Rédaction d'un rapport

- Sujet 2001
- Sujet 2003 et indications de correction

CDG 90
CENTRE
DE GESTION
DE LA FONCTION
PUBLIQUE
TERRITORIALE

Assistant socio-éducatif territorial

Rédaction d'un rapport

Coefficient **1** – Durée : **3 heures**

SUJET

Suite à l'agression de deux travailleurs sociaux du département et à la demande des intervenants, le Conseil Général a décidé de mettre en place un groupe de travail. Ce groupe aura pour objectif de sensibiliser les agents au phénomène de la violence et de réfléchir à un dispositif de prise en charge et d'accompagnement des victimes.

Il vous est demandé :

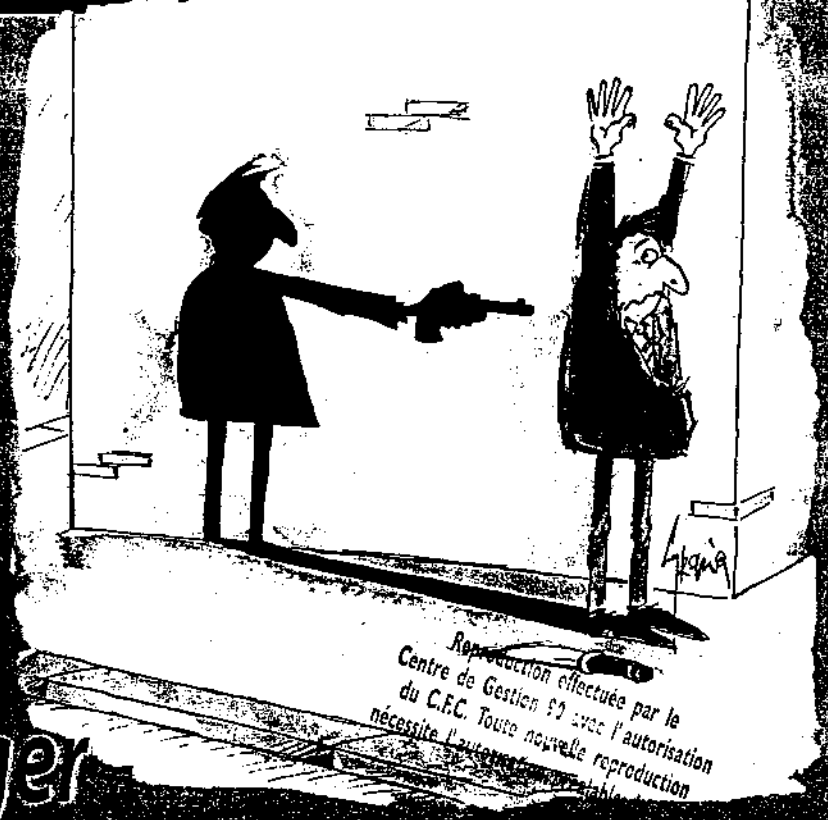
Afin d'amorcer le débat, vous avez été chargé de préparer un rapport sur ce problème. Tout en faisant le point sur la question, vous vous attacherez à formuler un certain nombre de propositions concrètes.

DOCUMENT 1	2 pages	« Travailleurs sociaux : Mieux les protéger » *La lettre du Cadre Territorial, 15 décembre 1997*
DOCUMENT 2	2 pages	« Apprendre à se comporter en cas d'agression » *La Gazette des communes, 2 février 1998*
DOCUMENT 3	1 page	« Les travailleurs sociaux Mosellans face à la violence » *La Gazette des communes, 11 mai 1998*
DOCUMENT 4	2 pages	« Enquête « violence » du CSTS : Les institutions sur la sellette » *Actualités Sociales Hebdomadaires, 11 février 2000*
DOCUMENT 5	2 pages	« Face à l'agressivité, la loi du sourire » *La Gazette des Communes, 17 avril 2000*
DOCUMENT 6	9 pages	Présentation et synthèse du rapport d'étape du groupe de travail sur « Violence » (CSTS) par M. Pierre Benghozi devant l'assemblée plénière du CSTS. (extraits) *15 février 2000*
DOCUMENT 7	1 page	« Les victimes d'agression au travail gardent une souffrance » *La Gazette des Communes, 15 janvier 2001*
DOCUMENT 8	1 page	« Le département du Haut-Rhin protège les travailleurs sociaux » *La Gazette des Communes, 8 février 1999*

DOCUMENT 1

« Travailleurs sociaux : Mieux les protéger »
La Lettre du Cadre Territorial, 15 décembre 1997.
2 pages

INITIATIVES TERRITORIALES
EN PARTENARIAT AVEC KPMG



Travailleurs sociaux : mieux les protéger

Le conseil général du Nord s'engage à mieux prévenir la violence à l'égard de ses agents

Les travailleurs sociaux exercent un métier de proximité qui n'est pas sans risques. Annoncer le refus d'une aide financière, procéder au placement d'un enfant en danger, peut entraîner des réactions plus ou moins violentes de la part de populations défavorisées se révoltant contre ceux qui symbolisent à leurs yeux l'autorité et la société dont ils se sentent exclus.

Pourtant, malgré un taux d'agression en augmentation, on observe parfois un certain mutisme, une réticence à déposer plainte de la part des agents victimes, plus particulièrement en ce qui concerne les violences verbales, les agressions physiques ayant tendance à être dénoncées davantage.

Pourquoi ce silence ? L'agent n'ose pas déposer plainte parce qu'il n'y est pas préparé, par crainte des représailles, ou, simplement, parce qu'il y a acceptation de certains risques inhérents au métier que l'on banalise au fil du temps.

Suite à une agression mortelle perpétrée dans la circonscription de Tourcoing, un groupe de travail a été mis en place par le Comité d'hygiène et de sécurité. Ses objectifs : mettre en œuvre un dispositif de prise en charge et d'accompagnement des agents victimes d'agression, et organiser une action de sensibilisation des cadres de proximité afin d'élaborer une pédagogie de prévention de l'acte violent. La sécurité renvoyant à des causes et des solutions multiformes et complexes, il est alors apparu nécessaire de mener une réflexion transversale sur la gestion et la prévention de la violence, associant les acteurs de terrain, les représentants du personnel et les directions concernées.

● Quelles réponses pour traiter la violence ?

Mis en place par la Direction des études et des affaires juridiques, le dispositif de prise en charge après agression prévoit la prise en compte des gestes d'agression, leur analyse, et l'accompagnement des démarches auprès de l'autorité judiciaire. En fonction de la nature et de la gravité de l'acte, un soutien médical sera envisagé avec le médecin du travail, qui pourra être amené à évaluer le traumatisme, et, au besoin, si l'agent le souhaite, à l'orienter vers un psychothérapeute. Le dispositif de protection répond à l'obligation issue de la loi du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, et qui, dans son article 11, indique que « *la collectivité est tenue de protéger les fonction-*

Trois facteurs de violence

L'émergence de la violence à l'égard des travailleurs sociaux est le plus souvent liée :

- à l'infrastructure : locaux inadaptés, mal agencés,
- au comportement des usagers : violences verbales et physiques, menaces, effractions, usage d'alcool et de drogues,
- à ce que l'on pourrait appeler la méconnaissance de l'administration, quand l'usager ne trouve pas le bon interlocuteur et n'obtient pas satisfaction.

naires contre les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamation ou outrage dont ils pourraient être victimes à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions, et de réparer le préjudice qui en résulte.»

Quant au dispositif d'accompagnement, il prévoit la mise en œuvre de mesures urgentes et adéquates pour répondre aux besoins et interrogations nés de l'agression :

- la protection particulière en démarches ;
- le contact de proximité, principe premier qui repose sur l'intervention immédiate du supérieur hiérarchique direct afin d'éviter de voir surgir chez l'agent un sentiment d'abandon.

Les démarches à opérer : ce premier contact de proximité permettra ensuite la mise en œuvre d'une succession de démarches juridiques, médico-sociales, voire psychologiques.

Une prise en charge collective de la violence par une politique de prévention cohérente

Elle procède d'une réflexion transversale dans les domaines particulièrement concernés :

- les relations avec les usagers,
- les relations avec les partenaires institutionnels,
- l'organisation du travail,
- la formation des personnels,
- l'organisation de l'espace.

L'ensemble de la démarche et la restitution des travaux et réflexions du groupe de travail ont été présentés le 15 octobre 1997 à la direction générale, à l'encadrement de la Direction générale de l'action sociale du département du Nord et aux représentants du personnel lors d'une conférence-débat organisée à l'Institut régional du travail social de Loos, près de Lille. Cette rencontre a marqué le signal d'une prise de conscience collective du caractère totalement transversal du problème et de la nécessité de travailler solidairement à la recherche de solutions.

Du projet d'accueil au projet de l'institution : optimiser la réponse à l'usager

Mettre en place un cadre agréable et sécurisant, développer des savoir-faire et une culture de solidarité au sein des services seront les conditions pour faire progresser cet accueil.

Parmi les axes de travail, trois concernent l'environnement du cadre d'activité :

- agir auprès des partenaires en développant le principe des chartes,
- mieux informer les publics, les élus et les associations avec une campagne de communication sur les potentialités et les limites des services départementaux,
- adapter le cadre d'accueil grâce à un programme de travaux ou de réimplantation des services.

D'autres orientations porteront sur l'amélioration des capacités individuelles à accueillir, écouter et orienter l'usager :

- l'édition de fiches techniques documentées en complément d'une formation aux techniques et à l'organisation de permanences d'accueil,
- la réduction des zones d'incertitude et de dysfonctionnement existant entre les services dans le déroulement d'une prise en charge,
- le développement d'une culture de solidarité et de transversalité entre les équipes.

