

Table des matières

Introduction	5
1. Prise de température	7
1.1 La violence dans les services publics	7
1.2 La violence dans le travail social en Suisse	7
1.3 Et dans le canton du Jura ?	9
2. Problématique	11
3. Concepts théoriques	12
3.1 La relation d'aide	12
3.1.1 La relation d'aide contrainte	13
3.1.2 Le contexte de la relation d'aide en travail social	14
3.2 L'évolution de l'aide sociale et la relation à l'argent	16
3.3 La violence	19
3.3.1 Les différents types de violence	20
3.3.2 La violence en droit pénal	21
3.4 Les conséquences de la violence	24
3.4.1 Le sentiment de sécurité	25
3.4.2 Le stress professionnel	26
3.5 Le soutien social, une ressource pour surmonter un acte violent	30
3.6 La prévention	31
4. Méthodologie	34
4.1 Les hypothèses de recherche	34
4.2 Critères de l'échantillon de recherche	35
4.3 Collecte de données	35
4.4 Analyse des données	36
5. Analyse des entretiens	37
5.1 Introduction	37
5.2 Présentation des différents contextes professionnels	38
5.2.1 Les Services Sociaux du Canton du Jura	38
5.3 La définition de la violence selon les assistants sociaux	39
5.4 La violence dans les services d'aide contrainte	39
5.4.1 La violence verbale	39
5.4.2 La violence physique	41
5.4.3 Les attitudes d'irrespect	41
5.5 Le ressenti des AS suite à des situations violentes	43

5.6 Les différentes formes de soutien suite à une situation violente.....	45
5.7 La prévention dans les institutions	48
5.7.1 La prévention primaire.....	48
5.7.2 La prévention secondaire	49
5.7.3 La prévention tertiaire	50
5.8 Pourquoi la violence persiste-t-elle ?	52
5.9 La réception.....	57
6. Synthèse de l'analyse	58
7. Pistes d'actions professionnelles	65
8. Bilan personnel.....	66
9. Conclusion	68
10. Bibliographie	70
11. Annexes	73
11.1 Annexe A - Grille d'entretien.....	73
11.2 Annexe B - Grille d'analyse.....	78

Introduction

La violence est un thème d'actualité qui apparaît quotidiennement dans les médias. On entend chaque jour parler de guerres, d'attentats, de règlements de compte et de crimes qui se déroulent partout dans le monde. Selon certaines études, la violence est également présente dans les services sociaux.

« Le 4 mars à 16h20. C'était un après-midi étrangement calme. Chacun était dans son bureau à faire ses petites affaires, moi je partageais le bureau avec mon collègue Denis¹. Denis, c'est quelque chose pour un assistant social. Un super bon type quoi, j'entends. On était les deux là, et puis on faisait notre travail. Moi je venais de me... Alors il y a des détails, hein. Je venais d'aller me couper une tranche de gâteau aux cerises que je dégustais tout en tapant un rapport de protection de l'enfance, je me souviens bien. Tout à coup, on a entendu hurler, et puis tirer. »²

Le 4 mars 2015, au service social de Tavannes (BE), un jeune homme armé de son fusil a tiré dans les corridors de l'office. Il a ensuite menacé des employés avec cette même arme et a finalement été appréhendé par la police, sans faire de blessés.³ Dans le cadre des démarches entreprises pour l'élaboration de mon mémoire, j'ai eu l'occasion de m'entretenir avec un assistant social présent au moment de l'agression.

Cet événement m'a interpellée. Lors d'une discussion sur le sujet avec une amie, cette dernière a fait un constat : « Tu vas faire un métier dangereux. »

Ce n'est pas vraiment la représentation que j'avais du métier d'assistant social. Cette conclusion m'a amenée à me poser beaucoup de questions et c'est en partie pour cette raison que j'ai décidé d'aborder le thème de la violence dans les services sociaux pour mon travail de Bachelor.

Celui-ci s'articule autour de la question de départ suivante :

La violence est-elle une réalité dans les services d'aide contrainte en travail social dans le canton du Jura ? Quelles en sont les raisons ? Augmente-t-elle le stress dans la profession d'assistant social ?

Pour ce travail, je souhaite faire en quelque sorte une prise de température de la violence dans les services d'aide contrainte du canton du Jura.

En première partie, j'expose le résultat de mes recherches initiales en commençant par la violence dans les services publics en général. Ensuite, j'observe plus précisément la violence dans le travail social en Suisse. Pour finir, je m'intéresse à la situation dans les services publics du canton du Jura. Cette première approche sert à justifier le choix de mon thème ainsi qu'à poser la problématique.

Celle-ci est abordée en deuxième partie.

¹ Prénom d'emprunt

² Témoignage d'un assistant social présent sur le lieu de l'agression, au service social de Tavannes (BE).

³ Site internet de la Radio et Télévision Suisse, <http://www.rts.ch/info/regions/berne/6686248-hausse-des-agressions-au-service-social-de-tavannes.html>, consulté le 02.01.16

Dans la troisième partie, j'éclaircis certains aspects théoriques tels que : la relation d'aide, l'évolution de l'aide sociale et la relation à l'argent, la violence et ses conséquences, le soutien des collègues et de la hiérarchie, le stress professionnel ainsi que la prévention.

Je traite la méthodologie en quatrième partie. J'explique mes hypothèses de recherche ainsi que les démarches entreprises pour la collecte de données sur le terrain.

L'analyse des données constitue la cinquième partie de mon travail. J'explique d'abord les éléments récoltés durant les entretiens de recherche, puis je les mets en lien avec la partie théorique. La synthèse me permet pour finir de vérifier ou non mes hypothèses de recherche.

1. Prise de température

1.1 La violence dans les services publics

Dans le monde du travail, les personnes en contact avec le public peuvent être sujettes aux agressions de la clientèle ou des usagers⁴. Les secteurs professionnels les plus touchés historiquement étaient les représentants de l'ordre (policiers, justice,...) et les détenteurs de valeurs (bijoutiers, banquiers,...). Depuis peu, de nouveaux secteurs sont touchés, tels que le secteur commercial, les services sociaux et les autres services publics.

Suite à une agression mortelle dans le domaine du contrôle de la législation agricole en 2004, les médecins du travail de la Mutualité Sociale Agricole (MSA) ont réalisé une étude en France afin de savoir quels métiers étaient le plus souvent victimes d'agressions et de violence. Pour ce faire, ils ont réalisé un questionnaire et l'ont distribué à des employés qui occupaient des postes jugés « à risque d'agression avec le public ».

Le questionnaire, distribué par courrier postal ou lors d'examens médicaux par les médecins du travail, a été remis à 5558 employés. Suite à un taux de retour de 60,7%, chiffre largement supérieur à la moyenne qui est habituellement de 30%, dix secteurs ont été classés selon leur risque d'agression. Les trois les plus exposés sont les suivants :

1. Le service des tutelles ;
2. Contrôleur et conseiller/inspecteur (dans diverses professions) ;
3. Service social/assistant social.

D'après ces résultats, on peut donc constater que les assistants sociaux sont dans le haut du classement en ce qui concerne les agressions professionnelles.

1.2 La violence dans le travail social en Suisse⁵

Selon la statistique policière⁶, la violence reste à un niveau relativement faible en Suisse et a diminué ces dernières années. Le nombre total d'infractions de violence a baissé d'à peine 1% entre 2010 et 2014 et il est passé de 45'583 à 42'396 cas entre 2013 et 2014. Le nombre de violences ou menaces contre fonctionnaire a également diminué entre 2013 et 2014.

Pourtant, la violence est bel et bien présente dans le domaine du travail social. Elle n'est pas simplement le résultat d'une diminution du sentiment de sécurité en Suisse.

Selon une recherche menée par la Haute École fribourgeoise de travail social⁷, les travailleurs sociaux peuvent être confrontés à deux types de violence :

⁴ C. BERNARD et al. « Agression du personnel en contact avec le public : de l'agression vécue à la prévention », Santé Publique, 2008/hs (Vol.20), p.137-147

⁵ Site internet du Canton de Fribourg : <http://www.fr.ch>, *Prévention et sécurité en matière de violence dans les services sociaux*, http://www.fr.ch/sasoc/fr/pub/action_sociale/prevention_violence.htm, consulté le 02.01.16

⁶ Statistique policière de la criminalité (SPC), rapport annuel 2014, Office fédéral de la statistique, Neuchâtel, 2015

⁷ Y. SALLIN et J.-C. SIMONET, « La violence dans le territoire du travail social », *Représentations et traitement de la violence dans le travail social : Les réponses données par des travailleurs sociaux fribourgeois*, Rapport final de recherche, 2002

- La violence dont ils sont témoins (violence contre les enfants, violence conjugale, tentatives de suicide, bagarres entre jeunes, etc.) ;
- La violence dont ils sont victimes (agression de la part d'un bénéficiaire dans un service social).

L'étude montre qu'il faut différencier ces deux types de violence. En effet, il paraît que lorsqu'ils ne sont pas directement impliqués, les travailleurs sociaux parviennent à mobiliser leurs ressources avec davantage de facilité.

Les violences les plus problématiques sont celles dont les travailleurs sociaux sont victimes, puisqu'ils sont personnellement touchés. Pour ce travail, mes recherches sont centrées sur ce type de violence.

La violence la plus fréquente dans le travail social est la violence verbale : il s'agit d'une violence dite « invisible » à laquelle les assistants sociaux s'adaptent plus facilement. Les agressions physiques viennent en second plan.

Les travailleurs sociaux sont régulièrement touchés par la violence. Les différents témoignages récoltés durant la recherche de l'école de Fribourg font état d'agressions physiques, de menaces de mort au moyen d'armes, de séquestrations, de harcèlements téléphoniques, etc.

Dans le cadre de cette recherche, une trentaine de travailleurs sociaux ont été interrogés : des éducateurs spécialisés, des assistants sociaux et des animateurs socioculturels travaillant dans cinq institutions différentes. Parmi ces professionnels, toutes les huit semaines en moyenne un travailleur social est victime d'une agression physique⁸. Pour ma part, mes recherches ne concernent que les assistants sociaux.

Les situations d'agression posent problème pour deux raisons différentes : d'une part, car les travailleurs sociaux sont atteints dans leur intégrité physique et personnelle et d'autre part, car ces agressions paralysent l'action sociale.

En effet, suite à une agression de la part d'un bénéficiaire, il s'est avéré impossible pour les travailleurs sociaux interrogés de maintenir une relation professionnelle. Ils ont dit se sentir incompetents, douter de leurs capacités et de leurs compétences ainsi que de la valeur de leur action.

Il est possible d'anticiper et d'éviter les actes violents grâce à certaines précautions prises au niveau architectural et technique, comme par exemple : bénéficier d'un espace d'accueil, être muni d'un système d'alarme, de portes automatiques, etc. De nombreux services sociaux possèdent déjà ces moyens de prévention qui permettent également de rassurer les professionnels.

Cependant, les services sociaux, au vu de leur mission, ne peuvent pas non plus se barricader. En effet, il est déjà difficile pour une personne de faire le pas et d'aller demander de l'aide dans un service social. Mais si en plus de cela, en pénétrant dans les bureaux, le bénéficiaire traverse une porte de sécurité, se rend compte qu'il est filmé par des caméras de surveillance, puis se voit confronté à une vitre blindée au guichet d'accueil, il est probable que cela mette la personne mal

⁸ Y. SALLIN et J.-C. SIMONET, « La violence dans le territoire du travail social », *Représentations et traitement de la violence dans le travail social : Les réponses données par des travailleurs sociaux fribourgeois*, Rapport final de recherche, 2002, p.128

à l'aise. De plus, cela met une « étiquette » de personnes violentes sur les bénéficiaires d'un service social.

Cependant, d'après les professionnels interrogés par l'équipe de recherche de la Haute École fribourgeoise de travail social, ce ne sont pas les moyens techniques qui manquent ou posent problème, mais le manque de cohésion entre les professionnels face au phénomène de la violence. Ils estiment que cela pourrait être un facteur de prévention. Les travailleurs sociaux attendent que, en cas d'agression par un bénéficiaire, leur hiérarchie et leurs pairs leur fassent part d'un appui inconditionnel. Ils souhaitent également une véritable politique institutionnelle en matière de sécurité et de prévention face à la violence ; ils aimeraient que des dispositions soient prévues afin d'éviter la survenue d'actes violents.

Suite à cela, les Cantons de Genève et de Fribourg ont chacun mis sur pied un concept de prévention et de sécurité en matière de violence. Ces concepts permettent de répertorier des recommandations afin d'éviter la survenue d'actes violents dans les services sociaux, ou de les gérer lorsqu'ils éclatent.

Dans le canton de Genève, c'est une plaquette d'informations qui a été créée en 2002. Elle propose des moyens d'action pour anticiper et gérer la violence, des mesures pour aider à rétablir la relation entre le professionnel et le bénéficiaire après la survenue d'un acte de violence, ainsi que des recommandations pour la régulation suite à un incident violent. Cette plaquette comprend également des adresses utiles en cas d'incident, un système de repérage des situations violentes ainsi que des éléments techniques pour la communication non violente.

Dans le canton de Fribourg, une trentaine de services sociaux ont collaboré afin d'établir un document intitulé « Prévention et sécurité en matière de violence dans les services sociaux », également créé en 2002. Il comprend une cinquantaine de recommandations de prévention, ainsi qu'une procédure précise d'intervention en cas de situation violente. Le canton de Fribourg bénéficie également d'une procédure d'intervention uniformisée en collaboration avec la Police cantonale et l'Office des juges d'instruction.

Il est également important de spécifier qu'il existe un article dans la Loi sur les personnes du Canton de Fribourg (article 127 LPers Fribourg) : celui-ci vise d'une part à protéger les membres du personnel de l'État contre les menaces ou les attaques injustifiées pour des motifs liés à l'exercice de leur fonction et d'autre part à assurer sur requête une assistance juridique pour les membres du personnel de l'État. Cet article intervient lorsque ceux-ci ont été agressés ou menacés et que cela nécessite d'intenter une action en justice, ou lorsqu'un membre du personnel de l'État fait l'objet d'une plainte ou d'une dénonciation concernant des infractions qui auraient été commises dans l'exercice de ses fonctions.

1.3 Et dans le canton du Jura ?

Dans le canton du Jura, il n'existe pas de document de prévention en matière de violence dans les services sociaux, tel que dans les cantons de Genève et Fribourg.

J'ai eu l'occasion d'échanger sur le thème de la violence dans les services impliquant un contact avec des clients ou des bénéficiaires avec une avocate exerçant sa profession dans la ville de Porrentruy.

Elle m'a confié recevoir parfois des menaces et devoir régulièrement faire face à des personnes qui, sous le coup de l'énervement, se montrent agressives et menacent de lever la main sur elle. Il est arrivé plusieurs fois qu'elle doive menacer ces individus d'appeler la police s'ils ne quittent pas immédiatement ses locaux. D'après elle, les violences verbales sont également régulières sur son lieu de travail.

2. Problématique

Comme nous avons pu le constater dans le chapitre précédent, la violence est bel et bien présente dans le domaine du travail social.

En France, le service des tutelles ainsi que le service social font partie des trois domaines professionnels pour lesquels le risque d'agression est le plus élevé.

Les différents témoignages ainsi que la recherche menée dans le canton de Fribourg par la Haute École fribourgeoise de travail social démontrent que la violence est également présente dans les services sociaux de notre pays.

Dans le canton du Jura, ma discussion avec une avocate me laisse penser que la violence est également d'actualité.

Cependant, aucune étude n'a été menée spécifiquement dans le domaine du travail social.

Alors qu'en est-il de la violence dans les services sociaux du canton du Jura ? Est-ce une réalité ? Les assistants sociaux se sentent-ils en sécurité ? Doivent-ils régulièrement faire face à des actes violents ? De quels types de violence s'agit-il ? Quelles en sont les conséquences ?

Ce sont ces différents questionnements qui ont motivé ma réflexion et nourri mes recherches.

