

Extrait du Site officiel des Ceméa - Mouvement national d'éducation nouvelle

<http://www.cemea.asso.fr>

# **Introduction au dossier du VSt n°127 : La fabrique de la maltraitance**

- ACTUALITÉS & EVENEMENTS - Textes et actualités militants -

Date de mise en ligne : mardi 21 juillet 2015

---

**Site officiel des Ceméa - Mouvement national d'éducation nouvelle**

---

**La maltraitance institutionnelle ne se réfère pas uniquement aux horreurs régulièrement dénoncées dans les médias. Elle peut se nicher dans les mille petits riens du quotidien qui, si on n'y prend garde, peuvent générer autant de souffrances accumulées. Si nous avons des outils pour lutter contre le pire, comment lutter contre le quotidien banal qui devient automatique ? Éviter de fabriquer la maltraitance, c'est pouvoir interroger les pratiques, se référer à des projets, savoir se situer vis-à-vis des usagers... C'est être formé, encadré, contrôlé quelle que soit sa place dans l'organigramme. C'est aussi, pour les institutions et les tutelles, créer les conditions du bien-être pour les personnels : statuts, conditions de travail, évolutions professionnelles, mobilités... Lutter contre la maltraitance passe par le respect des usagers et de soi-même, plus que par le respect d'un protocole.**

**Dossier coordonné par Carine Maraquin et Jean-Marie Vauchez**

[Lire le sommaire et commander le n° 127](#)

La maltraitance se fabrique, à petits pas, par échelons, par empilements successifs. Nous voulons explorer sa machinerie, comprendre ce qui la nourrit, ce qui lui permet de s'installer, comment elle se déploie, ses différents visages, comment s'en défendre et même s'en protéger. Aujourd'hui, le terme de « maltraitance » est majoritairement remplacé dans les discours sociaux par le vœu pieux de son contraire : la « bientraitance ». Nous avons pourtant fait le choix de nous référer à la maltraitance, cette expression qui réussit à nommer les mauvais traitements, d'une façon assez large pour englober toutes sortes d'actions maltraitantes. La bientraitance, quant à elle, semble enjoliver les choses ; mais on n'évite pas le conflit en postulant l'a-conflictualité. Car la « bientraitance » est devenue presque obligatoire, non plus comme un idéal vers lequel tendre, mais comme une procédure par laquelle passer pour montrer sa bonne foi. Elle perd par là-même de son utilité comme souci du bien-être des personnes. Les évaluateurs externes s'en saisissent comme d'un bras armé. Elle devient une coquille vide, un certificat d'assurance : « il ne peut rien nous arriver » signifiant alors qu'on ne peut rien nous reprocher, on a notre label « bientraitance », notre procédure « bientraitance » avec la Recommandation officielle à la disposition du personnel. N'est-ce pas une façon d'essayer vainement d'empêcher la maltraitance avérée, existante, par un mimétisme de bientraitance ? Et le mimétisme suffit-il ? Peut-on faire croire à quelqu'un qu'il compte en l'entourant de procédures à symptômes bienveillants ? De plus, l'insistance à réfléchir à la bientraitance en toute circonstance crée une atmosphère de suspicion ; que serait, en effet, un soin qui ne serait pas bientraitant [1] ? La maltraitance existe bel et bien, et le mouvement de « bientraitance », avec son flot d'outils et de procédures, ne l'endigues pas. La nature humaine est ainsi faite que, malgré nos espoirs rousseauistes (« L'Homme est bon par nature »), nous sommes bien obligés d'admettre le postulat de Hobbes (« L'homme est un loup pour l'homme »). Et la dualité psychique nous installe dans un conflit incessant entre notre plaisir et celui de l'autre, l'amour et la haine. La maltraitance se vit en résonance : elle est relationnelle, et uniquement relationnelle. On ne nomme un comportement maltraitant que parce que quelqu'un est ou se sent maltraité. La maltraitance, c'est nuire à quelqu'un, lui porter préjudice, exprimer une forme de violence à son égard, psychique, physique. Il n'y a pas toujours intention de nuire, de faire du mal, mais seule la personne qui reçoit ces traitements peut dire l'impact négatif que ces actes ont sur sa vie. La maltraitance est une violence, l'un des comportements humains les plus réprimés et à la fois des plus naturels car la violence est constitutive de nos êtres, et nous passons beaucoup d'énergie à la dompter pour être des êtres civilisés. La violence humaine est un fait inévitable, elle est inhérente à nos relations, prête à s'exprimer dès qu'on se sent agressé. Violence, maltraitance, il y a celle qui vise à nuire, volontairement, mais aussi celle qui émane de comportements a priori inoffensifs, venant alors fragiliser quelqu'un de sensible à cet endroit même et qui aurait eu besoin d'autre chose pour être soutenu. Ainsi les personnes, les publics déjà fragilisés par une dépendance à autrui s'avèrent plus « à risque » de maltraitance. On peut bien entendu interdire la violence, la punir, la sanctionner. On peut également inventer d'autres formes de violence pour la contrer, car même la loi peut se trouver violente elle-même lorsqu'elle fait obstacle à ces

