



les synthèses

de l' **OBSERVATOIRE**
SOCIAL

Février 2025

**LES VIOLENCES
INSTITUTIONNELLES**
ETAT DES
CONNAISSANCES
SCIENTIFIQUES

Isabelle Lacroix

Maîtresse de conférences en sociologie
Université de Versailles Saint-Quentin

Vanessa Benoit

Directrice du Samusocial de Paris

Propos recueillis par Flore Capelier
Responsable de l'observatoire social

L'Observatoire social parisien

L'Observatoire social est rattaché à la Direction des solidarités.

Les missions de l'Observatoire sont :

- **Le recueil et l'analyse des données** relatives aux politiques sociales (données d'activité comme sociodémographiques) ;
- **La production d'études et de recherches** afin de mieux connaître le profil et les besoins des personnes ;
- **L'observation du sans-abrisme et du sans-domicilisme** (via le recueil et l'exploitation des données dans le cadre de la Nuit de la Solidarité et le travail sur les chiffres clés du sans-domicilisme dans le cadre du plan Logement d'abord) ;
- **La création d'un lieu d'échanges partenarial pluri-institutionnel** via l'animation de différents événements (arrêts sur études, méridiennes, matinales et webinaires).



Une recherche sur le vécu des professionnels en contact avec le public à la Direction des Solidarités

L'Observatoire social a lancé, en partenariat avec l'Université de Lille, une étude complémentaire à ces différents travaux, ayant pour objectif de mieux comprendre le vécu des professionnels et mesurer la charge émotionnelle existante et avoir une analyse fine des facteurs de satisfaction, d'engagement ou encore de stress.



Les invités

- ❖ **Isabelle Lacroix**, maîtresse de conférences en sociologie, UVSQ/Paris-Saclay
- ❖ **Vanessa Benoît**, directrice générale du SamuSocial de Paris



Les objectifs de la démarche

Lors d'un comité de direction réunissant près de 200 cadres de la Direction des Solidarités sur les violences institutionnelles, Isabelle Lacroix est intervenue pour proposer un état des lieux rapide des connaissances scientifiques disponibles sur le sujet. Vanessa Benoît a ensuite présenté le travail mené par le SamuSocial de Paris sur le sujet.

Ces interventions avaient pour objectifs de nourrir la réflexion des cadres de la Direction des Solidarités et d'alimenter les réflexions en cours sur un plan d'actions autour des violences institutionnelles.



A consulter

- ❖ Lacroix I., Chaieb S., Dietrich-Ragon P., Frechon I., « De la violence familiale à la violence institutionnelle. Le continuum des violences dans l'expérience des jeunes placés en protection de l'enfance », *Populations vulnérables*, 9, 2023.
<https://journals.openedition.org/popvuln/4224>
- ❖ Lacroix I., Chaieb S., Dietrich-Ragon P., Frechon I., (collab. Breugnot P., Ganne C., Tillard B.), « Violence sous protection, Expériences et parcours des jeunes récemment sortis de placement », Documents de travail, INED, 263, 2021.
https://www.ined.fr/fichier/s_rubrique/31703/dt_2021.263.violence.institutionnelle.protection.enfance.fr.pdf

Les Violences institutionnelles sont aujourd'hui un sujet de société. La mobilisation croissante des usagers (comme en témoignent au niveau national le comité de vigilance des enfants protégés, ou encore les actions des parents d'enfants autistes) comme certains scandales médiatiques récents ont accru la visibilité de ces situations.

En sus de cette dimension sociétale, les politiques publiques se sont saisies de la question, comme l'illustrent le contenu de la loi n°2022-140 du 7 février 2022 relative à la protection des enfants, les échanges dans le cadre de la conférence nationale du handicap, ou encore les débats relatifs à la loi n°2024-217 du 8 avril 2024 portant des mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie. La stratégie nationale 2023-2027 de lutte contre la maltraitance pose de manière globale la question des violences, et ce quel que soit le champ d'intervention (protection de l'enfance, personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap). Le travail du défenseur des droits, de l'ancienne Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm), et désormais de la Haute autorité de Santé ont également alimenté les réflexions sur le sujet.

Ces évolutions s'accompagnent d'un souci croissant des institutions de rendre compte de ce qu'elles font au regard des responsabilités qui leurs sont confiées. La recherche permet d'irriguer ce travail en proposant un travail de réflexivité alimenté par les connaissances scientifiques.

Depuis une vingtaine d'années, la lutte contre la maltraitance est un enjeu politique, avec le déploiement de connaissances scientifiques et la mise en place de premiers plans d'actions.