Dans le chapitre suivant, plusieurs notions importantes pour la compréhension de ce thème seront approfondies, il s'agit de :

- Les différents types de relation d'aide ;
- L'évolution de l'aide sociale et la relation à l'argent ;
- La violence ;
- Le sentiment de sécurité ;
- Le stress professionnel ;
- Le soutien social ;
- La prévention.

3. Concepts théoriques

3.1 La relation d'aide

En premier lieu et pour la bonne compréhension de mon travail, il me semble judicieux de définir précisément le contexte de la relation entre un travailleur social et un bénéficiaire. En effet, un suivi social implique une relation d'ordre professionnel entre un assistant social et une tierce personne (un bénéficiaire de l'aide sociale, par exemple). J'ai choisi de définir cette relation par le biais de la définition de Carl Rogers (1989), un psychologue américain. Ce concept est appelé la relation d'aide⁹.

C'est une relation thérapeutique qui se développe au cours d'un entretien. Elle peut s'appliquer à un grand nombre de situations, telles que : infirmier/patient, aide-soignant/patient, psychologue/patient, travailleur social/bénéficiaire, ainsi qu'à toute personne en situation d'apprentissage. Dans la relation d'aide entre un travailleur social et un bénéficiaire, le premier a pour but de permettre au bénéficiaire de développer des ressources afin d'acquérir une certaine autonomie et de ne plus être au bénéfice de l'aide. L'aidant est donc tourné vers l'autre, vers sa souffrance et son vécu. Il s'agit pour lui de comprendre le vécu du bénéficiaire ainsi que sa manière d'appréhender la situation, afin de pouvoir identifier les ressources dont il dispose pour résoudre ses problèmes. L'aidant apporte un soutien à une tierce personne qui traverse une épreuve. C'est donc une relation dans laquelle : *« l'un au moins des deux protagonistes cherche à favoriser chez l'autre la croissance, le développement, la maturité, un meilleur fonctionnement et une plus grande capacité d'affronter la vie »*¹⁰.

Margot Phaneuf (2002) identifie sept concepts dans la relation d'aide¹¹:

- La présence ;
- L'écoute ;
- L'acceptation ;
- Le respect chaleureux ;
- L'empathie ;
- L'authenticité ;
- La congruence.

1. La présence :

Il peut s'agir de la présence physique, ou de la capacité psychologique d'être là, avec la personne. L'aidant met à disposition de son patient ses richesses intérieures. Ainsi, uniquement par sa qualité d'être et donc sans forcément parler, il suscite sécurité, calme et espoir.

2. L'écoute :

L'écoute est synonyme de disponibilité intérieure. Cela signifie que l'aidant est prêt à accueillir ce que son patient lui dit. On parle alors d'écoute active ; cela peut être la parole (petits mots d'encouragement, acquiescements, etc.) comme le silence. Il ne s'agit pas ici de silence froid ou vide, mais de silence chaleureux, qui laisse entendre la bienveillance et le désir d'écouter, le but étant de montrer au patient qu'on lui laisse un espace de vie qui lui permet de s'exprimer.

⁹ C. ROGERS, « La relation d'aide et la psychothérapie », 7^e édition, Paris, Les éditions ESF, 1989

¹⁰ C. ROGERS, « Le développement de la personne », Paris, Bordas, 1968, p.29

¹¹ M. PHANEUF, « Communication, entretien, relation d'aide et validation », Chenelière éducation, 2002

3. L'acceptation :

L'acceptation montre au patient que l'aidant le reconnaît dans toute sa dignité, en faisant abstraction de son aspect physique, de ses valeurs, de son caractère et que malgré tout il s'occupera de lui de manière chaleureuse. Il s'agit, dans un premier temps, pour l'aidant de s'ouvrir à l'autre et à sa manière d'être.

4. Le respect chaleureux :

Le respect chaleureux s'inscrit dans la continuité de l'acceptation : l'aidant doit percevoir l'autre comme un être unique et libre. Il s'agit également d'avoir envers lui de l'estime, de la politesse, et de lui montrer une considération réelle pour ce qu'il est. L'aidant doit respecter les décisions de son patient.

5. L'empathie :

Il s'agit pour l'aidant de saisir la difficulté de l'aidé en se mettant à sa place, comme s'il pénétrait dans son univers, afin d'identifier ce qu'il vit. C'est un profond sentiment de compréhension. Ainsi, l'aidant pourra apporter à son patient le réconfort dont il a besoin. Cependant, il ne s'agit pas pour l'aidant de vivre en lui-même les émotions de l'aidé.

6. L'authenticité :

L'aidant doit rester authentique, c'est-à-dire qu'il doit être lui-même, dans sa spontanéité, son ouverture et sa transparence. Il s'agit donc de ne pas être artificiel. L'authenticité est la base d'une relation simple et de confiance. Elle est donc essentielle dans la relation d'aide.

7. La congruence :

La congruence est une notion qui se rapproche de l'authenticité. Pour l'aidant, il s'agit d'être adéquat entre ce qu'il ressent, ce qu'il pense, ce qu'il dit et ce qu'il fait. C'est une adéquation et une harmonie entre les émotions, les pensées et les actions.

3.1.1 La relation d'aide contrainte¹²

Pour mes recherches dans le cadre de ce travail, j'ai choisi de m'intéresser à une population précise : les personnes suivies dans des institutions d'aide contrainte.

En effet, dans certains services sociaux, lorsque les personnes arrivent, elles expriment une demande d'aide. C'est-à-dire qu'elles se présentent d'elles-mêmes dans l'institution et font part à l'assistant social d'un problème dont elles ont conscience et pour lequel elles veulent trouver une solution. Dans ce type de suivi, lorsqu'un individu n'est pas satisfait des réponses données par son assistant social, il peut en principe mettre un terme à la relation et tout simplement quitter le service. Au vu de cette possibilité, j'ai choisi de ne pas inclure ce type de suivi dans mes recherches.

Dans d'autres institutions, on parle d'aide contrainte. La demande n'émane alors pas de la personne elle-même, mais d'une tierce personne, physique ou morale, absente à l'entretien. Il peut s'agir :

- d'un juge (questions de divorce, d'autorité parentale, de droit de garde, etc.) ;
- d'un autre assistant social ;
- d'une institution telle que l'Autorité de Protection de l'Enfant et de l'Adulte (concernant les mesures de curatelle) ;

¹² G. HARDY, « S'il te plaît ne m'aide pas ! l'aide sous injonction administrative ou judiciaire », Ramonville Saint-Agne, Paris, Éditions Erès et édition Jeunesse et droit, 2001

- de la société (ex : Lorsqu'une personne est en fin de droits de chômage et qu'elle a peu de fortune, elle se voit obligée de demander l'aide sociale. La contrainte est ici liée au fait que pour obtenir l'argent nécessaire à la survie, il n'y a que cette démarche possible.) ;
- etc.

Ces personnes sont généralement dotées d'un certain pouvoir légal, administratif ou moral, et peuvent donc exiger de l'utilisateur qu'il aille consulter un professionnel. Elles ont la capacité de gratifier (par exemple, dans le domaine de l'aide sociale : attribuer à l'utilisateur le supplément d'intégration) ou de punir (supprimer le supplément d'intégration, retrait du droit de garde, etc.)

L'aide contrainte est donc un système à trois acteurs :

- Le mandant ;
- Le mandaté ;
- L'objet du mandat.

Guy Hardy (2001), un assistant social d'origine belge, a développé ce concept dans son ouvrage « S'il te plaît, ne m'aide pas ! » de la manière suivante :

La personne physique ou morale qui exige que l'utilisateur consulte un assistant social ou autre, a donc décelé un problème dans la « manière de faire » dans la vie de ce dernier. Par conséquent :

La personne physique ou morale veut que le citoyen change¹³.

Cependant, il arrive souvent que l'individu ne soit pas en accord avec ce problème. Il se peut que ce dernier ne voie pas ce problème comme un problème. Or, pour changer quelque chose dans sa propre vie, il est nécessaire de le vouloir soi-même. En soi :

La personne physique ou morale veut que le citoyen veuille changer¹⁴.

En systémique, nous appelons ceci une injonction paradoxale ; il est donc impossible d'y répondre. Cette dernière est d'autant plus complexifiée, car la personne physique ou morale exige que l'utilisateur soit aidé par un professionnel, pour un problème qu'il n'a pas selon lui. L'utilisateur se retrouve donc au cœur d'un piège :

Je veux que tu veuilles changer et pour cela, je veux que tu veuilles l'aide d'un travailleur médico-social pour un problème que je dis que tu as, mais que tu ne reconnais peut-être pas !¹⁵

Avec ces citations, Guy Hardy met en lumière les paradoxes ainsi que toute la complexité qu'implique la relation d'aide contrainte.

3.1.2 Le contexte de la relation d'aide en travail social¹⁶

Selon Guy Bajoit (2005), il y a un aspect dans la relation d'aide en travail social qui n'est pas négligeable : il s'agit du contexte. D'après lui, cinq grandes tendances existent depuis quelques années et la rencontre de celles-ci est en partie la cause de la problématique de la violence dans le travail social.

¹³ G. HARDY, « S'il te plaît ne m'aide pas ! l'aide sous injonction administrative ou judiciaire », Ramonville Saint-Agne, Paris, Éditions Erès et édition Jeunesse et droit, 2001

¹⁴ Ibid

¹⁵ Ibid

¹⁶ G. BAJOIT, Pensées plurielles, « La place de la violence dans le travail social », édition De Boeck Supérieur, 2005/2 (n°10), p.119 à 135

- Les États néo-libéraux pratiquent une politique d'austérité budgétaire.

La mondialisation a rendu la concurrence très rude et les entreprises sont obligées de réduire leurs coûts pour survivre. Pour les y aider, les États appliquent une politique néo-libérale, c'est-à-dire qu'ils revoient les impôts et les coûts salariaux à la baisse. Ceci implique qu'ils réduisent les dépenses dans tous les domaines : éducation, santé, aide sociale, services publics.

- La distribution de la richesse est beaucoup plus inégalitaire que jadis.

La progression de la technologie et les crises économiques des trente dernières années ont contribué à la croissance des inégalités sociales. En effet, l'exclusion, le chômage et la désaffiliation sociale augmentent depuis 25 ans.

- Un appel à la consommation déferle sur nos sociétés.

Nous vivons actuellement dans une société de consommation. La concurrence et les innovations technologiques font que l'industrie est sans cesse en train de renouveler les produits de consommation.

- La légitimité des droits de l'individu a fait des progrès considérables dans les mentalités depuis une vingtaine d'années.

L'autonomie, l'indépendance et la réalisation personnelle sont devenus les mots d'ordre de notre société. Les individus se sentent en droit de réclamer des institutions sociales les moyens d'être sujets et acteurs de leur vie. Cette tendance concerne en particulier les jeunes, qui souhaitent rompre avec la dépendance envers leurs parents et disposer de leur propre revenu.

- La conception de la politique sociale de l'État est en train de changer.

Il s'agit d'une politique qui veut promouvoir la dignité des individus. Pour ce faire, l'activation, la responsabilisation et l'autonomisation des bénéficiaires sont mises en avant. L'argument principal est que la protection et l'assistance sont des principes contraires à cette dignité et n'exigent pas de la part des bénéficiaires un effort pour sortir de leur situation et favorisent donc la dépendance. La nouvelle politique voudrait que l'État exige de ceux-ci un engagement civique.

Les travailleurs sociaux sont pris entre deux tendances : d'un côté, le nombre croissant d'exclus qui demandent à participer à la consommation et de l'autre l'État qui diminue les ressources en limitant les dépenses dans tous les domaines.

3.2 L'évolution de l'aide sociale et la relation à l'argent

La relation entre un assistant social et un bénéficiaire maintenant définie et inscrite dans un certain contexte, il me semble important de mettre en lumière l'évolution du travail social dans un service d'aide sociale. Cette évolution démontrera les changements considérables au fil de l'histoire et permettra de comprendre pourquoi il pourrait y avoir de la violence dans un tel service.

En plus de cela, je ferai un parallèle avec le rôle de l'argent et son importance dans la société d'aujourd'hui.

Le travail social a beaucoup évolué au cours des deux derniers siècles. L'assistance aux pauvres apparaît dès le XVI^e siècle et elle est peu à peu remplacée par l'assistance publique, qui fait son apparition au début des années 1800. Il s'agit alors d'aides privées fournies par des œuvres caritatives comme par exemple la Croix-Rouge, qui a été fondée en 1866¹⁷.

Au XIX^e siècle, les Cantons suisses commencent à harmoniser leurs pratiques en édictant des lois sociales. Mais la nature reste la même : les personnes dans le besoin dépendent autant de la bienfaisance privée que des aides fournies par les communes d'origine. À cette époque, le financement de l'assistance publique est basé sur des dons et non pas sur les impôts. De plus, l'aide se limite aux pauvres qui font partie de la communauté et qui ne sont pas responsables de leur pauvreté. Pour ceux qui ne rentrent pas dans ces « cases », comme l'explique Éliane Bouyssière-Catusse (2011) : « Ils ont la voisine qui donne. On ne les voyait pas.¹⁸ »

La Conférence des institutions d'assistance aux pauvres est instaurée en 1905. On parle aujourd'hui de la CSIAS : Conférence suisse des institutions d'action sociale. Il s'agit de normes pour le calcul de l'aide sociale, qui servent de référence à la Confédération, aux Cantons et aux Communes.

C'est après la Seconde Guerre mondiale qu'apparaît l'aide sociale au sens moderne. L'aide sociale relève alors, la plupart du temps, de la compétence des communes. Elle est composée d'une instance décisionnelle (autorité sociale) et d'un organe exécutif (service social). L'aide sociale est financée par les impôts communaux et parfois cantonaux.

Aujourd'hui, on parle de « critères d'attribution ». L'aide financière est contractualisée et le demandeur s'engage à réaliser un objectif dans le but d'améliorer sa situation. On est passé du « je te donne si tu as besoin » au « je te donne si tu mérites »¹⁹. Les critères d'action sociale sont de plus en plus cadrés : « Si l'utilisateur a 3 euros de plus que le seuil retenu, tu ne peux plus rien faire !²⁰ » Les critères précèdent donc l'évaluation que peut faire le travailleur social. Ceux-ci sont affinés et de plus en plus restrictifs. De plus, les gens sont « compartimentés » en fonction de leurs besoins, il n'y a plus d'approche globale d'une situation. Le système mis en place ne permet plus aucune souplesse.

En plus de cela, la partie administrative dans le travail social prend de plus en plus de place par rapport à la partie relationnelle. Les assistants sociaux deviennent des « spécialistes de grilles

¹⁷ Site internet de l'histoire de la sécurité sociale :

<http://www.histoiredelasecuritesociale.ch/institutions/organisations-caritatives/#c1022>, consulté le 30.10.16

¹⁸ É. BOUYSSIERE-CATUSSE, « Les travailleurs sociaux et l'argent de la redistribution », édition ERES, « Empan », 2011/2 n°82, p.98

¹⁹ Ibid, p.100

²⁰ Ibid, p.99

d'attribution financière²¹ » et cela ne leur permet plus de prendre en compte la singularité de chaque personne et de chaque situation.

