

TRAVAIL  
SOCIAL  
ET  
VIOLENCES

# L'engrenage dangereux

La violence des personnes accompagnées envers les travailleurs sociaux conduit certaines structures à recourir aux services d'agents de sécurité. D'autres optent pour des formations qui préparent les équipes à prévenir, désamorcer et surmonter les passages à l'acte violents. Conséquence de la dégradation continue des conditions de travail, ce climat de tension concerne une minorité des 1,2 millions de professionnels, mais aggrave néanmoins les difficultés de recrutement et impacte la qualité de l'accompagnement.

« **A** U même titre que la sexualité, la violence reste un sujet tabou en formation initiale », déplore Christophe Ferneron, éducateur spécialisé depuis vingt-cinq ans dans un foyer d'accueil d'urgence de l'aide sociale à l'enfance en Haute-Vienne. « Des jeunes manifestent leurs émotions par des passages à l'acte violents et, pendant longtemps, on ne parlait pas de l'impact que ça pouvait avoir sur les professionnels. Je voyais des collègues venir au travail la boule au ventre. Suite à une succession de violences, ils ne

pouvaient plus intervenir face à elles, ils étaient sidérés. » Pour pallier cette situation, l'ensemble de l'équipe a suivi une formation en gestion des situations de violence (Gésivi). Christophe Ferneron est même devenu formateur de cette méthode. « J'ai vu tellement d'équipes au fond du trou dans lesquelles, le sujet n'étant pas traité, des travailleurs sociaux restent avec leur traumatisme, font des burn out ou se retrouvent en arrêts maladie à répétition. J'aimerais pouvoir les aider à surmonter et mieux appréhender la violence. » Malgré cette volonté, les difficultés

d'organisation empêchent l'agent d'être détaché de son poste d'éducateur pour diffuser cette formation.

« Actuellement notre centre de formation compte sept formateurs, il en faudrait quinze pour répondre à la demande. » Ex-éducateur de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ), Didier Jaffiol est co-fondateur de la méthode Gésivi. Élaborée pour apporter des réponses concrètes, elle vise à doter les travailleurs sociaux d'une trousse à outils qui leur permette de faire face à la violence : l'agressivité verbale, les menaces et les passages à l'acte physiques. Mêlant théorie et mises en situation, elle s'appuie sur des études psychologiques, l'interprétation du langage corporel, la communication non violente, la pratique des négociateurs du RAID (corps d'élite de la police) et le débriefing façon pompiers. Pour les cas où les techniques de désamorçage échouent, la formation enseigne également une dizaine de mouvements de base qui permettent de se désengager « *en maintenant la bienveillance* » quand l'agression devient physique.

Son fondateur résume son ambition en une phrase : « *Appelez-nous pour apprendre la contention, on vous apprendra à l'éviter* ». Depuis sa création en 2014, sept mille personnes, dont 95 % exercent dans le

médicosocial, ont été formées par Gésivi. « *Au début, nous intervenions auprès d'institutions recevant des délinquants, les centres éducatifs fermés, les foyers de la PJJ. Aujourd'hui, la demande explose au niveau des instituts thérapeutiques éducatifs et pédagogiques (Itep) et des maisons d'enfants à caractère social (Mecs), des structures qui prennent en charge des publics autistes, des équipes de prévention spécialisée, des hébergements de nuit, des services d'aide à domicile.* » Récemment, un foyer ouvert a sollicité les formateurs spécialisés après avoir dû faire appel à une société de sécurité pour assurer les remplacements : quatorze salariés sur vingt étaient en arrêt maladie ou en accident du travail.

## Métier à risque

Cette mutation sécuritaire s'opère à bas bruit. En effet, par crainte de stigmatiser les publics qu'ils accompagnent, par culpabilité de ne pas avoir su enrayer le passage à l'acte violent, par résignation au fait que « *ça fait partie du métier* », les travailleurs sociaux gardent pour eux cette réalité. Seuls les drames brisent l'omerta comme en 2015, l'assas-





Marche blanche en mémoire d'Audrey Adam, conseillère en économie sociale et familiale, tuée par balles lors d'une visite à domicile.

sinat dans les locaux de l'aide sociale à l'enfance de Nantes de Jacques Gasztowtt, éducateur spécialisé, ou en mai 2021, celui d'Audrey Adam, conseillère en économie sociale et familiale, tuée par balles lors d'une visite à domicile. Face au silence des politiques, une pétition du collectif Travail social de demain pour « Audrey et tous les travailleurs sociaux tués dans l'exercice de leur fonction » brise le tabou de la violence ordinaire vécue par les travailleurs sociaux.

## Récemment, dans un foyer ouvert une société de sécurité a assuré les remplacements : 14 salariés sur 20 étaient en arrêt maladie ou en accident du travail

« Nous sommes garants de la paix sociale, parfois au détriment de notre vie et souvent au détriment de notre sécurité, affirme ce texte qui recueille plus de dix mille signatures en 48 heures. Nous sommes nombreux à avoir connu des situations de violences lors de visites à domicile, de permanences, parfois même dans les tribunaux... Nos professions font partie de celles avec le plus haut niveau de risques psychosociaux. Nous sommes tous les jours menacés, insultés... Aujourd'hui, nous nous sentons abandon-

nés par la République! » Cette missive adressée au Président de la République et à ses ministres (Intérieur, Justice, Travail, Solidarités et santé, Fonction publique) vise à obtenir « le soutien et la reconnaissance des travailleurs sociaux » mais traduit surtout le malaise d'une profession.

