

Prévention et sécurité en matière de violence dans les services sociaux

Il n'y a pas un jour sans que le phénomène de la violence soit évoqué autour de nous. Il y a bien sûr les guerres, des événements marquants tels que la tuerie de Zoug, le tragique «11 septembre», cet enseignant saint-gallois tué par l'un de ses élèves, les manifestations consécutives au Forum de Davos, ... Mais la violence se manifeste aussi proche de nous: il y a ce qu'on appelle les «incivilités» dans les espaces publics, le racket à l'école, la violence conjugale ou contre les enfants, la violence sur les stades, le mobbing ou le harcèlement sur le lieu de travail, des agressions nocturnes, etc. Le phénomène de la violence semble aussi prendre toujours plus d'ampleur.

L'inquiétude a gagné le monde de l'action sociale. Plusieurs situations de violence ont été rapportées, dont l'assassinat d'un assistant social à Berne. L'association des professionnels de l'action sociale (ASPAS) a consacré récemment deux colloques à cette question et les revues professionnelles l'ont maintes fois évoquée. Les travailleurs sociaux, dans plusieurs cantons, se sont réunis pour élaborer des mesures de prévention et de sécurité. Des formations à ce sujet sont organisées à leur attention. Et cette préoccupation s'étend maintenant à l'ensemble des services publics comme en témoignent les initiatives récentes de plusieurs cantons pour dresser un état de la sécurité dans leurs administrations et prévoir des mesures pour la renforcer.

Malaise? Insécurité? Que faire? L'objet de ce dossier est de présenter d'abord une réflexion sur la position particulière du travail social face à la violence. Une mise en perspective pour examiner ensuite les mesures de prévention et de sécurité préconisées en matière de violence dans les services sociaux. Mais au préalable, ce dossier propose de revenir brièvement sur quelques idées reçues. Les «causes» de la violence ne sont par contre pas directement abordées ici.

Sommaire :

1. A propos de la violence...
 - La violence n'est pas que des faits
 - La violence n'est pas récente
 - La violence augmente certes, mais reste à un niveau relativement faible
2. La position particulière du travail social face à la violence
 - Les professionnels de l'action sociale sont confrontés à deux types de violence
 - La violence est révélatrice des ambiguïtés du travail social
 - La violence pose moins un problème de moyens techniques que de communication
3. Une approche globale et coordonnée de la prévention et de la sécurité en matière de violence
 - Des mesures de prévention sur quatre niveaux
 - Des mesures coordonnées de protection
4. Questions en suspens

1. A PROPOS DE LA VIOLENCE ...

La violence n'est pas que des faits

*La définition de la violence est à géométrie variable*¹. Elle désigne d'abord des conflits sanglants auxquels s'ajoute le domaine plus quotidien de la brutalité physique. Cependant, cette catégorie s'est élargie dans une période récente avec l'attention portée aux droits humains. Par

¹ A. Clémence, Approche psychosociale de la violence dans la vie quotidienne, in Violence sous contrôle, Violence contre les professionnels de l'action sociale, ASPAS / SBS et Integras, Forum de Fribourg, 2002, 16-25.

exemple, l'usage des coups dans l'éducation, longtemps considérés comme des outils pédagogiques, est maintenant condamné. Le respect de l'intégrité corporelle s'est imposé comme une norme dominante. La sensibilité plus grande aux blessures physiques va de pair avec une sensibilisation plus forte à la souffrance psychologique. Le respect de l'intégrité des personnes s'est rapidement étendu du corps à la personnalité. Les campagnes menées actuellement contre la «violence verbale» et le harcèlement moral témoignent clairement que des mots, des expressions et des attitudes font partie de la violence. Le registre de la violence s'enrichit ainsi perpétuellement, du langage aux gestes dans les relations quotidiennes, il se développe vers les formules administratives ou les contraintes institutionnelles dans les relations sociales. Enfin, récemment, la définition de la violence s'est élargie sur un nouveau plan, celui des incivilités, c'est-à-dire de l'indiscipline ou, mieux, du désordre.

La violence n'est pas que des faits et des actions appelées communément «des violences». Elle est d'abord affaire de représentations qui peuvent prendre des formes variées selon les points de vue de différents acteurs. L'usager qui s'emporte dans un service social, profère des

Yves Michaud ² définit la violence de la manière suivante:

«Il y a violence quand, dans une situation d'interaction, un ou plusieurs acteurs agissent de manière directe ou indirecte, massée ou distribuée, en portant atteinte à une ou plusieurs autres à des degrés variables soit dans leur intégrité physique, soit dans leur intégrité morale, soit dans leurs possessions, soit dans leurs participations symboliques ou culturelles.»

menaces, sera jugé «violent» par un travailleur social et pas par un autre. La définition de la violence n'est donc pas univoque. Le caractère violent conféré à une situation résulte d'un jugement de valeur. Un jugement qui relève un écart, une infraction, par rapport aux normes, aux règles définissant une situation comme normale ou ordinaire.

