

Plénière CRPA

Violence et gestion des conflits

Jeudi 16 février 2023

Maison des Sociétés, Roanne (42)

40 participants

dont **28 personnes accompagnées et accueillies** (soit 2/3)



SOMMAIRE

Table des matières

SOMMAIRE	2
LE CRPA EN QUELQUES MOTS	3
ATELIER 1 – VECUS ET PERCEPTIONS DES VIOLENCES	4
INTERVENTION SYLVIE PATH	5
ATELIER 2	7
ATELIER 3 – ET APRES QUELLES PROPOSITIONS ?	9
EVALUATION DE LA JOURNEE	10
REMERCIEMENTS	11



LE CRPA EN QUELQUES MOTS

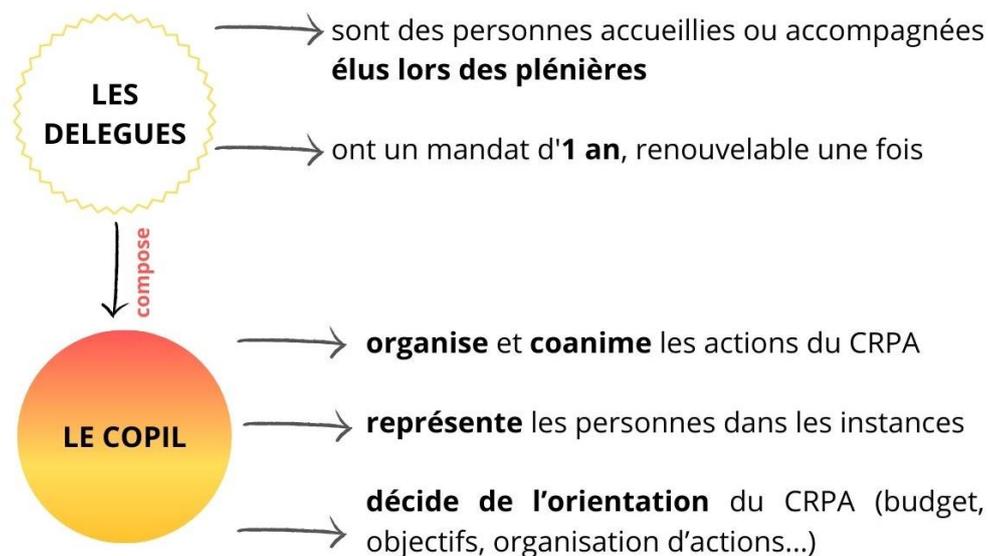
Le projet du CRPA

Le CRPA (Conseil Régional des Personnes Accueillies ou Accompagnées) est né en 2010 pour **favoriser la participation des personnes accompagnées** et accueillies dans l'élaboration des politiques publiques. Les CRPA sont reconnus officiellement par l'Etat par le Décret n° 2016-1440 du 26 octobre 2016.

Nos objectifs :

- Redonner du pouvoir d'agir aux personnes accueillies ou accompagnées
- Promouvoir la participation et la place égale de tous dans les débats et échanges
- Influencer sur les politiques publiques afin d'améliorer les conditions de vie des personnes précaires

Organisation du CRPA



C'est quoi une plénière du CRPA ?

C'est une grande « réunion » qui a lieu **4 fois par an**, au minimum 2/3 des personnes présentes sont des personnes accompagnées/accueillies, ou l'ayant été.

Ces réunions permettent de **recueillir la parole** des personnes accueillies et accompagnées et de **formuler ensemble des propositions** pour améliorer les politiques publiques. Ces propositions seront portées par les délégués du CRPA dans des réunions d'élaboration et de mise en place des politiques publiques.



ATELIER 1 – VECUS ET PERCEPTIONS DES VIOLENCES

Quels sont les types de violences que vous avez vues ou vécues ?	Quelles ont été les réponses à ces violences ?
<ul style="list-style-type: none">→ Racisme→ Agressions verbales (entre les personnes accompagnées, envers les travailleurs sociaux)→ Favoritisme→ Violences administratives (exemple : longue attente pour la CAF)→ Harcèlement→ Violences physiques→ Violences mentales→ Infantilisation de la part des travailleurs sociaux→ Emprise→ Pour les travailleurs sociaux : le dysfonctionnement de l'équipe	<ul style="list-style-type: none">→ Donner le temps de s'apaiser→ Dialoguer notamment avec des outils de communication non-violente→ Se référer au règlement intérieur ou bien à la loi selon les cas→ S'appuyer sur des animations comme le théâtre forum→ Avertissement écrit→ Exclusion (temporaire ou définitive)→ Le recours à un intermédiaire / à la médiation→ Organisation de temps collectif pour parler des conflits→ Éducation, sensibilisation



INTERVENTION SYLVIE PATH

Sylvie Path est directrice adjointe du Foyer Vers l'Avenir, elle nous a partagé son expérience concernant les violences et les conflits.

