérer par le placement des enfants. Le lien est parfois particulièrement difficile à dénouer, puisqu'il se serre lorsque l'on cherche à séparer ses membres, mais la situation de risque imminent nécessite à certains moments le recours à une séparation. Mais elle peut être parfois considérée comme un élément de protection des systèmes eux-mêmes, un abus de pouvoir. Michel Berger²⁰ divise les professionnels impliqués en deux sous-groupes : ceux qui « *se réfugient avec assurance derrière la loi. Ils ont effectivement pour eux une certaine interprétation de la loi qui permet de privilégier le maintien de l'enfant dans sa famille "à tout prix", sans évaluation ni écoute de la souffrance de l'enfant [...] Ceux que la situation empêche de dormir. Ils se démobilisent peu à peu, démotivés à force de constater que leurs projets sont menacés en permanence, et de voir autant d'enfants perdus* ».

Les travailleurs sociaux vivent eux-mêmes des situations qui leur font violence. Pour exemple, un travailleur social aux prises avec la violence d'un père suite à l'information donnée sur un signalement : la violence verbale exprimée dans ce face-à-face a fait craindre un possible passage à l'acte physique ; ils ont décidé d'appeler la gendarmerie par mesure de prévention. Ces professionnels, arrivés sur les lieux, ont fait monter, par leur simple présence, dans un premier temps, l'agressivité de ce père, pour ensuite la contenir.

Les professionnels et les institutions sont confrontés aux menaces des familles. Des séquences d'analyse et de mise en place de protocoles pour faire face à des situations hautement dangereuses pour les professionnels, lorsque des parents, reçus par le juge des enfants, ont été informés du placement de leur deuxième bébé. En

l'absence du responsable direct, les représentants de l'administration de référence ont dénié ce risque : l'équipe demandant des mesures de protection au regard de la dangerosité avérée du père, la réponse a été celle de la minimisation. Cette position a été revue lorsque le père a opté de s'en prendre directement au juge puis aux gendarmes dans leurs propres locaux, entraînant son incarcération immédiate, et lorsque la mère a décidé de faire entendre sa souffrance directement auprès de l'inspecteur en l'agressant dans son propre bureau. Ces situations chaotiques renvoient aussi en direct du mortifère aux travailleurs sociaux, censés accompagner les familles et leurs enfants, alors même que l'on rassure de nouveau les professionnels en leur disant : « Surtout n'ayez pas peur » !

Dans le cadre de la protection de l'enfance, où il n'existe pas de norme ou de critères définis dans les textes, il est difficile de fixer une limite : où commencent la maltraitance, l'abus, la négligence ? Ce flou laissé par le législateur en matière de critères a une raison d'être : il ne peut en être autrement à cause du système normatif démocratique dans lequel nous vivons. Mais il peut y avoir une dissonance collective entre la norme et ce que les gens assimilent et intériorisent (la norme pouvant être inconsciente)²¹.

Selon les représentations et attentes du référent de la situation, ces éléments déterminants relèvent parfois du seul fait de ses choix, inconscients ou non, mais qui vont influencer fortement sur les décisions (orientations, placement...). C'est dire les difficultés de pratique et les dénis qui l'accompagnent, les enjeux présents qui empêchent l'expression de ses propres craintes, de son sentiment d'impuissance, de son incompréhension, tant les situations d'enfants en danger nous atteignent de front.

Si l'institution est elle-même l'expression des normes sociales, la référence collective a un cadre qui restitue le rôle et les missions de chacun dans ce travail parte-

narial. En ce sens, dans le cas de mauvais traitements ou de violences, les situations nous font constater l'importance pour le travailleur social de se raccrocher à des normes sociales professionnelles et institutionnelles. Toutefois, de par le contexte et la complexité du fonctionnement de l'institution, il est difficile qu'elle constitue une fonction ou un système de référence.

Il s'agit d'une réflexion sur les limites du champ de la responsabilité (qui est responsable de l'enfant en danger et jusqu'où ?) ; elle pose aussi la question des liens entre les pouvoirs judiciaires/administratifs/politiques.

Si la loi existe comme tiers indispensable au maintien des normes sociales, nous constatons qu'elle n'est pas toujours utilisée comme telle : dérivée dans la signalisation des enfants en danger, dans la régulation des distances interpersonnelles, de protection des enfants.