Quant à la méthode, elle sera déterminée par un programme d'orientation à court terme de l'ensemble des directions de l'action sociale. Ce plan permettra l'élaboration des projets d'accueil déconcentrés et leur programmation. Le suivi et l'évaluation des résultats seront confiés à un groupe de pilotage.

Contact : Catherine Decobert. Tél. : 03 20 63 58 49.
Ou site Internet du conseil général du Nord : www.cg59.fr

1er prix de l'innovation et de la performance territoriale 1998

Au travers de cette rubrique mensuelle, *La Lettre du C.F.C.* sélectionne des expériences locales innovantes et performantes, qu'elle a repérée ou que ses lecteurs lui adressent. Ces initiatives seront analysées par un jury présidé par un magistrat et concourront ainsi en 1998 au 1er prix de l'innovation et de la performance territoriale. A suivre...

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 90 avec l'autorisation du C.F.C. Toute reproduction autre que celle prévue à l'article L.122-5 du code de la propriété intellectuelle est interdite sans autorisation préalable du C.F.C.

On observe de la part des agents victimes une réticence à déposer plainte.

DOCUMENT 2

«Apprendre à se comporter en cas d'agression»
La Gazette des Communes, 2 février 1998
2 pages

Apprendre à se comporter en cas d'agression

Les médias nationaux se font l'écho des problèmes des cités surtout lors des flambées de violence comme dernièrement en Seine-et-Marne ou à Strasbourg. Mais l'agressivité se révèle désormais quotidienne et les relations entre les services publics locaux et la population s'en ressentent. Les agents territoriaux doivent savoir gérer et désamorcer les conflits. A défaut d'éradiquer toute forme de violence, la formation peut jouer un grand rôle.

La violence qui envahit toutes les sphères de notre société n'épargne par les fonctionnaires territoriaux. Interlocuteurs privilégiés d'une population « exclue » ou considérés comme les premiers représentants de l'Etat et du « système » dans certains quartiers, ils sont en butte aux agressions verbales ou aux exactions physiques. Gestionnaires d'équipements sportifs, gardiens d'immeubles, agents d'entretien ou de voirie, assistants sociaux, agents d'accueil, policiers municipaux, pompiers peuvent désormais se retrouver dans des situations conflictuelles avec la population. Le risque est devenu « professionnel ». Certes, il est impossible de quantifier la montée en charge des situations difficiles. Mais le phénomène existe.

Eviter l'escalade de la violence

La mairie de Chelles (Seine-et-Marne) a déploré, au printemps dernier, plusieurs cas de ce type : un gardien de stade « tabassé », un autre agent victime d'un tir au pistolet à plomb, un membre du service jeunesse agressé. A Noisy-le-Sec (Seine-Saint-Denis), c'est un agent du service des sports qui a été frappé parce qu'il demandait à des jeunes de quitter un terrain de sport occupé de façon « intempestive ».
Le rapport sur les sapeurs-pompiers et la « prévention des violences urbaines », établi par la Direction de la sécurité civile (DSC) en mai 1997, est symptomatique. « Depuis plusieurs années, les sapeurs-pompiers ( ) sont même parfois l'objet d'agressions particulièrement violentes ( ) L'éventail des comportements hostiles ou délictueux commence avec l'invective ou le crachat, la pierre lancée de manière furtive sur le pare-brise d'un engin de secours, pour atteindre le paroxysme de l'émeute ( ) », indique le rapport. Preuve que cette corporation, dont la cote d'amour auprès des populations a toujours été au firmament, n'est pas ménagée. La loi « nous nous dévouons, vous nous respectez », ne semble plus fonctionner. Avec une conséquence immédiate : « Les interventions des sapeurs-pompiers ( ) s'accomplissent dans un véritable climat de stress pour les personnels. » Dans le secteur social, la tension est également palpable. La Gazette consacrait déjà en 1995 un dossier sur les formations de ces métiers à risques (lire la Gazette du 11 septembre 1995, p. 14). Car le public ne supporte plus ni l'attente ni les refus, et réagit à la première occasion. Les guichets d'accueil des mairies sont logés à la même enseigne (lire l'article sur Vaulx-en-Velin, p. 55).

Les collectivités prennent le dossier au sérieux (lire ci-contre). Le conseil général du Nord a organisé en octobre dernier une conférence débat sur le thème « Gestion et prévention de la violence », afin d'informer son encadrement du dispositif d'accompagnement des agents victimes d'agressions, et d'une pédagogie de prévention des actes violents. De son côté, le Foyer départemental de l'enfance de Marseille prévoit les 14 et 15 mai 1998 un colloque sur le thème « violence et pratiques professionnelles ».

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 93 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

Mercédès Blanchet, cadre pédagogique à la délégation première couronne du CNFPT, responsable des stages « accueil du public », confirme les demandes pressantes des collectivités : « Nos stages sont pris d'assaut. » Elle a imaginé deux séminaires; le premier est intitulé « Rester professionnel face à l'agressivité du public »; le second est plus particulièrement dédié à tous les types de gardiens : policiers, gardiens de stades, de parcs, personnels des logements sociaux « On a beaucoup parlé des conducteurs de bus, alors qu'il y a tellement de cas de gardiens d'immeubles agressés. La situation est épouvantable dans certains quartiers. »

Contrôler ses réactions

Savoir se comporter est en effet essentiel. Le rapport de la DSC signalait à ce propos que l'origine de l'attaque d'un véhicule dans une grande ville provenait, en partie, de provocations commises par certains sapeurs-pompiers à l'égard de jeunes lors d'interventions précédentes. «Nous ne sommes pas préparés à de telles situations, reconnaissait ce capitaine cité dans le rapport de la DSC. Il faut apprendre à se contrôler, connaître les gestes à ne pas faire, adopter un comportement réflexe pour éviter que la moindre agression verbale ne dégénère. » La première étape est sans doute de cerner les sources de l'agressivité : les frustrations, les incompréhensions et, surtout, les peurs. L'étude (1) menée par l'Association nationale des assistants de service social (Anas) l'indique noir sur blanc : « Reconnaître l'imminence du danger, c'est déjà adopter une manière de se conduire à l'égard du sujet violent et par conséquent réduire les effets d'une peur souvent partagée.»
La clef réside dans la compréhension de « l'autre », et passe par une meilleure connaissance de soi. Voilà le précepte fondamental enseigné par la plupart des formations et stages proposés, à l'instar de la formation initiale des policiers municipaux. « On les fait réfléchir sur eux-mêmes. C'est la théorie du " je me connais pour connaître l'autre" », explique Micheline Duplantier, consultante au CNFPT, spécialiste des formations « police ». Une fois cette étape franchie, il est plus facile de décrypter les comportements. « Les stages donnent aussi les moyens de décoder les types d'agression, fruit d'une insatisfaction ou d'une pathologie », complète Mercédès Blanchet. Il s'agit enfin de maîtriser les techniques pour entrer en contact avec des publics enclins à la violence, savoir apprivoiser sa peur, et répondre à la violence sans devenir soi-même violent. Démos formation a inscrit à son catalogue une formation « Accueil des publics difficiles », assurée par Dominique Edgard-Rosa. Le travail se fait en cinq phases : assurer les besoins fondamentaux de la personne : écouter, rassurer, personnaliser ; poser le problème de manière neutre ; se maîtriser et maîtriser la situation ; maîtriser son discours et ses effets ; réfléchir à ses motivations professionnelles.
Les interventions de psychosociologues lors des cours, aux côtés des formateurs, montrent aux futurs policiers toutes les conséquences induites des attitudes qu'ils ont sur le terrain. « Un agent, dès qu'il ne se sent plus en sécurité, a l'impression d'être agressé. La formation leur apprend à interpréter le comportement de l'autre, et à ne pas entrer dans son jeu. Ils voient ce qu'ils peuvent déclencher comme réactions », analyse Micheline Duplantier. Des jeux de rôle, durant lesquels les policiers se glissent dans la peau des « agresseurs » et des « agressés », sont filmés en vidéo. Décortiqués, ils donnent l'occasion aux territoriaux de prendre le recul nécessaire afin, au bout du compte, de mieux contrôler son mental. Les journées concoctées par la délégation première couronne du CNFPT à destination des « gardiens » vont encore plus loin. « On va au-delà des techniques de base de communication. Les gardiens, souvent seuls, se trouvent confrontés à des groupes, et rapidement en situation potentielle d'affrontement. Nous leur apprenons à se positionner pour ne pas "être victime" face au groupe », termine Mercédès Blanchet. Cependant, toutes les formations du monde ne peuvent changer radicalement la façon de se comporter. « Ce qui importe, c'est la personnalité et la motivation de l'agent », observe Dominique Edgard-Rosa.

Jean-Marc Binot

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 59 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

DOCUMENT 3

« Les travailleurs sociaux Mozellans face à la violence»
La Gazette des Communes, 11 mai 1998
1 page

Les travailleurs sociaux mosellans face à la violence

Les syndicats CFDT-Interco Moselle, Justice Lorraine et Sociaux-santé de Moselle ont invité, le 6 mars dernier, quelque 80 travailleurs sociaux à une journée de réflexion sur le thème de la violence à laquelle ils sont de plus en plus fréquemment confrontés. Animée par Jean-Claude Davidson, formateur à l'Institut national de prévention des accidents et des conditions de travail, de Gaby Tholet, membre du Conseil supérieur de travail social, du sociologue Christian Molaro et du psychanalyste Jean-Pierre Fourcade, la journée a avant tout permis à des travailleurs sociaux de témoigner.