Cette relation à l'argent, cette possibilité d'octroyer une aide ou non, établit incontestablement une relation de pouvoir. Selon Éliane Bouyssière-Catusse (2011), ce pouvoir est en premier lieu celui de l'État (dans le Canton du Jura : via le Service de l'Action Sociale), qui accorde ou non une aide financière. Mais c'est également celui du travailleur social, qui va ou non proposer une aide et l'obtenir ou non. Dans cette relation, le bénéficiaire va alors mettre en place un jeu de séduction dans lequel il « mettra en avant toute sa bonne volonté, ses résolutions, sa gratitude, voire sa soumission, son humiliation ou son agressivité²² ». Selon Ginette Mazière (2011), responsable d'un Centre Communal d'Action Sociale d'une ville moyenne en France « L'attribution d'argent est à l'origine de comportements divers de la part de ceux qui en ont besoin. [...] Si l'aide est mal vécue par ceux qui la perçoivent, car ils se sentent humiliés malgré tous les efforts déployés, nous sommes toujours envahis par des sentiments négatifs face à l'agressivité.²³ »

Bien que la CSIAS édicte des normes de référence pour le calcul de l'aide sociale, le budget d'une personne au bénéfice de l'aide sociale est calculé de façon extrêmement serrée²⁴. Pour pouvoir payer les factures courantes, il est fréquent que les personnes économisent dans d'autres domaines importants, tels que la nourriture. Voici un témoignage pour illustrer ces propos :

« L'aide sociale prend en charge peu de choses, je dois beaucoup me serrer la ceinture. C'est-à-dire avoir presque toujours un frigo vide pour pouvoir payer les factures courantes, j'économise là où je peux. [...] L'argent de l'aide sociale ne suffit tout simplement pas. C'est trop peu pour vivre et trop pour mourir. Personne ne veut véritablement l'admettre, mais il y a chaque mois plusieurs jours où je crève de faim.²⁵ »

La relation à l'argent dans notre société de consommation d'aujourd'hui ne facilite pas les choses. Chaque jour, nous sommes assaillis par la publicité²⁶ : à la télévision, sur internet, au travers des réseaux sociaux ou encore dans la rue. Ces techniques de vente agressives nous confrontent quotidiennement à la tentation de consommer. Cette tendance est accentuée par un mouvement à la mode : la comparaison sociale.

Les réseaux sociaux permettent aux gens de partager et comparer leur vie quotidienne avec un nombre incalculable de personnes. Les nouveaux achats, les vacances dans des destinations paradisiaques, les soirées entre amis au restaurant et bien d'autres choses encore sont mises en avant. Le hic : la vie a un coût.

²¹ É. BOUYSSIERE-CATUSSE, « Les travailleurs sociaux et l'argent de la redistribution », édition ERES, « Empan », 2011/2 n°82, p.100

²² É. BOUYSSIERE-CATUSSE, « Les travailleurs sociaux et l'argent de la redistribution », édition ERES, « Empan », 2011/2 n°82, p.101

²³ Ibid, p.101

²⁴ C. SCHUWEY, C. KNÖPFEL, Caritas Suisse, « Nouveau manuel sur la pauvreté en Suisse », éditions Caritas, Lucerne, 2014, p.123

²⁵ C. SCHUWEY, C. KNÖPFEL, Caritas Suisse, « Nouveau manuel sur la pauvreté en Suisse », éditions Caritas, Lucerne, 2014, p.123

²⁶ J. BRODALA, « Touché par les dettes. Une perspective d'aide durable à la gestion du budget », Pensée plurielle, 2010/3 n°25, p.82

Notre identité et le sens de notre vie semblent de plus en plus liés à cette société de consommation et la définition de la « bonne vie » est édictée par le marketing. Un dicton illustre parfaitement ces propos : « Je consomme, donc je suis.²⁷ »

Ce chapitre démontre que les services dans lesquels une aide financière est octroyée peuvent faire l'objet de violence et ces quelques lignes nous permettent d'en connaître les raisons principales. Mais finalement, qu'est-ce que la violence ? Ce terme est défini au chapitre suivant.

²⁷ J. BRODALA, « Touché par les dettes. Une perspective d'aide durable à la gestion du budget », Pensée plurielle, 2010/3 n°25, p.82

3.3 La violence

La violence est ainsi définie par l'OMS :

« La menace ou l'utilisation intentionnelle de la force physique ou du pouvoir contre soi-même, contre autrui ou contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, un décès, des dommages psychologiques, un mal-développement, ou des privations²⁸ ».

Selon Yves Michaud (1978), un philosophe français, la violence se caractérise de la manière suivante :

« Il y a violence quand, dans une situation d'interaction, un ou plusieurs acteurs agissent de manière directe ou indirecte, massée ou distribuée, en portant atteinte à une ou plusieurs personnes à des degrés variables soit dans leur intégrité physique, soit dans leur intégrité morale, soit dans leurs possessions, soit dans leurs participations symboliques ou culturelles.²⁹ »

Alain Clémence (2002), professeur à la faculté du social et des sciences politiques de Lausanne, estime que la définition de la violence est à géométrie variable³⁰. Il ne s'agit pas que de faits et d'actions, mais en premier lieu de représentations qui varient selon les points de vue des différents acteurs. En effet, un usager qui s'énerve dans un service social et qui profère des menaces sera jugé « violent » par un travailleur social, et pas par un autre. Selon lui, la définition de la violence n'est donc pas explicite, mais résulte d'un jugement de valeur. C'est un écart par rapport aux normes, aux règles qui définissent un comportement « normal ». Il s'agit d'une interprétation de la réalité.

La violence désigne en premier lieu des conflits dans lesquels la brutalité physique est présente. Cependant, le respect de l'intégrité corporelle est également une norme dominante, et cette intégrité s'est étendue du corps à la personnalité. D'après Clémence (2002), on parle alors de « violence verbale ». Cette dernière démontre que des mots, des attitudes et des expressions sont compris dans la violence.

²⁸ ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE – Genève (2002) : Rapport mondial sur les violences et la santé [en ligne], adresse URL :

http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/full_fr.pdf p.5

²⁹ Y. Michaud, La violence. Paris, PUF, Que sais-je, 2251, 5^{ème} édition, 1999, p.9-10.

³⁰ A. CLÉMENCE, Approche psychosociale de la violence dans la vie quotidienne, in *Violence sous contrôle, Violence contre les professionnels de l'action sociale*, Forum de Fribourg, 2002

3.3.1 Les différents types de violence

Le terme de « violence » est très vague, puisque nous savons qu'il existe une multitude de sortes de violence différentes les unes des autres. Lorsque l'on parle de violence envers les enfants, il peut s'agir de violence physique, de violence psychologique, de négligence ou encore de violence sexuelle. Lorsque l'on parle de violence au sein du couple, on peut en outre parler de violence économique. Il est évident que toutes ces formes de violence ne sont pas pertinentes dans le cadre de mon travail. J'ai donc choisi de définir les deux types de violence suivants :

- La violence physique ;
- La violence verbale.

La violence physique

Les violences physiques³¹ sont celles que l'on peut identifier le plus facilement, car il s'agit la plupart du temps de coups et blessures. Ces derniers laissent souvent des traces visibles telles que des hématomes. Cependant, certaines violences comme les tentatives d'étouffement, de noyade ou d'étranglement ne laissent pas forcément de traces visibles.

On parle de violence physique lorsque l'acte engendre une atteinte à l'intégrité physique de la victime.

La violence verbale

Claudine Moïse (2013), professeure de linguistique à l'université d'Avignon, était responsable d'un projet sur la violence verbale en 2007. D'après ses recherches, on distingue trois types de violences verbales³² :

- La violence fulgurante ;
- La violence polémique ;
- La violence détournée.

La violence fulgurante :

On observe fréquemment ce type de violence verbale dans une dispute. Il s'agit d'une montée en tension déclenchée par un conflit dans un certain contexte. On peut identifier des actes de langage ayant pour but d'attaquer personnellement la victime, comme du harcèlement, du mépris, de la provocation, du déni, des insultes ou encore des menaces³³.

La violence polémique :

Il s'agit d'un type de violence verbale qui repose sur des actes de langage indirects et implicites. Elle a pour but de vexer la personne ou le groupe de personnes à qui l'auteur s'adresse. On peut identifier dans la violence polémique de l'ironie ainsi que de la réfutation. Cette forme de violence est souvent décelée dans les domaines de la politique et de l'humour.

La violence détournée :

Ce type de violence est utilisé à des fins de manipulation et de harcèlement. Il s'agit d'interactions ambiguës en apparence coopératives. On y trouve le compliment, la flatterie, l'éloge et l'hyperpolitesse.

³¹ Y. Michaud, La violence. Paris, PUF, Que sais-je, 2251, 5^{ème} édition, 1999

³² B. FRACCHIOLLA, C. MOÏSE, C. ROMAIN. N. AUGER, Violences verbales, *Analyses, enjeux et perspectives*, Presses Universitaires de Rennes, 2013

³³ C. MOÏSE, « Argumentation, confrontation et violence verbale fulgurante », *La revue électronique du groupe ADARR*, 2012, revue électronique. Site internet : <https://aad.revues.org/1242>, consulté le 05.12.16

3.3.2 La violence en droit pénal

Il est évident que la violence d'une personne envers une autre n'est pas sans conséquences. En effet, il en résulte des suites pénales telles que la peine pécuniaire ou la peine privative de liberté. C'est pour cette raison que le droit pénal a sa propre définition de la violence.

Yves Mayaud (2014), professeur de droit pénal et de sciences pénales à l'université de Paris, définit la violence de la manière suivante :

Il s'agit d'actes qui engendrent un contact avec la victime et qui entraînent diverses conséquences sur cette dernière, pouvant aller jusqu'à la mort³⁴. Il est question de contact direct, mais également d'actes indirects, par exemple par le biais d'une arme.

La violence peut aussi résulter d'actes qui ne nécessitent pas de contact physique avec la victime. Il peut s'agir d'actes qui vont choquer cette dernière, ou lui causer un trouble psychologique, comme par exemple frapper une tierce personne pour en impressionner une autre. Il existe également la violence à distance, par exemple sous forme de lettres anonymes, ou encore de persécutions téléphoniques. Une forme de violence relativement nouvelle a vu le jour depuis la naissance des réseaux sociaux, il s'agit du cyberharcèlement. Cette dernière peut avoir des conséquences dramatiques.

En droit suisse³⁵, la violence est déclinée en plusieurs notions selon le Code Pénal. Dans ce dernier, plusieurs types de violence sont identifiés :

- Les lésions corporelles simples ;
- Les lésions corporelles graves ;
- Les voies de fait ;
- Les menaces ;
- La contrainte ;
- L'extorsion et le chantage.

Les lésions corporelles simples :

C'est l'**article 123 CP** qui traite des lésions corporelles simples. Il s'agit de blessures ou de lésions internes telles que : fractures sans complications, contusions, commotions cérébrales, écorchures,... Pour qualifier une blessure de lésion corporelle simple, il faut que cette dernière représente un trouble passager et sans importance.

On parle également de lésion corporelle simple lorsqu'il y a provocation ou aggravation d'un état maladif, ou lorsqu'une personne en retarde la guérison. À nouveau, on peut qualifier cela de lésion corporelle simple si la pathologie demeure bénigne.

Les lésions corporelles graves :

Les lésions corporelles graves sont définies à l'**article 122** du Code Pénal. On parle de lésions corporelles graves dans les cas suivants :

³⁴ R. COUTANCEAU et J. SMITH, *Violences aux personnes, comprendre pour prévenir*, Éditions DUNOD, 2014

³⁵ M. DUPUIS, B. GELLER, G. MONNIER, L. MOREILLON, C. PIGUET, C. BETTEX, D. STOLL, *Petit commentaire, Code Pénal*, Éditions Helbing Lichtenhahn, 2012

- Lorsque la vie de la victime est mise en danger en raison de la nature des blessures infligées. Il peut s'agir par exemple d'une déchirure provoquant une hémorragie interne, peu importe qu'il s'agisse d'un organe vital ou non. Pour parler de lésions corporelles graves, il faut qu'il y ait une forte probabilité que les lésions infligées provoquent le décès de la victime.
- Lorsqu'il y a mutilation du corps, d'un membre ou d'un organe important. Par mutilation, on entend sévère dégradation, atteinte durable et irréversible ou perte définitive du membre ou de l'organe en question.
- Lorsque les blessures entraînent une incapacité de travail, une infirmité ou une maladie mentale permanente. On entend par cela toute diminution ou perte d'une faculté humaine. L'atteinte doit être durable voire permanente.
- Lorsque la victime est défigurée.
- Dans tout autre cas où les blessures impliquent plusieurs mois d'hospitalisation, de longues et graves souffrances ou de nombreux mois d'arrêt de travail.

Les voies de fait :

C'est l'**article 126** du Code Pénal qui traite des voies de fait. Selon la jurisprudence, les voies de fait sont des atteintes physiques qui excèdent ce qui est socialement toléré, mais qui ne causent ni lésions corporelles, ni dommages à la santé, voire même aucune douleur physique. Il s'agit d'atteintes de peu d'importance, passagères et bénignes. Voici quelques exemples de voies de fait :

- Gifle ;
- Coup de poing léger (absence d'hématome ou de marque) ;
- Coup de pied léger (absence d'hématome ou de marque) ;
- Forte bourrade ;
- Arrosage de la victime au moyen d'un liquide ;
- Projection d'objet ;
- Etc.

Les menaces :

L'**article 180** du Code Pénal concerne les menaces, et stipule que l'auteur d'une menace grave peut être puni, sur plainte, d'une peine privative de liberté de trois ans au plus, ou d'une peine pécuniaire.

La loi considère comme une menace tout comportement par lequel l'auteur effraie sa victime. La menace peut être orale ou écrite. Le fait de désassurer une arme, ou encore d'empoigner un couteau sont des exemples de menaces.

La contrainte :

L'**article 181** du Code Pénal traite de la contrainte. On peut parler de contrainte lorsqu'une personne entrave sa victime dans sa liberté d'action, l'oblige à faire, à ne pas faire ou à laisser faire un acte.

Extorsion et chantage :

C'est l'**article 156** du Code Pénal qui traite de l'extorsion et du chantage. Lorsqu'une personne tente d'obtenir de force quelque chose de quelqu'un, que cela soit en usant de violence ou en la menaçant d'un dommage sérieux, elle peut être punie d'une peine privative de liberté.

Violence ou menace contre les autorités et les fonctionnaires :

L'article 285 du Code Pénal protège les autorités et les fonctionnaires dans l'accomplissement de leurs tâches. En effet, cet article stipule que : « Celui qui, en usant de violence ou de menace, aura empêché une autorité, un membre d'une autorité ou un fonctionnaire de faire un acte entrant dans ses fonctions, l'aura contraint à faire un tel acte ou se sera livré à des voies de fait sur eux pendant qu'ils y procédaient, sera puni d'une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d'une peine pécuniaire. [...]»³⁶ »

La notion pénale de fonctionnaire est définie à **l'article 110** du Code Pénal :

« Par *fonctionnaires*, on entend les fonctionnaires et les employés d'une administration publique et de la justice ainsi que les personnes qui occupent une fonction publique à titre provisoire, ou qui sont employés à titre provisoire par une administration publique ou la justice ou encore qui exercent une fonction publique temporaire. [...]»³⁷ »

Les fonctionnaires sont donc les employés de l'État ainsi que les personnes qui accomplissent des tâches publiques, donc dont la fonction est officielle (par exemple, les curateurs). Cette notion s'étend également aux employés travaillant dans une institution privée qui agissent sur mandat de l'État. En revanche, les personnes qui ne se trouvent pas avec l'État dans un rapport de dépendance ne sont pas comprises dans la notion de fonctionnaires.

³⁶ Code Pénal Suisse, article 285, al.1

³⁷ Ibid, article 110, al.3

3.4 Les conséquences de la violence

La violence est un vaste sujet d'actualité. Comme relevé dans l'introduction de mon travail, nous entendons quotidiennement parler dans les médias de guerres, d'attentats et de crimes. Cependant, dans le cadre de mes recherches, je me limiterai à la violence dans la sphère professionnelle et à ses conséquences.

En effet, le fait de subir des tensions avec autrui, d'être victime des différents types de violence présentés dans le chapitre précédent et donc de ne pas se sentir en sécurité sur son lieu de travail fait partie des causes du stress professionnel³⁸. Une étude démontre que des situations d'agression de la part des clients ou de violence au travail peuvent être potentiellement traumatisantes sur le plan psychique et peuvent engendrer un stress professionnel³⁹. Pour preuve, les employés qui signalent une agression avec le public déclarent également avoir une mauvaise santé ainsi que des absences pour maladie⁴⁰.