agissements. Mais elle vise la paix pour le plus grand nombre, le respect des règles d'une vie « en société », c'est-à-dire pour un bien-être collectif. Interdire, c'est barrer l'accès à un droit pour permettre aux droits des autres, ou à un droit d'intérêt supérieur, de s'épanouir. Quels sont donc nos droits, les uns vis-à-vis des autres ? Enfants, adultes, professionnels, usagers, familles... La violence involontaire de la maltraitance est bien plus difficile à capter, à déceler, à dénouer. Pas d'irrespect des lois, aucun droit outrepassé, simplement des actions individuelles ou collectives qui viennent faire violence à d'autres, individus et collectifs. L'arrangement, la négociation, le contrebalancement réussissent la plupart du temps à générer un équilibre relationnel où chacun tente de se faire respecter. Chacun évalue sa capacité à tolérer des frustrations, ses bénéfices indirects. Mais il reste une multitude de comportements non pas maltraitants en soi, mais maltraitants dans un contexte, par rapport à des attentes de plus d'attention, d'humanité. La violence est partout, elle est devenue banale, elle est journalistiquement un objet vendeur parce que faisant sensation. L'homme a peur, il a peur de la violence, et aime à s'effrayer en la côtoyant, d'assez près pour la voir, d'assez loin pour ne pas la subir directement. L'homme est attiré par elle, pour la contrôler, se l'approprier, avec le fantasme de la dompter. Il en devient d'autant plus difficile de dénoncer des faits maltraitants imbriqués dans une vie d'apparence « normale ». Les phénomènes de culpabilisation, d'autorité sur autrui, de dépendance créent le nid des abus de toutes sortes, où, brindille après brindille, s'installe l'irrespect de la personne, de son corps, de ses choix, de ses volontés. La société tout entière vise tellement l'anticipation et l'évitement du risque que les politiques sociales privent des personnes de leur droit à la liberté : alarme contre les incendies obligatoire chez soi, interdiction de faire du feu dans sa cheminée, fermeture des portes la nuit dans les foyers, obligation d'avoir un « projet de vie »... L'État se mêle peu à peu de notre mort, il l'évite et y contribue à la fois (alcool, circulation automobile, cancers liés aux conditions de vie et à l'environnement pollué...). Des citoyens demanderaient juste qu'on les laisse tranquilles : ne pas être hyper contrôlés, suivis, sollicités... Penser pour l'autre, ne pas lui laisser le choix, sous le prétexte de son bien, le prive de sa liberté. L'enfer de la maltraitance est parfois pavé de bons sentiments ! Pour repérer et dénoncer les maltraitances, nous nous sommes habitués à les percevoir partout. D'abord à l'égard des usagers, avec la mise en cause des fonctionnements collectifs écrasants des professionnels, dans la lignée de Stanislas Tomkiewicz et de sa dénonciation de la violence des institutions de soin. Puis entre professionnels, pour évoquer entre nous les dysfonctionnements