Repérer les clignotants de la violence

Lorsqu'ils sont victimes d'agressions physiques ou verbales, animateurs, éducateurs ou assistantes sociales éprouvent généralement une sensation de solitude et de culpabilité. La mésaventure d'Aïssa, assistante sociale au conseil général de Moselle, constitue un exemple édifiant. Une jeune femme ayant pris rendez-vous pour obtenir un relogement a brusquement réorienté sa requête vers 50 francs dont elle éprouvait un besoin immédiat. Face au refus de l'assistante sociale, la jeune femme présentée comme toxicomane a réagi très violemment. Molestée, l'assistante sociale a obtenu deux jours d'arrêt maladie. A son retour, elle a dû demander un entretien à son supérieur hiérarchique, qui ne s'était pas manifesté jusque-là et n'a pu prendre aucun engagement face aux menaces dont son agent avait fait l'objet au cours de l'agression. Après deux jours de travail, « la peur au ventre », la jeune AS a quitté son poste pour plusieurs mois, victime d'une dépression nerveuse. « Ce sont les stages "comment gérer le stress et l'agressivité", organisés par le conseil général dans le cadre de la formation continue, qui m'ont finalement permis de surmonter cette épreuve », indique la jeune femme.
Devant la multiplication des agressions, les intervenants préconisent des précautions en amont. « Dans l'industrie, lorsqu'un incident survient, la direction estime généralement que la responsabilité incombe au salarié qui ne s'est pas montré assez prudent. Mais lorsqu'on analyse plus finement les causes de l'accident, on s'aperçoit généralement que ce sont les installations, les structures du poste de travail, les économies de bout de chandelle qui sont en cause », témoigne un ingénieur. « De la même manière, les incidents et agressions dont sont victimes les AS pourraient, dans la plupart des cas, être évités en prévoyant des effectifs plus nombreux, en prenant davantage de précautions, et en formant les agents à identifier les clignotants de la violence. »

Les collectivités ont ainsi tout intérêt à organiser des stages de formation apprenant aux agents les attitudes à avoir pour désamorcer les conflits. Mais lorsque le mal est fait, il convient de mettre en place un dispositif de soutien pour la victime parfois tout simplement en lui rappelant ses droits : c'est à la collectivité de prendre en charge les frais d'avocat de l'agent victime d'une agression. Enfin, les actes de violence ne doivent pas être perçus comme des aléas normaux de la vie professionnelle ou des risques du métier. Or, les supérieurs hiérarchiques ont tendance à passer l'agression sous silence, l'incident étant vécu comme un échec. D'autant que la médiatisation peut parfois engendrer une violence par contagion, à l'instar des chauffeurs de cars encore récemment.

Patrick Bottois.

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 93 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

DOCUMENT 4

Enquête « Violence » du CSTS : Les institutions sur la selette»
Actualités Sociales Hebdomadaires, 11 février 2000
2 pages

---→ A travers leurs réponses au questionnaire « violence » du groupe de travail du CSTS, les professionnels témoignent de l'insécurité croissante en travail social. Et pointent leur solitude et les dysfonctionnements institutionnels.

C'est un rapport d'étape pour le moins dérangeant que doit présenter, le 15 février, devant le Conseil supérieur du travail social (CSTS) – qui, pour la première fois, devrait se réunir sous la présidence de Martine Aubry – le groupe de travail sur « la violence ». Livrant notamment les résultats du questionnaire « violence », diffusé par les *ASH* (1), il dresse – selon les premiers éléments en notre possession – un état des lieux sévère du secteur. Qu'elles soient subies par les usagers ou les travailleurs sociaux, les violences et l'insécurité seraient en partie induites par le fonctionnement des institutions et les pratiques professionnelles. Manque de projet de service, absence de dialogue, de soutien de la hiérarchie, inadaptation des missions... Le travailleur social serait renvoyé en permanence à sa solitude, elle-même génératrice d'insécurité et donc de violence vis-à-vis de l'usager.

Voilà la perception brutale des professionnels de terrain, qui, pour la première fois, de façon massive (2), osent mettre des mots sur leurs maux. Et témoigner de ce vécu douloureux, sournois, d'une violence, à leur encontre ou à celle des usagers, parfois, dans une sorte de pacte de silence. En ce sens leur plainte ne peut laisser indifférent. Au-delà de la souffrance exprimée et malgré les limites de l'enquête par questionnaire, elle interpelle les institutions et le sens même des missions des professionnels. Aussi, faut-il d'abord prendre cette photographie ponctuelle des perceptions des acteurs comme une sérieuse mise en alerte.

---→ Provocations et menaces

Le constat est sans appel : « *L'établissement n'assure pas, ou n'assure plus, la sécurité nécessaire de sa population et de son personnel.* » A la question, « *qui est victime de violence dans les établissements ?* », 44,8 % des répondants citent à la fois les travailleurs sociaux et les usagers ; 17,3 % ne nomment que les membres du personnel et 13,6 % que les usagers. Seulement 22,6 % des établissements n'ont connu aucune situation de violence ces trois dernières années. Et 12,2 % estiment en avoir vécu plus de dix au cours de la même période.

Comment s'exprime la violence à l'encontre des travailleurs sociaux ? Les professionnels sont visiblement mal à l'aise pour se prononcer. Ainsi le taux de non-réponses avoisine les 25 %. Signe, sans aucun doute, de leur difficulté à parler d'un sujet aussi sensible, qui les renvoie à un sentiment de culpabilité. Les violences agies restent rares : les travailleurs sociaux sont confrontés à des provocations (7,9 % « *souvent* » et 32 % « *parfois* »), des menaces verbales (7,7 % « *souvent* » et 21,3 % « *parfois* »), des injures (8,6 % « *souvent* » et 14,7 % « *parfois* »). Elles font partie de leur « *lot quotidien* ». Beaucoup moins mentionnées, les atteintes directes existent pourtant. Si 50 % notent ne « *jamais* » subir de menaces physiques, 7,5 % en connaissent « *parfois* » ; 3,9 % des professionnels avouent être « *parfois* » agressés physiquement. De plus, 3,2 % indiquent être « *rarement* » l'objet d'agressions sexuelles et 1,7 % « *rarement* » menacés par une arme.

La tendance est la même à l'égard des usagers. Les actes de violence dépassent exceptionnellement le stade de la provocation. Pourtant, les usagers semblent plus touchés par les atteintes directes. Il y a « *parfois* » des menaces et des agressions physiques, selon respectivement 12,9 % et 11,6 % des personnes interrogées. Et « *parfois* » des agressions sexuelles, selon 10,2 % des enquêtés.

Le constat est clair : la violence existe et sa fréquence a augmenté pour 63,7 % des répondants. Quant aux réponses apportées, elles apparaissent insuffisantes. Environ 40 % des établissements et services sont perçus comme n'assurant pas la sécurité des professionnels et des usagers. En outre, 25 % des travailleurs sociaux avouent gérer « *assez mal* », voire « *pas du tout* », les violences verbales. Taux qui atteint même 50 % pour les violences physiques. Des chiffres pour le moins préoccupants dans un secteur spécialisé dans la prise en charge de populations en difficulté, souligne le rapport. Dans la majorité des cas, les réponses passent par la référence à l'autorité d'un tiers. 27 % des violences sont signalées à la direction de l'établissement. Dans 16 % des cas, elles font l'objet d'une plainte. Cela aboutit à des sanctions disciplinaires (selon 12,18 % des répondants), judiciaires (1,71 %), voire une exclusion (10 %).

Comment expliquer les violences des populations prises en charge ? Si 30 % des travailleurs sociaux l'attribuent à une problématique sociale (précarité ou évolution de la situation familiale), 25 % estiment qu'elles viennent en réaction à des violences institutionnelles ou sont motivées par un accroissement des tensions entre le service public et les usagers. Au-delà des causes évidentes de la précarité sociale, cette violence serait ainsi, pour les travailleurs sociaux, « *engendrée par le système lui-même* ». Ce qui leur semble alors le plus insupportable, c'est d'« *être en incapacité de répondre aux demandes des publics* » (15,87 %), de « *vivre un sentiment d'impuissance* » (13 %), de « *ne pas se sentir reconnus dans son travail* » (11,34 %), de « *se sentir culpabilisé* » (9,82 %), d'« *être atteint dans l'estime de soi* » (6,76 %)... Autant

« Une violence particulière »

Diffusé en janvier 1999, le questionnaire du CSTS avait suscité, au 30 avril, 15 758 réponses. Signe de la sensibilité des travailleurs sociaux aux phénomènes des violences. L'exploitation des résultats par l'IRTS Nord-Pas-de-Calais a porté sur un échantillon de 2 054 questionnaires, représentatif de la répartition nationale des types d'établissements. Qui a répondu ? Sans surprise, des femmes à 79,2 %. De tous âges. Professions les plus réceptives, les assistants de service social (20,7 %), les cadres de direction (18,7 %), les travailleuses familiales (11,5 %), les services administratifs (7,1 %), les éducateurs spécialisés (6,9 %). Des personnes âgées au suivi de PMI ou aux crèches, aucun secteur du social ne semble être préservé. Les plus concernés sont néanmoins les établissements et services pour personnes âgées (33,6 %), les ASMAT (19 %), les services de maintien à domicile (18,3 %), les IME-IMPRO (6,2 %).
Enfin, la violence dans le secteur serait « *particulière* ». En effet, 88 % des répondants ont des contrats à durée indéterminée, 81,5 % travaillent à temps plein et 61,54 % ont de un an à 10 ans d'ancienneté. Ces chiffres excluent tout sentiment d'insécurité lié à une précarité dans l'emploi.