En lien avec les conséquences de la violence, je me suis également posé la question suivante : qu'est-ce qui permet aux travailleurs sociaux de surmonter ce stress ? Après quelques recherches, je me suis rendu compte que le soutien des collègues et de la hiérarchie, appelé plus communément « soutien social » représentait une véritable ressource⁴¹.

C'est pourquoi, dans les pages qui suivent, j'ai choisi d'approfondir le thème du soutien social ainsi que la définition du sentiment de sécurité, puis celle du stress professionnel et de les mettre en lien.

Je m'intéresse enfin à la prévention. Il existe en effet plusieurs manières d'éviter ou de limiter la survenue d'actes violents dans les services.

³⁸ S. LEKA, A. GRIFFITHS et T. COX, « Organisation du travail et stress », *Approches systématiques du problème à l'intention des employeurs, des cadres dirigeants et des représentants syndicaux*, Série protection de la santé des travailleurs n°3, 2004, p.7

³⁹ J. BUÉ et al., *Les facteurs de risques psychosociaux au travail, Une approche quantitative par l'enquête Sumer*, « Revue française des affaires sociales », 2008/2 n° 2-3, p.49

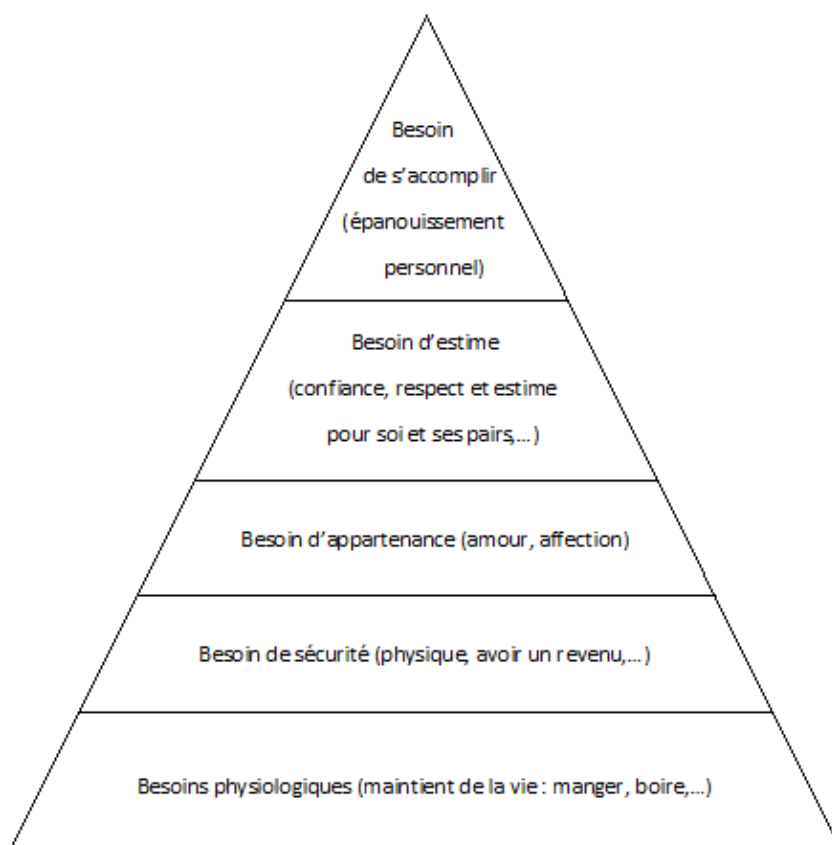
⁴⁰ Ibid, p.52

⁴¹ E. LA ROSA-RODRIGUEZ et al., Évaluation du stress au travail après mesures de prévention dans une caisse de retraite, « Santé publique », 2013/1 Vol.25, p.59 à 67

3.4.1 Le sentiment de sécurité

Abraham Maslow (2013), un psychologue américain né en 1908, est à l'origine de la célèbre « pyramide des besoins⁴² ». Selon lui, un être humain va d'abord chercher à satisfaire les besoins qui sont à la base de la pyramide, c'est-à-dire le besoin de maintien de la vie (besoins vitaux), puis celui de sécurité. Il va ensuite chercher à apaiser ses autres besoins en remontant vers le haut de la pyramide.

Voici comment se présente cette pyramide de Maslow :



On constate donc que la sécurité est un élément important pour l'être humain. En effet, elle représente l'un de ses besoins de base, puisqu'elle se trouve en bas de la pyramide de Maslow.

D'après lui, on peut voir le besoin de sécurité sous plusieurs aspects. On peut parler de sécurité physique (se protéger de la violence), mais aussi de sécurité de l'emploi (avoir un revenu), ou encore de sécurité sociale (avoir de bonnes assurances sociales, etc.). Ici, c'est bien de « se protéger de la violence » dont nous parlons.

⁴² A. MASLOW, « L'accomplissement de soi », *de la motivation à la plénitude*, Paris : Eyrolles, 2013

Lorsque ce besoin n'est pas satisfait, et que par exemple une personne ne se sent pas en sécurité sur son lieu de travail, on peut en déduire qu'elle se sent alors angoissée, stressée. En effet, le sentiment d'insécurité dû à des tensions avec autrui est l'une des causes du stress professionnel⁴³.

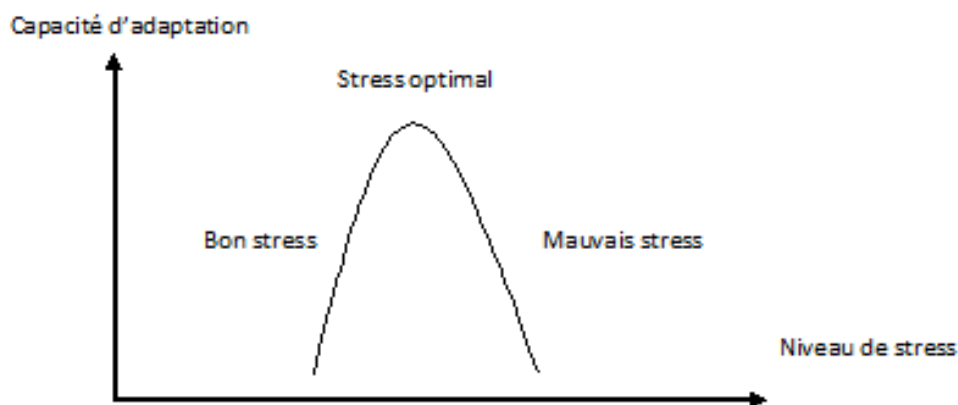
3.4.2 Le stress professionnel

Comme expliqué précédemment, le fait de ne pas se sentir en sécurité sur son lieu de travail est l'une des principales causes du stress professionnel. C'est pour cette raison que j'ai choisi de définir ce terme dans le présent chapitre.

D'après Lennart Levi (2004)⁴⁴, le stress apparaît lorsqu'une personne ne se sent pas capable d'accomplir une certaine tâche, lorsque des problèmes professionnels (ou personnels) la préoccupent, ou encore lorsqu'elle se fait réprimander par son supérieur hiérarchique. Il s'agit d'un processus que l'organisme met en place afin de s'adapter à des contraintes qu'il pourrait subir. L'organisme conserve toujours un niveau de stress minimal, et ce dernier s'intensifie dans certaines circonstances, parfois pour de bonnes raisons, parfois sans justifications.

Il existe un rapport entre le niveau de stress et la capacité d'adaptation d'un individu. Dans un premier temps, le niveau de stress et la capacité d'adaptation d'un individu évoluent au même rythme. Ensuite, le fonctionnement du stress atteint un niveau optimal. Notre capacité d'adaptation est à son niveau le plus élevé et nous parvenons à faire face à la situation de manière efficace. Mais si le niveau de stress augmente encore, notre capacité d'adaptation diminue et nous ne parvenons plus à faire face à la situation.

Voici un schéma⁴⁵ pour illustrer mes propos :



Le stress a une influence sur « l'usure de l'organisme ». On peut ainsi dire que plus une personne doit faire face au stress, plus vite elle va s'épuiser. C'est pour cette raison que les professionnels qui sont souvent exposés au stress auront par exemple plus de risques de faire de l'hypertension artérielle, ou de subir un accident cardiaque.

⁴³ S. LEKA, A. GRIFFITHS & T. COX, « Organisation du travail et stress », *Approches systématiques du problème à l'intention des employeurs, des cadres dirigeants et des représentants syndicaux*, Série protection de la santé des travailleurs n°3, 2004, p.7

⁴⁴ Les théories relatives au stress professionnel, Les facteurs psychosociaux, le stress et la santé [en ligne], Adresse URL : <http://www.ilocis.org/fr/documents/ILO034.htm>

⁴⁵ P. LEGERON, « Le stress professionnel », *L'information psychiatrique*, 2008/9 Volume 84, p.812

Les facteurs contextuels :

Le stress est dû à une mauvaise adéquation entre l'individu et son environnement, à laquelle s'ajoutent des facteurs génétiques. C'est-à-dire que les exigences de cet environnement ne correspondent pas aux aptitudes de l'individu. C'est le cas par exemple d'une personne qui serait capable d'accomplir une certaine quantité de travail, mais à qui l'on en demande beaucoup plus. Cela peut aussi être le cas pour une personne à qui l'on en demande beaucoup moins que ce qu'elle serait capable de faire. Cette adéquation dépend autant des facteurs contextuels que des caractéristiques de l'individu. Voici les principaux facteurs qui peuvent être la source d'une mauvaise adéquation :

- La surcharge quantitative : La quantité de travail exigé est plus élevée que ce qu'une personne est capable d'accomplir.
- Le vide qualitatif : Le contenu de l'emploi est trop restreint, et fait toujours appel aux mêmes stimuli.
- Les conflits de rôles : Nous sommes tous amenés à jouer simultanément plusieurs rôles. Par exemple, nous sommes à la fois enfant et parent, ou encore supérieur hiérarchique et collègue. Le fait d'avoir trop d'exigences dans plusieurs de nos rôles (par exemple, avoir beaucoup de travail au niveau professionnel et avoir un enfant malade) peut être source de stress.
- L'absence de marge de manœuvre dans le travail : C'est le cas lorsque c'est à une autre personne de décider de la manière de travailler et du rythme.
- L'absence de soutien social : Lorsque les collègues ou l'entourage d'une personne ne la soutiennent pas.
- Les facteurs physiques de stress : cela peut être par exemple des odeurs désagréables, un bruit ou une lumière intense, ou encore une température excessive.

Le contact avec des tiers peut également être une source de stress. En effet, en France 30% des travailleurs se plaignent de tensions avec autrui⁴⁶ (patients, usagers, clients,...).

Ce chapitre nous démontre que le fait d'être souvent stressé sur son lieu de travail peut avoir des répercussions négatives sur la santé. L'importance de se sentir en sécurité sur son lieu de travail et de ne pas se sentir persécuté, angoissé et stressé apparaît ici de manière claire.

Les dispositions personnelles :

Selon le professeur Lazarus (2008), un psychologue américain, les personnes évaluent le stress en fonction de certaines dispositions personnelles⁴⁷ :

- **Les dispositions psychologiques** : Certaines personnes ont tendance à voir plus facilement le côté négatif des choses. Ainsi, elles seront plus sensibles que d'autres aux facteurs de stress. Certaines ont ce que Lazarus (2008) appelle une personnalité de type A. Celles-ci sont en permanence dans la compétition et dans l'urgence, elles vont donc s'énerver plus facilement et plus souvent.
- **Les dispositions sociologiques** : De nombreuses études ont démontré que nous ne sommes pas tous égaux en matière de ressources sociales ; il existe des différences selon le sexe, l'âge et le statut social de la personne. Selon Lazarus (2008), l'exemple de la

⁴⁶ P. LEGERON, « Le stress professionnel », *L'information psychiatrique*, 2008/9 Volume 84, p. 809-820

⁴⁷ B. LEFEBVRE et M. POIROT, « Stress et risques psychosociaux au travail », *Comprendre – Prévenir – Agir*, Éditions ELSEVIER MASSON SAS, 2015

personne la plus défavorisée face au stress serait la femme âgée de 45 ans, employée à mi-temps, éventuellement célibataire avec des enfants à charge.

- **Les dispositions biologiques** : Certains facteurs biologiques comme l'âge, le sexe et l'état de santé d'une personne vont influencer la manière dont elle perçoit le monde extérieur, et donc la façon dont elle perçoit le niveau de stress. Bien que tout le monde n'ait pas le même capital santé au départ, la médecine préventive a démontré que l'activité physique régulière ainsi qu'une bonne hygiène de vie augmentent les facteurs de résistance.

Les conséquences du stress :

Le fait de se sentir stressé sur son lieu de travail pendant une courte période est rarement grave. Cependant, au-delà d'un certain temps propre à chacun, l'état de stress permanent va avoir des conséquences importantes et cumulatives pour un individu. Matthieu Poirot (2015), un psychologue social et Docteur en gestion français, classe ces conséquences en quatre catégories⁴⁸. Ces dernières sont également reliées entre elles.

1. Les conséquences psychologiques :

- Augmentation des troubles anxieux ;
- Augmentation des troubles dépressifs ;
- Augmentation des épisodes de détresse psychologique.

2. Les conséquences comportementales :

- Augmentation de l'agressivité ;
- Augmentation du repli sur soi ;
- Augmentation de la prise de drogue et d'alcool ;
- Augmentation de la désorganisation ;
- Diminution de la capacité de concentration et de mémorisation ;
- Diminution de la capacité de prise de décision.

3. Les conséquences physiques :

- Augmentation des problèmes de dos ;
- Augmentation des maladies cardiovasculaires ;
- Perturbation du système immunitaire ;
- Augmentation des troubles musculosquelettiques.

4. Les conséquences organisationnelles :

- Diminution de l'engagement vis-à-vis de l'entreprise ;
- Diminution de la créativité dans son travail ;
- Diminution de la solidarité vis-à-vis des collègues ;
- Diminution de la vigilance dans le travail, et donc augmentation des risques d'accident ;
- Augmentation de l'absentéisme de courte durée ;
- Augmentation de l'intention de quitter l'entreprise.

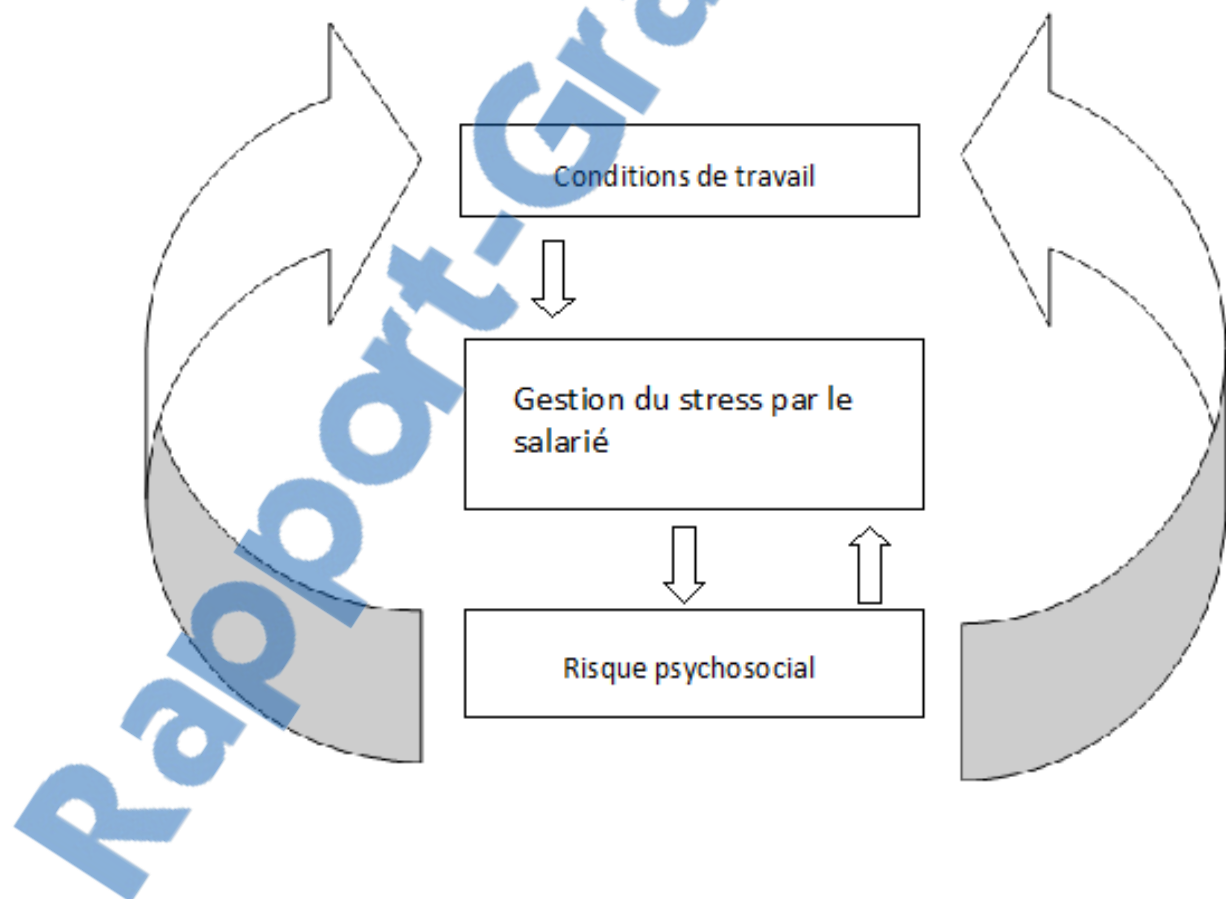
⁴⁸ B. LEFEBVRE et M. POIROT, « Stress et risques psychosociaux au travail », *Comprendre – Prévenir – Agir*, Éditions ELSEVIER MASSON SAS, 2015

Les conséquences les plus importantes d'un stress chronique restent l'apparition de troubles anxieux et/ou dépressifs. On peut alors parler d'anxiété pathologique. Cette dernière se traduit par une tension physique ainsi que par des perceptions de peur, de soucis excessifs, et peut parfois prendre la forme de crises d'angoisse.