Comment on gère le conflit ?

Sylvie Path : Le conflit fait partie de la vie de groupe. Il faut donc s'attendre à ce qu'il arrive. La question c'est alors plus de savoir comment l'éviter, comment le prévenir et ça c'est tout un travail qui est invisible mais majeur. Et pour faire ça il faut travailler sur l'accueil. **Savoir accueillir c'est ne pas réduire l'autre à ses difficultés.** C'est ne pas penser l'autre comme si différent, si étranger de nous.

Il faut aussi mettre en place une vraie participation pour permettre l'évitement et la gestion du conflit. Le droit des usagers c'est un bien joli mot avec la loi de 2002 mais les structures ne jouent pas le jeu pour autant. C'est bien joli d'avoir un CVS (Conseil de Vie Sociale) mais un CVS vide ça ne sert à rien. Au début il s'agit de parler des tensions du quotidien mais au fur et à mesure de la pratique, on va commencer à parler de sujets plus variés. Il faut aussi avoir une autre vision de la relation d'accompagnement et ne pas s'enfermer dans une posture trop professionnelle, trop hiérarchique où les personnes se sentent parfois trop infantilisées. Puis il faut aussi être **vigilant aux souffrances** de chacun pour pouvoir en amont ou rapidement sur le moment pour pouvoir désamorcer le conflit.

Qu'est ce qui provoque un conflit ?

SP : Le conflit vient quand on ne peut plus exprimer autrement notre souffrance. C'est la souffrance à l'intérieur qui provoque une libération de la parole sous cette forme.



Comment on dépasse le conflit ?

SP : Pour dépasser le conflit ce qui est essentiel c'est d'en **reparler**. Il faut un temps d'apaisement puis un temps où l'on s'exprime, où l'on s'explique. C'est très important de mettre en place ces espaces de dialogues là si on veut espérer dépasser le conflit. Je vous donne un exemple :

>>> Depuis vingt ans on prête des voitures aux personnes qu'on héberge pour qu'elles puissent aller faire des courses et ça leur permet de reprendre la main sur des éléments de la vie quotidienne. Le problème c'est que certains avaient l'impression de ne pas avoir accès aux voitures comme les autres, qu'on faisait du favoritisme en prêtant la voiture à une personne plus qu'à une autre. Il faut être vigilant, en reparler et expliquer les freins logistiques pour éviter le conflit au maximum.



Temps d'échanges et de questions

Cédric : En rapport avec le prêt des voitures, ça paraît banal mais ça représente aussi de **l'indépendance**. Ça permet aussi d'avoir une meilleure image de soi même s'il faut faire attention à ce que ce ne soit pas dangereux.

Sylvie : On est vigilants sur les dangers mais il faut noter qu'il n'y a jamais eu de problèmes. On a des bons retours sur l'estime de soi et ils sont contents qu'on leur fasse confiance. Ça nous permet de reconsidérer l'autre à part entière et pas seulement comme une personne avec certaines problématiques. Ces dispositifs sont mis en place depuis 20 ans et à l'époque on innovait et on pensait que d'autres nous suivraient mais en fait non, **on reste en retard sur ces questions**.

Jacques : Le travail social doit permettre de restaurer les liens, mais quand le lien entre les professionnels est dégradé que faut-il faire ?

Sylvie Path : Il faut arriver à mettre des mots, arriver à se dire les choses sans attaquer ses collègues sur des points personnels. Il faut aussi prendre en compte le rôle de la direction qui est là pour temporiser les choses.

Dominique : Au début je ne comprenais pas la participation, ça me semblait flou et après j'ai compris qu'on pouvait aider les gens. C'est important d'échanger des idées pour améliorer les lieux d'accueil et d'hébergement. Il faut **coconstruire ensemble pour trouver les solutions**.