La violence suppose donc aussi un observateur qui voit la réalité et interprète cette situation comme «violence», la ressent ainsi et, le cas échéant, l'explicite ainsi.

La violence apparaît dans une situation d'interaction telle que la relation d'aide. *Il faut distinguer la violence de la contrainte ou de la force qui peuvent s'exercer envers autrui pour son bien et sans lui nuire, dans une relation de respect effectif. Au contraire, dans la relation de violence, l'une est victime de l'autre*³.

La violence n'est pas récente

J.-C. Chesnais en retrace l'histoire⁴. La violence est au cœur des sociétés et des interactions individuelles qui la composent. Pierre Avanzino⁵ rappelle qu'il n'existe pas d'organisation sociale sans forme de violence. La violence n'est pas une fatalité, mais une *forme limite du lien social*. La violence est un mode extrême de différenciation et sans différence, *le dynamisme social est enrayé*.

Dans le champ de l'action sociale, les préoccupations que suscite la violence datent déjà de nombreuses années. Par exemple, au début des années cinquante, les revues professionnelles suisses et françaises dans le domaine de l'éducation consacrent une large place au thème de la violence chez les jeunes. Dans les années septante fusent les interrogations sur la violence

² Y. Michaud, La violence. Paris, PUF, Que sais-je, 2251, 5^{ème} édition, 1999, 9-10.

³ R. Bourgoz - GREVIS, Violence en situation professionnelle, que faire ? Service de la formation de l'Hospice général, 2002.

⁴ J.-C. Chesnais, La violence, Paris, Flammarion, 1981.

⁵ P. Avanzino, Violence conjugale domestique masculine. In O. Amiguet, C. Julier, Créer des liens, les pratiques systémiques dans le travail face à l'exclusion, Genève, IES, Champs professionnels, 2000, 220.

institutionnelle. En 1990, un groupe de travailleurs sociaux se constitue à Genève pour exprimer ses inquiétudes face à la violence. L'Hospice général reconnaît la problématique en organisant une formation à l'intention des membres de la profession. La revue «Travail social» publie en 1993 un article intitulé *Le jour se lève...enfin !*⁶ qui annonce la fin d'un tabou: les travailleurs sociaux osent s'exprimer sur la violence dont ils sont victimes dans leur activité.

La violence augmente certes, mais reste à un niveau relativement faible

L'extension du domaine de la violence est a priori une bonne chose. Elle a permis de mettre à jour des relations perverses en particulier dans la famille (violence conjugale, maltraitance des enfants) et dans les entreprises ou les administrations (mobbing, harcèlement sexuel). Dans le domaine de l'action sociale, elle a également permis de prendre en compte la maltraitance institutionnelle et de s'interroger sur le rapport de pouvoir établi dans la relation d'aide. Mais cette extension a aussi fatalement pour conséquence d'induire l'idée d'une constante augmentation de la violence dans notre société. *Lorsque notre sensibilité à la souffrance et au désordre augmente, nous voyons mieux les actes qui blessent, et nous en voyons davantage*⁷.

La statistique policière⁸ indique toutefois, globalement, une stabilisation de la criminalité en Suisse. Le nombre total de délits enregistrés en 2001 (275'591 cas) est pratiquement équivalent à celui de l'année précédente (270'733 cas), soit une augmentation de 1,8 %. Mais nous sommes encore loin des 359'201 délits enregistrés en 1991, les infractions contre le patrimoine et en particulier les vols ayant considérablement diminué dans l'intervalle.

Il faut néanmoins relever que les infractions commises contre la vie et l'intégrité corporelle sont en progression constante depuis la création de la Statistique policière de la criminalité en 1982, à l'exception du nombre d'homicides qui reste stable depuis 1990. Le nombre total de délits violents est passé de 2'275 cas en 1990 à 3'604 cas en 2000 (+ 58%), ce qui représente, par rapport à l'ensemble des infractions au code pénal, une augmentation de 6%. Parmi les victimes les plus touchées par cette augmentation de la violence figurent notamment les fonctionnaires (+11,4% en 2001).

Toutefois, *la Suisse demeure l'un des pays les plus sûrs d'Europe*⁹. Le nombre d'actes de violence perpétrés en Suisse reste relativement faible, notre pays se plaçant, selon une étude menée en 1999 par le Conseil de l'Europe, dans le dernier tiers parmi les pays européens.