Dans la majorité des situations, les effets de la violence sont globalement sous-estimés chez les travailleurs sociaux. En effet, la violence dans la relation d'aide est un tabou en ce sens qu'elle est peu exprimée. Mais il s'agit de la responsabilité du partage des responsabilités dans la construction de ce tabou : le travailleur social craint de passer pour un professionnel incompetent, la charge émotionnelle ne lui permettant plus de se protéger. C'est parfois auprès de collègues qu'il peut, dans ce cas, trouver un espace de sécurité pour analyser sa position personnelle, apprendre à repérer ses propres limites. Mais, bien souvent, il doit faire face à une double violence : celle de l'acte lui-même et celle du déni de l'acte par ses collègues ou celle de la banalisation par l'institution. Nous avons aussi constaté que lorsque les travailleurs sociaux osent dire, leurs paroles sont peu entendues, écoutées et décodées²².

Les différentes situations professionnelles présentées ci-dessus ne reflètent pas uniquement une problématique d'équipes, des conflits entre leurs membres.

Dans le contexte cité du Centre Éducatif pour adolescents, une telle violence avec ses moments conflictuels, jusqu'à la crise, est destructrice: celle-ci envahit massivement le travail avec les adolescents jusqu'à mettre en jeu des situations de violence. Nous postulons, dans le cadre de ce processus, une origine et une résonance à l'œuvre dans la problématique psychique particulière de cette équipe. Les symptômes évoqués ici sont aussi à explorer avec l'inscription du sujet dans son ensemble: l'intersubjectivité des liens²³ de l'ensemble de la structure.

Analyser le fonctionnement d'une équipe, c'est être attentif à ce qui désorganise, à ce qui dysfonctionne, aux événements qui traduisent la vie psychique du groupe et non interprétés comme pure négativité qu'il conviendrait de nier. Nous l'avons vu, lorsqu'il y a agression de professionnel vis-à-vis de l'utilisateur, l'institution ne fait plus tiers, il y a dévalorisation de la réglementation institutionnelle, les lois se trouvent transgressées.

Des questions sont récurrentes au sein des diverses institutions: en premier lieu, celle de la place de l'enfant, de sa famille, de l'espace qui leur est laissé au sein des dispositifs, au sein des structures. Un principe que nous posons dès à présent: les

dispositifs prennent sens lorsque les usagers prennent une place pleine et entière dans l'institution, lorsque leurs présence, besoins et attentes donnent finalité au travail des professionnels. Nous avons compris que si la participation des parents est évoquée, dans les faits, la réflexion et la co-construction avec les parents sont loin d'être effectives.

La question ensuite se pose du soutien et de la valorisation du travailleur social en contact étroit avec la famille. Traducteur des dispositifs, des stratégies, il est directement aux prises avec les familles ou leurs membres. La mise en mots, l'analyse de pratiques pour permettre la distanciation nécessaire dans la relation professionnel/usagers sont loin d'être systématiquement formalisées dans la pratique. Pourtant, ce sont les premiers à souffrir au quotidien de la violence: ils se sentent menacés par la violence, s'épuisent dans un métier qui leur semble de plus en plus difficile et exigeant. Pierre Bourdieu les a désignés comme «les fantassins du social», ces professionnels en première ligne qui font écran à une relation directe usagers/décideurs institutionnels ou politiques. Par extension, se posent aussi à nous les questions du soutien aux responsables garants du projet institutionnel, en charge de missions sociales, du soutien aux services ou structures confron-

tés à une problématique de violences et l'appréhension de ceux-ci, des logiques et fondements des dispositifs institutionnels élaborés à l'adresse des accueillis.

Face à cette complexité, il n'est pas évident de prendre en compte le psychisme et l'histoire singulière des personnes accueillies et des intervenants de l'institution. La tâche se complique si les missions et l'objet des prises en charge sont flous, si les équipes ont des difficultés à situer les fonctions et les places de chacun, s'il existe un décalage important entre l'institution et sa tâche primaire, spécifique, si l'organisation du travail est génératrice de tensions et rend malaisés la construction de projets et le souci du psychisme des accueillis.

Les représentations de l'institution peuvent être bouleversées tant les dysfonctionnements, alors non analysés (ou insuffisamment analysés), peuvent tendre à la mise en cause de leur légitimité.

