## Travail social

# Mieux appréhender les situations de violence

Prévention, formation, travail d'équipe, soutien de l'institution... Il existe différentes façons d'anticiper et de répondre aux situations de violence vécues par les travailleurs sociaux.

De l'incivilité à la violence physique, en passant par l'incorrection, l'agressivité et la violence verbale, les formes d'agressions subies par les professionnels du travail social peuvent être plus ou moins fortes. Le décès d'un éducateur spécialisé du conseil départemental de Loire-Atlantique (4100 agents, 1,31 million d'hab.), agressé mortellement par un usager en mars 2015, a rappelé à quel point les travailleurs sociaux étaient exposés.

Ce drame, qui a suscité une vive émotion dans la profession, a aussi entraîné la remontée de nombreux témoignages de professionnels sur les incidents qu'ils avaient pu rencontrer. Dans la très grande majorité des cas, les violences signalées sont verbales. On perçoit aussi de nouvelles formes d'agression, plus indirectes, qui peuvent se faire par téléphone, courriel ou par les réseaux sociaux. Face à ces situations, les institutions peuvent mettre en œuvre différentes stratégies afin d'enrayer le processus de la violence et d'accompagner les professionnels.

#### SIGNALER LES PETITS INCIDENTS

Le principal axe est celui de la prévention. Pour les travailleurs sociaux en milieu ouvert, cela passe par des règles de bon sens: travailler en équipe, se retirer quand une situation devient trop tendue et ne pas intervenir dans les quartiers au-delà d'une certaine heure. En institution, des mesures pratiques peuvent être adoptées: «Fusionner des petits centres médicosociaux pour réduire l'isolement des personnels, travailler dans le cadre d'entretiens collectifs afin de prévenir l'usure professionnelle ou établir des

#### **LEUR POINT DE VUE**



ANNE-MARIE FAUVET, présidente du Comité national des acteurs de la prévention spécialisée

# «L'institution doit faire corps avec le professionnel»

«Pour un éducateur de rue, la meilleure protection face aux situations de violence rencontrées est le soutien de son institution. S'il se sent seul, il ne pourra jamais supporter d'aller dans les quartiers difficiles. L'institution doit donc être extrêmement solide, bienveillante et faire corps avec lui. Cette relation de confiance que l'éducateur de rue tisse avec les jeunes, elle doit aussi exister entre le professionnel et son encadrement. Sur le terrain, il n'y a pas de stratégie miracle pour faire retomber la tension ou faire face à une agression. Tout est question de posture professionnelle: le travail social est une forme d'artisanat.

Travailler dans le contexte du quartier est aussi une approche essentielle. Quand des événements traumatisants sont vécus à l'échelle locale, si l'on n'en parle pas ou si l'on n'anticipe pas les réactions, c'est là que l'on peut subir des remontées de violence.»

#### Contact

Anne-Marie Fauvet, direction@agasef.fr, 04.77.32.51.73.

## **CARRIÈRES**

règles strictes en matière d'accueil et de circulation du public», cite Nathalie Le Pluart, cheffe du service «solidarité» du conseil départemental de Loire-Atlantique. Dans cette collectivité frappée par le décès de l'un de ses agents, la démarche de protection du personnel a depuis été renforcée: «Nous avons recensé les bonnes pratiques existantes en termes de prévention et nous les avons listées dans un référentiel qui a été diffusé à l'ensemble des services. indique Pascale Charlot, cheffe du service "conditions de travail". Un autre volet de cette action a relevé de la communication en direction des usagers. L'objectif est de leur rappeler que l'employeur est bien présent et qu'il est là pour garantir la sécurité des travailleurs sociaux, en particulier dans le domaine de la protection de l'enfance.»

Selon Didier Dubasque (lire ci-dessous), membre du CSTS, la démarche de prévention doit s'inscrire dans le cadre d'un dialogue entre le professionnel et son encadrement: «Le meilleur moyen de prévenir les situations de violence est de détecter les petits incidents et de les signaler afin de stopper l'usager dans son processus. Plus tôt on entame un dialogue, plus tôt on peut faire retomber la tension.»

#### **DES FORMATIONS ADAPTÉES**

Les institutions ont également recours à la formation afin d'armer au mieux les professionnels face aux situations d'agressivité et de violence. Il s'agit de formations courtes, reposant sur une approche par jeu de rôle, et qui abordent les différentes étapes de la crise, explique Véronique Ragaud, de l'institut régional du travail social Aquitaine: «Le formateur présente la façon de communiquer face à une mon-

## Communication non violente

Cette méthode a été développée par le psychologue Marshall Rosenberg dans les années 60. Elle consiste à signifier sa bienveillance à son interlocuteur en adoptant une démarche d'expression transparente et d'écoute empathique. Elle permettrait ainsi de mettre à distance et d'apaiser l'agressivité.

tée en tension de l'usager, notamment la communication non violente. On travaille aussi les postures à adopter face à un passage à l'acte, que ce soit pour protéger un groupe, se protéger soi-même ou arrêter une personne dans sa violence physique. Enfin, une part importante de ces formations consiste à apprendre à reparler des événements et à les analyser dans un cadre collectif», indique-t-elle.