2. LA POSITION PARTICULIERE DU TRAVAIL SOCIAL FACE A LA VIOLENCE

Les représentations de la violence et le malaise qu'elle suscite parmi les professionnels de l'action sociale ne résultent pas simplement d'une détérioration générale du sentiment de sécurité en Suisse. Une recherche menée par la Haute école fribourgeoise de travail social¹⁰ dans le

⁶ J.-P. Freymond, La violence et les travailleurs sociaux. Le jour se lève... enfin ! In Travail social, (5) 1993, 20-22.

⁷ A. Clémence, 2002, 19.

⁸ Office fédéral de la police, Rapport 2001 sur la sécurité intérieure de la Suisse ; <http://www.fedpol.ch> ; Office fédéral de la statistique : <http://www.statistik.admin.ch>.

⁹ Office fédéral de la police, Rapport 2001 sur la sécurité intérieure de la Suisse, 10.

¹⁰ Yvan Sallin, Jean-Claude Simonet, *La violence dans le territoire du travail social, Représentations et traitement de la violence dans le travail social: les réponses données par des travailleurs sociaux fribourgeois*, Rapport de recherche, Haute école fribourgeoise de travail social, mai 2002.

cadre du programme DORE montre que la violence dans le contexte du travail social revêt une signification particulière.

Les professionnels de l'action sociale sont confrontés à deux types de violence

De par la nature de leur activité, les travailleurs sociaux peuvent être confrontés à diverses situations de violence (violence conjugale, contre les enfants, tentative de suicide, bagarre entre jeunes, etc.). Mais toutes les situations de violence auxquelles sont exposés les professionnels de l'action sociale ne sont pas comparables. L'étude réalisée montre qu'il faut différencier celles dans lesquelles ils sont témoins de celles dont ils sont victimes. Lorsqu'ils ne sont pas directement impliqués et qu'ils parviennent à gérer la violence en mobilisant leurs diverses ressources, ils se considèrent comme témoins.

Les situations de violence les plus problématiques sont par contre celles dans lesquelles les travailleurs sociaux se sentent victimes parce qu'ils sont personnellement touchés. Ces situations correspondent en premier lieu à une violence verbale à laquelle sont régulièrement confrontés les travailleurs sociaux. C'est une violence «invisible» à laquelle ils s'adaptent, mais qui s'accumule et qui, à la longue, peut avoir des conséquences lourdes (ex. *burn out*). Mais ces faits prennent parfois de l'ampleur. Les témoignages font état d'agressions physiques (coup, morsures, etc.), de séquestrations, de menaces physiques, de mort, au moyen d'armes, de harcèlements téléphoniques, etc. Parmi les professionnels interrogés lors de cette étude, toutes les huit semaines en moyenne un travailleur social est victime d'une agression physique.

Ces situations posent un problème non seulement parce que les travailleurs sociaux sont atteints dans leur intégrité physique et personnelle, mais également parce qu'elles paralysent l'intervention sociale. Les professionnels réalisent dans ces situations leur incapacité à maintenir, momentanément du moins, une relation professionnelle. Ils constatent leur impuissance, ont le sentiment de subir, doutent de leurs compétences et de la valeur de leur action. Ils s'interrogent sur leur responsabilité et éprouvent de la culpabilité, voire même de la honte, vis-à-vis de leurs collègues et de leur supérieur; ce qui explique le tabou qui a longtemps régné dans ce domaine.

La violence est révélatrice des ambiguïtés du travail social

Le problème que pose la violence dans ce contexte est avant tout lié à la fonction spécifique qu'exerce le travail social et aux ambiguïtés que recèle cette activité qui doit à la fois «aider» et «normaliser», une activité à double mandat. En effet, dans quel métier, parmi ceux qui sont exposés à la violence (police, juge, etc.), les professionnels doivent-ils se demander, après avoir été victime d'une agression, comment poursuivre la relation avec leur agresseur?

Les travailleurs sociaux courent un risque accru face la violence. Ils doivent concilier les demandes d'aide individuelle avec les contraintes définies par la société. Ils sont souvent dans une position intermédiaire entre une autorité et des usagers. Ce double mandat est source de malentendus et de conflits qui parfois se traduisent par la violence. Les usagers se trouvent souvent dans une situation désespérée. Le cadre dans lequel se déroulent ordinairement les interactions (respect, écoute, etc.) peut dans ces situations être fragilisé; les personnes perdent leur self-contrôle. Le sentiment d'impuissance des travailleurs sociaux découle de la situation paradoxale dans laquelle ils se trouvent face à ce phénomène. La violence marque une rupture

dans la relation professionnelle, parce qu'un fait «inacceptable» a surgi et, par ailleurs, les travailleurs sociaux doivent maintenir cette relation, parce que c'est leur mission, voire même une obligation (ex. tutelle).