Au-delà de la problématique sur ce qui fait violence au sein de l'institution aux mineurs, aux familles et aux travailleurs sociaux, elle questionne la position éthique et le rapport à l'institution pour chacun des acteurs sociaux.

Diagnostic et traitements

La tâche clinique en psychologie, criminologie et victimologie sur les faits institutionnels et leurs complexités nous amène à recenser les réalités des diverses institutions. Travailler sur ces questions, c'est rendre lisible les convictions qui nous animent: l'idéalité de l'utilisateur à sa dimension de sujet et de l'institution sociale plus respectueuse des personnes les plus vulnérables ou en souffrance. C'est aussi interroger notre propre rapport à la violence et à l'institution.

En psychocriminologie, circonscrire cette problématique, c'est comprendre les dynamiques et mécanismes qui rendent possibles ces violences: de la reconnaissance des faits de violence dans les institutions à l'approche des conséquences sur les personnes.

À partir d'éléments diagnostiques, il s'agit de co-construire, avec les acteurs institutionnels, une modélisation pour l'analyse des faits de violence dans et par l'institution et poser une analyse des éléments dysfonctionnants pour mieux traiter et éviter la réitération. Cette analyse sera à mettre en perspective avec des dispositifs de traitement et de préven-

tion de ces phénomènes de violence et avec des préconisations pour réduire les violences institutionnelles et inter institutionnelles.

Si l'analyse institutionnelle prend en compte les dimensions historiques (fondation des diverses structures, de l'évolution des liens et événements, etc.), la complexité de l'objet nécessite diverses approches:

- > De type **systemique**, l'analyse du système institutionnel.
- > **Anthropologique** pour une lecture des phénomènes sociaux de la violence, de l'origine de la violence.

- > **Psychopathologique et psychosociologique**, afin de tenter de comprendre les processus à l'œuvre dans les institutions, les représentations pour chacun des acteurs.
- > **Psychanalytique** pour les théories relatives aux dynamiques psychiques et inter-subjectives pour cerner les notions de violence et le phénomène de sur-violence.

Autres questions

Cette problématique ouvre sur d'autres questions...

L'objet de nos recherches fait référence à une approche multidimensionnelle des dispositifs de prise en charge des mineurs et de leurs familles dans lesquels diverses institutions et structures du champ médico-social sont impliquées²⁴. Notre démarche développe aussi les questions de sens des actions et politiques sociales par l'écart entre les finalités et les moyens humains et financiers octroyés, l'écart entre les missions et la superposition des réformes²⁵ (les rendant illisibles) ou les incohérences des dispositifs.

Il nous apparaît nécessaire d'introduire dans ces analyses les diverses variables et interactions: stratégies individuelles, de groupes, rapports de pouvoir, normes sociales... Ce choix nous conduit à recourir à des modèles de type systémique afin de rendre compte de ces interactions. Afin de préserver la diversité de la réalité sociale donnée, l'exercice consiste à introduire une description des relations systèmes-sous-systèmes, c'est-à-dire une analyse tenant compte des différents niveaux et dynamiques: institutions de tutelle et leurs structures dépendantes.

Peut-on parler de violences au sein des institutions et à d'autres responsables d'autres institutions? En cas d'échec, l'analyse-t-on comme un produit du fonctionnement normal du système ou change-t-on l'organisation, remettons-nous en question le fonctionnement? Cette question renvoie aux craintes quant à l'expression de leurs propres difficultés de passer pour un professionnel, un chef de service, un psychologue, un directeur incompétent ou de mettre en avant les dysfonctionnements de leur propre institution, celle-ci en incapacité de gérer de façon efficiente ces situations à certains moments de leur histoire. Dépasser collectivement ces difficultés à dire ou être entendu sur ses peurs, ses difficultés sur sa propre exposition à la violence, sur son manque de sécurité, pourra aider à une régulation et une aide aux professionnels, aux institutions.