qui peuvent être maltraitants pour nous-mêmes. Nous devenons tous de potentiels dépisteurs, de potentiels dénonceurs. La peur et la honte sont activées en nous et au sein des groupes, qui contribuent à un équilibre des tensions, mais aussi parfois au silence. Les troubles envahissants du développement nous poussent dans nos retranchements : quelles méthodes utiliser pour ne pas aller vers le dressage, préserver le maximum de capacité à penser par soi-même pour la personne atteinte, et à la fois lui permettre une vie en société grâce à l'inhibition de comportements agressifs envers les autres ? Beaucoup pensent que la psychanalyse est maltraitante, pourquoi ? Peut-être, oui, quand elle est extrême, seule, exclusive ; folle. Alors, aujourd'hui, dans nos milieux sociaux, médicosociaux, psychiatriques..., où est la maltraitance ? À la fois la violence involontaire de nos comportements quotidiens, qui peuvent exercer une violence sur d'autres, et celle agie, dans une volonté de nuire ? Comment faire pour éviter la maltraitance ? C'est l'extrémisme qui nous y entraîne, le fait de ne pas discuter avec les personnes concernées par nos actions, de ne pas engager de débat, d'agir seul, de croire qu'on peut, seul, connaître les bonnes façons d'agir. Des ressources se remarquent çà et là : la résilience est une notion qui permet de résumer une façon de se sortir des situations de maltraitance, l'humour s'avère un puissant remède aux situations qui paraissent immobiles. Rechercher des ressources, être force de proposition, d'alternative, semblent déjà des privilèges de ceux qui se défendent activement. À plusieurs, il semble plus facile de se révolter. Certains autres ne peuvent pas se défendre seuls, affaiblis, habitués parfois... Sur qui compter dès lors pour au moins défendre le minimum, le respect de soi ? Y a-t-il cependant des situations inextricables ? Qu'est-ce que l'inéluctable ? Comment peut-on faire face à la violence d'une institution ? À celle de collègues, payés et mandatés comme nous pour s'occuper de personnes dépendantes ? Comment réagir, se protéger, dénoncer, se défendre, agir pour améliorer les pratiques ? Quelles sont les zones à risques et comment les éviter ? Comment agir chacun à son niveau ? Simple salarié, représentant d'un collectif, responsable d'une équipe et d'un projet, salarié dans un organisme qui gère/finance/agrée, responsable de mise en place de projets collectifs, politiques... Nous ouvrons ce dossier par un texte d'appel à l'action de Jean-Marie Vauchez, président de l'Organisation nationale des éducateurs spécialisés, qui revient sur l'actualité maltraitante des institutions et de la profession. Puis nous abordons la maltraitance institutionnelle par deux entrées. D'une part, des récits, des témoignages, qui montrent de quoi il s'agit, comment des personnes se pensent maltraitées, et comment des professionnels et des institutions peuvent être objectivement maltraitants. Ce sont des textes « à charge » ; nous