Nora : Le Foyer vers l'Avenir m'a vraiment bien ouvert les portes. Je suis très contente de tous les gens qui m'ont accueillie. Ils m'ont aidé énormément, là j'avance. Maintenant je vais partir me prendre en main toute seule. Mais ce qui est bien chez c'est qu'on fait des repas, des sorties, des restos ou des activités qu'on nous propose (jeux dehors, du bowling, de la pétanque). C'est bien on ne reste pas tout le temps dans le stress, il faut aller de l'avant et laisser les problèmes derrière nous.

Magloire : Je ne sais pas si vous l'avez noté selon Sylvie il faut accueillir l'autre. C'est un savoir être et accueillir l'autre c'est tout au long de son séjour. Mais ça dépend de mon humeur de comment je me suis levé le matin, comment j'ai été interpellé dans la journée et ça reste un **combat sur soi au quotidien**. Mais cet accueil ce n'est pas seulement pour les travailleurs sociaux, c'est aussi le quotidien des personnes qui vivent en collectif. Y a des tensions qui s'imposent à certains comme s'ils allaient porter ça seul. Quand ça ne tourne pas bien les responsabilités c'est vite renvoyé sur le dos des uns des autres. La gestion du conflit c'est d'avoir un travail sur soi en plus de continuer à accueillir l'autre.

ATELIER 2

Chaque table avait une thématique précise. Voici les échanges et propositions d'actions qui en sont ressorties

CONFLITS ENTRE LES RESIDENTS

Mots clefs	Difficultés	Idéal
<ul style="list-style-type: none"> - Violences - Souffrance - Peur - Isolement - Mode de vie - Non-respect d'autrui problèmes psychologiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Incompréhension - La vie en collectivité - L'injustice - Le mal être - Dépendance - Manque de moyens - Démarches administratives compliquées 	<ul style="list-style-type: none"> - Formation pour la gestion des conflits - Logement individuel - Impartialité - Communication bienveillante - Plus de stigmatisation/ discrimination - Tous égaux en droits - Empathie - Patience - + de psychologues - + de travailleurs sociaux

FAVORITISME

Mots clefs	Difficultés	Idéal
<ul style="list-style-type: none"> - Hypocrisie - Bénéfice - Relations - Népotisme - Corruption - Inégalité de traitement - Abus - Gagner quelque chose épauler et soutenir gratitude - Choisir 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de dialogue - Humiliation - Frustration - Nuire à autrui - Manque de considération - Dictature/autoritarisme - Égoïsme - Injustice, exclusion - Défavoriser 	<ul style="list-style-type: none"> - Le partage - Sensibilisation au mieux vivre ensemble - Améliorer le travail - Monde sans compétition - Entraide généralisée et gratitude - Considération et respect envers tous

REGLEMENT INTERIEUR

Mots clefs	Difficultés	Idéal
<ul style="list-style-type: none"> - Respect - Contraintes - Droits et devoirs - Vivre ensemble - Règles de vie 	<ul style="list-style-type: none"> - Application difficile - Sanctions - Rapport de force 	<ul style="list-style-type: none"> - Abolition des règlements - Vivre ensemble sans contraintes ni sanctions

<ul style="list-style-type: none"> - Prévention et sanctions - Loi 	<ul style="list-style-type: none"> - Difficultés d'adaptation pour certaines personnes 	<ul style="list-style-type: none"> - Apaisement des relations interpersonnelles - Auto-gestion : concertation et propositions
---	---	--

ROLE DE LA MEDIATION

Mots clefs	Difficultés	Idéal
<ul style="list-style-type: none"> - Écoute - Informations - Orientation et négociation rappel à la loi/à la règle arbitrage - Recadrage - Reformulation - Apaisement - Ajustement, discussion/dialogue - Non-violence, évitement/gestion du conflit 	<ul style="list-style-type: none"> - Enfermement - Création d'un climat de confiance - Refus du dialogue - Manque d'espace et de temps - Refus d'une remise en question - Favoritisme - État de crise - Manque de méthode et de formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Communication non-violente - Trouver des solutions ensemble - Apaiser le conflit - Écoute avec attention et compréhension - Encourager l'échange d'information - Accueil de la différence - Neutralité du médiateur - Culture fondée sur la collaboration et le respect