(1) Voir ASH n° 2103 du 22-01-99.
(2) Voir, néanmoins, notre enquête de terrain - ASH n° 1967 du 22-03-96, p. 23.

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 59 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

d'expressions qui témoignent d'un vécu douloureux et d'un profond sentiment d'échec dans leur mission.

Mais là ou les réponses sont particulièrement éclairantes, c'est sur le peu de place accordé à l'usager et au professionnel au sein des institutions. Dans seulement 48,3 % des cas, les employés ont participé à l'élaboration du projet de l'établissement ou du service. Chiffre qui tombe à 17,6 % pour les populations accueillies. Et, quand il existe un conseil d'établissement, celui-ci n'a un rôle effectif que dans un peu plus d'un tiers des cas. 39 % des répondants relèvent ainsi des écarts entre le projet et sa mise en œuvre. Phénomène accentué par l'absence de procédure d'évaluation, dans 43,8 % des cas. Pourtant, les projets élaborés en commun et évalués sont « *un des moyens de légitimer les missions des travailleurs sociaux* » et de garantir des réponses aux usagers, défend à juste titre le groupe de travail. Ils peuvent ainsi éviter des phénomènes de violence institutionnelle, c'est-à-dire coproduite par l'usager, le travailleur social et l'institution. Et là, on touche à un problème de fond. Pour plus de 60 % des professionnels, ce n'est pas l'infrastructure des établissements, ni la procédure d'accueil, qui seraient en cause lors de phénomènes de violence. Le risque viendrait davantage de la philosophie des interventions.

Mais si les projets sont mis en cause, les missions des intervenants sociaux qui en découlent, ne sont pas non plus épargnées. Et sur ce point, les résultats du questionnaire sont pour le moins inattendus. En effet, 40 % des professionnels estiment que la spécificité de leurs missions engendre de la violence ; pour 30 %, celle-ci est directement induite par leur pratique et, pour 47 %, par l'établissement. Ainsi, au-delà du fonctionnement institutionnel, le professionnel, par le type même de son intervention, peut produire de la violence. L'analyse met clairement en évidence que celui-ci opère seul (à 63,5 %) qu'il travaille en relation individuelle, avec des familles ou des groupes. Sachant que les enquêtés ne sont que 38 % à estimer être préparés à travailler en groupe ou en famille.

On peut également s'interroger sur la nature de la souffrance ressentie par les travailleurs sociaux et les usagers. Plutôt qu'à de la violence, ne renvoit-elle pas à un sentiment d'insécurité ? C'est cette hypothèse que développe le groupe de travail, arguant du fait que la violence agie n'a pas significativement augmenté, alors que les incivilités et provocations se sont accrues. Cette analyse serait d'ailleurs corroborée par les chiffres. 90 % des enquêtés déclarent ressentir un sentiment d'insécurité dans leur travail – même si ce n'est que « *rarement* » pour 46,4 % – et 48 % perçoivent des signaux d'alarme. Et ce qui leur semble le plus insupportable, c'est lorsque l'usager est lui-même en insécurité. Selon l'hypothèse du groupe de travail, le professionnel se sentirait alors menacé dans sa propre sécurité, parce qu'il se sait seul face à la situation. Une solitude d'autant plus pesante que la parole circule peu dans l'institution. En effet, il n'y a qu'un seul répondant sur trois à déclarer que les questions de violence sont suffisamment abordées dans le service. Et lorsque les professionnels disent être soutenus, c'est essentiellement par leur équipe (76,3 %), leur direction (55 %) ou leur réseau de professionnels (52,9 %). Par contre, ils se sentent isolés de leur commission de surveillance (25 %), mais surtout du conseil d'administration (33,2 %). Une déconnexion entre l'acteur et le politique qui ne peut qu'accentuer la violence institutionnelle

Globalement, la violence reste donc un sujet tabou et difficile à dévoiler. Ces non-dits ne font que renforcer le sentiment d'insécurité, qui devient alors « *une violence muette* ». Et qui peut s'exprimer sous d'autres formes. 40 % des travailleurs sociaux avouent avoir des troubles du sommeil et surconsommer du tabac (19,03 %). Un peu plus de 25 % des intervenants déclarent avoir eu au moins deux arrêts de travail ces trois dernières années, dont 8 % plus de trois arrêts. Et seuls 50 % des répondants affirment que ces derniers ne sont pas liés à des problèmes de violence. Même si le silence est de mise sur ces questions, au vu du fort taux de « *non-réponses* », « *le travail social souffre* ». « *Il est capable de décrire et de s'indigner face aux souffrances des usagers, mais il ne peut exprimer ses propres souffrances* ». En cause avant tout, le sentiment de solitude, source d'insécurité et donc générateur de violence ou d'une réponse inadaptée.

Décrypter la violence

Alors comment gérer et prévenir les violences ? Les propositions du groupe de travail visent « *à mettre en avant la recherche du sens de la violence dans une perspective de restructuration des liens* ». En effet, selon l'hypothèse développée par Pierre Benghozi, président du groupe de travail, par ailleurs psychiatre et psychanalyste, violence et agressivité doivent être distinguées. Alors que « *l'agressivité interpelle le lien et convoque l'autre, la violence est désubjectivante, destructrice et symbolicide* ». Aspects dérivés d'une agressivité qui n'a pas été entendue, les violences traduiraient, selon lui, essentiellement des souffrances du lien d'appartenance, associées par exemple au père, aux problèmes de déracinement, d'exclusion... D'où la nécessité de sortir du débat entre options répressive, éducative ou curative, pour « *développer des mesures multipartenariales à tous les niveaux* ». La prévention des violences s'inscrit ici dans une approche globale de lutte contre toutes les exclusions.

Ainsi les propositions, qui devraient être approfondies dans le rapport final, mettent l'accent sur une meilleure adaptation des objectifs éducatifs à la société, le renforcement des formations professionnelles, l'accroissement du partenariat avec la justice ou la police, une meilleure qualité des coordinations entre les différents services, le rôle des CHSCT... Elles insistent également sur le développement des lieux d'écoute, de débat et de réflexion pour les professionnels et les usagers. « *La parole et le signalement doivent se substituer au pacte de conspiration du silence, trop longtemps entretenu, à condition que cette parole soit protégée* ». Autre suggestion : faire vivre les projets de service et prévoir, lors de leur conception, la mise en place de signaux d'alarme et un traitement de la violence ; ou encore créer une charte et convention des usagers. Enfin, le groupe de travail plaide pour l'élaboration d'un guide méthodologique sur l'approche des phénomènes de violence à destination des professionnels en relation avec le public ou la création d'un Observatoire national et européen des violences.

Il n'en reste pas moins qu'au-delà de sa prévention et sa gestion, la violence interpelle le sens même du travail social. « *La façon dont il est exercé est-elle de nature à pallier le risque de dissolution du lien social et de la violence qui en résulte ?* », s'interrogent les rapporteurs. Vaste débat que soulève en creux le questionnaire, renvoyant finalement à une réflexion politique sur le travail social.

Isabelle Sausin

Un secteur à risque

Parmi les activités économiques exposant le plus grand nombre de salariés à un risque d'agression de la part du public, c'est le secteur de la santé et de l'action sociale (29,6 %) qui arrive en tête, devant les transports (17,9 %). En 1991, 32,1 % des salariés du secteur déclaraient vivre des tensions avec le public, et 45,8 % en 1998.

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 59 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

DOCUMENT 5

« Face à l'agressivité, la loi du sourire »
La gazette des communes, 17 avril 2000
2 pages

Face à l'agressivité : la loi du sourire

Quand l'usager pousse la porte d'une mairie, l'hôtesse est là, qui l'accueille. Personne ne dira assez l'importance stratégique de son sourire : c'est la première image que le public reçoit d'une ville. Mais face à la montée de l'agressivité, sa tâche n'est pas toujours facile. Il lui faut quelquefois beaucoup de métier et toujours énormément de maîtrise de soi.