Enjeux de définition des violences institutionnelles

En sociologie, la question de la violence n'est pas nouvelle. Elle suscite en revanche un regain d'attention ces dernières années.

Les violences institutionnelles et les maltraitances sont souvent présentées comme synonymes. Pourtant, la maltraitance renvoie à une asymétrie de force ou de statut entre l'auteur des violences et la victime. La violence sous-entend à l'inverse une forme

d'égalité des relations. La perception de la violence institutionnelle est également variable dans le temps, dans l'espace et selon les groupes sociaux et professionnels. Définir les violences institutionnelles implique ainsi de se référer aux conceptions de ce qui est licite et illicite mais aussi aux formes de banalisation de la violence dans certains secteurs.

La violence définie par ses conséquences sur les individus

La violence est souvent définie par les conséquences qu'elle engendre en termes de développement, de souffrance et de mal-être des individus qui la subissent. En ce qui concerne plus spécifiquement la violence institutionnelle, elle peut être perçue comme la prééminence des intérêts de l'institution sur l'intérêt de l'utilisateur.

Selon S. Tomkiewicz et P. Vivet, il s'agit de « toute action commise dans ou par une institution ou toute absence d'action qui peut causer une entrave à l'évolution ultérieure de la personne ».

Une lecture multifactorielle de la violence

Selon les travaux de recherche, l'accent peut être mis, soit sur la violence issue des rapports individuels dans l'établissement, soit plus globalement, perçue dans son ensemble, au sein de l'Institution, des politiques publiques ou de contraintes plus structurelles.

Avoir une lecture multifactorielle des violences, sans nier la part de responsabilité individuelle, est essentiel. Elle permet d'éviter que la violence du professionnel ou de l'utilisateur n'efface les processus plus organisationnels et contextuels qui ont conduit à des dérapages et donc des violences. R. Casanova (2015) recense trois types de violences institutionnelles : la violence liée à la mission de l'Institution, celle relevant de son organisation, et celle exercée dans l'Institution.

Dans la recherche ELAP¹, deux axes ont structuré l'analyse, à savoir :

1) *Les violences interpersonnelles* en mobilisant la définition de la violence au sens de l'Organisation mondiale de la santé, c'est-à-dire l'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces à l'encontre des autres ou de soi-même, contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme.

¹ ELAP est l'étude sur l'autonomie des jeunes placés. Il s'agit d'un projet de recherche coordonné par I. Frechon, ayant donné lieu à de nombreuses publications consultables sur le site dédié : [Etude sur l'accès à l'autonomie des jeunes placés](#).

2) *Les violences structurelles* (qui s'analysent à un niveau « macro »). Il est ici question de voir comment les politiques publiques peuvent produire de la violence.

Ces différents niveaux de violences ont des effets l'un sur l'autre, sans qu'il soit toujours possible d'identifier précisément la source de la violence (entre des actions personnelles et certaines liées à un contexte, une institution, une structure ou encore une politique publique).

Une manière de présenter les choses pour approcher de plus près les violences institutionnelles est de dire qu'il n'y a « *pas d'individus violents, mais des situations violentes* » (Collins, 2008). Un tel propos invite à réfléchir aux types de situations susceptibles de créer de la violence. Une telle réflexion n'a bien sûr de sens que si elle ne remet pas en cause l'existence d'un continuum de violences auxquels les publics sont exposés.

L'identification de ce qui fait violence

Des violences interactionnelles

Dans l'enquête ELAP mais aussi dans la recherche sur les associations d'entraide d'anciens enfants placés menées en France et au Québec², on observe des violences de différentes natures selon les modes d'accueil et les populations accueillies.

« Plus une structure se renferme sur elle-même, d'autant lorsque son cadre juridique la rend étanche au monde extérieur, plus le risque de voir se développer une violence institutionnelle est grand » (De Becker, 2022).

Le huis-clos de certains services ou établissements est donc en soi un risque. Pour ne donner qu'un exemple, en protection de l'enfance : les familles d'accueil représentent un huis-clos propice aux violences psychologiques qui peut s'expliquer par différents facteurs parmi lesquels, le contrôle insuffisant des conditions d'accueil par les pouvoirs publics, l'ambiguïté des relations entre adultes et enfants basées sur une rémunération ou encore le sentiment de discrimination que peuvent avoir les enfants.