SANCTIONS

Mots clefs	Difficultés	Idéal
<ul style="list-style-type: none"> - Réparation - Écoute - Citoyenneté - Respect, tolérance - Exclusion - Règlement intérieur - Rupture sociale - Intégration - Conflit - Puniton - Connaissance de la culture de l'autre - Règles - Différence 	<ul style="list-style-type: none"> - Cohérence/cohésion - Manque d'argent - Équitabilité - Réintégration, acceptation - Perte de repère - Impact sur le lien - Injustice, jugement - Médiation - Suivi médical/ médico-social - Prise de décision pour les travailleurs sociaux - Cassure sociale - Échelle des sanctions 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas de conflits et de sanctions - Écoute et échange - Éviter l'exclusion - Respect des règles et de l'hébergement - L'acceptation - Savoir faire la part des choses - Mieux se connaître - Accompagnement - Cohésion d'équipe - Se concerter et se parler - Prévention et gestion du conflit

ATELIER 3 – ET APRES QUELLES PROPOSITIONS ?

Après plusieurs temps d'échanges, nous avons imaginé des propositions d'actions à mettre en place pour prévenir les violences et les conflits. Ces propositions ont été élaboré en groupes, de manière consensuelle.

Voici les propositions d'actions qui ont été retenues :

Sur le fonctionnement des associations

- Réduire le temps administratif pour avoir plus de temps pour se concentrer sur la personne
- Augmenter les moyens pour **aménager les lieux de vie** et permettre à tous d'avoir un espace d'intimité, un espace individuel
- Mettre en place des **agents de sécurité** et des caméras
- Une meilleure écoute de la part des travailleurs sociaux
- Augmenter le nombre de travailleurs-pairs



Sur la médiation

- Organiser des **temps de formation à la médiation**
- Organiser des temps réguliers de communication avec un **médiateur**
- Éviter le jugement à priori
- Égalité des droits, des chances pour tous
- Avoir des psychologues et des médiateurs dans chaque CHRS
- Travailler autour des émotions
- Sensibilisation
- **Accompagnement à l'éducation** dès la petite enfance

EVALUATION DE LA JOURNEE

24 évaluations ont été complétées par 10 personnes accueillies, 8 travailleurs sociaux et 3 « autres » (délégué CRPA, salariés, professionnels, etc.). Voici les raisons de leur venue :

1. **Le sujet** : 7 participants
2. La **découverte du CRPA** : 5 participants
3. **Pour partager son vécu et écouter ceux des autres** : 3 participants

Les résultats du questionnaire :	Très satisfait	Neutre	Pas satisfait
J'ai appris des choses sur mes droits, sur les dispositifs	17	6	
Les interventions étaient intéressantes	22		
J'ai pu prendre la parole	21	2	
Ma parole a été entendue	18	3	
Nous avons imaginé ensemble des solutions	23		
J'ai rencontré d'autres personnes qui vivent des situations similaires	19	4	
J'ai bien mangé	17	4	2
J'ai passé un bon moment	23		

Par rapport à la dernière plénière du **29/11/2022**, nous pouvons remarquer que :

1. **Plus** de personnes ont pris la parole
2. **Tous les participants** ont passé un bon moment et ont imaginé des solutions ensemble

D'autres remarques à nous partager ?

« C'est très enrichissant ce que le CRPA fait. S'il y a une note à donner c'est un 20/20 ! »

« J'étais très heureuse parmi vous. Bien accueillie. Merci pour votre soutien »

« La réception était trop WAOU. Rien à dire si ce n'est simplement merci les délégués de la réception ! »

« Merci pour l'accueil »

« Parfait comme d'habitude »



REMERCIEMENTS

Merci à tous les participantes et participants pour leur présence et leur enthousiasme.

Merci à Sylvie Path pour son intervention et le temps qu'elle a consacré à nos questions et échanges. Un grand merci et bravo aux roannais pour l'organisation de cette journée.

Clin d'œil à Clara et à Safi qui ont aidé à la réalisation de ce compte-rendu.

Sujets proposés par les participants :

- Imaginer de nouvelles formes d'entraides sociales : 21 voix
- Accompagnement vers et dans le logement : 6 voix
- **Droit au travail et à la formation : 37 voix**
- Conditions de vie ou d'accueil dans les structures : 6 voix
- Les animaux domestiques dans les lieux d'hébergement : 11 voix

PROCHAINE PLENIERE

Jeudi 22 juin à Thonon-les-Bains (Haute-Savoie)

Droit au travail et à la formation



Pour en savoir plus : laetitia.gawlik@armedusalut.fr – 07 77 26 96 09