

LA REVUE FRANÇAISE
DE
SERVICE SOCIAL

NUMÉRO HORS SÉRIE

NOVEMBRE 1997

LA VIOLENCE
À L'ENCONTRE
DES
TRAVAILLEURS
SOCIAUX

ASSOCIATION NATIONALE DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL

SOMMAIRE

	page
Préface : Pierre GAUTHIER, Directeur de l'Action Sociale	5
Introduction	7

<p align="center">Première partie : Comprendre la violence à l'égard des travailleurs sociaux</p>
--

A/La violence en général	11
- d'un point de vue étymologique et historique	11
- la violence définie par les travailleurs sociaux	13
B/Approche psychologique	14
- violence, agressivité, agression, conflit	14
- agresseur et victime	20
C/Approche sociologique	22
- la place de la violence dans la société	22
- théories sociologiques sur la violence	22
D/Le Travail Social confronté à la violence	25
- l'injonction paradoxale faite aux travailleurs sociaux	25
- une violence en bout de chaîne	27
- la relation "duel"	29

<p align="center">Deuxième partie : Quelles réponses apporter ?</p>
--

A/Du côté des pratiques et des conditions de travail	35
- l'accueil des usagers	35
- le groupe de parole	39
- le soutien de l'équipe et de l'encadrement	43
- les mesures de sécurité	45

B/Les recours à la loi	46
- les sanctions prévues par la loi	46
- porter plainte ou non	48
- l'indemnisation de la victime	52
C/En terme de formation	53
- en formation initiale	53
- en formation permanente	54
D/Du côté des pouvoirs publics et des syndicats	58
- l'appel à projets	58
- la notion de risque professionnel	61
Conclusion	62
Bibliographie	63
Annexes (articles de presse, jugements, propositions de formation, témoignage...)	67

INTRODUCTION

La violence en Travail Social : pas un mois ne se passe depuis quelques années sans qu'un article de journal ou de revue professionnelle, un colloque ou une formation, ne l'évoque.

Violence des banlieues, violence à l'école, violences conjugales, violences à enfants... autant de sujets débattus par les travailleurs sociaux, confrontés en première ligne, souvent dans des conditions difficiles, à la montée de la violence, qu'elle soit verbale, physique ou même parfois institutionnelle.

Pas plus que les policiers ou les enseignants, ils n'échappent, dans le cadre de leur fonction, à la violence manifestée à leur égard, mais de cela on parle peu, voire pas du tout. Le meurtre d'un policier ou d'un enseignant fait la une des journaux, mobilise le Préfet ou fait déplacer un Ministre, celui d'un travailleur social, non.

Pourquoi ce silence ? Par ignorance des faits ? Par non reconnaissance des missions confiées aux travailleurs sociaux ? Par difficulté des institutions ou professionnels eux-mêmes à en parler ?

Il aura fallu, fin 1994 - début 1995, qu'en trois mois, deux drames affectent profondément les milieux du Travail Social, la mort d'une jeune éducatrice stagiaire, puis quelques mois plus tard une assistante sociale et une technicienne de la Caisse d'Allocations Familiales, grièvement blessées par balles lors d'une permanence, pour qu'un sociologue, Jean-Noël CHOPART, interpelle dans une tribune libre des ASH (Actualités Sociales Hebdomadaires), le silence des institutions et des pouvoirs publics. Sa réaction et ses propos avaient suscité alors débats et réflexions dans la profession.

De son côté, l'ANAS avait réagi et consacré lors de son cinquantième congrès un atelier sur le thème de la violence dans le Travail Social.

Lors de ce congrès, plusieurs assistantes sociales présentes prirent la parole pour parler de violences commises à leur encontre, pour certaines plusieurs années auparavant. Elles le faisaient avec réticence, souvent empreintes de culpabilité, avec le sentiment d'avoir été victimes parce qu'elles n'étaient pas à la hauteur professionnellement, sentiment accru par l'absence de soutien de leurs collègues ou de leur employeur.

Cela décida l'ANAS à prendre cette question à « bras le corps », à la fois pour aider les collègues concernés à sortir du silence, pour dénoncer ouvertement ces actes que nous refusons de considérer comme des risques inhérents au métier, pour prendre le temps de parler de la violence et proposer des réponses en tant que professionnels.

Plusieurs sections d'adhérents dont celle de la Loire, ont consacré du temps à réfléchir sur cette question avec l'aide d'un procureur et d'un psychiatre. La section Loire-Atlantique a interpellé les services employeurs du département (cf. annexe 1).

La section Île de France a, quant à elle, décidé de consacrer une journée d'études, le 2 avril 1996 (cf. programme annexe 2), à essayer de « décoder » cette violence et à rechercher avec plusieurs partenaires (employeurs, syndicats, organismes de formation, pouvoirs publics, médias) comment y répondre. Cette journée, suivie par une centaine de travailleurs sociaux, a été suivie par quelques autres, dans le département de l'Hérault, par exemple.

Enfin, un atelier du dernier congrès de l'ANAS qui s'est tenu à Metz sur le thème des Droits de l'Homme a permis, avec un procureur et un avocat de clarifier les recours juridiques possibles et l'incidence professionnelle du fait de porter plainte.

