Centre **R**égional d'**E**tudes et d'**A**ctions sur les **I**nadaptations et les handicaps
2 B, rue du Pâtis Tatelin, 35000 RENNES
Tél. 02.99.38.04.14 - Fax. 02.99.63.41.87
Site internet : www.creai-bretagne.org

Journée du CREAI du 29 mars 2012 :
Qu'est ce qui fait violence dans les établissements et services de soins, sociaux et médico-sociaux ?

Cette journée est organisée par le CREAI de Bretagne et a été préparée par un groupe de professionnels qui a à son actif l'organisation les journées précédentes[1] :

- *Nouveaux mal-être, nouvelles cliniques ? janvier 2001*
- *Du passage à l'acte à l'acte de parole, avril 2003*
- *La réalité sexuelle en institution, juin 2007*
- *Penser l'institution, avril 2006*
- *Malaise dans l'institution, octobre 2008*
- *Que fait-on de l'inattendu dans les institutions ? décembre 2010*

Ce groupe de préparation est composé de :

- Jacques TREHOT, psychiatre, ex- référent médical en ITEP
- Lucien COUDRIN, ancien directeur de CMPP
- Gérard LE BOURVELLEC, directeur d'IME
- Marguerite COLIN, psychiatre des hôpitaux, ex-référente médicale en ESAT.
- Pascal THEBAULT, directeur du CREAI
- Jean-Yves BROUDIC, formateur au CREAI

Nous faisons état de quelques-uns des constats et débats qui ont animé le groupe de préparation :

- La réflexion du groupe et la journée d'étude sont à mettre en lien avec les mutations institutionnelles de la période actuelle : ainsi, à l'ARS se met en place un groupe de travail sur la maltraitance – bientraitance ou groupe maltraitance et santé mentale ;
- Un participant indique qu'existent dans son institution des phénomènes de crise, de tensions ; mais que l'enjeu, pour les professionnels, est que les mots utilisés – violence, menaces, crises, souffrance, etc. - ne viennent pas empêcher de réfléchir, d'interroger les représentations. La discussion peut rester sur le plan phénoménologique ou très pragmatique, sans aborder la logique sous-jacente, c'est-à-dire la problématique de la personne concernée dans son lien aux autres et au monde. Comment dépasser les représentations communes générales sur cette question et travailler au cas par cas ? Comment mettre de la pensée sur des tensions et de l'angoisse, à faire en sorte que, au-delà de l'imaginaire, un peu de réel en jeu soit recouvert par du symbolique ?
- *Violence – institution – parole.* Beaucoup des échanges articulent ces trois notions ou concepts. Ce qui a pu s'exprimer de la sorte : comment au sein de l'institution, la parole est-elle garantie ? Ou comment l'institution peut-elle offrir aux sujets les plus

[1] Plusieurs des communications lors de ces journées sont accessibles sur le site du CREAI de Bretagne.

fragiles et angoissés une garantie de contenance ? Et dans certaines institutions, l'Analyse de pratiques ou Supervision le permet-il ou parfois ne deviennent-ils pas un lieu institutionnalisé qui permet de se croire tranquille avec ce qui est compliqué, difficile, etc.

- L'application de loi et le fonctionnement institutionnel peuvent aussi être source de violence ; en psychiatrie, la contention et l'isolement sont fréquents, les protocoles se multiplient. Comment rendre l'autre violent ? Par exemple, en le faisant rencontrer cinq professionnels à qui il doit se raconter et raconter son histoire, avant un éventuel accueil ou une 'prise en charge'. Cette situation est une annulation de la parole de l'usager, une absence pour lui de la possibilité d'adresse à un interlocuteur fiable, une impossibilité de nouer un lien de confiance.
- Mais le protocole, c'est également de l'institution, et il n'y a pas d'institutions sans règles juridiques et administratives. L'enjeu n'est pas protocole ou pas, mais le rapport des professionnels aux protocoles, ce qui renvoie à leur liberté de penser et d'agir, avec ou sans protocole ; le sens du mot protocole, c'est aussi un recueil de règles à observer, par exemple, lors d'une cérémonie officielle, c'est un peu moins contraignant qu'une procédure.
- Echanges sur les fiches ou registres *d'évènements indésirables*, demandées par l'administration aux institutions, pour les mesurer, observer, quantifier…Tentative de saisie administrative de la violence, du réel, tentative impossible, sauf cas extrêmes …..Dans beaucoup d'institutions, ces fiches sont proposées aux salariés, mais peu utilisées en l'absence de problématisation de la réalité observée ; par exemple, un établissement indique qu'est maltraitant, et donc à écrire dans ce type de registre des actes tels que : l'usage de surnoms pour parler aux usagers, la non-réponse à des demandes réitérées de résidents, ou faire à la place des résidents …Ce type de repérage d'une succession d'actes sans paroles peut entraîner les professionnels vers une observation mutuelle méfiante, et entraîner la paralysie des interventions. Ce type de registre peut être ne signifie pas responsabilisation des intervenants, professionnels de terrain ou cadres de direction. En d'autres termes : sans jeu, sans marge, on peut fabriquer de la violence en institution au travers d'une succession d'actes sans paroles. A vouloir éradiquer la violence en institution, on peut la générer. Paradoxe : l'institution a pour mission de rendre les symptômes a-sociaux, invisibles ou sociables ; or de nombreux sujets protestent de cette réduction-là.
- Une autre attitude est possible, et est pratiquée, autour de l'idée de responsabilité partagée et de la prise collective de risques. Dans cette optique, une erreur n'est pas une faute. Exemple donné : dans un Ehpad, où ni la contention ni l'enfermement ne sont pratiqués, mais la responsabilité collective par rapport à une 'fugue' éventuelle partagée.
- Débat sur : institution ou dispositif ? Un participant indique que dans la période actuelle de remise en cause de l'institution, on a confondu les lieux et les liens : ce qui fait institution, ce ne sont pas des lieux, mais des liens, et ces liens sont mis à mal, notamment dans la psychose ; c'est pourtant les sujets dans une problématique psychotique qui permettent de transformer l'institution. La question est alors : quel que soit les lieux, comment continuer à faire du lien ? Sans l'institution de la parole, le lieu devient un non – lieu. Le terme de désinstitutionalisation est inadapté : c'est la multiplication des lieux qui caractérise peut-être la période actuelle, avec l'éclatement

de l'institution auto-centrée : des lieux multiples reliés entre eux, afin de permettre aux sujets de construire une histoire tissée de liens multiples.

- Un participant décrit un dispositif d'accueil d'hommes auteurs de violences familiales et conjugales ; dans ce dispositif, c'est le terme *d'auteur* qui est important, ce qui renvoie aux notions de responsabilité, répondre de… : alors l'institution judiciaire ne répond pas que sur l'aspect répressif. Cette prise en compte de la question du sujet, sujet de l'inconscient, en ouvrant à ces personnes un espace de parole et de réflexion, a pour effet une réduction de la récidive.
- Dans l'évolution actuelle, les professionnels peuvent aussi se sentir maltraités, qui paient parfois dans leur être et leur corps le travail difficile qu'ils réalisent, notamment par un absentéisme important ou des maladies somatiques (l'origine du mot addiction, c'est : payer sa dette avec son corps).

J.Y.B.