L'anxiété pathologique sur le plan comportemental se manifeste par des inhibitions, un évitement des situations anxiogènes ainsi que par une hyperactivité inefficace. Elle peut aussi être la cause de blocages intellectuels.

Selon Poirot et Lefebvre (2015), il existe une *causalité circulaire* entre les conditions de travail (élément A), la gestion du stress par le professionnel (élément B) et le risque psychosocial (élément C). C'est-à-dire que l'élément A peut influencer l'élément B, qui peut à son tour influencer l'élément C. L'élément C peut influencer les éléments A et B, tout comme l'élément B peut influencer l'élément A.

Voici la causalité circulaire sous forme de schéma⁴⁹ :



⁴⁹ B. LEFEBVRE et M. POIROT, « Stress et risques psychosociaux au travail », *Comprendre – Prévenir – Agir*, Éditions ELSEVIER MASSON SAS, 2015, p.90

3.5 Le soutien social, une ressource pour surmonter un acte violent

Les différents types de violence et leur principale conséquence, soit le stress professionnel, à présent définis, j'ai choisi de me questionner sur les formes de soutien permettant aux AS de surmonter ces actes de violence. Comme cité précédemment, les travailleurs sociaux interrogés dans le cadre de l'étude menée par la Haute École de travail social fribourgeoise attendent de la part de leur hiérarchie et de leurs collègues un appui inconditionnel. Il est aussi appelé soutien social, thème abordé dans ce chapitre.

Deux études ont été menées en France en 2009 et 2011 par des chercheurs du domaine de la santé⁵⁰. Un certain nombre de salariés ont été interrogés dans le but d'analyser l'évolution de leur situation après la mise en place de mesures pour lutter contre le stress au travail.

Il en résulte que l'un des principaux facteurs préventifs des troubles psychologiques suite à un épisode de stress est le soutien social. En effet, des mesures pour développer le soutien social ont été instaurées sur le lieu de travail des salariés interrogés, comme la mise en place d'un atelier d'échange entre le directeur et tous ses collaborateurs. La baisse du stress professionnel due à une amélioration de ce soutien social constitue le principal résultat de l'étude. Une tendance à la diminution de la dépression, de l'anxiété et de l'angoisse a été notée. Le soutien social semble donc être une ressource importante pour faire face aux événements stressants vécus sur le lieu de travail. Ce soutien va laisser penser à la personne qu'elle est estimée et valorisée et sa perception du niveau de stress va ainsi être diminuée. Les principales sources de soutien sont les collègues et la hiérarchie.

En plus de cela, des travaux démontrent qu'il existe une corrélation positive entre le soutien social, le bien-être psychologique et la qualité de vie ; le soutien social est susceptible d'atténuer le stress.

À l'inverse, le fait de bénéficier d'un faible soutien social constitue un risque psychosocial important⁵¹. D'autres études montrent un lien entre un déficit de soutien social et des troubles psychologiques tels que dépression ou anxiété. Une enquête a été réalisée selon le modèle de Karasek ; ce modèle conçu par le sociologue et psychologue américain Robert Karasek en 1979 s'intéresse à la mesure du stress au travail. Un certain nombre de salariés ont été interrogés selon ce modèle et il en résulte que le risque de pathologies psychosociales est aggravé lorsque le salarié bénéficie d'un faible soutien social⁵². L'étude démontre également que le collectif de travail joue un rôle protecteur lorsque les salariés doivent faire face à des épisodes violents.

Le soutien des collègues se manifeste par des aides techniques ayant pour but de diminuer la charge de travail ou par des interactions sociales qui apportent une certaine reconnaissance⁵³.

Le soutien de la hiérarchie se traduit par la disponibilité pour prodiguer de l'aide et des conseils ainsi que par la reconnaissance de la qualité du travail.

⁵⁰ E. LA ROSA-RODRIGUEZ et al., Évaluation du stress au travail après mesures de prévention dans une caisse de retraite, « Santé publique », 2013/1 Vol.25, p.59-67

⁵¹ N. GUIGNON & al., Les facteurs psychosociaux au travail. Une évaluation par questionnaire de Karasek dans l'enquête SUMER2033. Document pour le médecin du travail. 2008, p.89 à 98

⁵² J. BUÉ et al., *Les facteurs de risques psychosociaux au travail, Une approche quantitative par l'enquête Sumer*, « Revue française des affaires sociales », 2008/2 n° 2-3, p.59

⁵³ Site internet de l'Association Bruxelloise pour le bien-être au travail (ABBET) : <http://www.abbet.be/Fiche-6-1-2-L-importance-du>, Fiche 6.1.2, L'importance du soutien social, consulté le 28.11.16

3.6 La prévention

Suite à la lecture du document « Prévention et sécurité en matière de violence dans les services sociaux » élaboré par différents services sociaux du canton de Fribourg, il m'a paru primordial de me pencher sur le thème de la prévention ainsi que sur ses enjeux.

La prévention est synonyme d'action de devancer⁵⁴. Il s'agit de l'ensemble des mesures prises pour prévenir un danger, un risque ou un mal, afin de l'empêcher de survenir. Il peut s'agir par exemple d'éviter un accident en ce qui concerne la prévention routière, ou encore d'éviter la survenue d'une maladie dans le milieu médical.

Il existe trois sortes de prévention⁵⁵ :

- La prévention primaire ;
- La prévention secondaire ;
- La prévention tertiaire.

La prévention primaire :

La prévention primaire a pour but d'éviter ou de limiter la survenue d'un accident, et donc les conséquences qui en découlent. Il s'agira de diminuer les facteurs de risques.

On parle surtout de prévention primaire dans le domaine de la santé, mais ce terme s'applique également à d'autres domaines. J'en déduis qu'il peut donc très bien s'appliquer au domaine de la violence dans le travail social.

Voici quelques exemples de prévention primaire :

- La vaccination ;
- Cesser de fumer ;
- L'amélioration des routes ;
- Faire de l'activité physique ;
- Etc.

La prévention primaire concerne des personnes qui n'ont **pas encore rencontré** le problème contre lequel on fait de la prévention. Le fait de se faire vacciner va éviter au patient de contracter une maladie. Le fait d'arrêter de fumer va éviter à la personne de devoir faire face à des problèmes respiratoires, tout comme le fait d'entretenir les routes va éviter aux automobilistes de faire des accidents.

La prévention secondaire :

La prévention secondaire s'adresse aux personnes qui **ont déjà rencontré** le problème contre lequel on fait de la prévention.

Elle a pour but de prendre en charge les situations plus précocement, idéalement avant l'apparition des symptômes. On limite ainsi l'exposition aux facteurs de risques et l'on augmente les chances de ralentir ou de limiter la progression du problème ou de la maladie.

⁵⁴ Le Petit Larousse 2010, Éditions Larousse, 2010, p.820

⁵⁵ N. COMBALBERT, « La souffrance au travail, Comment agir sur les risques psycho-sociaux », Éditions Armand Colin, 2010



Voici quelques exemples de prévention secondaire :

- Dépistage précoce ;
- Médecine préventive ;
- Analyses sanguines ;
- Caméra de surveillance pour éviter une récidive de vol ;
- Vitre blindée pour éviter une récidive de violence dans un service ;
- Etc.

La prévention secondaire fait souvent son apparition lorsque la prévention primaire a échoué.

La prévention tertiaire :

La prévention tertiaire s'adresse également aux personnes qui **ont déjà contracté** le problème contre lequel on fait de la prévention.

Elle a pour but de limiter les incapacités liées aux risques psychosociaux, par exemple en favorisant la réinsertion des personnes. Il s'agit donc d'arrêter la progression de la maladie ou du problème ainsi que d'atténuer la souffrance ou le handicap que le problème cause et d'en limiter les conséquences. Dans le domaine médical, elle a également pour but d'empêcher les récurrences d'une maladie et de lutter contre les séquelles.

Voici quelques exemples de prévention tertiaire :

- La réadaptation suite à une maladie ;
- La chimiothérapie suite à un cancer ;
- La réinsertion professionnelle et sociale après une maladie ;
- Etc.

Dans le domaine médical, on parle parfois de prévention quaternaire. Il s'agit par exemple de soins palliatifs dispensés à une personne atteinte d'une maladie à un stade dépassé.

La communication non violente (CNV) :

En lien étroit avec la prévention, il existe une technique ayant pour but de prévenir la violence, reconstruire des liens entre les personnes et faire face à des situations de conflit ; il s'agit de la communication non violente⁵⁶. Cette technique a été mise au point par Marshall B. Rosenberg (1999)⁵⁷, qui était un élève et collaborateur de Carl Rogers.

Il s'agit d'un processus de communication efficace qui implique que la personne aidante soit congruente et claire dans sa manière de s'exprimer tout en étant empathique envers le bénéficiaire. Lors d'une situation conflictuelle, l'échange doit être constructif, l'intention de l'aidant doit être sincère et le dialogue doit être de qualité.

Voici en sept points les grandes lignes de cette technique de communication⁵⁸ :

⁵⁶ Site internet de la Communication Non violente en Suisse Romande : <http://www.cnvsuisse.ch/la-cn timer/cest-quoi/>, consulté le 10.12.16

⁵⁷ M. B. ROSENBERG, « Les mots sont des fenêtres (ou des murs) », Genève/Bernex, Éditions Jouvence, 1999

⁵⁸ Ibid, consulté le 10.12.16

- Repérer dans notre mode de communication les éléments qui peuvent générer de la colère ou un conflit ;
- Repérer les éléments qui, au contraire, facilitent la communication et désamorcent le conflit ;
- Clarifier la situation vécue et établir les priorités ;
- S'exprimer de manière claire et sans jugement ;
- Faire des demandes claires ;
- Ne pas prendre l'agressivité d'autrui contre nous afin de garder le dialogue ouvert ;
- Développer une écoute empathique.

La CNV permet de développer un climat de confiance, de coopération et de solidarité, quel que soit le rôle de chacun.

4. Méthodologie

4.1 Les hypothèses de recherche

Après avoir expliqué les concepts théoriques dans les pages précédentes, j'ai pu élaborer les hypothèses suivantes :

Hypothèse n°1 :

Les assistants sociaux vivent régulièrement des situations de violences physiques, verbales, de menaces, ou d'autres situations durant lesquelles ils se sentent en danger et par conséquent subissent un certain stress professionnel.

Au cours de mes recherches, j'ai pu constater que la profession d'assistant social est en proie à différents types de violence. En effet, l'étude menée en France démontre que le métier d'AS est exposé à la violence. De plus, le travail de recherche effectué dans le Canton de Fribourg nous prouve que la violence est bel et bien présente dans les services sociaux de notre pays. Je fais donc l'hypothèse qu'il en est de même pour les services sociaux du Canton du Jura et que les assistants sociaux subissent les différentes conséquences liées au stress professionnel décrites dans le chapitre 3.4.2.

Hypothèse n°2 :

La hiérarchie ainsi que les collègues représentent une forme de soutien pour l'assistant social et favorisent le sentiment de sécurité.

Au chapitre 3.4.1, j'explique que le sentiment de sécurité fait partie des besoins de base de l'être humain (A. Maslow, 2013). Je souhaite mettre en lumière différents éléments qui favorisent ce sentiment de sécurité chez les travailleurs sociaux et je fais l'hypothèse que l'équipe de travail dans laquelle ils évoluent joue un rôle important. En effet, plusieurs études ont démontré que le soutien des collègues et de la hiérarchie, appelé soutien social, joue un rôle capital dans la maîtrise du stress professionnel.

Hypothèse n°3 :

La violence est davantage présente dans les services d'aide sociale que dans les autres services et la relation à l'argent en est la cause.

Dans le chapitre 3.2, j'explique l'évolution de l'aide sociale. Au XIXe siècle, on parle d'assistance aux pauvres. Il s'agit d'aides privées fournies par des œuvres caritatives et cette aide est basée sur des dons. À cette époque-là, on aide les personnes qui en ont besoin.

Actuellement, l'aide sociale est régie par des critères d'attribution et ceux-ci sont de plus en plus restrictifs. On aide alors les personnes qui le « méritent ». Les bénéficiaires mettent en place plusieurs stratégies afin d'obtenir l'argent dont ils ont besoin et l'agressivité en fait partie. Je fais donc l'hypothèse que la violence est davantage présente dans les services où est octroyée l'aide sociale.

Dans ce même chapitre, nous pouvons voir que l'argent occupe une place importante dans notre société de consommation actuelle. C'est aussi pour cette raison que je fais l'hypothèse que l'argent peut être une source de conflit.

4.2 Critères de l'échantillon de recherche

L'échantillon que j'ai choisi pour ma recherche de terrain est composé de six assistants sociaux. Il s'agit de trois femmes et trois hommes travaillant dans différents services d'aide contrainte du canton du Jura. Ces personnes ont entre 34 et 60 ans et ont des parcours professionnels très différents les uns des autres. Quatre d'entre eux sont au bénéfice d'un diplôme HES (Bachelor en Travail Social obtenu dans une Haute-École) et deux ont une licence en sciences sociales obtenue à l'Université. Bien entendu, mon échantillon de recherche n'est pas représentatif du nombre important de travailleurs sociaux œuvrant dans le canton du Jura, mais il est suffisant pour me permettre de mener à bien mes recherches.

Dans un premier temps, j'ai élaboré une grille d'entretien. J'ai d'abord souhaité la tester afin d'y apporter quelques modifications si nécessaire. Cet entretien « test » a eu lieu le 2 septembre 2016 et ma grille d'entretien n'a pas subi de modifications conséquentes. Pour cette raison, j'ai pu utiliser cet interview au même titre que les suivants pour l'analyse de mes recherches. Ce test m'a également permis de définir la durée des entretiens, qui fut d'environ 45 minutes. J'ai ainsi pu communiquer l'information aux assistants sociaux qui ont participé à ma recherche afin qu'ils puissent réserver le temps nécessaire dans leur planning.

