

# Violences institutionnelles

*"Les institutions sont censées protéger. Pourtant, certaines pratiques ou dysfonctionnements peuvent parfois devenir sources de souffrance ou de maltraitance."*



**Ressource d'information, de repérage et d'orientation**  
à destination des professionnel·les et associations  
du réseau Silence Allows Violences.



## Mieux comprendre la situation

Les violences institutionnelles désignent des situations dans lesquelles une personne ou un groupe subit un préjudice moral, psychologique, physique ou social lié au fonctionnement d'une institution, à certaines pratiques professionnelles ou à un non-respect des droits fondamentaux.

Elles peuvent concerner différents contextes : santé, social, justice, éducation, travail, médico-social, protection de l'enfance, handicap, hébergement, administration, etc.

Elles peuvent résulter :

- **d'actes individuels,**
- **de pratiques inadaptées,**
- **d'un abus de pouvoir,**
- **d'un manque de moyens ou de formation,**
- **ou de dysfonctionnements structurels.**

### Exemples possibles :

- Absence d'écoute ou de prise en compte de la parole et des besoins.
- Décisions prises sans explication claire ni concertation.
- Infantilisation, propos humiliants ou attitudes disqualifiantes.
- Retards, négligences ou ruptures d'accompagnement ayant des conséquences importantes.
- Non-respect du consentement, de la confidentialité ou de la dignité.
- Refus ou difficultés d'accès aux soins, aux droits ou à la justice.

**Les violences institutionnelles** peuvent être directes (comportement d'un·e professionnel·le, pratique spécifique) ou systémiques (organisation ou fonctionnement produisant des effets maltraitants ou discriminatoires).

Elles peuvent entraîner **une perte de confiance importante envers les institutions, un sentiment d'impuissance, ainsi qu'une aggravation de la détresse psychologique**, notamment chez les personnes déjà vulnérabilisées.

## Ce qu'on peut remarquer

Les violences institutionnelles sont parfois difficiles à identifier, car elles peuvent être banalisées, minimisées ou intégrées à des pratiques considérées comme “normales”. Certains éléments doivent néanmoins alerter.

### **Dans les retours des personnes accompagnées :**

- Sentiment de ne pas être entendue, respectée ou prise au sérieux.
- “On m’a parlé comme si j’étais coupable.”
- “Je n’ose plus demander de l’aide.”
- “J’ai été humilié·e ou traité·e avec mépris.”

### **Dans les comportements observables :**

- Méfiance importante envers les professionnel·les ou les institutions.
- Refus de retourner dans certains services.
- Repli, isolement ou épuisement lié aux démarches administratives.
- Anxiété importante à l’idée d’un rendez-vous, d’un appel ou d’un courrier institutionnel.

### **Dans certaines pratiques institutionnelles :**

- Multiplication de démarches ou demandes difficilement compréhensibles ou inadaptées.
- Manque d'accessibilité ou absence d'adaptation aux besoins spécifiques.
- Délais anormalement longs ou absence de réponse.
- Discours disqualifiants ou absence d'information claire.
- Décisions prises sans explication ni participation de la personne concernée lorsque cela serait possible.



### **Ces situations ne résultent pas toujours d'une volonté de nuire.**

Elles peuvent être liées à des dysfonctionnements structurels, un manque de moyens, de formation ou de coordination.

Mais leurs conséquences peuvent néanmoins être profondes et durables.

## Comment aider concrètement



### ÉCOUTER SANS MINIMISER

- Reconnaître la souffrance liée à une expérience institutionnelle vécue comme violente ou maltraitante.

- Éviter de nier ou banaliser ce qui est exprimé.

“Je comprends que cette expérience ait pu être difficile ou violente pour vous.”

- Accueillir le ressenti avant de chercher immédiatement des solutions.



### SOUTENIR LES DÉMARCHES

- Aider la personne à reformuler les faits de manière claire et chronologique si elle le souhaite.

- L'accompagner dans la préparation d'un courrier, d'une demande de médiation ou d'un signalement.

- Orienter vers des dispositifs adaptés :

- Défenseur des droits

- Médiation ou commissions internes

- Associations de défense des droits des usagers

- Recours administratifs ou judiciaires lorsque cela semble pertinent.



### RESTAURER UN SENTIMENT DE SÉCURITÉ

- Encourager la personne à ne pas rester seule face aux démarches.

- Rappeler que certaines structures ou professionnel·les peuvent proposer des accompagnements respectueux et adaptés.

- Favoriser la mise en lien avec des interlocuteur·rices sensibilisé·es aux violences, au trauma ou aux situations de vulnérabilité.

## Identifier le recours adapté

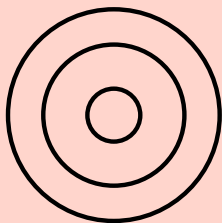
Aider la personne à identifier précisément l'institution concernée et les faits reprochés.

Vérifier s'il existe une procédure de réclamation, de médiation ou de recours propre à cette structure.

Selon la situation, orienter vers :

- le **Défenseur des droits** ;
- une **association de défense des usager·ères** ;
- une **assistance juridique** ou un.e **avocat.e** ;
- une **commission des usagers** (CDU) pour les établissements de santé ;
- l'**ARS** pour certaines situations médico-sociales ;
- les **services de médiation** ou de **recours administratifs** compétents.

Encourager la conservation des documents utiles : courriers, décisions, comptes rendus, mails, attestations ou notifications.



L'objectif n'est pas seulement de dénoncer une situation, mais aussi d'aider la personne à retrouver l'accès à ses droits.

## Ressources utiles

---

### Institutions et dispositifs de recours :

- **Défenseur des droits** : [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr) (discriminations, atteintes aux droits, difficultés avec un service public ou une institution)
- **Commissions des usagers (CDU)** — établissements de santé.
- **Agences Régionales de Santé (ARS)** — signalements liés aux établissements sanitaires et médico-sociaux.
- **Inspection du travail** — situations de violences ou harcèlement au travail.
- **MDPH / recours administratifs** — selon les situations de handicap ou d'accès aux droits.

### Associations et structures ressources :

- **France Victimes**
- **APF France Handicap**
- **FNATH** — défense des droits des personnes accidentées ou malades
- **ATD Quart Monde**
- **Associations locales de défense des droits des usagers ou de lutte contre les discriminations**