² Lacroix, I., Leclair Mallette, I.-A. & Vargas Diaz R. (2023), L'engagement des jeunes sortant de placement dans la défense de leurs droits au sein de regroupements d'anciens placés. *Criminologie*, 56(1), 87-110. <https://www.erudit.org/fr/revues/crimino/2023-v56-n1-crimino07959/1099007ar/>

A contrario, les violences physiques entre pairs semblent plus prégnantes dans les foyers et s'expliquent entre autre par des pratiques dysfonctionnelles de certains professionnels isolés ou d'une équipe, de situations de turn-over ou de vacances importantes érodant la cohésion d'équipe ou la qualité de l'accompagnement proposé. Ces violences s'inscrivent également dans des parcours de jeunes ayant en amont connu des situations de violences plus ou moins importantes. En ce qui concerne l'accompagnement des personnes âgées, une des variables importantes semble être celle de l'âgisme et du risque d'infantilisation des personnes âgées dans les rapports entre professionnels et usagers.

Des violences structurelles

En sus des violences interactionnelles, il est possible d'identifier des violences structurelles liées au politique et au fonctionnement de l'Institution. Il est alors possible d'identifier certains mécanismes propres à ces violences avec :

- *Des moments propices aux souffrances* qui sont en lien avec les orientations des politiques publiques (conditions d'admission dans l'établissement, changement de lieu brutal, répété ou non anticipé, etc.). Dans le champ de la protection de l'enfance, le sentiment des jeunes est celui d'une « *expulsion programmée*³ », montrant comment la violence institutionnelle peut produire une violence individuelle ;
- *Le positionnement de l'usager* comme objet de décisions plutôt que sujet de droit. Le manque d'information ou encore l'absence de participation aux décisions qui les concernent peuvent être perçus comme une violence supplémentaire. Les recherches dans le champ de l'autonomie mettent en évidence le sentiment de certaines personnes âgées d'être réduite à « un dossier de plus » ;

Les violences sexuelles apparaissent comme un sujet particulièrement tabou, peu remonté dans les entretiens réalisés dans le cadre de l'étude ELAP. Lorsqu'elles apparaissent, les personnes concernées demandent une interruption de l'enregistrement.

³ Diétrich-Ragon, P. (2020). Quitter l'aide sociale à l'enfance, De l'hébergement institutionnel aux premiers pas sur le marché de l'immobilier. *Population*, Vol. 75(4), 527-559.

- Le *new public management* (NPM) ou *nouvelle gestion publique* (NGP) peut également être productrice de violence. Les professionnels comme les usagers mettent en évidence des logiques de rationalisation du travail, de restrictions budgétaires ou encore le turnover des équipes et leur conséquence sur l'accompagnement du public.

Les leviers identifiés par la recherche

1/ Faciliter la participation et les espaces de parole pour les usagers

Les conseils de vie sociale en France (comme leur équivalent au Québec) peuvent, même sous un format encore très institutionnel, être un moyen d'atténuer les tensions voir les violences. Renforcer cette participation peut se faire au sein de ces conseils mais aussi plus largement dans des espaces d'expression plus individuels. Il s'agit ici de lutter contre la silenciation de la parole de l'utilisateur, en réfléchissant à l'association de l'utilisateur dans les lieux où les décisions sont prises. D'un point de vue collectif, le rôle de plaidoyer d'ATD Quart monde et d'autres représentants des publics accompagnés est indispensable pour assurer la visibilité du phénomène et améliorer la lutte contre les violences.

2/ Garantir la formation des professionnels

Renforcer la formation des professionnels, comme les espaces de supervisions ou d'analyse des pratiques en mesure de libérer la parole professionnels sur les violences institutionnelles ou encore se former à la gestion de la violence sont indispensables. Dans les formations, il est essentiel de pouvoir distinguer le conflit de la violence. Le conflit peut en effet être présenté comme une forme de socialisation et de dialogue, il faut pouvoir travailler ces désaccords pour éviter que le conflit ne débouche sur la violence.

3/ Développer une culture organisationnelle de la gestion de violence

Le directeur de l'établissement ou de l'Institution doit pouvoir porter et reconnaître la violence institutionnelle. Il faut pouvoir dépasser la peur d'évoquer cette question pour la considérer et mieux prévenir leur survenance. Dans certaines organisations ou fonctionnements les professionnels en contact direct avec le public peuvent se sentir seuls, et il faut pouvoir donner des réponses concrètes pour lutter contre ce sentiment d'isolement.

Par ailleurs, la culture de la participation des usagers a pour corollaire une culture collective de gestion de la violence, qui implique un travail en équipe, porté par la structure.