Simplement stratégique en période normale, la fonction accueil peut se révéler vitale en cas de tempête. A Saint-Nazaire (65 650 hab., Loire-Atlantique), par exemple, la qualité relationnelle des agents a récemment été mise, à deux reprises, à l'épreuve. En 1998, d'abord, et à l'occasion d'un audit, tous les services ont été passés en revue. Il s'est avéré que l'ensemble des agents interrogés se sentait également concernés par la qualité de l'image de la mairie qu'ils renvoyaient. Et c'est fort heureux parce que, cet hiver, la marée noire est venue confronter chacun à une situation de crise grave : « Entre Noël et le nouvel an, explique Yves Ryo, chargé de l'accueil du public et de proximité, nos services ont eu à accueillir et à informer tous les bénévoles qui se présentaient pour nettoyer les plages. Il fallait par exemple leur expliquer que le nettoyage ne pouvait s'opérer que deux heures avant la marée basse, laquelle avait lieu alors en fin d'après-midi et certainement pas à la nuit tombée. Le climat émotionnel était très tendu. Nous nous sommes rendu compte que l'accueil était une véritable plaque tournante des informations comme des sentiments de chacun. Grâce à notre réseau informatique, les agents étaient en permanence au courant de l'état des plages. Ils ont donc pu délivrer des informations à la fois non contradictoires et fiables... Les chefs de service ont naturellement été impliqués dans le dispositif. Nous ne pouvions certainement pas nous permettre de négliger l'accueil. »
Et même par temps calme, un bon accueil est un plus évident. D'où le « désespoir » de ce secrétaire général d'une ville moyenne à qui son maire refuse régulièrement l'embauche d'une hôtesse à temps partiel pour relayer l'unique agent en poste actuellement : « Pour tout dire, nous sommes nuls ! C'est indigne d'une ville de la taille de la nôtre... Notre hôtesse travaille seule. Quand, pour une raison ou une autre, elle est absente, et bien il n'y a personne au guichet. Le pire c'est que les gens ne se plaignent pas. J'aurais pourtant besoin qu'ils m'aident, par leurs réclamations, à améliorer le service... Ils sont beaucoup trop passifs à mon goût. »
A bon entendeur, salut ! L'aiguillon du public est effectivement très efficace pour entraîner une meilleure organisation des services. Yves Ryo, de Saint-Nazaire, reconnaît d'ailleurs que les attentes de celui-ci stimulent la démarche de la ville : « L'exigence des usagers renvoie à des exigences nouvelles de service public. »

Le traumatisme guette

Admettre que l'éventuel mécontentement des usagers peut être parfaitement justifié ne revient pas à accepter la montée de la violence. Entre le simple mouvement d'humeur, l'altercation purement verbale et l'agression caractérisée, il y a une échelle de comportements trop vite escaladée. Certains services et certains quartiers sont plus exposés que d'autres, parce que leurs usagers et habitants sont en grande difficulté. Par ricochet, l'exercice de leur travail devient très difficile pour les fonctionnaires territoriaux en contact avec le public.

Furieux d'avoir à payer un prix symbolique pour participer à des activités sportives, les adolescents d'un grand ensemble ont, par exemple, sérieusement endommagé la voiture en stationnement d'une des responsables du service municipal des sports. Des mois plus tard, la

Reproduction effectuée par le Centre de documentation avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

jeune femme n'a pas surmonté le traumatisme. « J'ai reçu une aide psychologique, mais aucune mesure n'a pu être prise à l'encontre des coupables, et dès lors j'ai l'impression de me trouver dans une impasse. Je ne suis pas retournée dans le quartier. En fait, j'ai mal réagi. Ces jeunes, je les connaissais. Je me suis sentie remise en question dans ma compétence professionnelle. C'est quelque chose de très pénible. »

De façon plus banale, une très « ordinaire » engueulade peut gâcher la journée d'un agent. En poste depuis vingt ans à la mairie de Douai (45 000 hab., Nord), Martine Bongo, hôtesse d'accueil, maîtrise son métier. « J'aime le contact avec les gens et beaucoup me connaissent d'ailleurs. Certains s'attardent, témoigne- t-elle, parce qu'ils sont contents d'avoir une conversation. J'ai une bonne connaissance de la ville elle-même et de la municipalité. Je tiens à être au courant de tout ce qui se passe et du " planning " de la mairie en particulier pour pouvoir renseigner avec justesse mes interlocuteurs... que ce soit par téléphone ou face à face. Il y a des journées agressives pourtant. Parce qu'il fait mauvais, parce que des horodateurs ont été installés face à la mairie, parce que l'actualité économique est désastreuse ou parce que je suis obligée de réclamer à quelqu'un un papier difficile à obtenir... On apprend à encaisser les coups. C'est une question d'expérience. Je sais adapter mon comportement à la personne. Seulement, à moi aussi, il m'arrive d'être triste, fatiguée ou énervée. J'ai l'obligation d'être en forme. Il faut que je prenne sur moi. Ce n'est pas toujours évident. »

La personnalité de l'agent est alors primordiale bien sûr mais tout ne saurait dépendre de lui. Encore faut-il qu'il puisse compter sur le soutien de sa hiérarchie et se reposer sur une organisation efficace des services... sans oublier l'agencement plus ou moins chaleureux des locaux. Conscients de la complexité des facteurs en cause, les municipalités se lancent dans une véritable analyse de la situation de leurs relations avec leurs administrés ou « clients » pour y apporter une réponse globale.

Quand l'équipe fait la force

Cent personnes environ se présentent chaque jour à l'accueil de ce centre communal d'action sociale d'une ville de banlieue parisienne (74 000 hab.). Elles sont reçues par trois agents, membres d'une équipe de sept, qui se relaient d'un jour à l'autre. « En temps normal, explique Régine, nous alternons : un jour à l'accueil, un jour de travail administratif. Cela nous permet de souffler. »

Elle-même et ses collègues sont unanimes à souligner la force que leur donne ce fonctionnement en équipe : « Nous aimons notre travail et nous sommes contentes de le faire. Notre ville n'est pas particulièrement défavorisée, nous sommes néanmoins confrontées parfois à des situations de détresse. Plus que l'éventuelle agressivité, ce qui est le plus pénible est le sentiment d'impuissance. »

Le fait de travailler en équipe leur permet alors d'échanger, de se compléter, de relativiser leurs difficultés et de se signaler les cas épineux. « Nous sommes de tous les âges et notre expérience est diverse, nous nous enrichissons au contact les unes des autres. Notre hiérarchie comprend nos difficultés et nous soutient si nécessaire. Nous sommes très organisées : chacune s'occupe d'un domaine administratif particulier pour ne pas se disperser. Nous tâchons d'être aussi bien informées que possible pour pouvoir répondre à chaque demande de façon précise. »

Toutes les altercations ne sont pas évitées pour autant, mais l'agent n'est pas laissé à lui-même : « En cas de " clash " et quand on est à la limite de craquer, une collègue nous remplacer ou la responsable intervient. A sa visite suivante, nous essayerons que l'usager irascible soit pris en charge par une autre personne avec qui cela se passera peut-être mieux. La règle cependant est de rester égal à soi-même. Une performance parfois ! »

Véronique de Jacquelot

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 90 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

DOCUMENT 6

Présentation et synthèse du rapport d'étape du groupe de travail sur « Violence » (CSTS) par M. Pierre Benghozi devant l'assemblée plénière du CSTS. (extraits)
15 février 2000
9 pages

Groupe de travail sur " Violence "

Présentation et synthèse du rapport d'étape du groupe de travail sur " *Violence* " par Monsieur Pierre Benghozi devant l'assemblée plénière du CSTS le 15 février 2000

Le mandat qui été confié au CSTS vise à *" contribuer à une meilleure appréhension et compréhension des processus de violence dans des contextes différents."* Plusieurs membres de ce groupe sont aujourd'hui parmi nous et en tant que Président de groupe je les remercie ainsi que les autres membres du groupe, pour l'enthousiasme et l'énergie qu'ils ont su apporter à notre réflexion.

C'est donc là, l'expression d'une production d'un groupe et tout particulièrement de celles des rapporteurs. Dans ce rapport d'étape nous avons tenté de rendre compte de notre travail en restituant les premiers résultats. Il est clair que ceux ci ne sont que parcellaires et non définitifs. Dans l'esprit même de notre démarche ces points seront repris et enrichis à partir des réactions et des remarques qui émergeront.

La violence est un phénomène complexe, il serait illusoire de prétendre à une analyse et à une réponse exhaustive.

Un deuxième volet a été associé secondairement au mandat sur la violence : celui de la médiation. Nous avons prévu de l'articuler avec le thème de la violence. En effet la médiation est une démarche spécifique qui s'insère dans les pratiques des professionnels. Elle pourrait participer à limiter une judiciarisation de la vie privée.

Nous avons dégagé 3 axes thématiques dans le mandat

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 59 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

- un état des lieux des manifestations de violence
- une analyse des processus de violence
- des propositions visant à la prévention et à la gestion des violences

Le contexte ayant participé à la formulation du mandat dans le cadre du ministère de l'emploi et de la solidarité au CSTS, nous invite à considérer le champ social comme le lieu d'expression symptomatique et comme la "porte d'entrée" d'une approche sociale plus large des manifestations de violence. Cette démarche semble d'autant plus pertinente que les intervenants du champ social se situent à l'interface entre l'espace familial et l'espace social.

Il nous est apparu intéressant de penser intégrer dans la méthodologie un mode de participation des intervenants sociaux. Ils sont dans leur vie professionnelle non seulement possiblement des victimes mais aussi des témoins privilégiés en prise avec le terrain des situations de violence.

Donner la parole aux travailleurs sociaux, à leur vécu, à leurs représentations, à leurs suggestions n'est-ce pas aussi donner accès indirectement à ce qui ne peut se dire, ni se formuler en mots, mais qui se traduit souvent dans l'agir de la violence au sein des populations qu'ils ont mission d'aider ?

Comment être à l'écoute des travailleurs sociaux ?

L'idée s'est concrétisée par la réalisation d'un questionnaire.

Sans extrapoler des conclusions relatives à un champ professionnel sur d'autres secteurs sociaux, nous avons essayé de dégager des hypothèses plus générales sur les violences.

Dans ce rapport d'étape, nous avons choisi d'insister sur un état des lieux et sur une réflexion susceptible d'étayer l'orientation de propositions.

Nous mettons en parallèle, une évaluation générale chiffrée des manifestations de violence dans les différents secteurs de la société, et les résultats quantitatifs de l'enquête que nous avons réalisée auprès des intervenants dans le champ social.

Evoquer des chiffres, c'est d'emblée en avoir une analyse critique. Aussi, nous sommes attentifs non seulement aux aspects méthodologiques, mais aussi aux réponses indirectes, comme par exemple les non-réponses à une question particulière.

