



## Atelier 1

# Violence institutionnelle

### Intervenants



**Sophia Papadopoulou** a occupé plusieurs fonctions à Lire et Écrire : formatrice volontaire puis salariée, coordinatrice pédagogique et, désormais, directrice de la régionale du Brabant wallon. Son parcours, fruit d'un concours de circonstances et d'une volonté d'aller au bout de son engagement, la dote d'une vision panoramique de l'action et des pratiques de Lire et Écrire, ainsi que des enjeux, influences et conceptions à l'œuvre dans les différents registres de relations qui s'entrecroisent et forment la trame du mouvement (relations entre apprenants et formateurs, entre apprenants et apprenants, entre apprenants et société, entre employés et direction, entre mouvement et société etc.).



**Bernard Van Asbrouck** est docteur en Psychologie des organisations humaines, chercheur au CeRePOI (ULB) et conseiller à la DG stratégie du Forem. Parmi ses publications, « Sherwood, quand les citoyens quittent la cité », Journal du droit des jeunes, n° 341, janvier 2015.



### Qu'est-ce que la violence institutionnelle ?

Au préalable de cet atelier, il paraissait important de clarifier ce que nous entendons par violence institutionnelle :

Selon le Conseil de l'Europe (définition de 1987) : « La **violence** se caractérise par tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière. »

Pour le terme « **institution** », la définition retenue est celle du dictionnaire Robert : « La chose instituée (personne morale, groupement, régime), c'est-à-dire les institutions nationales, internationales mais aussi les institutions au sens de l'ensemble des formes ou organisations sociales établies par la loi ou la coutume. »

Le Conseil de l'Europe déclare également que chaque institution est implicitement conviée à construire sa propre définition de la **violence institutionnelle** et à la confronter à ses pratiques, en s'inspirant de la classification des différentes formes de maltraitance opérée en 1992 par le Conseil de l'Europe.

Sur base des réalités de terrain et de la thématique, **deux formes de violence** sont retenues : les violences psychiques ou morales et la privation ou violation de droits.

Par ailleurs, trois publics ont été identifiés comme étant susceptibles de subir ces violences institutionnelles :

- les personnes, en l'occurrence les personnes que nous accueillons à LEE (les apprenant-e-s) ;
- les travailleur-euse-s ;
- les associations.

## A l'origine, la violence symbolique

La société est constituée de codes que chaque individu intègre dans sa tête jusqu'à ne même plus savoir qu'ils y sont, ce sont les **codes symboliques**. On comprend dès lors que c'est la violence symbolique qui permet de faire société. Si ces codes symboliques ne sont pas connus, il n'est pas possible de faire société, de rentrer dans « l'ordre des choses » tel qu'il est représenté.

Pourquoi accepte-t-on cette violence symbolique continue ? Car elle donne une contrepartie. Par exemple, la violence symbolique de l'emploi qui crée le salariat donne en contrepartie accès aux droits du travailleur.

Quelque part, Lire et Écrire travaille pour aider à vivre une violence symbolique qu'est la violence de l'écrit. Et cette violence symbolique de l'écrit peut devenir une violence institutionnelle de l'écrit à travers, notamment, la numérisation.

## Le paradoxe qui donne naissance à la violence institutionnelle

Aujourd'hui, nous sommes face à un paradoxe : les institutions, au service des citoyen-ne-s, rendent l'accès aux droits plus compliqué. Cette violence symbolique va alors glisser vers une violence institutionnelle souvent cachée et involontaire.

En d'autres termes, cela veut dire que la violence symbolique laisse la place à de la violence institutionnelle à partir du moment où l'individu n'existe plus comme individu mais existe comme donnée, comme objet et que l'individu est vu comme constituant un risque insupportable pour le système. En effet, les situations réelles vécues sont beaucoup trop complexes, beaucoup trop diversifiées. Aucune institution n'arrive à maîtriser l'ensemble de ces réalités. À un moment, ces institutions ne le supportent plus et sont en grande difficulté avec leur environnement. Elles ont alors tendance à se rigidifier et devenir violentes car le réel doit rentrer dans ses catégories. On voit alors que dans la violence institutionnelle, l'individu n'est plus sujet du droit. Il est l'objet d'une gestion. Il est l'objet d'un algorithme technique<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Il ne s'agit pas seulement d'une notion informatique. Un algorithme est une suite finie et non ambiguë d'instructions et d'opérations permettant de résoudre une classe de problèmes. En ce sens, une procédure administrative est un algorithme.