Après cela, j'ai téléphoné à la responsable des Services Sociaux Régionaux du Canton du Jura (SSR) afin de lui expliquer ma démarche. Elle m'a informée du fait que les assistants sociaux avaient actuellement beaucoup de travail et qu'elle ne pouvait d'une part pas me garantir le nombre de volontaires, et d'autre part qu'elle ne savait pas si ces derniers pourraient me recevoir dans les semaines à venir. Elle m'a dit avoir fait une annonce lors d'un colloque et j'ai ensuite été contactée par trois AS, deux travaillant à l'aide sociale et l'un dans le domaine des curatelles d'adultes.

J'ai ensuite pris contact avec deux autres institutions pratiquant l'aide contrainte et deux assistants sociaux ont accepté de répondre à mes questions.

Les entretiens se sont déroulés entre le 16 septembre et le 25 octobre 2016.

Je n'ai pas éprouvé de difficultés à trouver des volontaires pour mes recherches, mais j'ai pu constater que la charge importante de travail et le planning très chargé des assistants sociaux ont retardé les échéances que j'aurais voulu pouvoir respecter.

L'échantillon de recherche choisi correspond à mes critères : tous ont un poste d'assistant social ainsi qu'un diplôme dans ce domaine et tous ont une expérience professionnelle d'au moins cinq ans en tant qu'AS.

4.3 Collecte de données

J'ai choisi comme méthode de collecte de données l'entretien semi-directif.

Comme le mentionnent R. Quivy et L. Van Campenhoudt (2006) : « *le chercheur dispose d'une série de questions-guides relativement ouvertes*⁵⁹ ». D'après moi, cette méthode laisse aux deux protagonistes la liberté d'exprimer ce qu'ils souhaitent et d'adapter les questions et les réponses en fonction de la direction que prend l'entretien. Cette semi-directivité nous laisse donc la possibilité de rebondir ainsi que de demander des précisions. Pour ces différentes raisons, cette méthode m'a semblé la plus adéquate et la plus enrichissante.

⁵⁹ R. QUIVY, L. CAMPENHOUDT, Manuel de recherche en sciences sociales, 3^e édition, Paris, Dunod, 2006, p.174

J'ai donc préparé une grille d'entretien composée d'une série de questions plus ou moins complètes qui permettent aux assistants sociaux de développer leurs réponses (annexe A). Elle est articulée de la manière suivante :

La première partie contient les données personnelles des assistants sociaux : sexe, âge, formation, parcours professionnel, pourcentage d'activité, etc. C'est également dans cette partie que je me présente, que je justifie le choix du thème de mon mémoire et que je présente le résultat de mes premières recherches.

J'entre ensuite dans le vif du sujet avec une question assez large : je demande aux assistants sociaux ce qu'est pour eux la violence. En lien avec cette question, je leur demande ensuite de me décrire une situation vécue sur leur lieu de travail qu'ils ont ressentie comme violente. Les questions suivantes tournent autour de différentes situations violentes que peuvent rencontrer les assistants sociaux sur leur lieu de travail, telles que la violence physique, la violence verbale ou encore les menaces.

Les entretiens se sont déroulés dans les bureaux des assistants sociaux. Afin de faciliter l'interaction entre la personne interviewée et moi-même, j'ai enregistré tous les entretiens au moyen de mon téléphone avec l'accord de chaque personne. Je les ai ensuite retranscrits dans le but de simplifier l'analyse des données.

4.4 Analyse des données

Comme précisé ci-dessus, dans un premier temps j'ai retranscrit mot à mot les six entretiens afin de faciliter l'analyse. Étant une personne plutôt « visuelle », il était plus confortable pour moi d'avoir la retranscription des données récoltées sous les yeux.

J'ai ensuite élaboré une grille d'analyse afin de relever les indicateurs et les dimensions de mes hypothèses, ce qui m'a permis de repérer les thèmes importants à développer. J'ai ainsi pu structurer mon travail et répartir les thèmes importants en sous-chapitres. J'ai inséré les citations qui m'ont paru pertinentes afin d'illustrer mes propos et de consolider mon analyse.

Pour des raisons éthiques, je me suis engagée à respecter l'anonymat de chacun des assistants sociaux interrogés. C'est pour cette raison que je leur ai donné un prénom fictif.

5. Analyse des entretiens

5.1 Introduction

Dans les chapitres suivants, les principales découvertes de ma recherche de terrain sont mises en évidence.

En premier lieu, je fais une brève présentation des différents contextes dans lesquels travaillent les six assistants sociaux rencontrés. Pour des raisons de confidentialité, il ne m'est pas possible de présenter les institutions avec précisions ni de les nommer.

Ensuite, j'analyse les différents thèmes qui ressortent de mon enquête de terrain, à savoir :

- La définition de la violence selon les assistants sociaux ;
- Les différents types de violence (physique, verbale, irrespect) ;
- Le ressenti des assistants sociaux suite à un épisode violent ;
- Les différentes formes de soutien suite à une situation violente ;
- La prévention dans les institutions ;
- Les causes de la violence ;
- La violence à la réception.

Pour terminer, je mets en lien l'analyse que j'ai pu faire des données récoltées avec mes hypothèses de recherche. Ceci constitue la synthèse.

5.2 Présentation des différents contextes professionnels

Pour mener à bien mes recherches de terrain, je me suis approchée de différentes institutions œuvrant dans le canton du Jura. J'ai pris contact avec les Services Sociaux Régionaux du Canton du Jura dans le but d'interroger des assistants sociaux travaillant dans un service d'aide sociale. J'ai aussi contacté trois autres institutions pratiquant l'aide contrainte. Comme dit précédemment, pour des raisons de confidentialité je ne pourrai nommer et présenter précisément ces trois autres institutions.

5.2.1 Les Services Sociaux du Canton du Jura

Les Services Sociaux Régionaux du Canton du Jura (SSR) sont divisés en trois services⁶⁰ :

- Le Service Social d'Ajoie et du Clos-du-Doubs est situé à Porrentruy. Ce service couvre toutes les communes faisant partie du district ajolot.
- Le Service Social de Delémont se situe dans la ville de Delémont. Il couvre l'intégralité des communes se trouvant dans la Vallée de Delémont.
- Le Service Social des Franches-Montagnes se trouve au Noirmont. Celui-ci couvre les communes du district des Franches-Montagnes.

Les SSR du Canton du Jura sont divisés en trois secteurs :

- L'aide sociale ;
- Les curatelles pour adultes ;
- La protection des mineurs.

Jusqu'en 2009, les assistants sociaux travaillant dans les SSR étaient polyvalents. C'est-à-dire qu'ils évoluaient dans les trois secteurs simultanément. Actuellement, ces secteurs sont séparés de manière distincte et les AS travaillent dans un secteur précis.

⁶⁰ Site internet des Services Sociaux Régionaux du Canton du Jura : <http://www.ssrju.ch>, consulté le 06.11.16

5.3 La définition de la violence selon les assistants sociaux

Chaque assistant social a donné une définition personnelle de la violence, voici donc ce qu'il en résulte :

La violence est une démarche qui outrepassa une certaine normalité et qui amène un stress. Elle est induite par une montée en émotions et peut être adressée à autrui, ou pas. C'est-à-dire qu'une personne peut être violente, mais sans pour autant viser quelqu'un en particulier, il s'agirait plutôt d'une « explosion ».

La définition de la violence dépend également de la victime en elle-même : chacun a un seuil de tolérance différent et une personne va peut-être se sentir rapidement agressée par un mot, une phrase, alors que cela aura un plus faible impact sur une autre. Ce seuil de tolérance dépend de plusieurs choses : la personnalité, les expériences personnelles ou encore les expériences professionnelles.

Différents types de violence sont cités par les AS :

- Les attitudes d'irrespect ;
- La violence verbale ;
- La violence physique.

5.4 La violence dans les services d'aide contrainte

Lorsque j'ai choisi le thème de la violence, je souhaitais savoir si celle-ci était réellement présente dans les institutions sociales du Canton du Jura. Je voulais savoir de quels types de violence il s'agissait, et à quelle fréquence les travailleurs sociaux y étaient confrontés.

C'est pour cette raison que j'ai choisi de décomposer ma grille d'entretiens en plusieurs parties qualitatives (Avez-vous déjà subi des violences physiques ? Avez-vous déjà subi des insultes ? Etc.) puis de poser la question quantitative (Combien de fois est-ce arrivé au cours des six derniers mois ?)

5.4.1 La violence verbale

La première question que j'ai posée lors des entretiens concerne la violence verbale.

J'ai choisi de classer la violence verbale en trois catégories :

- Les insultes ;
- La violence verbale non dirigée contre le travailleur social (ces « explosions ») ;
- Les menaces.

Les insultes :

Quatre des six AS interviewés ont affirmé avoir déjà reçu des insultes dirigées contre eux de la part de bénéficiaires. Marc a raconté une altercation qu'il a eue avec l'un de ses bénéficiaires et il a cité l'exemple suivant : « *Et puis il a commencé avec des mots qui ne sont pas très agréables. Des mots très racistes. [...] des insultes très racistes.* »

Élodie parle plutôt de manque de respect et dit avoir entendu qu'elle était une mauvaise assistante sociale. Selon elle, ce n'est arrivé qu'une ou deux fois depuis plus d'un an. Bernard travaille avec de jeunes bénéficiaires et les insultes ne l'ont visiblement pas marqué : « *Et puis j'sais pas s'il m'a pas traité de j'sais-pas-quoi, c'est possible.* » François, quant à lui, dit avoir eu à faire face à trois ou quatre insultes et s'être fait traité de gamin.

On peut ainsi constater que les réponses sont très différentes d'une personne à l'autre. Marc par exemple a dû faire face à des insultes qui l'ont visiblement marqué puisqu'il cite un exemple très précis. D'autres ont subi des violences verbales que je qualifierais de plus légères et dont ils ne se souviennent pas précisément.

Les personnes interrogées n'ont pas pu donner de chiffre précis quant au nombre de fois où une telle situation s'est produite au cours des six derniers mois et ont souvent répondu à la question de la manière suivante : « *C'est arrivé une ou deux fois...* » (Élodie) ou encore « *C'était au mois de septembre [...] donc ouais, c'est une fois.* » (Marc) Il est aussi arrivé qu'un AS fasse référence à une situation ayant eu lieu plusieurs années auparavant.

Les violences verbales non dirigées contre l'assistant social :

La totalité des assistants sociaux affirme avoir eu à faire face à de la violence verbale qui n'était pas nécessairement dirigée contre eux. Ils parlent plutôt de mécontentement, de colère. « *En principe, il y en a qui s'énervent en disant *** ou comme ça, mais c'est pas directement dirigé contre moi.* » explique François. « *Il y a eu beaucoup de cris, ou des voix qui ont été élevées un petit peu fortement, parce que les gens avaient besoin de montrer un certain mécontentement. [...] ça fait partie de débats d'idées, ou de choses comme ça, où les gens lèvent un tout petit peu la voix.* » (Lyne) « *Il y a des gens qui ne sont pas contents, voilà. C'est des choses qui sont fréquentes.* » (Louise)

Ces différents exemples montrent qu'il arrive que les bénéficiaires s'énervent, mais ne dirigent pas automatiquement leur colère contre les travailleurs sociaux. Pourtant, les AS sont bel et bien au premier rang et doivent pouvoir maîtriser ce genre de situations.

Les menaces :

Suite aux différents échanges que j'ai eus avec les assistants sociaux, je différencie deux types de menaces :

- Les menaces « physiques » ;
- Les menaces « orales ».

Les menaces physiques consistent à menacer une tierce personne physiquement, par exemple avec un objet. Bernard raconte une rencontre avec l'un de ses jeunes bénéficiaires : « *Le premier entretien, ça avait été de dire : tu poses ce cendrier, tu me le balances pas à la figure.* ». François explique avoir dû faire face à une bénéficiaire qui menaçait de poignarder son assistante sociale et qui avait bel et bien un couteau de cuisine sur elle. Louise a elle aussi été confrontée à ce genre de situation : « *Et puis il était véhément, et il a sorti un couteau. [...] En voyant ce couteau, je me suis dit : ouah ! C'est vrai que tout peut arriver... Il était menaçant, il avait rien à perdre.* » Elle explique avoir également été menacée avec un marteau : « *C'est mon collègue qui a vu qu'elle sortait un objet de son sac à main. Moi, je n'ai pas fait attention sur le moment.* »

Les menaces orales consistent à menacer verbalement le travailleur social. Il peut aussi être question d'objets, mais celui-ci n'apparaît pas au moment de la menace : « *C'est vrai qu'on a eu des menaces d'une dame qui nous disait qu'elle allait venir avec une kalachnikov.* » explique Lyne. Bernard a aussi un exemple : « *Il a quitté l'entretien et il a dit : si vous me faites aller là-bas, je vous tue tous. Bon, je ne me suis pas senti en danger une minute.* » Ces menaces restent donc purement orales. Elles peuvent aussi être très implicites : « *J'ai eu un autre monsieur qui a menacé mes enfants, en disant qu'il savait où ils allaient à l'école.* » (François) Ces menaces peuvent aussi être dites par téléphone.

Un assistant social raconte que l'un de ses bénéficiaires menaçait de se pendre s'il était envoyé dans tel ou tel foyer. Il semble qu'ici nous ayons affaire à un type de violence différent. Je fais l'hypothèse qu'il s'agit d'une forme de violence détournée, qui pour rappel est utilisée à des fins manipulatrices et qui est faite d'altercations ambiguës.

Il est à nouveau difficile pour les AS de quantifier ce genre de situations. Cependant, aucun ne dit avoir subi des menaces plus d'une fois au cours des six derniers mois.

5.4.2 La violence physique

Au fil des échanges avec les différentes personnes que j'ai interrogées, j'ai pu là aussi distinguer deux formes différentes de violence physique :

- La violence physique dirigée contre l'assistant social ;
- La violence physique non dirigée contre l'assistant social.

Violence physique dirigée contre l'assistant social :

À la question « Avez-vous déjà subi des violences physiques de la part de l'un de vos bénéficiaires ? » la totalité des assistants sociaux que j'ai interrogés ont répondu par la négative. En effet et comme l'affirme Lyne « *Il n'y a jamais eu de corps-à-corps où les personnes se retournent contre nous physiquement.* » Cette réponse diffère de celle donnée dans le cadre de la recherche menée par la Haute École fribourgeoise de travail social, qui observe une agression physique toutes les huit semaines. Dans le cadre de cette recherche, trente travailleurs sociaux ont été interrogés et parmi eux, des éducateurs et des animateurs. On peut donc faire l'hypothèse que ce paramètre influence le résultat et que peut-être les éducateurs sont davantage victimes de violences physiques.

Violence physique non dirigée contre l'assistant social :

En revanche, quatre des six assistants sociaux ont raconté des situations durant lesquelles ils ont dû faire face à de la violence physique sur du matériel. « *Après, elle a donné des coups de marteau dans la porte et elle a cassé aussi des pots, des vases dans le couloir.* » (Marc) « *Elle voulait taper tout le monde, elle s'en était pris à du matériel.* » explique Louise. D'autres bénéficiaires ont eu des attitudes similaires, telles que déchirer des papiers officiels ou encore taper du poing sur la table. Là aussi, il a été difficile de quantifier de tels actes. Mais aucun AS n'a subi plus d'une fois ce genre de situations au cours des six derniers mois.

5.4.3 Les attitudes d'irrespect

Il y a certaines attitudes adoptées de la part des bénéficiaires que je n'ai pas su dans quelle catégorie classer : il s'agit de certaines attitudes irrespectueuses.

Élodie m'a expliqué avoir eu à faire à un bénéficiaire ayant un manque de respect envers elle. « *La personne s'est complètement braquée. [...] Je trouve qu'elle a eu des attitudes physiques de manque de respect. [...] en interrompant un entretien. Et après, cela s'est reproduit toujours avec la même personne par exemple au téléphone, en raccrochant au nez.* » Il n'y a pas dans cette situation de violence physique que cela soit contre l'AS ou contre le matériel, et il n'y a pas non plus de violence verbale.