Déjà en 2001, le rapport « Violence et champ social » du Conseil supérieur du travail social, révélait le besoin d'écoute et d'expression des professionnels sur le sujet. Avec vingt mille réponses, l'enquête se présentait comme l'une des plus larges réalisées dans le champ du social. Au-delà d'une augmentation des passages à l'acte violents dans les services sociaux, il alertait sur une violence plus insidieuse : l'impression de ne pas remplir sa mission, le sentiment d'impuissance et de culpabilité du fait de l'incapacité à répondre aux demandes. En 2005, les directions générales de la santé et de l'action sociale publient Souffrances ou troubles psychiques, rôle et place du travailleur social. Le document préconise des pistes de bonnes pratiques pour limiter les circonstances favorisant l'expression violente des usagers : facilitation de l'accès des publics, aménagement de l'espace d'accueil, bonne coordination des professionnels, repérage des situations d'urgence et précautions à prendre pour l'accueil des personnes présentant des indicateurs de risque.

### Climat d'insécurité

Depuis la compression de personnel, le recrutement de « faisant fonction », les évaluations quantitatives, la traque des allocataires fraudeurs, la dématérialisation des démarches... les politiques sociales empruntent un chemin diamétralement opposé à ces préconisations. Résultat, la page Facebook Travail social de demain, compile des témoignages de séquestrations, de couteau brandi dans le bureau, de morsures, de coups, etc. Au-delà de la description d'un climat d'insécurité délétère pour l'équilibre mental des professionnels et donc pour l'accompagnement des usagers, ces récits soulignent l'absence de réponses institutionnelles satisfaisantes tant au niveau des auteurs de violences que dans le soutien aux salariés victimes. « J'ai une certification en gestion de crise, des protocoles existent mais ils ne sont jamais appliqués sur le terrain parce que cela suppose de former toute l'équipe, coûte de l'argent et prend du temps, explique une éducatrice spécialisée de 31 ans qui multiplie les remplacements dans le secteur du handicap. Partout où j'interviens, je fais le même constat. On nous demande d'effectuer un travail de service psychiatrique alors que nous ne sommes ni assez nombreux, ni assez formés. Je vois des équipes qui n'en peuvent plus, qui démissionnent et des directions qui ne savent plus faire

non plus. Même quand nous avons de bons chefs de service à nos côtés, ils restent démunis parce qu'ils ne trouvent plus de personnel. »

Face à des conditions de travail peu attractives, les plus diplômés choisissent des postes moins exposés. Dès lors, les moniteurs-éducateurs font fonction d'éducateurs, les accompagnants éducatifs et sociaux exercent comme moniteurs-éducateurs et toute l'équipe perd en compétence. Ex-infirmier psychiatrique devenu directeur d'un service de l'aide sociale à l'enfance, Laurent Frion observe, lui, un manque dans la formation des travailleurs sociaux. « Ils ne sont pas armés pour prendre soin de la souffrance psychologique. Quand il y a une crise clastique, ils renvoient systématiquement vers la pédopsychiatrie. Je crois que les psychologues ont une vraie aide à nous apporter dans ce domaine, en étant présents auprès des enfants dans leur vie au quotidien, le matin pour le lever et parfois le soir. Ensuite, il faut qu'ils puissent expliquer aux éducateurs ce qui se passe. Nous avons également besoin de l'étayage des équipes mobiles pédopsychiatriques et d'infirmiers psy pour nous donner des clés. » Il regrette aussi la difficulté à créer des équipes soudées. « Le prendre soin nécessite d'être en capacité de recevoir les émotions de l'autre, donc d'être au point avec les siennes. Sans cela, on se protège avant de protéger l'autre. En psychiatrie, on apprenait à livrer nos sentiments, on avait des comités de retour d'expérience. Pour arriver à ça, l'équipe doit être en confiance. Sauf qu'aujourd'hui, avec le turn over, ce n'est pas trop à la mode de se livrer sans craindre de se montrer faible. Je mets en place énormément d'analyses de pratique à destination des équipes, des cadres et de la direc-

tion, mais nos professionnels ne s'y impliquent plus. »

Situé dans les quartiers nord de Marseille, l'institut régional du travail social vit depuis cette rentrée un climat de violence inédit. Un réseau de dealers opère désormais devant ses portes. Dans ce contexte, les étudiants assistants de service social sont partis en vacances un peu plus tôt cet automne. Directeur de l'institut, François Sentis se refuse à commenter cette situation en « cette période d'élection présidentielle propice aux extrêmes ». Il affirme néanmoins préparer les élèves à la problématique de la violence, surtout depuis qu'une assistante de service social de la maison des solidarités du département a été sauvée in extremis alors qu'un usager voulait la pousser sous le métro. « Nous avons engagé un travail avec la section clinique pour adopter la bonne attitude en fonction du profil des personnes violentes. La question est d'apaiser, d'amortir et non de potentialiser la colère ou l'agressivité. Rationaliser le discours ne va pas apaiser, au contraire. Le matériel est générateur d'angoisse, il faut donc faire un pas de côté pour aller sur l'existential. Ça demande du professionnalisme. » Il évoque quand même le stage à la maison des solidarités comme « l'épreuve du feu », même si ces structures sont souvent dotées d'un service de sécurité. « Se prendre la misère sociale 35 heures par semaine sans solutions à proposer, c'est dur. Il y a un phénomène systémique de manque de professionnels, puisque beaucoup de nos étudiants décident de ne pas exercer le métier après le diplôme. » La violence institutionnelle provoque des réactions violentes chez les usagers, une équation démotivante pour les professionnels.

Myriam Léon

## LIEN SOCIAL

Partager un seul poste  
c'est pas toujours le top !

**ADOPTEZ  
LE MULTIPOSTES**

Devis immédiat auprès de chantal 05 62 73 34 40