l'assumons. La maltraitance étant ce qui est vécu par ceux qui pensent l'être ou la voir à l'oeuvre, nous leur avons donné la parole. Cette série commence par un constat autocritique sur la façon, parfois, de traiter les familles et les usagers : dans « Ils », Molly Alias nous tend un terrible miroir. Elle poursuit avec une histoire de CMU bien connue des professionnels qui travaillent avec les exclus. Puis Pascal Noblet dévoile comment l'État peut maltraiter les sans-abri pour leur bien, et Mireille Batut exprime, dans « Plutôt coupable qu'ABA », son refus en tant que mère d'une méthode de soin imposée par la norme. Une autre mère, anonyme, lui fait suite, avec le récit de sa relation complexe avec les soignants et les accueillants de son fils. La maltraitance, douce, pour le bien, est aussi abordée par François Chobeaux, qui moque les attentions préventives destinées aux catégories d'âges à risques. Vient ensuite le récit par Anna d'une rencontre froide et excluante avec l'équipe enseignante d'une école primaire ; encore un effort pour réaliser l'inclusion scolaire ! Deux situations horribles viennent clore cette partie : Chantal Bruno montre comment une institution peut cacher, nier, évacuer le pire possible qu'est l'abus sexuel sur un enfant, et Philippe Toulouse témoigne de la responsabilité écrasante et dangereuse d'un lanceur d'alerte quand rien ne va plus dans une institution mais qu'il ne faut surtout pas le dire. Une seconde série de textes avance des analyses, et en tire des propositions d'action et d'organisation qui peuvent permettre de ne plus maltraiter. Carine Maraquin insiste sur la nécessité de regarder de près la violence générée, induite, non dite, et d'oser ainsi la révéler, nous la révéler à nous-même. José Polard et Patrick Linx cherchent à éviter les huis clos de l'enfermement de et dans la vieillesse quand ces situations sont peu à peu installées pour le bien supposé des personnes. Suzon Bosse-Platière porte attention à l'accueil des parents en crèche et par les assistantes maternelles, objet permanent d'incompréhensions et de maladresses. Richard Buferne et Catherine Joussemme reprennent presque au mot près la tristement célèbre recommandation de la HAS sur l'autisme pour montrer que l'approche psychodynamique est une des composantes de l'action thérapeutique que le texte légitime sans le vouloir, et que si maltraitance il y a, c'est dans l'exclusivité des méthodes cognitives et comportementales. Viennent alors deux textes qui reviennent sur les contraintes actuelles de fonctionnement génératrices de maltraitements par les orientations qu'elles imposent et les principes qui les sous-tendent : Maria Viau interpelle la machinerie administrative de la protection de l'enfance ; Fouad Lahrache fait l'éloge du temps disponible, de plus en plus limité dans l'organisation des soins à l'hôpital. Une réflexion de Gaëlle Légo, appuyée sur des vignettes pratiques, vient clore ce dossier en présentant à la fois l'effet délétère de la multiplication des procédures et des normes, et une façon d'y résister en subvertissant leur application. Resteront encore, toujours, des pistes à explorer en équipes, pour construire non pas seulement des résistances mais des dépassements de situations potentiellement productrices de maltraitance : - l'effet des nomenclatures hyper normées qui intègrent et désintègrent des personnes en les nommant comme appartenant à des tableaux diagnostiques ou en les excluant... - le développement des lieux d'accueil qui concentrent des personnes de mêmes pathologies, au point de créer des phénomènes d'usure des professionnels ; - l'évaluation de la qualité de toutes les pratiques, qui peu à peu prend du temps sur la pratique elle-même au détriment justement de sa qualité ; - l'obligation faite aux usagers coutumiers de nos services de raconter leur histoire à autant d'interlocuteurs qu'il y a de démarches administratives ou soignantes ; - l'obligation de concevoir et de rédiger un projet de vie, là où tout citoyen se contente de dérouler sa vie sans en concevoir le projet ou la rédaction ; - les abus de pouvoir des institutions sur les usagers accueillis (les portes qui ne ferment pas quand on leur dit qu'ils sont chez eux, les horaires de visites, les demandes d'autorisation et de planification pour inviter quelqu'un, même un amoureux, l'interdiction d'avoir un chien, de boire de l'alcool...).

Quelle intimité dans les lieux de vie ? Dans le même esprit, nous pensons aussi aux sociétés européennes qui donnent des conseils aux autres sociétés, dites « sous-développées », parfois de façon totalement dénuée de sens pour ces peuples et déniaient leur culture. Oser reconnaître et dire la maltraitance, c'est déjà lutter contre

CARINE MARAQUIN FRANÇOIS CHOBEAUX

[Lire le sommaire et commander le n° 127](#)

---

[1] 1. P. Svandra (coord.), Faut-il avoir peur de la bientraitance ? Retour sur une notion ambiguë, De Boeck-Estern, 2013.