Bernard a lui aussi dû faire face à un bénéficiaire qui a choisi de quitter l'entretien : « *J'me tire d'ici ! Puis il est descendu les escaliers [...] Il est parti, il a été fumer une cigarette.* »

« *C'est quelqu'un qui pouvait avoir des regards noirs quand elle vous regardait comme ça, vraiment.* » (Bernard) Cette citation fait également référence à une attitude irrespectueuse que nous ne pouvons ni classer dans la violence physique, ni dans la violence verbale.

Résumé du chapitre 5.4 :

Les différentes situations ainsi que les différents exemples racontés au cours des échanges avec les travailleurs sociaux démontrent que la violence verbale est bel et bien présente dans les services d'aide contrainte du Canton du Jura. Il reste cependant difficile de donner des indications quant à leur fréquence. Les AS disent qu'il est courant que les bénéficiaires manifestent leur mécontentement de manière quelque peu agressive, mais les insultes et les menaces restent occasionnelles. Je pense donc pouvoir affirmer que les situations de violence verbale dirigée contre les assistants sociaux sont relativement rares, mais ne sont pas pour autant à prendre à la légère.

Les mécontentements et les débats d'idées au cours desquels le ton monte ne sont pas inclus dans cette affirmation puisque comme le dit Louise : « *Il y a des gens qui ne sont pas contents, voilà. C'est des choses qui sont fréquentes.* »

La violence physique de la part d'un bénéficiaire sur un assistant social est extrêmement rare voir inexistante dans les services d'aide contrainte du Canton du Jura puisque tous les assistants sociaux interrogés ont affirmé n'avoir jamais subi de violence physique de la part d'un bénéficiaire. Par contre, il est arrivé que ces derniers s'en prennent à du matériel et cassent des objets. À nouveau, il est difficile de quantifier de tels actes, mais les réponses données par les AS laissent penser que ces situations sont rares.

5.5 Le ressenti des AS suite à des situations violentes

Lors de ma recherche, je souhaitais identifier les conséquences d'une situation violente pour un assistant social.

L'un des six AS n'a jamais exprimé un sentiment de stress ou une autre émotion négative faisant suite à une situation de violence. Nous n'avons pas non plus parlé de la remise en question. Il a en outre affirmé se sentir pleinement en sécurité sur son lieu de travail.

Pour les cinq autres travailleurs sociaux, les résultats sont très similaires sur certains points.

Quatre d'entre eux m'expliquent que le premier réflexe après une situation violente est de se questionner sur sa manière de faire durant ladite situation. « *Je me suis dit : qu'est-ce que j'ai fait pour subir tout ça ? [...] Est-ce qu'il y a eu des failles, est-ce que j'ai fait juste ou pas, est-ce qu'il y a eu une négligence quelque part ?* » (Marc) « *Il y a toujours [...] un questionnement, de se dire : est-ce que j'ai pu induire les provocations ? Ou je sais pas, l'attitude ?* » (Louise) « *On se questionne aussi parfois sur ce qu'on peut transmettre [...] est-ce qu'on a dit un mot, est-ce qu'on a...* » (Lyne) Élodie a débriefé avec ses collègues à la suite d'une situation qu'elle a perçue comme agressive : « *[...] pour savoir si j'avais mal réagi. Si j'avais fait, entre guillemets un truc faux. Des fois, quand on est trop dans la situation, on ne se rend peut-être plus trop compte.* » Ces quelques exemples nous montrent bien que les AS se questionnent sur leur manière de faire.

Cependant, les cinq assistants sociaux affirment ne pas avoir remis en question leur manière de faire sur le long terme. En effet, dans chaque cas il s'est avéré que les AS n'avaient pas fait d'erreur dans le traitement des dossiers. « *La direction était claire avec moi, elle a vérifié les choses avec moi. Est-ce que les factures étaient parties à temps ? [...] Tout a été vérifié. Donc il n'y a pas eu de faute de ma part. Et puis quand on est allé au tribunal aussi, ils ne m'ont pas accusé.* » (Marc) À la question « Avez-vous remis en question votre manière de faire ? » Marc répond de la manière suivante : « *Ma manière de faire, non. Parce que je pense que j'ai agi juste.* » et Élodie « *Non, pas du tout.* » Lyne, quant à elle m'explique que « *Ce n'est pas une remise en question de fond, au niveau du travail.* »

Ceci démontre la chose suivante : bien que le premier réflexe des assistants sociaux soit de se questionner quant à leur manière d'agir, s'ils finissent par se rendre compte qu'ils n'ont pas fait d'erreur, ils ne remettent pas en question leur manière de travailler.

En dehors de ce réflexe de questionnement, les AS ont également exprimé un sentiment négatif sur du plus ou moins court terme. « *C'est difficile, on n'a pas de réponse pour ces questionnements. [...] Je ne me sentais pas bien. Disons pendant... Une, deux semaines.* » (Marc) Louise explique avoir ressenti de la peur durant quelque temps après une situation violente. « *Les premiers temps, peut-être durant une semaine, tout au plus, quand je sortais le soir, je me retournais pour voir si je n'étais pas suivie.* » Lyne et François affirment respectivement que « *Ça nous obnubile un peu, au niveau de l'esprit ça parasite un moment. [...] Ça peut compliquer le reste de la journée, ça amène un stress par rapport aux autres entretiens qu'on devra traiter plus rapidement, un peu dans la précipitation, ou annuler. [...] C'est vrai qu'à un moment donné, on n'était pas très rassuré en tout cas de rester ici le soir quand la nuit tombe. [...] Le temps aide toujours. Maintenant vous me parlez de votre travail, et puis ça me revient en mémoire. J'y pensais plus !* » « *Je pense qu'il a fallu 3-4 jours pour vraiment pouvoir mettre de la distance avec ça.* »

Ces différents exemples nous montrent que des épisodes de violence ne perturbent pas les assistants sociaux plus de deux semaines.

Pour preuve, la totalité des assistants sociaux interviewés a affirmé ne pas se sentir en danger sur leur lieu de travail. Bernard ajoute la chose suivante : « *J'ai peu de situations où je me suis senti vraiment en danger. Ça fait dix-sept ans que je suis là, j'en ai deux ou trois...* » Les deux assistants sociaux travaillant dans un service d'aide sociale nuancent leur réponse : « *En danger... En danger, ça c'est trop dire. Peut-être en insécurité, on peut dire ça comme ça. Mais pas quotidiennement...* » (Louise)

Résumé du chapitre 5.5 :

Je résumerai ce chapitre en quatre points différents :

- Le premier réflexe des assistants sociaux lorsqu'ils ont fait face à une situation violente est de se questionner sur leur manière de faire. Ils cherchent à savoir si, d'une manière ou d'une autre, ils ont provoqué cette violence en faisant par exemple une erreur administrative ou en adoptant une attitude inadéquate.
- Lorsque les AS comprennent qu'ils n'ont pas fait de réelle faute, ils ne remettent pas en question leur manière d'agir.
- Bien que les victimes de violence subissent certaines conséquences suite à une situation, comme un mal-être ou un certain stress, ces émotions disparaissent après un certain temps. Aucun AS ne m'a dit avoir subi de plus graves conséquences sur le long terme.
- Tous les AS interrogés ont affirmé ne pas se sentir en danger sur leur lieu de travail au quotidien.

5.6 Les différentes formes de soutien suite à une situation violente

Il y a un aspect que je souhaitais traiter dans mon travail en rapport avec les situations de violence, il s'agit de « l'après ».

En effet, je me suis à plusieurs reprises demandé ce qui permet aux assistants sociaux victimes d'une situation violente de passer au-delà. Quelles formes de soutien existe-t-il au sein des institutions ? Sur quoi les assistants sociaux peuvent-ils s'appuyer ?

Les entretiens de recherche m'ont permis de mettre en évidence plusieurs aspects que les assistants sociaux identifient comme une forme de soutien.

Les collègues :

Tous les travailleurs sociaux interviewés ont confirmé pouvoir compter sur leurs collègues, qu'ils soient directs ou indirects. Les AS cherchent d'une part à pouvoir partager, déposer leur expérience, et d'autre part à obtenir des conseils. À la question « Dans quel but en avez-vous parlé avec vos collègues ? », Marc répond de la manière suivante : « *Pour me soulager d'abord, et poser ce gros fardeau. [...] Des collègues aussi m'ont donné des idées, des pistes. [...] C'est une équipe très ouverte sur laquelle on peut s'appuyer, on peut partager plein de choses. J'ai trouvé vraiment des appuis très très solides.* » Élodie explique en avoir parlé avec ses collègues « *Pour me décharger et peut-être pour demander des conseils. Et aussi de savoir si j'avais mal réagi. [...] Avoir un regard extérieur c'est important, surtout dans des situations comme ça.* »

Ces exemples démontrent clairement l'importance des collègues dans de telles situations. En lien étroit avec les collègues, les colloques représentent également un soutien important pour les AS. « *Nous avons échangé notamment lors des colloques.* » (Louise) Lyne explique également que « *On fait des séances, des colloques avec toutes les équipes du Jura.* ».

La hiérarchie :

La hiérarchie joue un rôle important lors de situations violentes.

Elle peut avoir un rôle d'écoute, tout comme expliqué précédemment pour les collègues. François explique avoir eu un débriefing avec son supérieur hiérarchique : « *Pour les supérieurs hiérarchiques, c'était de voir si j'allais bien.* » Marc aussi confie avoir eu besoin de déposer son fardeau auprès de sa direction.

Cette dernière a aussi un certain poids dans les mesures à prendre à la suite de situations violentes. Comme l'explique Louise, « *Il y a eu deux, trois épisodes suivis comme ça, et la direction a choisi de pouvoir offrir aux employés un espace de débriefing.* ». On constate donc clairement ici que c'est bien la hiérarchie qui a le pouvoir de proposer ou non un espace de parole à ses employés. Il en va de même pour la situation de François : « *Il (ndlr : son supérieur hiérarchique) m'a proposé aussi éventuellement de faire un débriefing avec le groupe « confiance » [...] »*

La hiérarchie a également un certain pouvoir envers les bénéficiaires. Marc me fait part d'une situation dans laquelle la direction a écrit une lettre à un bénéficiaire dans le but de lui interdire l'accès au service durant un certain laps de temps, suite à des événements houleux. « *La violence s'est produite au mois de septembre, c'est Monsieur *** (ndlr : le Directeur) qui a directement écrit. [...] Donc il a fait la lettre, il a dit "eh bien tu regardes si tu as des choses à ajouter."* » (Marc) Élodie m'explique que sa responsable est également très disponible pour les assistants sociaux de son secteur : « *Après, s'il y a des problèmes avec une personne, on peut toujours en parler avec notre responsable. Elle est prête à faire un entretien avec la personne pour essayer de recadrer et rappeler les obligations, les devoirs que cette personne a envers *** (ndlr : l'institution en*

question). *Moi, je trouve que c'est pas mal, ça me rassure.* » Pour Lyne également, *« On a toujours pu avoir le soutien de notre hiérarchie. »*

Il me paraît important d'ajouter que tous les assistants sociaux m'ont affirmé que leur hiérarchie tirait des leçons suite aux épisodes de violence et mettait des choses en place. Marc explique que *« Je pense que la direction a aussi appris dans ces choses-là. »* Louise confirme ces dires : *« Je crois qu'à ce moment-là, la direction a aussi pris conscience qu'il fallait faire quelque chose. C'est aussi la raison pour laquelle ils avaient invité ce groupe « AJUSTE » pour un débriefing collectif. »* Elle ajoute aussi que *« La direction, qui était plutôt frileuse à un moment donné pour peut-être déposer aussi des plaintes en tant que service, le fera peut-être plus facilement. [...] J'ai trouvé que c'était un bel exemple d'implication de la direction. »*

Le débriefing :

Cinq des six assistants sociaux interviewés m'ont parlé de débriefing. Celui-ci peut avoir lieu très rapidement après la situation de violence, comme l'explique François : *« On a débrié tout de suite entre les trois. On n'était pas les mieux placés pour débriefer ! Mais on avait besoin d'en discuter, donc je pense qu'on est resté encore vingt minutes, une demi-heure à en discuter. »* Pour Lyne aussi, le débriefing a toute son importance : *« L'appui de l'équipe par rapport au débriefing est important, même si c'est sur un pas de porte, parce qu'on est un petit service. »* Il en va de même pour Élodie : *« J'ai pas mal débrié avec les collègues et je pense que c'est la richesse qu'on a dans notre travail : ça nous permet de vider notre sac. »*

Comme cité ci-dessus, le débriefing peut être informel et avoir lieu sur un pas de porte et entre collègues, mais il peut aussi avoir lieu de manière plus formelle, comme l'explique François, avec le groupe « confiance » : *« [...] le groupe « confiance », qu'on a dans l'institution pour les institutions parapubliques. Là, il y a un psychologue pour parler de ces situations. »* (François)

Le groupe, dit « Groupe de confiance », est un lieu d'écoute, de conseil, d'appui et de médiation proposé par la République et Canton du Jura pour les victimes d'atteinte à la personnalité sur leur lieu de travail⁶¹. En effet, selon l'article 56 alinéa 3 de la Loi sur le Personnel de l'État (Jura), *« Il (ndlr : l'État) institue un groupe de confiance, composé de médiateurs qui se tiennent à disposition des employés rencontrant des difficultés sur leur lieu de travail, pour une écoute et une résolution des conflits en toute confidentialité. »* Comme expliqué sur le site internet de la République et Canton du Jura, *« Les institutions de droit public ainsi que les institutions de droit privé chargées de l'exécution de tâches publiques peuvent demander au Gouvernement à bénéficier des prestations du Groupe de confiance. »*⁶²

La supervision :

La plupart des travailleurs sociaux interrogés me parlent également de supervision : *« C'est important qu'il y ait un soutien qui soit donné. Là, avec cette situation, je me disais ben tiens, tu veux repartir en supervision. »* (Bernard) Lyne explique que *« Au niveau du travail de fonds, on peut en reparler en supervision. »*

Cette supervision peut avoir lieu de plusieurs manières différentes. Elle peut être individuelle, c'est-à-dire que l'assistant social est seul avec son superviseur, mais elle peut également se faire

⁶¹ Site internet de la République et Canton du Jura, <http://www.jura.ch/DIN/SRH/Malaises-et-conflits-sur-la-place-de-travail/Groupe-de-confiance/Groupe-de-confiance.html>, consulté le 25.11.16

⁶² Site internet de la République et Canton du Jura, <http://www.jura.ch/DIN/SRH/Malaises-et-conflits-sur-la-place-de-travail/Groupe-de-confiance/Les-beneficiaires-du-Groupe-de-confiance/Les-beneficiaires-du-Groupe-de-confiance.html>, consulté le 25.11.16

en groupe. Louise explique que « *Nous, on a quand même un espace de parole, de supervision. Un groupe qui s'appelle AJUSTE.* » Marc a pu bénéficier d'une supervision avec ce groupe « AJUSTE » : « *Surtout, pour moi, la supervision, ça m'a fait beaucoup de bien parce qu'ils m'ont donné des outils pour être bien.* »

L'association AJUSTE, Association Jurassienne d'Urgence et de Soutien aux Traumatisés de l'Existence⁶³, a été créée en 2003 suite à un cours donné dans le Canton du Jura sur la problématique du syndrome de stress post-traumatique. Tout citoyen lambda peut contacter AJUSTE via la police, en composant le 117. Ce groupe intervient dans une multitude de situations traumatisantes : accident de la route, cambriolage, infanticide, etc... La mission des intervenants AJUSTE est d'offrir une écoute active aux victimes afin qu'elles puissent se décharger des émotions suite à un tel événement. C'est une association non professionnelle composée de médecins, ambulanciers, pompiers, infirmiers, assistants sociaux, éducateurs, agents pastoraux, etc. soit de personnes exerçant une profession dite « tournée vers les autres ». Ces intervenants bénéficient d'une formation de cinq jours sur le thème du stress post-traumatique en plus de leurs acquis professionnels.