Les compétences du travailleur social, comme dans tous les métiers de service, sont le pivot de la relation qu'il entretient avec les usagers. Lorsque la violence brise cette relation, le professionnel est forcément amené à s'interroger sur sa responsabilité. Il se trouve alors aux prises avec un dilemme: faut-il expliciter cette situation au risque de passer pour incompetent aux yeux de ses pairs et de la hiérarchie ou vaut-il mieux la taire, banaliser la violence au risque d'être discrédité par l'usager et de subir ultérieurement les conséquences d'une violence «invisible» trop longtemps accumulée.

La violence pose moins un problème de moyens techniques que de communication

La prévention de la violence nécessite certes quelques précautions par l'aménagement de moyens architecturaux et techniques (espaces d'accueil, guichets, portes automatiques, alarmes, etc.). Le concept de prévention et de sécurité développé dans le canton de Fribourg (voir ci-dessous) en répertorie les éléments essentiels. On observe du reste que de nombreux services sociaux en disposent déjà. Ces moyens rassurent et peuvent encore être perfectionnés.

Mais les travailleurs sociaux interrogés dans le cadre de cette recherche souhaitent avant tout qu'un débat s'instaure au sujet de la violence, qu'un espace institutionnel lui soit réservé. Ils regrettent l'absence fréquente d'une véritable politique institutionnelle en matière de prévention et de sécurité face à la violence. Ils estiment qu'une meilleure cohésion entre les professionnels face à ce phénomène peut être un facteur de prévention. Ils aimeraient que l'éclatement de la violence puisse être anticipé et que des dispositions soient prévues pour l'éviter ou être en mesure de la gérer. Ils attendent enfin, lorsque la violence fait irruption, de pouvoir trouver une reconnaissance et un appui inconditionnel auprès de la hiérarchie comme des pairs. Ces attentes se recoupent avec celles formulées par d'autres travailleurs sociaux dans les revues professionnelles ou lors de colloques consacrés à cette question¹¹.

Selon les enseignements tirés de la recherche, parallèlement aux aménagements techniques, il s'avère donc aussi important, sinon davantage, de renforcer la prévention en développant des mesures au plan de la communication. Les services sociaux ne peuvent pas non plus en regard de leur mission se barricader. Il faut prendre conscience que ce phénomène est une composante de l'action sociale et pouvoir en parler entre collègues et avec les supérieurs. Il faut passer d'une prise en charge individuelle de la violence à un traitement au plan institutionnel. Il faut introduire, en d'autres termes, des procédures visant à gérer explicitement et de manière convenu le phénomène de la violence dans les services sociaux au lieu de la subir, isolé, et de vivre dans la crainte. Dans cette optique, les professionnels peuvent mieux cerner leur responsabilité dans l'irruption de la violence et assumer les limites de leurs interventions sans se sentir discrédités.

¹¹ Notamment: la journée thématique fribourgeoise LASoc du 9 novembre 2000 organisée par le Service de l'action sociale au cours de laquelle un atelier a rassemblé une septantaine de participants/es qui ont fait part de leurs préoccupations au sujet de la violence dont ils sont victimes et manifesté le souhait d'être mieux préparés pour gérer ces situations; le colloque organisé par l'Association suisse des professionnels de l'action sociale et Integras les 6 et 7 mars 2002 sur le thème «la Violence sous contrôle» et qui a réuni plus d'une centaine de participants/es; la journée de formation organisée par l'Association neuchâteloise des institutions d'action sociale le 13 février 2003 sur le thème «Violence dans le social: malaise et insécurité?» et qui a réuni une centaine de participants/es.

3. UN CONCEPT GLOBAL ET COORDONNE DE PREVENTION ET DE SECURITE EN MATIERE DE VIOLENCE

Il existe divers concepts de prévention et de sécurité en matière de violence dans les services sociaux. Deux exemples permettent de répertorier différentes recommandations qui peuvent être adressées aux travailleurs sociaux et aux institutions pour éviter la violence ou la gérer lorsqu'elle éclate. Le «Groupe ressource sur la violence en situation professionnelle» à Genève a édité en 2002 une plaquette¹² d'informations et de conseils intitulée *Violence en situation professionnelle: que faire?* Cette plaquette propose des moyens d'action pour anticiper et désamorcer la violence, des mesures pour rétablir la relation lorsque la violence s'est manifestée et des recommandations pour la régulation post-incident. Elle fournit aussi des éléments techniques pour la communication, un système de repérage des situations de violence et des adresses utiles en cas d'incidents.