4/ Lutter contre les violences structurelles ou sociétales

C'est ici un enjeu fort qui relève des politiques publiques. En effet, la réduction des moyens humains ou financiers dédiés aux politiques sociales peut avoir des impacts importants sur l'organisation et le fonctionnement des services et générer de la violence. Il y a ici un enjeu fort visant à amortir l'impact d'un certain nombre d'orientations politiques actuelles pour « réhumaniser » les services. Cela pose aussi la question des collectifs de travail. L'individualisation très forte des rapports sociaux appelle une réflexion de fond sur la manière de réinvestir le collectif.

Pour aller plus loin : L'expérience du SamuSocial de Paris

Propos recueillis auprès de Vanessa Benoit, Directrice générale du SamuSocial de Paris.

Le SamuSocial a lancé un travail sur les violences au travail pour pouvoir traiter de manière systémique un sujet qui prenait notamment forme dans les événements indésirables et les revendications syndicales. Le risque clairement identifié était celui d'une acceptation de ces violences en travail social, alors même qu'il faut pouvoir mieux les identifier et les reconnaître pour les prévenir. Les acteurs représentant les différentes activités et métiers du SamuSocial ont été invités à élaborer une définition partagée des violences. La définition retenue est systémique. Elle englobe une approche comprenant tout type de relations usager/usager, usager/agent, et entre agents. L'approche intègre également les violences dans le lien avec les partenaires. A partir de cette définition, une enquête menée en interne par l'Observatoire du SamuSocial de Paris a permis de qualifier la violence au sein de l'institution, et d'en quantifier la prévalence. L'enquête montre que 69,2 % des professionnels du SamuSocial rapportent avoir vécu un phénomène de violence au travail sur les 12 derniers mois, ce qui est une prévalence très élevée. Ce sont principalement des violences psychologiques (64,3 %), des violences sexuelles sans contact (21,3 %), physiques 11,3 %, sexuelles avec contact (3 %). Les auteurs sont autant des professionnels que des personnes accompagnées : 49,2 % déclarent au moins un fait de violence d'un collègue (majoritairement des violences sexuelles sans contact, et seulement 1 % de violence physiques) et 50,9 % d'une personne bénéficiaire (dont 12 % de violences physiques). Ces violences se situent le long d'un continuum, et lorsque des violences physiques ou sexuelles sont rapportées, elles sont souvent accompagnées de violences psychologiques. Une proportion importante d'agents ont été témoins de violences, ce qui signifie que la violence fait partie de leur environnement de travail. Les victimes sont majoritairement les femmes, des personnes travaillant de nuit, appartenant à des directions opérationnelles, et des non-cadres. Les professionnels indiquent se tourner très souvent vers leurs responsables, et être bien accompagnés par ceux-ci, mais cette prise en charge ne débouche pas toujours sur des suites concrètes, notamment disciplinaires lorsque l'auteur est un professionnel.

En pratique, il y a un enjeu fort à réfléchir et soutenir le positionnement des professionnels en s'interrogeant collectivement sur ce que l'on peut ou non tolérer dans la relation à l'autre, avec l'usager comme entre professionnels. Le SamuSocial promeut des retours d'expériences et des analyses des causes qui vont permettre d'identifier ce qui est à la main de l'établissement et ce qui relève de l'institution dans son ensemble. Surtout, la définition et le diagnostic alimentent l'élaboration d'un plan de prévention des violences avec une démarche qui entend prévenir, gérer mais aussi analyser la survenue de violences pour mieux y répondre. Ce plan contiendra cinq ambitions : identifier et agir sur les sources de violences liées à l'organisation du travail, assurer un environnement de travail et d'accueil adapté aux besoins, prévenir les situations de violences en accompagnant, d'une part, les professionnels dans l'exercice de leurs missions, et, d'autre part, les usagers dans leur prise en charge ; et enfin construire de la coopération avec toutes les parties prenantes impliquées, en particulier pour éviter l'exclusion des publics et le renvoi des personnes de service en service. Ce plan est conçu comme une boîte à outils à disposition des agents mais aussi des encadrants. Il contient des notes de doctrine sur le « cap » fixé par l'Institution, notamment sur des questions sensibles comme le refus de soin ; ou encore des « fiches réflexe » sur la conduite à tenir en cas de violences ; des fiches d'informations, par exemple sur la réduction des risques ; et des informations directes avec une campagne d'affichage dans les espaces communs.

Enfin, l'inconditionnalité de l'accueil doit être travaillée pour ne pas nier la difficulté d'accompagner certains publics violents, mais accompagner les équipes pour éviter l'exclusion après le passage à l'acte ou la menace, ou encore le turn-over des équipes qui peut mettre à mal le collectif.