Quant aux statistiques, même celles pouvant sembler les plus fiables, nécessitent une réévaluation comparative entre des chiffres relevant de modalités de recueil très différentes.

Les chiffres nous invitent plus à un questionnement qu'à des conclusions.

Nous envisagerons donc dans un premier temps un panorama général chiffré des manifestations de violence en France.

Pour l'ensemble des résultats je m'en remets au rapport d'étape. Je retiendrais ici que parmi les salariés exposés à un risque d'agression de la part du public, les secteurs de la santé et de l'action sociale sont au premier plan. Ce sont les faits commis contre des personnes qui sont devenus la principale préoccupation des services publics.

En ce qui concerne la délinquance, parmi les personnes mises en cause, il faut noter l'augmentation de mineurs de plus en plus jeunes impliqués dans des infractions.

Les chiffres ne rendent que partiellement compte des violences au sein du couple.

Les femmes ne peuvent pas toujours, pour toutes sortes de raisons porter plainte.

Par ailleurs, la maltraitance envers les personnes âgées est encore trop ignorée en France.

Quant à la violence dirigée envers soi-même, elle touche particulièrement les personnes âgées, mais rappelons que le suicide représente la 2ème cause de mortalité chez les 15/24 ans et la première chez les 25/34 ans. Les taux sont en constante augmentation chez les adolescents et les adultes jeunes, et plus d'1/3 des suicidants récidivent.

Parmi les violences, il nous a semblé important d'inscrire la violence prostitutionnelle, en particulier celle qui s'est considérablement développée, la prostitution infantile, nécessitant des choix politiques et des stratégies d'interventions claires, à l'heure d'une internationalisation des réseaux internet et de la propagation du tourisme sexuel.

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 59 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

Le phénomène de violence touche donc l'enfant de plus en plus jeune. L'éducation nationale est au carrefour de toute politique de prévention de la violence. Après une aggravation de la violence scolaire entre 1995 et 1998, elle semble s'être stabilisée pendant l'année scolaire 98/99 en dehors de quelques régions " sensibles ". Dans certains établissements comme les lycées professionnels, le taux record d'absentéisme est symptomatique de la dégradation de la situation.

Au total, d'après cette description chiffrée, du point de vue des victimes, nous considérons parmi les populations les plus exposées à la violence, les mineurs enfants et adolescents, les femmes et les personnes âgées. Nous distinguons les violences conjugales et familiales et le caractère sexuel de certaines violences. Quant aux violences suicidaires en particulier chez l'adolescent et l'adulte jeune, la prévention est essentielle, en ce domaine où la mortalité en fait une des priorités nationales de santé publique.

Le second point du rapport d'étape est le bilan chiffré du questionnaire et son analyse.

C'est sans doute le point fort de ce rapport d'étape. C'est la première enquête nationale sur la thématique de la violence dans le champ social qui a été réalisée en France.

Les questionnaires ont été diffusés par les Actualités Sociales Hebdomadaires, et par des envois assurés par les DDASS et les DRASS.

- **Le premier résultat significatif est l'importance considérable du nombre de réponses. Nous avons reçu plus de 20 000 réponses.** Alors qu'il s'agit d'un questionnaire anonyme très long et impliquant sur des aspects subjectifs, avec des réponses sur un temps limité de quelques semaines, et sur la base du volontariat. Cela ne peut que traduire l'intérêt et la préoccupation du secteur social par rapport aux phénomènes de violence et sa capacité de mobilisation quand il est sollicité comme acteur de la démarche.

Un échantillon de 2084 questionnaires sélectionné par la méthode du tirage aléatoire, a été construit en référence à la répartition nationale des types d'établissement du secteur sanitaire et social, pour faire l'objet d'un traitement informatique.

Les réponses ont donné lieu dans un premier temps à un tri à plat autrement dit à un dénombrement. Dans un second temps elles ont fait l'objet de tris croisés.

Je voudrais remercier là, la Protection Judiciaire de la Jeunesse pour son soutient, et Jean Pierre BLAEVOET, Sabrina KIERSUNSKA ainsi que l'équipe de l'IRTS du Nord-Pas de Calais, pour leur travail dans le traitement informatique des questionnaires arrivés par sacs postaux de toutes les régions de France y compris des TOM DOM.

Nous avons là des résultats précieux sur l'ensemble du secteur social. Le bureau international du travail a aussi été intéressé par cette étude sur la violence au travail dans le secteur social.

Pour le détail des chiffres, je m'en remets à la lecture du rapport d'étape, avec encore une fois toutes les réserves nécessaires quant à des conclusions qui méritent d'être discutées.

Le deuxième résultat qu'il me semble intéressant de relever, est à la mesure des premiers sentiments de surprise qu'ont occasionnés les réponses.

Il existe un sentiment d'insécurité dans le travail social qui tout en concernant 90% des répondants apparaît relativement faible puisque 56% répondent qu'ils ne

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 59 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

l'éprouvent que rarement ou jamais, et que 36% le ressentent parfois. Ces résultats sont d'autant plus contrastés qu'ils apparaissent en décalage avec d'importantes manifestations de violence, et contrastent d'autant que se révèlent des signes de forte souffrance des travailleurs sociaux.

En effet, environ 80% des établissements ont connu au moins une situation de violence depuis ces 3 dernières années.

La violence concerne les biens des établissements, les travailleurs sociaux et les usagers.

L'atteinte directe et physique du travailleur social paraît être un degré de violence peu souvent rencontré ; par contre les provocations, les injures, les menaces verbales semblent pour beaucoup faire partie du quotidien. Il y a encore plus d'atteintes physiques et de violences sexuelles à l'encontre des usagers.

La violence des populations est attribuée essentiellement à des violences subies, en particulier, en réaction face à des violences institutionnelles. Les facteurs socioéconomiques, dont les problèmes financiers et les problèmes de chômage y ont leur part, mais ils semblent moins prépondérants que nous pouvions l'anticiper. L'échec scolaire et les problèmes de logement ou le déracinement n'apparaissent pas ici prioritaires comme facteurs de violence.

L'augmentation de la fréquence de la violence de la population dans le cadre du travail social confirme l'importance des violences institutionnelles et la tension entre les services publics et les usagers.

Mais il faut noter l'accroissement de la violence dans les situations de précarité et à propos de ce qui semble particulièrement intéressant car elles mettent en jeu le lien de filiation, mais où le travailleur social n'est pas encore bien préparé : l'apparition de ce qui est énoncé comme des " nouvelles problématiques familiales ".

Il faut interpréter les résultats des questionnaires en les confrontant dans des tris croisés. Par exemple il pourrait sembler surprenant de constater que les travailleurs sociaux pensent que leur population n'est pas plus violente que la moyenne. Mais il faut se rappeler que l'échantillonnage des questionnaires a été redressé au prorata de la représentation nationale des établissements sanitaires et sociaux, or 33% proviennent du secteur des personnes âgées et 18,3% du maintien à domicile.

Il est donc intéressant de noter le contraste entre l'importance de ces manifestations de violence alors que plus de 46% des travailleurs sociaux déclarent ne ressentir que rarement un sentiment d'insécurité. Ils percevraient cependant, avec une majorité de 48% des signaux d'alarme, annonciateurs de manifestations de violence.

Ces résultats en apparence paradoxaux semblent indiquer que **le sentiment d'insécurité n'est pas réellement le reflet global de l'actualité de la violence**. Cette remarque n'est pas sans conséquences.

Ainsi, si on construit des politiques d'intervention centrées sur la lutte contre l'insécurité, on fait une erreur, car elles ne vont pas forcément dans le même sens que celles participant à une gestion de la violence.

Le sentiment d'insécurité est subjectif. Il est fondé sur l'imaginaire culturel et idéologique. Or le champ du travail social s'est constitué sur une culture de la tolérance protectrice et de la disponibilité à l'autre. Scène primitive où se conjuguent dans la généalogie du secteur social,

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 59 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

le laïc et le religieux. Parmi les mythes fondateurs et organisateurs du champ social, ne retrouve-t-on pas l'idée que le travailleur social est là pour aider l'autre et non pour s'écouter soi-même ? Et en effet, à la question " Que vous semble-t-il le plus insupportable dans votre travail? ", le travailleur social répond que le sentiment de sa propre insécurité est au second plan. Pour lui, ce qui participe d'un vécu douloureux, c'est en fait, le non-accomplissement satisfaisant de sa mission, le sentiment d'impuissance et la culpabilité, alors qu'il se trouve dans l'incapacité de répondre aux demandes des usagers.

Ce sentiment d'insécurité pour elles mêmes, les femmes le dénoncent encore moins que les hommes. Mais il faut considérer que les situations à risque concernent plus le terrain et souvent le milieu éducatif là où la représentation masculine est la moins faible.

Dans cette position altruiste, le sentiment d'insécurité va se manifester essentiellement s'il y a atteinte à l'intégrité physique. Or les **violences chaudes,** aiguës, paroxystiques sont relativement rares en comparaison avec ces **violences froides**, beaucoup plus importantes en nombre, et répétées. Ces violences froides relèvent de ce qu'on appelle les incivilités(avec les provocations, les insultes, les violences verbales). La problématique de ces dernières, est qu'elles sont non visibles, même si elles laissent des traces émotionnelles et psychiques. Elles sont moins pensables, moins nommables. S'il y a plainte, elle est rarement enregistrée.