## Les dérives de la violence institutionnelle

Plusieurs dérives peuvent apparaître et doivent nous alerter :

- **Une ère de gouvernance par les instruments : l'autopoïèse des technostructures**  
La finalité des institutions est d'œuvrer au bien-être des populations. Or, on se rend compte que les institutions s'éloignent de plus en plus de ce but pour finalement n'être au service que d'elles-mêmes. Elles vont utiliser, instrumenter les bénéficiaires mais aussi leurs professionnel-le-s pour leur propre fonctionnement car à un moment, se pose la question de leur existence. En effet, les structures ont réalisé les missions pour lesquelles elles ont été créées. Pour ne pas disparaître, elles se mettent à inventer des missions. On voit alors les technostructures s'emballer et finir par créer les problèmes qu'elles sont censées résoudre. Le/la bénéficiaire ou le/la professionnel-le devient alors un objet des instruments qui sont la finalité de l'institution.
- **Le transfert des responsabilités sur l'usager.ère**  
L'usager.ère doit répondre à des questions sur sa vie personnelle pour qu'on puisse gérer son dossier afin de vérifier si on peut lui donner ses droits. On remarque dès lors qu'en essayant d'objectiver, on rentre dans le contrôle et on retire l'humain, le qualitatif. Mais cette violence ne s'arrête pas qu'à l'usager.ère. Ce besoin de contrôle est une violence institutionnelle pour le/la travailleur-euse également (contre ses convictions au départ) et souligne le manque de confiance envers le/la travailleur-euse au sein de la structure par la mise en place d'outils de contrôle.
- **La focalisation des technostructures et des institutions sur le comportement humain**  
Les institutions publiques (CPAS, Forem, etc.) ont été créées avec les valeurs de l'État de droit pour organiser l'accès aux droits en regard des difficultés rencontrées par le/la citoyen-ne. Dans ce cadre, une institution, dans une démocratie, dans un État de droit, ne peut pas octroyer des droits en fonction des bons comportements de ses citoyen-ne-s, il s'agirait alors d'une forme de charité telle qu'elle était pratiquée au XIXe siècle.
- **L'obsolescence du symbolique**  
Les institutions sont parfois en grande difficulté lorsque les réalités dépassent leur cadre normatif, qu'elles n'entrent pas dans les catégories prédéfinies. Pourtant, dans une société, ces normes ne sont pas figées et peuvent évoluer. C'est, par exemple, le cas de l'emploi qui est un symbole en perte de sens surtout auprès des jeunes. Face à ces jeunes qui ne sont plus en lien avec ces normes, les institutions ont tendance à devenir violentes pour les faire rentrer dans leurs catégories.



## Le risque de dérive des institutions par le biais du développement du numérique

### La violence totalitaire

Pour ces institutions, deux différentes voies de numérisation sont possibles : la numérisation pour fournir des outils aux professionnel-le-s et aux usager.ère-s ou la numérisation pour permettre aux systèmes d'exister. La première pourrait être définie comme une violence symbolique maîtrisée tandis que l'autre pourrait être identifiée comme une violence institutionnelle qui glisse très sérieusement vers une violence totalitaire. Si on se réfère au monde de Georges Orwell dans « 1984 », cette dérive mènerait vers un monde où quelque part, il n'y aura plus d'autre moyen que de vivre en aimant « Big Brother ».

### Le cauchemar d'Hannah Arendt

Derrière ses analyses, Arendt entrevoit, en effet, une autre bifurcation, à la violence institutionnelle que celle du totalitarisme : la société de masse. C'est-à-dire la gestion des flux et l'imaginaire de l'efficacité de l'action qui ramènent une forme sournoise, ni voulue ni programmée, de dictature. La dictature



anonyme où la violence institutionnelle amène à une violence sociétale invisible car il n'y a plus d'institution, il n'y a plus qu'un système, une technologie. On serait alors face à une dictature sans dictateur. Et c'est peut-être la pire des choses qui puisse nous arriver parce qu'on ne sait pas comment s'en libérer.