Une constante: si les femmes sont représentées en nombre supérieur au sein des institutions sociales, les directions d'établissements et d'institutions sont majoritairement assurées par des hommes. Est-ce que sur cette question de violence, on l'éprouve ou on la conçoit de la même manière que l'on soit homme ou femme? Les institutions réagissent-elles à ces questions, notamment dans la répartition de son personnel, des directions en présupposant que le seuil de tolérance aux violences n'est peut-être pas le même que l'on soit homme ou femme? Sur quelles représentations, valeurs se portent les différences éventuelles entre les hommes et les femmes? Concernant les bizutages, les violences initiatiques, le seuil de tolérance est-il différent si l'on est un homme ou une femme? Les femmes sont-elles plus dans l'indulgence pour les questions de violences, ou est-ce un pré-supposé? Quelles sont les expressions de violence de la part des femmes, de la part des hommes?

Conclusion

Les professionnels sont contraints de sortir des rôles pour trouver leur identité propre et être dans l'authenticité des liens entre les membres de l'équipe et l'authenticité des liens avec les personnes qu'ils prennent en charge. Les capacités d'élaboration pourraient être considérées comme des outils dynamiques visant à la résolution de conflits, la mobilisation autour du projet, le dépassement de relations dysfonctionnelles et l'atténuation des situations violentes. Le positionnement professionnel questionne les désirs individuels et ceux d'équipe pour produire du « Nous » et produire une démarche de changement. Mais ce processus devrait être proportionnel, c'est-à-dire à la hauteur des manifestations de violences institutionnelles, en raison de la charge émotionnelle présente individuellement et collectivement.

Nous avons précédemment énoncé que les violences sont les causes et le symptôme de la « déliaison » sociale dans les institutions et le système (notamment en protection de l'enfance). Les professionnels prenant en charge des personnes (usagers, mineurs, patients...) n'ont, en effet, d'autre alternative que **d'élaborer sur leur propre violence** et de tenter de la gérer; ainsi, ils seront plus disponibles à l'**Autre**.

Face aux symptômes pouvant exprimer, voire entraîner une panne de l'institution, cette démarche ne peut s'opérer sans ce **travail d'individuation** des membres composant l'équipe institutionnelle, y compris les membres de l'équipe de direction. L'élaboration psychique vers l'individuation avec ses aspects transgénérationnels représenterait une porte de sortie à la spirale de la violence, à la dépendance au groupe et à la pensée du groupe.

Nous pourrions prolonger l'hypothèse du nécessaire travail d'élaboration en direction des décideurs institutionnels et décideurs politiques. En effet, afin de réduire les violences dans notre société, il revient à chacun des acteurs en charge de l'élabora-

tion des lois et des dispositifs dans le cadre de la Protection de l'Enfance, de la Protection Judiciaire des Mineurs, de l'éducation, d'élaborer sur sa propre violence.

Nous pourrions prolonger encore cette hypothèse aux domaines de l'action sociale, de l'exclusion, de la psychiatrie, et bien évidemment à celui du pénitencier au regard des représentations négatives de

plus en plus véhiculées dans notre société à l'égard des personnes prises en charge, des personnes incarcérées. Ainsi, chacun serait davantage disponible aux enfants, à leurs familles, aux patients et à toute personne accompagnée afin de leur apporter un réel soutien pour que ceux-ci puissent gérer leur propre violence.

Dans tous les contextes d'institutions dysfonctionnantes, le travail d'élaboration psychique de l'ensemble des acteurs institutionnels et la restitution du sens participeraient à l'obtention d'une atténuation, voire une résolution de la souffrance ressentie. De la décision des personnes et des attitudes individuelles dépendront le traitement des violences institutionnelles et inter institutionnelles.