Parallèlement à ces initiatives, le Conseil Supérieur du Travail Social et la CFDT-Santé Sociaux se sont emparés du problème. « Des récents travaux du Conseil Supérieur en Travail Social qui donne son avis au Ministère des Affaires sociales sur tout ce qui concerne le travail social, il ressort la nécessité d'aborder de façon plus explicite et efficace la question des violences subies par les travailleurs sociaux. Les résultats de l'enquête nationale Conditions de travail 1991 et TOTTO 1993 (enquête sur les Techniques et l'Organisation du Travail auprès des travailleurs occupés) mettent en évidence, entre autres, que **53 % des travailleurs sociaux déclarent se trouver dans des situations de tension dans les rapports avec le public (contre seulement 38 % chez les professions intermédiaires en contact avec le public, 22 % dans l'ensemble de la population salariée).** » ¹

Le Ministère du Travail et des Affaires Sociales a donc lancé un appel à projet visant à soutenir la mise en œuvre d'actions centrées sur l'organisation et les conditions de travail dans les établissements sociaux et médico-sociaux et plus particulièrement ceux concernés par des problèmes de violence. Rappelons que le secteur social emploie plus de 650.000 personnes pour l'ensemble des secteurs public et privé.

Cet appel à projets concernait tous les établissements sociaux et médico-sociaux du secteur privé. Nous en rendons compte dans la dernière partie de notre document.

Le document présent se veut l'écho de ces différentes réflexions : il ne prétend ni à l'exhaustivité, ni être une réponse en tant que telle. Son objectif est plus modestement d'être un outil de réflexion et de travail pour ceux qui sont directement ou indirectement concernés par ces questions. S'il est impossible statistiquement d'affirmer que les actes de violences sont plus fréquents que par le passé, force est de constater que les témoignages de plus en plus nombreux arrivés à l'ANAS, prouvent que les passages à l'acte dépassent souvent les me-

1. Appel à projets, Ministère du Travail et des Affaires sociales, direction des relations du travail, p. 10.

naces verbales, qu'aucun secteur professionnel n'est épargné (Assistants Sociaux de secteur ou spécialisés, Éducateurs de rue, Délégués à la tutelle, Conseillères en économie sociale et familiale...) qu'ils ont lieu non seulement lors de visites à domicile, mais aussi lors de permanences au sein des services, tant en province qu'à Paris ou en région parisienne.

S'il y a lieu, et nous le faisons dans ce document, **d'interroger les insuffisances en matière de formation et de sécurité dans les services, il est nécessaire, nous semble-t-il, d'analyser en quoi les conditions d'accueil des usagers ou encore les injonctions paradoxales, faites aux travailleurs sociaux, sont aussi génératrices de violence. Il est important de considérer la violence comme révélatrice d'autres facteurs qui affectent le Travail Social aujourd'hui : manque de moyens, d'orientations claires, sentiments de stress et d'épuisement professionnel² face aux conditions de travail, aux problèmes de la précarité et de l'exclusion.**

Le silence est pour nous une forme de violence. Sans vouloir tomber dans une sorte de psychose ou surévaluer les risques encourus, il ne faut pas non plus sous estimer la gravité des faits, ni l'impact produit sur les professionnels du Travail social dont certains disent haut et fort aujourd'hui « ne plus vouloir travailler la peur au ventre » (cf. annexe 3).

Ce document se compose de deux parties :

La première s'appuie sur des éclairages théoriques et des analyses professionnelles. Sans « diaboliser » l'utilisateur et voir en chacun un agresseur potentiel, on peut s'interroger sur le passage à l'acte. Quel sens lui donner ? Existe-t-il des signes annonciateurs préalables ?

Même s'il est établi qu'en matière de violence, le risque zéro n'existe pas, l'existence de signes annonciateurs rend possible la mise en place d'une action de prévention. C'est le but essentiel de notre approche psychologique conçue pour aider les travailleurs sociaux dans leur travail de tous les jours.

Avant de développer cette partie, **nous définirons la violence et nous la situons dans l'Histoire**, ceci dans le but de relativiser son importance.

Les approches psychologiques et sociologiques tentent d'expliquer la violence individuelle que nous avons distinguée de **l'agressivité**, de **l'agression** et du **conflit**, et la **violence induite par la société**. Ces éclairages, rapides, nous ont semblé nécessaires pour expliquer ce phénomène, le comprendre et ainsi proposer des solutions. Le secteur du Travail Social n'est pas, nous l'avons déjà écrit, le seul secteur concerné mais il existe peut-être des explications spécifiques de par la nature de ses fonctions.

La deuxième partie propose des réponses, des pistes de prévention, des attitudes à adopter face à la violence et des démarches à effectuer après y avoir été confronté.

La prévention de la violence passe-t-elle par une formation adaptée ? Par la multiplication de mesures de sécurité ? Par une sensibilisation des employeurs,

2. Cf. « *Le travail social en question* », enquête menée par la CFDT Intercos, actuellement en cours de dépouillement.

des médias et du pouvoir politique ? Par une réflexion sur l'accueil du public et sur l'organisation du service ? Par une information du public ?

Ce document a été réalisé par des adhérents³ de l'ANAS s'appuyant sur des réflexions émanant de journées d'étude ou sur leur propre recherche sur ce sujet : qu'ils en soient ici remerciés, et que le débat entamé à l'ANAS se poursuive en partenariat avec tous ceux qui défendent l'idée que la violence n'est pas inéluctable et qu'elle est inacceptable, y compris en Travail Social.

3. Claire BERNARD, Consultante, Docteur en Histoire sociale et économique.

Denise CASSEGRAIN a retranscrit les actes de la journée d'études du 2 avril 1996.

Christine GARCETTE, Formatrice en Travail Social et Présidente nationale de l'ANAS.

Audrey LEDEUIL, Étudiante en 3^e année.

Caroline OLLIVIER, Étudiante en 3^e année.