A Fribourg, le Service de l'action sociale a diffusé, également en 2002, un document intitulé *Prévention et sécurité en matière de violence dans les services sociaux*¹³. Ce document a été établi en collaboration avec plus d'une trentaine de services sociaux de tout le canton, dont ceux chargés de l'aide sociale. Il comporte à la fois une cinquantaine de recommandations concrètes de prévention sur différents niveaux (voir ci-dessous) et une procédure précise d'intervention dans les situations de violence. A noter que la réunion de plusieurs services différents pour l'élaboration de ce concept a déjà contribué à instaurer un débat au sujet de la violence au plan cantonal. Ce débat a par ailleurs abouti à la mise sur pied d'une procédure d'intervention uniformisée pour l'ensemble du canton et coordonnée avec la Police cantonale et l'Office des juges d'instruction.

Des mesures de prévention sur quatre niveaux

Avant tout, il s'agit d'éviter que surgisse la violence. Une approche globale de la prévention dans ce domaine nécessite la prise en compte de quatre niveaux. Les mesures de prévention préconisées à chaque niveau visent essentiellement, conformément aux enseignements de la recherche mentionnée, à renforcer la communication:

- avec les usagers des services sociaux,
- au plan de l'accueil et de l'environnement,
- au sein des services sociaux entre les professionnels et avec la hiérarchie,
- entre les services sociaux (collaboration interinstitutionnelle).

a) au niveau des stratégies individuelles d'intervention

Il s'agit d'abord de renforcer la communication avec les usagers et l'information sur le cadre de l'intervention. Les usagers doivent être renseignés clairement, par rapport à leur demande, sur les possibilités et les limites de l'offre qui peut leur être adressée, sans occulter les conditions qui peuvent leur être désagréables ou leur laisser entendre que tout est possible. Les usagers sont des partenaires auxquels les prestations disponibles sont présentées dans un esprit de

¹² Cette plaquette peut être obtenue auprès du Service de la formation de l'Hospice général, rte de Veyrier 85, 1234 Vessey/Genève, tél. 022 899 21 80.

¹³ Service de l'action sociale / J.-C. Simonet, en collaboration avec les services sociaux fribourgeois, la police cantonale et l'Office des juges d'instruction, *Prévention et sécurité en matière de violence dans les services sociaux*, Fribourg, 2002. Ce document peut être obtenu auprès du Service de l'action sociale, rte des Cliniques 17, 1700 Fribourg, tél. 026 305 29 92 ou directement sur <http://www.fr.ch/SASOC>.

transparence et de façon appropriée et cohérente par rapport à leur situation. Le cadre de l'intervention est rappelé de façon adéquate en se référant aux droits et devoirs de chacun-e et aux conséquences lorsque des règles sont enfreintes. Ce cadre concerne aussi bien la relation professionnelle (ex. le respect mutuel) que les conditions d'octroi des prestations.

Il est en outre recommandé de toujours aménager une marge de manœuvre dans l'échange afin de tempérer les effets de frustrations et de maintenir la relation (p. ex. à défaut de pouvoir répondre à une demande, proposer de solliciter un autre service). Il n'y a rien de pire pour un usager en détresse que de voir se fermer devant lui les portes d'institutions sociales qui se limitent à une logique de prestations sans considérer les besoins du client.

Sachant par ailleurs que la violence surgit généralement à l'improviste, il est également proposé de se préparer et de s'exercer à réagir à ces situations au moyen d'une formation dispensée pour tout le personnel dès l'engagement, y compris le personnel administratif en contact direct avec les usagers.

b) au niveau de l'accueil et de l'environnement

L'aménagement des moyens architecturaux et techniques peut aussi être conçu de façon à faciliter la communication. Les choix dans l'équipement d'une salle d'attente ont, par exemple, une incidence sur l'accueil réservé aux usagers et le climat dans lequel se déroulent les entretiens. Autre exemple: l'installation d'un guichet peut être recommandé, mais son utilisation doit être combinée et prévue en relation avec des espaces d'entretiens plus conviviaux. Le concept fribourgeois propose plusieurs recommandations.

c) au niveau institutionnel et de la collaboration interprofessionnelle

Il s'agit de renforcer à ce niveau la communication intra-institutionnelle. Il est indispensable de déplacer le traitement de la violence au plan institutionnel en thématissant cette question au sein du service social. Parler de la violence entre les collaborateurs et collaboratrices et avec le ou la responsable du service est une reconnaissance des préoccupations. Cela permet de donner une juste proportion au problème et de cibler les besoins. La définition par le service de la politique à suivre en la matière fournit au personnel un cadre rassurant lui permettant de mener une intervention cohérente. Il convient pour cela de définir les dispositions concrètes appliquées dans le service à titre préventif (consignes pour la fermeture des portes et l'accès aux locaux, règles de précautions à prendre lors de visite à domicile, etc.) et de déterminer une procédure à suivre dans les cas de violence (modalités de signalisation des situations de violence, application des sanctions, modalités de réparation, etc.).