Le conseil économique et social a fort justement préconisé de déclarer dans le cadre de la juridiction des accidents du travail la déclaration des violences physiques ou psychiques, même s'il n'y a pas eu de soins ou d'arrêt de travail. Ces violences froides sont cependant mal reconnues par les travailleurs sociaux eux-mêmes. C'est alors indirectement que ces violences *masquées,* peuvent se révéler par des indicateurs de souffrance.

Il est intéressant de noter la réserve vis à vis de questions où il s'agit de se préoccuper de soi et non directement de l'autre.

Ainsi depuis les 3 dernières années les intervenants sociaux déclarent pour plus de 40% avoir eu des troubles du sommeil, plus de 13% des troubles du caractère. Ils notent avoir " **surconsommé** " c'est à dire pris au-delà d'une consommation habituelle, des anxiolytiques, des antidépresseurs et autres psychotropes. Notons qu'il y a une importante surconsommation de tabac.

Il semble important de prendre en considération la place qu'occupe le tabac dans la vie institutionnelle des équipes de travailleurs sociaux et d'envisager une prévention, du risque sanitaire.

Ainsi, **ces violences invisibles et masquées** se révéleraient par une souffrance psychologique anxieuse et dépressive, des conduites toxicophiles, voire des somatisations.

Un autre **indicateur psycho-socio-somatique de souffrance** peut alors être la fréquence et la durée des arrêts de travail.

Plus de 53% des réponses indiquent l'existence de 1 à plus de 3 arrêts de travail depuis ces 3 dernières années. Dans 50% des cas ils ont duré plus de 2 jours dont 48% ont été supérieurs ou égaux à 1 semaine.

Parmi ceux ci plus de 8% sont directement énoncés comme liés à un problème de violence. Ce chiffre est sans doute encore plus élevé car près de 40% ne répondent pas à cette question comme aux autres supposant une préoccupation plus personnelle.

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 59 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

En effet dans cette perspective clinique du lien, le débat n'est pas tant celui de la pertinence d'un choix radical entre une option répressive et une option éducative ou curative. Si la violence est la manifestation d'une effraction du lien et en particulier dans le champ social, une rupture du lien social, toutes les mesures qui faciliteraient une restructuration du lien seront gestionnaires de sens dans la prévention du scénario de la violence.

La prévention des violences s'inscrit là, **dans une approche globale de la lutte contre toutes les exclusions qu'elles soient sociales, économiques ou culturelles**. Cela suppose l'engagement d'une réflexion politique générale sur le travail social et des options politique fortes, sur sa place dans la construction du lien social. Comment autrement être en résonance avec la promesse dont l'intervenant social est porteur auprès de la population ?

Les manifestations d'agressivité sont un langage à analyser et à décoder. Les violences dont le travailleur social est témoin et dont il a la charge et le devoir légitime de s'occuper sont celles qui sont faites au lien social au sens large du terme.

- Sa place et son travail doivent être reconnus et valorisés.

- Le champ de sa pratique doit être garanti par **des moyens en personnel** lui permettant une présence assurée sur le terrain en lui évitant d'être confronté en fonction des situations à la solitude de ses interventions.

- Il a besoin d'être soutenu par une **formation initiale et continue** dûment complétée sur les problématiques de violence, sur l'approche et l'écoute des groupes et des familles, sur le soutien à la parentalité, sur une meilleure reconnaissance de ses niveaux d'implication, sur une écoute de lui-même.

  Il y a lieu de favoriser **l'aide par des tiers** susceptibles d'accompagner, de superviser, de soutenir les intervenants; de favoriser encore le travail en équipe, la collaboration avec les différents niveaux hiérarchiques, de favoriser enfin **le travail en réseau** avec les différents partenaires médico-psychosociaux judiciaires et juridiques.

  Nous insistons pour prendre en considération ce que nous avons décrit comme des indicateurs psycho-socio-somatiques de souffrance. Ce sont des signaux d'alarme que nous proposons d'associer en **médecine du travail** aux conséquences psychosomatiques du traumatisme de la violence au travail.

  La prise en charge des troubles psychopathologiques considérée dans la juridiction des maladies professionnelles doit être assurée par des professionnels formés à la psychopathologie du traumatisme en évitant toute stigmatisation.

  Au niveau institutionnel, il est important de lutter contre la possibilité de violences institutionnelles, qu'elles soient l'expression d'usagers entre eux, de professionnels à l'encontre d'usagers ou de violences dont est victime un intervenant social.

  Cela passe **par la lutte contre la conspiration du silence**. Consolider le lien : c'est **lutter contre l'impunité** en favorisant les signalements hors les murs de l'institution, en garantissant légalement les droits de ceux qui prennent parfois le risque de parler. Ceci est essentiel pour que la règle interne à l'établissement ne se substitue pas sur un mode clanique à la loi sociale. C'est ce que nous pouvons entendre des travailleurs sociaux qui mettent en avant avec des objectifs éducatifs adaptés, le souhait d'un travail accru avec la justice ou avec la police.

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 59 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

Ainsi le travailleur social manifeste par l'ensemble de ces indicateurs psycho-socio-somatiques, une souffrance. C'est là, sans doute, l'expression d'une *violence masquée* qui ne peut se dire autrement, si elle n'est pas entendue et reconnue. Notons que lorsqu'il s'agit des usagers, le travailleur social est capable de décrire et de s'indigner de la violence dont souffrent les usagers.

Cette lecture des résultats du questionnaire m'amène à proposer une **définition de la violence dans une perspective psychanalytique du lien** en la différenciant de l'agressivité. Alors que **l'agressivité** interpelle le lien et convoque l'autre, **la violence** est destructrice du lien, elle est symbolicide et désubjectivante.

Ces différences sont essentielles car pour un même type de comportement comme une agitation-provocation de jeunes adolescents l'analyse va être très différente. On peut être dans le registre d'un appel qui cherche à provoquer par cette manifestation d'agressivité, une écoute. C'est alors une tentative de restructuration d'un lien social en souffrance.

La violence est d'un tout autre registre, elle est déstructurante et meurtrière même si elle se manifeste par des mots, par du harcèlement moral. Qu'elle soit verbale ou physique la violence est une effraction qui porte atteinte à l'intégrité de l 'autre.

C'est parfois l'incapacité à entendre à partir de cette mise en actes d'adolescents qui dénature l'appel de l'autre et déclenche la spirale catastrophique de la violence. Les violences froides, les violences masquées traduisent par ces formes dites d'incivilités une souffrance du lien par atteinte de la dignité.

Les déstructurations du lien de filiation et celles faites au lien d'affiliation se manifestent et se rejouent avec l'exclusion du lien social.

L'incidence de cette lecture est essentielle dans la conceptualisation des lignes directrices orientant les propositions de prévention et de gestion de la violence.

L'enquête nous a permis de mettre en évidence l'orientation de propositions qui seront précisées dans le rapport final. L'analyse des processus complexes de la violence et des manifestations de violence sera développée.

Dans le rapport d'étape nous n'avons pas évoqué les problèmes de violence posés par la toxicomanie.

La spécificité des violences conjugales et familiales, les violences sexuelles seront précisées.

Ainsi que le suggère notre mandat nous envisageons d'enrichir les travaux de notre groupe, par les résultats de l'évaluation des projets retenus à la suite de l'appel DAS/DRT. Dans le cadre des fonds d'amélioration des conditions de travail (FACT), ces projets sont centrés sur la prévention de la violence dans les établissements et les services sociaux et médico-sociaux.

Nous avons envisagé que soit répertorié un agenda des initiatives innovantes dans ce domaine afin qu'elles soient évaluées et reconnues.

Plus que des propositions, c'est une orientation générale qui est proposée dans ce rapport d'étape.

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 59 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

Soulignons, l'importance du **CHSCT**(comité d'hygiène et de sécurité) à encore mieux utiliser dans la prévention des violences.

D'une façon générale, la participation des **usagers et des familles** semble souhaitable, d'autant qu'apparaissent, nous l'avons vu de nouvelles problématiques familiales et cela dès la conceptualisation des projets de service ou d'établissement.

Un guide méthodologique sur la violence pourrait être associé à une charte des usagers indiquant les droits et les devoirs les impliquant.

Nous avons reçu dans ce sens **l'association SOPHIE** qui propose une charte des stagiaires en formation qui a retenu toute notre attention.

La constitution de cette association en hommage à une stagiaire victime de violence pendant son stage va dans le sens de **l'importance de la ritualisation dans le travail de deuil**. C'est un accompagnement officiel du travail de deuil des familles et des professionnels que nous préconisons. Nous l'avons déclaré à l'occasion des événements tragiques de Tonnerre en 1999.

N'oublions pas que gérer la violence c'est ouvrir par l'accès à la conflictualité, une alternative à l'agir. Aussi, Il apparaît également, nécessaire de développer **les lieux d'écoute, de débats** et de réflexion tant pour les professionnels que pour les usagers.

L'ensemble de ces démarches passe donc par un travail avec les familles, par un soutien à la parentalité, par la facilitation de l'accès aux droits, aux filières intégratives. Cela passe encore par les moyens donnés à **la culture** dans ses différentes formes d'expression (image, écrit danse, musique..), par la reconnaissance de l'appartenance identitaire, par la lutte contre la désespérance sociale..

C'est au sens large ***un nouvel urbanisme social*** avec un décloisonnement, une reconstruction des espaces, des territoires et des représentations.

Dans cet esprit, à partir de l'expérience de morcellement à laquelle nous avons été confrontés dans notre recherche d'informations, lors du travail du groupe sur la violence, nous concluons sur un constat : il y a une juxtaposition des politiques qui se stratifient, mais qui malgré les efforts importants déployés, ne se potentialisent pas toujours.