Elle note «une augmentation significative des demandes de formations

continues sur ces sujets depuis environ cinq ans» et regrette que «le contenu des formations initiales reste encore très théorique en la matière». Un détail qui ne choque pas Nathalie Le Pluart: «Une fois que l'on a rencontré des entretiens un peu perturbants et que l'on sait ce qui nous a mis en difficulté,  $\supset \bigcirc$ 



DIDIER DUBASQUE, membre du Conseil supérieur du travail social (CSTS) et ancien président de l'Association nationale des assistants de service social

# «Miser sur la prévention plutôt que sur la réponse sécuritaire»

«Les travailleurs sociaux peuvent avoir du mal à évoquer les situations de violence vécues dans le cadre professionnel. Ils ont souvent tendance à penser qu'ils sont responsables car ils n'ont pas su contrôler le processus de communication. Il faut dépasser cette réaction et prendre conscience qu'un acte de violence a bien un auteur et une victime. Il ne faut ni culpabiliser ni banaliser mais, au contraire, partager les incidents avec ses collègues et son encadrement de proximité. En parler permet de ne pas être le seul à évaluer le risque d'une situation face à laquelle on peut être très subjectif.

L'encadrement doit être très vigilant et bien apprécier le contexte: le professionnel se met-il en danger sans s'en rendre compte avec une forme d'accoutumance à la violence? Ou est-il en difficulté et perçoit-il toute parole déplacée comme une violence? L'encadrement pourra ensuite prendre les mesures adaptées dans une démarche de prévention. Si l'on adopte une démarche sécuritaire, le risque est d'avoir l'impression que la violence est présente partout. Ce serait incompatible avec la démarche du travailleur social qui est d'aller vers l'usager. Au regard des milliers d'actes accomplis au quotidien par les travailleurs sociaux, relativement peu de violences ont lieu.»

Didier Dubasque, Didier.DUBASQUE@loire-atlantique.fr, 02.49.77.41.12.

●○○ on sera apte à mieux profiter de ces formations», estime-t-elle. L'équipe peut aussi jouer un rôle important dans l'accompagnement du travailleur social après un incident. C'est ce que décrit Noureddine Sandal, éducateur de rue au Chambon-Feugerolles (12300 hab., Loire): «Nous nous réunissons en présence du chef de service, et les collègues du secteur m'apportent leur vision des événements. Les séances régulières avec un psycho-

logue clinicien permettent également de formuler les difficultés: encaisser la violence véhiculée par les jeunes, mais aussi accepter le fait que l'on peut être soimême provocateur de violence.»

#### de travailleurs sociaux ont peur de mal réagir et de s'emporter face à un usager agressif.»

«Beaucoup

**Didier Jaffiol**, fondateur de la formation Gesivi

#### **UNE RÉPONSE COLLECTIVE**

La gestion de ses propres émotions semble en effet

être une préoccupation très présente pour les professionnels confrontés à des situations de tension. «Beaucoup de travailleurs sociaux nous confient leur peur de mal réagir et de s'emporter face à un usager agressif», confie Didier Jaffiol, fondateur de la formation «Gestion des situations de violence» (Gesivi). Xavier Rochefort, directeur de l'Agence Lyon tranquillité médiation (ALTM), explique comment il réagit lorsque l'un de ses médiateurs sociaux est victime d'une agression: «Nous lui proposons des séances supplémentaires d'analyse de la pratique, nous le changeons de secteur si nécessaire, et nous l'accompagnons dans sa démarche de dépôt de plainte.»

Une démarche souvent délicate pour le travailleur social, qui peut avoir l'impression d'accroître la situation de détresse dans laquelle se trouve déjà l'usager ou avoir peur de perdre le lien de confiance. «Nous avons été pris à partie par un groupe de jeunes et l'un d'entre eux a giflé mon collègue, raconte de son côté Angela Kbachakhiia, médiatrice sociale à l'ALTM.



Le recours à la formation permet de mieux armer les professionnels face aux situations d'agressivité et de violence. Les échanges au sein de l'équipe jouent aussi un rôle important.

Après réflexion au sein de l'équipe, nous avons décidé de déposer une main courante et de revoir toutes les personnes impliquées pour leur faire prendre conscience de la gravité des faits. Depuis, la situation s'est apaisée et nous travaillons toujours dans ce quartier.»

Au conseil départemental de Loire-Atlantique, un protocole post-agression a été mis en place: «Il recense toute la batterie de dispositions possibles, des numéros de cellule d'écoute psychologique à la façon d'interpeller son cadre, précise Nathalie Le Pluart. Selon la gravité des faits, le cadre décide avec le professionnel des suites à donner: adresser un courrier à l'usager, le recevoir en présence du cadre, lui faire signer un contrat d'engagement ou passer le relais. » Eric Leroy-Terquem

### Jusqu'où aller dans l'autodéfense?

Les formations à la gestion des situations de violence présentent parfois des postures à adopter face à un passage à l'acte. Pour autant, le recours aux techniques d'autodéfense ne fait pas consensus dans le milieu du travail social. Si, pour certains, «la réponse physique n'est pas perçue comme une

priorité» ou constitue «un besoin qui commence à être exprimé timidement», Véronique Ragaud, de l'institut régional du travail social Aquitaine, estime qu'il serait pertinent de développer des formations à la contention, «tout en restant dans une démarche bienveillante visant à apaiser la souf-

france de l'individu qui se traduit par la violence », précise-t-elle. C'est l'un des modules de la formation délivrée par Didier Jaffiol, qui reste cependant prudent sur le sujet: «Le maintien de sécurité ne doit pas s'improviser. Il y a un cadre juridique précis et des risques d'accident importants.»