Il y a lieu également à ce niveau de mener au sein de l'institution un échange sur les seuils de tolérance. La définition de la violence étant relative, il importe de discuter ensemble les limites entre l'acceptable et l'inacceptable, de tracer la frontière au-delà de laquelle des comportements sont considérés comme violents afin de disposer de repères communs. Il est en outre recommandé de reconnaître, répertorier et définir les marges de manœuvre dont disposent les collaborateurs et collaboratrices pour prévenir et désamorcer les situations de violence (par ex. déplacer la discussion sur les normes financières, souvent source de crispations, vers l'offre d'autres prestations telles que les mesures d'insertion sociale, offrir la médiation avec d'autres services, transmettre éventuellement un dossier à un autre collègue, etc.).

d) au niveau de la collaboration interinstitutionnelle

Un renforcement de la communication au plan interinstitutionnel est encore un autre facteur de prévention. La collaboration entre les services publics et avec d'autres institutions permet de convenir de mesures directes de prévention importantes en particulier pour les services sociaux en région rurale dans lesquels les professionnel-les sont davantage isolé-es.

Mais la collaboration interinstitutionnelle contribue aussi de façon indirecte à prévenir la violence en intensifiant le travail de réseau entre les services sociaux. Coordination et responsabilité sont deux facteurs de prévention qui permettent de stabiliser des situations difficiles, d'éviter les malentendus ou les incompréhensions, d'empêcher le cloisonnement ou les discontinuités dans le suivi des situations sociales. A cet égard, il est proposé de veiller à ce que l'instance qui prononce une décision en assure le suivi (information à la personne concernée et communication dans un délai raisonnable aux autres instances impliquées), d'informer régulièrement les services partenaires des prestations fournies dans les situations suivies en commun et des procédures appliquées, d'assurer la complémentarité et la bonne coordination des offres, de convenir en commun des stratégies d'intervention.

Des mesures coordonnées de protection

En cas d'incident, comment gérer la violence? En de pareilles situations, les collaborateurs, collaboratrices et même la hiérarchie sont souvent pris au dépourvus. Il est nécessaire de prévoir une procédure d'intervention qui détermine ce qui est à faire, par qui (rôle de la hiérarchie et de l'équipe) et à quel moment. Cette procédure comporte neuf étapes (voir tableau ci-contre).

Parmi ces étapes, celle de l'information dans le service a une importance particulière en regard de

la signification de la violence dans le contexte de l'intervention sociale. La victime peut avoir elle-même tendance à banaliser ou s'attribuer la responsabilité de ce qui s'est passé ou se croire incompétente. Les normes et les valeurs de l'institution, l'attitude de sa hiérarchie et/ou de certains de ses collègues peuvent renforcer ces sentiments. Par une information appropriée dans le service, l'incident peut être traité à un niveau institutionnel (lever le tabou). La victime peut obtenir la reconnaissance nécessaire pour retrouver son équilibre et la confiance dans ses ressources. Les collègues peuvent partager leurs réactions par rapport à l'incident, prendre de la distance et apporter leur appui à la victime. Les démarches nécessaires dans cette situation peuvent être effectuées de manière adéquate.

L'étape des sanctions et de la réparation est également primordiale. Les faits de violence ne doivent jamais rester sans conséquences. Sachant que la relation d'aide avec l'utilisateur devra se poursuivre au-delà du fait de violence, il est recommandé de signifier d'une façon adaptée et proportionnée aux circonstances qu'une limite a été transgressée. Il y a lieu de rappeler et clarifier pour l'utilisateur les règles de base dans la relation avec les professionnel-les du service lors de toute manifestation de violence. Il est indispensable que cette démarche soit effectuée par le responsable du service au moyen d'un courrier et/ou d'un entretien. Pour faciliter le rétablissement de la relation d'aide, une «réparation» s'impose qui peut aller, selon les situations,

Que faire en cas d'agression?

- Protection et alerte
- Soins
- Information du service
- Soutien psychologique, juridique et matériel de la victime
- Soutien psychologique au membre de l'équipe
- Déclaration d'assurance accident
- Sanction et réparation
- Dénonciation ou plainte
- Régulation post-incident

d'une simple demande d'excuse jusqu'à la dénonciation ou la plainte en passant par le remboursement de tout ou partie des dégâts matériels occasionnés.