Parmi les coordinations prévues par la loi entre les différents services, il semble important de continuer à décloisonner dans le respect de la différence des champs, **l'espace sanitaire et social et le champ médico-psychiatrique** en les articulant par des mesures convergeantes au service des familles. Cela ouvre un large débat avec la mise en place d'actions communes, comme des **Journées nationales voire européennes,** de parole sur la violence.

Le caractère éminemment transversal des questions posées, le coût considérable de la violence montre la nécessité d'une coordination articulant les orientations et les choix d'une politique de lutte contre la violence.

Au niveau national une telle politique globale pourrait être soutenue par la création d'un organisme interministériel de type **délégation interministérielle de lutte contre les violences**. Celle ci pourrait s'appuyer sur la création d'**un observatoire national et européen** ouvrant la voie à une approche extra hexagonale de la violence.

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 59 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

Je conclurais en indiquant en écho à l'apport des autres groupes de travail du CSTS. Aussi, Madame la Ministre dans cette direction fondamentale de l'éthique, je terminerais par ces mots du philosophe Emmanuel LEVINAS dans " L'éthique et l'infini ": " *Dès lors que je rencontre le visage de l'autre, j'en suis responsable* ! »

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 59 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

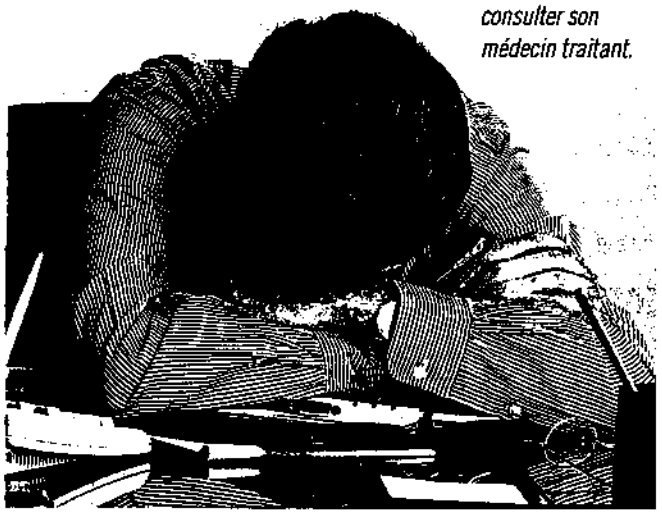
DOCUMENT 7

« Les victimes d'agression au travail gardent une souffrance»
La Gazette des Communes, 15 janvier 2001
1 page

Les victimes d'AGRESSION au travail gardent une souffrance

Même verbale, l'agression est toujours difficile à surmonter.

Eliette Piccolo, animatrice auprès du jeune public à la direction des sports de la mairie de Vénissieux (Rhône), n'arrive pas à oublier l'agression dont elle a été victime au cours de l'été 1999. «Nous avions demandé une participation symbolique de 10 francs par semaine aux jeunes qui souhaitaient avoir accès aux animations et ils ne l'ont pas accepté», explique-t-elle. Résultat, la jeune femme trouvera son nom bordé d'injures sur les murs de son lieu de travail et les pneus de sa voiture crevés. Même si elle a été entourée par ses collègues – ceux-ci effaceront au plus vite les tags sur les murs – et orientée par son directeur vers une assistante sociale tout de suite après les faits, sa souffrance est aujourd'hui encore bien réelle. Eliette Picolo parle ainsi de sa «difficulté à se présenter sur le quartier» et de son sentiment d'être «sur le qui-vive». En bref, elle ne sent plus en sécurité.



T. & D. MCCARTHY/THE STOCK MARKET

Pour prévenir le syndrome post-traumatique, la victime doit consulter son médecin traitant.

L'agression est un véritable traumatisme. Si, pour Eliette, elle n'a été «que» verbale et matérielle, elle n'en demeure pas moins un «coup» porté à la personne. Du reste, on peut comparer des tags des murs à une lettre anonyme diffamatoire que l'on lirait en public. Même si les propos sont mensongés, l'intéressé se sent toujours sali. Quant aux pneus crevés, ils se rapprochent du préjudice subi lors d'un cambriolage, lorsque le voleur retourne tout sans dessus dessous et pénètre dans l'intimité de ses victimes. Outre le vol, il y a le mépris.

Un guide pratique pour aider les agents des services sociaux

«En parlant autour de moi de ce type d'agression, j'ai constaté que deux autres circonscriptions avaient connu des incidents semblables. J'ai alors entrepris de former un groupe de travail commun», explique Chantal Ravillon, conseillère technique au service social du conseil général de Seine-Saint-Denis. L'équipe, composée d'agents des services sociaux mais aussi ouverte à des intervenants extérieurs, comme un sociologue, la médecine préventive ou le directeur des affaires juridiques, s'est réunie pendant deux ans. La réflexion se présente aujourd'hui sous la forme d'un guide pratique qui sera prochainement diffusé à tous les agents des services sociaux du département. Au sommaire de l'ouvrage: «Comment prévenir la violence», notamment par une meilleure organisation du travail, en réaménageant les locaux et en améliorant l'accueil, «Comment parler des situations de violence», «La prise en charge médicale et psychologique» et, enfin, «Les démarches et procédures juridiques». ● *Sophie Le Gall*

Lexique

Agression : « attaque non provoquée et brutale». On distingue trois niveaux d'agression : l'incivilité, qui relève de l'absence du respect d'autrui, l'agression physique ou verbale et, enfin, l'acte violent. En 1996, 16 % de la population active, soit 147 millions de personnes, étaient exposées à diverses formes de violence. (Enquête réalisée par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail.)

Vu par

Dr Alain Hagège,
du service de médecine préventive au conseil général de Seine-Saint-Denis

«Prévenir le traumatisme»

La prévention des agressions passe par une préparation psychologique selon le docteur Alain Hagège. Le médecin anime ainsi des séances au cours desquelles les participants sont invités à «imaginer des situations délicates afin d'acquérir les bons réflexes pour ne pas être démuni. En réfléchissant, par exemple, à la meilleure façon de réagir quand le ton monte, se demander quand intervenir et qui doit intervenir». Après l'agression, l'urgence est «de réagir tout de suite pour prévenir le syndrome post-traumatique» insiste le médecin. La victime peut se montrer «sidérée ou au contraire très agitée, avoir des palpitations ou même des crises d'angoisse, le sommeil perturbé mais aussi développer un sentiment de culpabilité jusqu'à la remise en cause de ses capacités professionnelles. Au pire, elle peut sombrer dans la dépression».

Pour éviter de telles conséquences, le médecin conseille de proposer à la victime un entretien individuel d'écoute immédiat. Il faut également prêter attention aux témoins de l'événement en question, qui peuvent eux aussi avoir besoin de s'exprimer. Le Dr Hagege conseille «d'accompagner la personne dans ses démarches juridiques ou auprès de la police et de la convaincre d'aller consulter son médecin traitant».

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion 33 avec l'autorisation du C.F.C. Toute nouvelle reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.

DOCUMENT 8

« Le Département du Haut-Rhin protège les travailleurs sociaux.»
La Gazette des Communes, 8 février 1999
1 page

Le département du Haut-Rhin protège les travailleurs sociaux

Le département du Haut-Rhin a élaboré un nouveau programme de prévention et d'accompagnement à l'égard des travailleurs sociaux victimes de violences.

Après de nombreuses agressions, en majorité verbales mais très virulentes, dans plusieurs centres médicaux sociaux (CMS), un groupe de travail s'est constitué à l'initiative du comité d'hygiène et de sécurité du conseil général du Haut-Rhin. Il a associé les différents services, direction des ressources humaines, direction juridique, direction de l'architecture, pour développer un dispositif baptisé « accueil et sécurité ». « Les deux démarches sont indissociables », explique Anne-Marie Munch, coordinatrice du projet au bureau d'entraide sociale. Le conseil général a ainsi lancé une enquête auprès de 56 CMS pour mieux connaître le fonctionnement de l'accueil au travers de quatre axes : aspects matériels, compétences professionnelles, organisation des règles et charge de travail. Cette enquête était couplée à un questionnaire à destination des usagers. Parallèlement, l'accent a été mis sur la formation des secrétaires médico-sociales. « L'objectif est de les sensibiliser à l'accueil d'un public défavorisé et à l'importance d'un dialogue adapté. Il s'agit de savoir décoder les manifestations de détresse et d'être critique sur ses propres attitudes. »
Au chapitre de l'accompagnement des victimes des violences, « une déclaration d'agression unique précise maintenant le contexte et la gradation de l'agression. Elle servira à évaluer le soutien psychologique nécessaire et les suites (dépôt de plainte, convocation de l'usager, courrier...) », commente Anne-Marie Munch. La déclaration est ensuite transmise au directeur de l'entraide sociale et à l'assistante sociale de la direction des ressources humaines. Cette dernière est devenue l'interlocuteur unique des travailleurs sociaux. Elle joue un rôle de pivot et organise la liaison entre les différents services concernés pour apporter des réponses adaptées au travailleur social. « Mon rôle est de simplifier les démarches administratives des agents, d'être à leur écoute et de les informer sur les suites qu'ils peuvent donner aux agressions », commente Sylvie Touzain- Schoulet, assistante sociale à la DRH.

Isabelle Frimat

Reproduction effectuée par le Centre de Gestion [illegible] avec l'autorisation du C.F.C. Toute autre reproduction nécessite l'autorisation préalable du C.F.C.