Références

- 1- Dans un travail collectif, nous avons tenté, en employant des conceptualisations psychanalytiques, de déconstruire le phénomène de « sur-violence » en institution. Atelier Poster: « *Institutions et sur-violence* », R. ANNEQUIN, C. GELINEAU-CHRETIEN, E. HARAN, L. JOSSE, A. NEVERS et M. VICET, Rennes, 2006.
- 2- C. NIEMIADOMSKI et A. TOUATI, *Violences — De la réflexion à l'intervention*, Lonrai, Éditions Cultures en mouvement, 2004, p. 180.
- 3- J. BARUS-MICHEL, *Crises — Approche psychosociale clinique*, Lonrai, Éditions Desclée de Brouwer, 1996, p. 102. La violence n'est pas l'agressivité; cet auteur désigne l'agressivité comme « une force d'effraction et une tentative de faire intrusion dans l'espace de l'autre par des paroles ou des actes. Elle représente une forme de demande. Inclus dans une relation dans laquelle subsiste du désir, l'autre, dans l'agressivité est bon gré mal gré reconnu ». L'agressivité s'inscrit dans une relation à l'autre, en provoquant de l'autre.
- 4- F. DE SAUSSURE, spécialiste en linguistique, a conceptualisé les notions de « signifiant » (qui renvoie à la structure) et de « signifié » (qui renvoie au contexte). Ces notions font référence à l'analyse de Lacan.
- 5- J. OURY, *Psychiatrie et psychothérapie institutionnelle*, Cahors, Éditions du Champ social, 2001.
- 6- R. KAËS, *Souffrance et psychopathologie des liens institutionnels*, Paris, Dunod, 1996.
- 7- S. TOMKIEWICZ et P. VIVET, *Aimer mal, châtier bien. Enquêtes sur les violences dans les institutions pour enfants et adolescents*, Paris, Seuil, 1991.
- 8- C. LAGRANGE, document de cours de Bernard Gaillard, Master 2 Psychocriminologie et Victimologie.
- 9- Dans le Code civil, article 1112: « *Il y a violence, lorsqu'elle est de nature à faire impression sur une personne raisonnable et qu'elle peut inspirer la crainte d'exposer sa personne ou sa fortune, à un mal considérable et présent* ».
- 10- Nous employons ici le mot « liaison » au sens de F. MARTY, désignant « *le travail intrapsychique qu'effectue tout sujet pour se penser, mais aussi tout le travail qui s'accomplit en lui et à son insu* ».
- 11- R. GIRARD, *Des choses cachées depuis la fin du monde*, Paris, Biblio Essais, 1978.
- 12- En référence à un travail de recherche en psychologie « Cliniques Criminologiques et Victimologiques ». Recherche sur les dispositifs de Protection de l'Enfance: « La violence, cause et symptôme de la "déliaison" sociale dans les institutions et le système de protection de l'enfance ».
- 13- L'Agence Nationale d'Évaluation Sociale et Médico-sociale, l'ANESM, a finalisé les travaux « Recommandations des bonnes pratiques professionnelles » relatives aux conduites violentes, à la prévention et aux réponses au sein d'établissements accueillant des adolescents. Ces recommandations, cadrées par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur, constituent des points d'appui pour les établissements vers une bientraitance. Ses objectifs visent à porter la réflexion sur les situations de passages à l'acte et à restaurer la pensée et l'élaboration dans les situations de violences.
- 14- L'élaboration psychique, en psychanalyse, est un terme utilisé par Freud pour désigner, dans différents contextes, « le travail accompli par l'appareil psychique... ».
- 15- S. TISSERON, « La transmission à l'épreuve des symbolisations », *Santé mentale*, n° 146, mars 2010.
- 16- Recherche en cours dans le cadre d'une thèse de doctorat.
- 17- P. LE BAS, cours de psychocriminologie en Master 2 à l'Université de Rennes 2, 2005.
- 18- L. VILLERBU définit un axiome de vie comme un principe d'existence. Réf.: cours de psychocriminologie et victimologie en Master 2 à l'Université de Rennes 2, 2005.
- 19- R. KAËS, *L'institution et les institutions*, Paris, Dunod, 2003.
- 20- M. BERGER, *L'échec de la protection sociale*, Paris, Dunod, 2003, p. 208.
- 21- En référence à notre mémoire de DEES « Des travailleurs sociaux face à l'enfance maltraitée », des dissonances individuelles peuvent exister: une personne connaît la norme mais n'a pas conscience de son propre système de valeurs et a donc du mal à gérer l'écart existant entre les deux.
- 22- De plus en plus, des séances de supervision individuelles et collectives sont désormais possibles aux travailleurs sociaux qui en font la demande.
- 23- Pour Freud, les liens familiaux forment la matrice de référence du lien intersubjectif.
- 24- C'est privilégier une dimension extensive de l'institution, du fonctionnement institutionnel où les interactions sont omniprésentes: elle concerne l'analyse de l'interdépendance avec les institutions tutélaires, avec les autres institutions du champ du social.
- 25- Pour exemple, les réformes successives dans l'Éducation Nationale qui attaquent l'identité professionnelle.