Les faits de violence constituant une infraction au sens du code pénal peuvent être, selon leur genre, soit dénoncés et poursuivis d'office, soit poursuivis sur plainte seulement (cf. tableau ci-contre). A cette étape, il faut savoir que le dépôt d'une plainte doit être effectué par la victime

PLAINTÉ:

Menaces (Art. 180 CP)

Celui qui, par une menace grave, aura alarmé ou effrayé une personne sera, sur plainte, puni de l'emprisonnement ou de l'amende.

Lésions corporelles simples (Art. 123 CP)

- 1. Celui qui, intentionnellement, aura fait subir à une personne une autre atteinte à l'intégrité corporelle ou à la santé sera, sur plainte, puni de l'emprisonnement. Dans les cas de peu de gravité, le juge pourra atténuer librement la peine (art. 66).*
- 2. La peine sera l'emprisonnement et la poursuite aura lieu d'office, si le délinquant a fait usage du poison, d'une arme ou d'un objet dangereux, s'il s'en est pris à une personne hors d'état de se défendre ou à une personne, notamment à un enfant, dont il avait la garde ou sur laquelle il avait le devoir de veiller.*

elle-même et que celle-ci devra tout entreprendre pour faire reconnaître l'existence de faits intolérables (jusqu'à la conciliation).

Dans ce processus, l'expérience de travailleurs sociaux indique que la personne peut éprouver le sentiment d'être victime une seconde fois. C'est un phénomène de victimisation secondaire connu également dans d'autres situations (ex. femmes battues). C'est la raison pour laquelle il est préférable, lorsque les circonstances le permettent, que les faits de violence fassent l'objet d'une dénonciation et que les démarches nécessaires soient entreprises par le responsable de l'institution; ce qui confère aussi une meilleure reconnaissance institutionnelle des faits de violence dont a été victime un travailleur social.

A noter que l'article 285 CP (voir ci-contre) concerne les infractions dont peuvent être victimes des autorités ou des fonctionnaires. Cette disposition est applicable dans le champ de l'action sociale aux institutions rattachées à l'administration de l'Etat ou de la Confédération. Mais l'interprétation de cet article pourrait étendre son application également aux institutions publiques communales (ex. services d'aide sociale) ainsi qu'aux institutions privées qui agissent sur mandat de l'Etat (ex. services privés dans le domaine de l'asile).

Lors de dénonciation ou de plainte, pour faciliter le travail des juges d'instruction, il est utile de fournir si possible quelques indications sur la situation

DENONCIATION:

Violence ou menace contre les autorités et les fonctionnaires (Art. 285 CP)

Celui qui, en usant de violence ou de menace, aura empêché une autorité, un membre d'une autorité ou un fonctionnaire de faire un acte entrant dans ses fonctions, les aura contraints à faire un tel acte ou se sera livré à des voies de fait sur eux pendant qu'ils y procédaient, sera puni de l'emprisonnement ou de l'amende.

Contrainte (Art. 181 CP)

Celui qui, en usant de violence envers une personne ou en la menaçant d'un dommage sérieux, ou en l'entravant de quelque autre manière dans sa liberté d'action, l'aura obligée à faire, à ne pas faire ou à laisser faire un acte sera puni de l'emprisonnement ou de l'amende.

Extorsion et chantage (Art. 156 CP)

Celui qui, dans le dessein de se procurer ou de procurer à un tiers un enrichissement illégitime, aura déterminé une personne à des actes préjudiciables à ses intérêts pécuniaires ou à ceux d'un tiers, en usant de violence ou en la menaçant d'un dommage sérieux, sera puni de la réclusion pour cinq ans au plus ou de l'emprisonnement.

Lésions corporelles graves (Art. 122 CP)

Celui qui, intentionnellement, aura blessé une personne de façon à mettre sa vie en danger, celui qui, intentionnellement, aura mutilé le corps d'une personne, un de ses membres ou un de ses organes importants ou causé à une personne une incapacité de travail, une infirmité ou une maladie mentale permanentes, ou aura défiguré une personne d'une façon grave et permanente, celui qui, intentionnellement, aura fait subir à une personne toute autre atteinte grave à l'intégrité corporelle ou à la santé physique ou mentale, sera puni de la réclusion pour dix ans au plus ou de l'emprisonnement pour six mois à cinq ans.

de l'auteur de l'infraction (notamment sur le milieu dans lequel vit la personne, sa langue, d'éventuelles mesures, le suivi par d'autres instances ou services). La procédure d'intervention établie dans le canton de Fribourg met d'ailleurs à disposition un formulaire de dénonciation spécialement conçu pour les infractions commises dans des institutions sociales. Dans ce formulaire, il est en outre demandé d'indiquer l'adresse professionnelle de la victime au lieu de son adresse privée. Cette concession par rapport à la procédure habituelle est un soulagement pour les travailleurs sociaux qui peuvent ainsi éviter que leur sphère privée soit contaminée par des problèmes professionnels.