## Focus sur les apprenant-e-s de Lire et Écrire

Quand on parle de violence institutionnelle d'un point de vue des publics de Lire et Écrire, on se rend compte que les personnes en situation d'analphabétisme/illettrisme sont confrontées à des violences psychiques et morales de la part des institutions et subissent la violence d'être limitées dans l'exercice de leurs droits. Trois grands axes se dessinent :

### Limitation de la liberté d'exercer des droits

Une personne en situation d'analphabétisme/illettrisme dans un monde de l'écrit, de surcroît numérisé, n'est pratiquement jamais prise en compte lorsqu'elle s'adresse à la commune, à l'hôpital, à la poste, aux services du Tec, à la SNCB, au Forem, à la mutuelle, au syndicat, à la banque... Conséquences : « il est difficile, pour les personnes, d'être informées des différents droits auxquels elles peuvent prétendre, c'est un parcours du combattant pour entrer en contact avec ces institutions et de nombreux documents écrits sont à remplir. Face à toutes ces barrières, les personnes en situation d'analphabétisme/illettrisme se découragent et laissent tomber.

### « Les stéréotypes » qui collent aux personnes en situation d'analphabétisme

Les personnes en situation d'analphabétisme/illettrisme sont confrontées à l'ignorance des autres de ce que signifie exactement « être en difficulté avec les savoirs de base ». La connotation des mots analphabètes et illettrés, avec leur préfixe négatif, leur construction qui établit un rapport hiérarchique entre les personnes qui sont lettrées et celles qui ne le sont pas, leur renvoi, dans l'imagerie collective, à une liste de synonymes où l'on trouve ignare, assisté, bête, cancre, crétin, sot, stupide, cassoc', ne sachant pas réfléchir... amène une certaine violence psychique et morale pour les personnes qui sont concernées. Violence que l'on peut qualifier d'institutionnelle puisque la société est elle-même un « corps » institué avec des normes, dont la norme de l'écrit et de l'éducation. Les conséquences de ces discours négatifs sont considérables sur les croyances communes et les représentations collectives. La personne en situation d'analphabétisme/illettrisme est devenue une figure emblématique de l'échec scolaire, transformé en échec social, familial et professionnel.

### L'identification par le statut professionnel

À cette situation d'analphabétisme/illettrisme, viennent souvent s'ajouter des violences liées au statut de la personne : chômeur-euse, bénéficiaire d'un RIS, malade ...tous ces statuts sont non valorisés et non valorisables dans notre société ! « Les chômeurs », les « assistés sociaux » sont souvent stigmatisés, catégorisés.



## Que faire ?

- **Arrêter d'évaluer les actions des institutions uniquement sur base de leurs instruments** mais plutôt prendre en compte leurs finalités. Les institutions répondent-elles encore aux valeurs de l'État de droit ?
- **Être attentif-ve à la juste distribution de la responsabilité** car pour l'instant, ce sont soit les professionnel-les dans les institutions soit les bénéficiaires de celles-ci qui la portent de plus en plus.
- **Travailler avec les réalités réelles.** Quand, on va chercher le réel et qu'on le met sur la table d'une institution, ce n'est jamais simple.



- **Remettre du temps dans le circuit** : au lieu de gagner du temps, les nouveaux outils qui ne sont pas adaptés aux réalités en font perdre.
- **Sensibiliser et travailler de concert avec les travailleur·euse·s des autres structures** qui sont en contact avec les publics de Lire et Écrire.
- **Soutenir la lutte contre l'ordonnance du digital par défaut et revendiquer le retour des guichets.**
- **Réaliser des actions collectives** pour transformer les problématiques rencontrées en questions politiques à porter. Face à quelqu'un qui demande de l'aide, le positionnement du/de la professionnel·le est complexe : Est-ce notre rôle ? Aide-t-on la personne ? Reste-t-on dans le cadre ? Questionne-t-on la violence ? Comment éviter le « je dois faire ce qui m'est demandé mais pas plus », « ce n'est pas dans mes missions mais je ne peux pas le/la laisser sans réponse... », « je ne peux pas prendre une telle responsabilité mais alors que faire » ? Face à toutes ces questions : Doit-on créer un nouveau rôle avec le risque de créer de nouveaux outils violents ?