Enfin, l'étape de la régulation postincident vise à questionner au plan institutionnel des dispositions de prévention et de sécurité appliquées. Il s'agit de repérer les facteurs d'activation et les déclencheurs de la violence, d'ajuster en conséquence les moyens de prévention et de sécurité, d'identifier les ressources et les compétences à développer chez les collaborateurs et collaboratrices, d'apporter les améliorations qui s'imposent dans les méthodes de travail et l'organisation de l'institution.

4. QUESTIONS EN SUSPENS

Les concepts fribourgeois et genevois se concentrent sur la violence dans la relation avec les usagers. Celui de Genève fait également une allusion au «mobbing». Les violences entre collaborateurs-collaboratrices et avec les supérieurs (mobbing, harcèlement) ne sont cependant pas incluses dans ces concepts. Des recommandations distinctes à ce sujet ont généralement déjà été élaborées et mises à disposition, du moins dans les services publics (voir, notamment, les recommandations des Bureaux de l'égalité).

De même, la violence ou la maltraitance institutionnelle (violences psychologiques, menaces, rétention d'informations, etc.) ne sont pas directement abordées dans ces concepts au travers de recommandations précises. Toutefois, les quatre niveaux de prévention définis dans le concept fribourgeois visent précisément à susciter un questionnement au sein de l'institution sur la manière d'accueillir les usagers, de les accompagner, d'assurer un suivi de leur situation et de coordonner les interventions avec d'autres institutions. La prévention de la violence dans la relation entre les usagers et les professionnels implique une analyse globale des facteurs déclencheurs de violence aussi en amont de la relation d'aide. En effet, le contexte dans lequel se déroule cette relation est une source aussi importante de frustrations dont l'expression apparaît, comme la pointe d'un iceberg, dans la relation d'aide. Cette analyse porte très concrètement sur la qualité du lien qu'entretiennent les institutions avec les usagers (formulations choisies dans la correspondance, attention aux besoins de la personne, sentiment d'être renvoyé d'un guichet à l'autre, etc.)

A noter encore que ces concepts évoquent le thème de la sécurité au travail, mais sans faire de liens entre ce concept plus large et les problèmes de violence dans les services sociaux. Ce lien est important dans la mesure où il pose la question de la

Protection contre les menaces ou attaques injustifiées et assistance juridique (Art. 127 LPers Fribourg)

L'Etat prend toutes les mesures nécessaires à assurer la protection des membres du personnel qui font l'objet de menaces ou d'attaques présumées injustifiées pour des motifs liés à l'exercice conforme de leur fonction.

L'Etat assure, sur requête, une assistance juridique aux membres du personnel qui font l'objet d'une plainte ou d'une dénonciation pénale concernant des infractions qui auraient été commises dans l'exercice de leurs fonctions à l'égard de tiers. Il en est de même si la défense adéquate des intérêts d'un membre du personnel, menacé ou agressé injustement, nécessite que celui-ci intente une action en justice.

responsabilité de l'employeur. Le concept fribourgeois mentionne néanmoins une disposition insérée dans la nouvelle Loi sur le personnel de l'Etat (Lpers), entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2003, qui confère à l'Etat la mission d'assurer la protection du personnel (cf tableau ci-contre).

Evidemment, la prise en compte du phénomène de la violence et de son impact dans l'action sociale exige du temps. C'est un investissement supplémentaire en regard de *la charge héroïque* qui pèse déjà sur les travailleurs sociaux¹⁴. Mais les questions que suscite ce phénomène ne sont-elles pas aussi liées à l'augmentation constante du nombre de dossiers traité par les travailleurs sociaux? La tendance à «l'administratisation» du travail social et au traitement des situations sur le mode de l'urgence n'atteint-elle pas des limites que révèle le phénomène de la violence? Le travail de prévention dans ce domaine n'est-il pas l'occasion de s'interroger sur le statut de l'intervention sociale et le développement de ces méthodes?

Jean-Claude Simonet

Collaborateur scientifique - Coordinateur LASoc / MIS

Service de l'action sociale - Direction de la santé et des affaires sociales / Fribourg

¹⁴ V. Keller, J.-P. Tabin, *La charge héroïque. Missions, organisations et mode d'évaluation de la charge de travail dans l'aide sociale en Suisse romande*. Lausanne, IES, 2002.