La transmission du dossier :

Cinq des six assistants sociaux interrogés ont affirmé avoir la possibilité de transmettre le dossier à un collègue à la suite d'une situation de violence et deux d'entre eux ont eu à le faire.

Lyne explique que le simple fait de savoir que c'est possible la rassure : « *Transmettre le dossier à quelqu'un d'autre, c'est possible. [...] Mais voilà, c'est vrai que c'est rassurant de se dire, à un moment donné, si c'est plus fort que nous, s'il y a des choses qu'on a du mal de gérer [...] c'est de se dire, quand même, il y a une possibilité de transmettre à quelqu'un d'autre.* ». Élodie affirme la même chose : « *Nous, on nous a toujours dit que si ça ne jouait pas avec un dossier, avec une personne, on pouvait toujours s'échanger.* »

Résumé du chapitre 5.6 :

Lorsqu'ils subissent une situation violente, les assistants sociaux trouvent du soutien de plusieurs manières. Premièrement, ils peuvent trouver un appui auprès de leurs collègues et de leurs supérieurs hiérarchiques. Ils ont également la possibilité de faire de la supervision et peuvent bénéficier d'un débriefing au sein d'un groupe spécifique. Ils peuvent aussi transmettre le dossier à un collègue lorsque le suivi ne semble plus possible et que cette mesure est rassurante.

Ceci nous montre que les AS ne sont pas seuls face à ce genre de situations et que des ressources sont à leur disposition pour leur permettre d'avancer.

⁶³ Site internet de Radio Fréquence Jura : <http://www.rfj.ch/rfj/Programmes/emissions/Format-A3/Association-AJUSTE-Une-ecoute.html>, consulté le 11.12.16

5.7 La prévention dans les institutions

Un thème est revenu à plusieurs reprises au cours des entretiens, il s'agit de la prévention. Comme expliqué précédemment, il n'existe pas de directives cantonales au niveau de la prévention de la violence dans les services sociaux. J'ai donc pu constater que chaque institution dispose de ses propres mesures de prévention, même si elles sont informelles. En effet, il n'existe pas de règlement précis dans les services à ce niveau-là. *« Ici, à l'interne, il y a des dispositions qui sont prises. On n'a pas de fascicule de mode de faire. »* (Louise)

J'ai choisi de classer ces mesures de prévention en trois catégories :

- La prévention primaire ;
- La prévention secondaire ;
- La prévention tertiaire.

5.7.1 La prévention primaire

Comme expliqué au chapitre 3.6, la prévention primaire a pour but d'éviter ou de limiter la survenue d'un accident. Elle concerne les personnes qui n'ont encore jamais rencontré le problème contre lequel on fait de la prévention. J'ai donc mis dans cette catégorie les mesures de prévention qui ne font pas suite à un épisode de violence.

La formation :

François explique avoir bénéficié de plusieurs formations qui l'aident aujourd'hui à prévenir les actes violents : *« J'ai fait déjà une formation désescalade quand je travaillais avec des enfants. [...] J'ai déjà fait une formation en désescalade qui m'est utile... Ouais, que j'utilise en tout cas chaque mois ! »* Louise explique avoir quant à elle bénéficié d'un cours de self-défense il y a dix ou quinze ans en arrière. Lyne a l'occasion de suivre *« un cours de quatorze jours, cette année, en neuro-créativité. Et puis il y a toute une étude des personnalités qui est faite dans ce cours, et c'est aussi pour mieux comprendre le fonctionnement des personnalités, l'impulsivité. [...] Ça permet de savoir comment mieux traiter cette violence et comment mieux gérer aussi notre stress par rapport à ça. »*

Les alarmes :

Dans trois des institutions visitées, il existe une sorte de système d'alarme sous des formes très différentes. Louise explique qu'il existe une touche sur son téléphone qui peut faire office d'alarme. *« On presse la touche et il y a une sorte d'alarme qui s'enclenche. »* François, lui, a une application sur son téléphone portable professionnel : *« C'est une petite application qu'il y a sur le natel [...] Ça appelle la police et ça vous situe. »* Élodie ne dispose pas de système d'alarme, mais n'en ressent pas le besoin : *« On a des listes avec les numéros de téléphone de secours. Je ne sais pas bien où elle est, donc ça prouve à quel point je me sens en danger ! »*

Les adaptations architecturales :

Dans deux des institutions, les portes d'accès aux bureaux des assistants sociaux sont verrouillées. *« Il y a toujours une porte fermée. [...] Donc ils ne peuvent pas accéder directement aux bureaux. »* (Élodie) La porte en question est vitrée et permet de voir ce qu'il se passe au-delà, ce qui n'est pas le cas pour Bernard : *« Je pense que vous avez vu, ils ont sécurisé les portes, c'est génial. Mais on n'a rien pour voir qui est derrière la porte. »* Bernard explique devoir accompagner ses bénéficiaires au moment d'entrer ou de sortir de son bureau : *« Moi je vais le chercher en bas, puis je redescends avec lui. Je le laisse pas monter, je ne veux pas que quelqu'un débarque comme ça. [...] Je ne veux pas que les gens viennent seuls à mon bureau. »*

La stratégie :

François a établi une stratégie avec le secrétariat : *« On s'était donné un code. C'est-à-dire que si je les appelais et que je leur disais « il faut m'apporter l'agenda », ce qui ne veut rien dire car j'en ai un, à ce moment-là ils appellent la police. »*

5.7.2 La prévention secondaire

La prévention secondaire concerne les personnes qui ont déjà rencontré le problème contre lequel on fait de la prévention. Elle a pour but de prendre en charge les situations plus précocement, idéalement avant l'apparition des symptômes. Dans cette catégorie, j'explique donc les différentes mesures de prévention qui ont été prises par les institutions suite à un ou plusieurs épisode(s) de violence.

La formation :

La formation peut aussi entrer dans la catégorie de la prévention secondaire, dans le sens où elle peut avoir été prévue à la suite d'un épisode violent, comme dans le cas de Marc. Une formation aura lieu suite à plusieurs épisodes violents dans le service où il travaille. *« On a prévu une formation au mois d'octobre, novembre et décembre. [...] On n'a pas assez d'outils, je dirais. [...] Donc peut-être qu'avec cette séance de formation, on aura des outils. »*

L'entretien mené à deux :

Quatre des six assistants sociaux interviewés m'ont expliqué avoir la possibilité de faire l'entretien en étant assistés d'un collègue. *« On peut introduire un collègue lors d'un entretien où on avait souci qu'il y ait des conflits. »* (Louise) *« On les avait reçus à deux, par exemple. Et c'est vrai que c'est sacrément plus confortable. Il y a toujours quelqu'un qui est là. »* (Bernard) Lyne explique que la seconde personne n'est pas nécessairement un assistant social, dans son cas. *« Parfois, on fait les entretiens à deux. Des fois, c'est pas forcément deux AS. [...] J'ai fait appel à un de mes collègues des soins à domicile. »* C'est également le cas de François : *« Ce qu'on a imaginé, par rapport au futur, c'est que quand il y a des informations que je vais donner et puis qui seront confrontantes par rapport à la personne, j'aie une des secrétaires qui soit là pour prendre le PV. C'est l'argument, parce qu'il n'y a pas besoin de la secrétaire pour prendre le PV ! Mais qu'on soit deux dans ces situations-là. »*

Le soutien de tierces personnes :

Il arrive régulièrement que les AS interrogés demandent le soutien d'autres personnes d'une manière plus implicite. Trois des six AS disent avoir la possibilité de laisser la porte entrouverte lors d'un entretien qu'ils estiment difficile. Ainsi, les collègues peuvent facilement entendre le ton monter et intervenir. *« La porte entrouverte, ça, on l'a eu fait. »* (Louise)

Dans le même ordre d'idée, François a pour habitude d'avertir ses collègues lorsqu'il reçoit une personne avec qui le suivi pourrait mal se passer. *« On m'avait dit qu'il fallait que j'avertisse avant, il y a deux hommes là au bout, quand j'avais des situations qui étaient un peu plus tendues, et qu'ils interviendraient le cas échéant. [...] On a aussi établi qu'il fallait que j'avertisse le secrétariat avant. »*

Bernard, lui, avait reçu de son supérieur hiérarchique l'autorisation d'avoir l'assistance de deux policiers pour une audition lors d'un suivi difficile.

Élodie a, quant à elle, la possibilité de demander à sa responsable de recevoir la personne afin de recadrer et de rappeler les obligations et les devoirs que le bénéficiaire a envers l'institution.

La communication :

Trois assistants sociaux insistent sur un point bien précis, il s'agit de la communication avec le bénéficiaire. Élodie m'explique que : *« Je l'ai convoqué en entretien et j'ai repris les éléments pourquoi il s'était fâché. [...] Je trouve important de pouvoir reprendre si on le peut avec les personnes pour pouvoir après continuer cette relation d'aide. »* Elle ajoute un élément qui a retenu toute mon attention : *« Moi, j'essaie d'être le plus honnête possible avec les gens, de ne pas leur cacher les choses. Parce que voilà, c'est instinctif, mais tu le sens quand quelqu'un en face de toi te cache quelque chose. »* On constate ici qu'il est, selon elle, très important d'être honnête dans la communication avec les personnes suivies.

François aussi reprend les choses ultérieurement lorsqu'un événement violent a lieu : *« Je le reprends après. Je crois quasi systématiquement, je le reprends après. »* Il ajoute aussi qu'il lui arrive de stopper l'entretien et de communiquer un nouveau rendez-vous à la personne dans ce but-là.

Bernard, lui, a procédé un peu différemment dans la reprise des éléments violents : *« Je lui avais écrit un petit mot, ce qu'on appelle le recadrage, j'ai un peu recadré les choses. [...] Et je le remerciais de ne pas m'avoir balancé son casque à la figure. »*

5.7.3 La prévention tertiaire

La prévention tertiaire s'adresse également aux personnes qui ont déjà été victimes du problème contre lequel on fait de la prévention. Il s'agit ici d'arrêter la progression dudit problème.

Lorsque les mesures de prévention citées ci-dessus ne sont pas suffisantes et ne permettent pas de décanter la situation, des mesures plus rigoureuses peuvent être prises.

Dans cette catégorie, j'ai identifié deux mesures différentes.

La transmission du dossier :

La première, elle, apparaît également dans le chapitre 5.6 et constitue donc également une forme de soutien pour l'assistant social en plus d'être une mesure de prévention, il s'agit de la transmission du dossier. Pour rappel, cinq des six assistants sociaux ont la possibilité de transmettre le dossier à un collègue lorsque le contact avec un bénéficiaire ne se passe pas bien. *« On savait que l'assistance personnelle avec moi, ça allait pas bien passer, alors on a passé à un collègue. »* (Bernard) Dans une situation comme celle-ci, le but est de stopper la progression des épisodes violents en faisant l'hypothèse qu'avec une autre personne, le bénéficiaire aura une attitude différente.

L'interdiction de venir dans le service :

En plus de la transmission du dossier, Louise m'explique qu'une autre mesure a été prise à l'encontre d'une bénéficiaire, il s'agit de l'interdiction d'accéder au service durant un certain laps de temps. *« La direction cosignait la lettre pour expliquer à cette dame qu'elle ne pouvait plus venir au service, qu'elle devait nous transmettre par correspondance les factures, et puis que son dossier serait transféré à un collègue. »* Ici aussi, le but est de stopper la progression des actes violents.

Résumé du chapitre 5.7 :

En l'absence de directives formelles, chaque institution a sa manière de faire en terme de prévention. Les trois formes de prévention sont représentées dans ce chapitre, il s'agit de la prévention primaire, secondaire et tertiaire.

En ce qui concerne la prévention primaire, plusieurs mesures sont prises par les institutions. Les assistants sociaux ont pu suivre diverses formations sur le thème de la violence dans le but d'être informés sur ce sujet, et d'acquérir des outils pour y faire face. Il existe dans les institutions des systèmes d'alarme permettant d'appeler rapidement la police en cas de besoin. Des mesures architecturales sont également mises en place, comme des portes verrouillées rendant les bureaux inaccessibles aux bénéficiaires. Enfin, un AS a imaginé une stratégie permettant d'appeler discrètement la police en cas de besoin.

Pour ce qui est de la prévention secondaire, j'ai aussi pu mettre en lumière différentes mesures. Des formations ont également été proposées faisant suite à des épisodes violents. Les AS ont la possibilité de demander de l'aide à leurs collègues : mener un entretien à plusieurs, faire appel au soutien de son supérieur hiérarchique pour un recadrage ou encore demander une présence policière. La communication semble aussi être un élément important pour prévenir la violence. Dire les choses clairement, ne rien cacher aux bénéficiaires, discuter ultérieurement avec le bénéficiaire d'une situation houleuse. Toutes ces manières de faire m'ont été exposées par les assistants sociaux comme des facteurs permettant d'éviter la survenue de nouveaux actes violents.

Lorsque tout ceci n'est pas suffisant, la prévention tertiaire fait son apparition avec deux mesures plus drastiques : la transmission du dossier à un collègue ou encore l'interdiction pour le bénéficiaire d'accéder au service pendant un certain temps.

5.8 Pourquoi la violence persiste-t-elle ?

Malgré toutes les mesures de prévention citées au chapitre précédent, la violence est bel et bien présente dans les services d'aide contrainte du canton du Jura, comme le démontre le chapitre 5.4. Les deux questions que je me pose alors sont les suivantes :

- Quelles sont les lacunes qui laissent passer la violence ?
- Qu'est-ce qui provoque cette violence ?

Les lacunes au niveau du contexte :

Au fil des discussions avec les différents assistants sociaux que j'ai rencontrés, j'ai pu identifier quelques lacunes au niveau du contexte qui font que la violence peut encore être présente.

François explique par exemple que lorsqu'il a dû faire face à une situation violente, *« à ce moment-là, eh bien on n'a pas de système d'alarme ici. C'est en cours maintenant suite à cet événement. »*

Il ajoute aussi que selon lui, le fait qu'il n'y ait pas de sas d'entrée dans l'institution dans laquelle il travaille ne favorise pas la sécurité. *« Il n'y a pas un filtrage, il n'y a pas un sas ou un truc comme ça qui est ouvert ou fermé. Si quelqu'un est fâché et veut monter ici directement jusqu'en haut, il peut le faire. [...] Ce que je trouve dommage dans ce bâtiment, c'est qu'on rentre comme dans un moulin et il n'y a pas eu au départ d'entrée prévue. Donc ça, je trouve que c'est une lacune. »* (François)

Louise fait le même constat en ce qui la concerne : *« Nous, il y a presque trop de... C'est-à-dire que la configuration permet qu'il y ait des va-et-vient. Quelqu'un pourrait vite s'introduire, passer. »* Marc ajoute également que *« Les portes sont ouvertes, donc c'est... Donc il y a des va-et-vient. »*

Bernard dispose quant à lui de portes verrouillées. Il soulève cependant un problème que cela engendre : *« Mais on n'a rien pour voir qui est derrière la porte, par exemple. [...] On est fait comme des rats avec les portes, là. »*

Ces quelques exemples nous montrent que malgré le nombre considérable de mesures prises par les institutions, il reste encore quelques lacunes qui laissent passer la violence.

Ce qui provoque la violence :

Pour répondre à ma seconde question, j'ai identifié certains aspects qui sont susceptibles de provoquer de la violence dans les institutions.

Le système actuel :

Trois des six assistants sociaux interrogés ont sous-entendu le fait que le fonctionnement de notre système actuel pouvait être la cause de l'énervement des bénéficiaires, et donc en conséquence des situations de violence. *« Souvent, pour moi, lorsque j'ai rencontré des situations violentes, c'est parce qu'il y avait des décisions qui étaient pour moi inhumaines et ça peut générer beaucoup de violence. »* (Élodie)

Les assistants sociaux sont souvent le porte-parole des instances de décision : Service de l'Action Sociale, Autorité de Protection de l'Enfant et de l'Adulte, Tribunaux, Secrétariat d'État aux Migrations, ces instances rendent des décisions qui peuvent être difficiles à entendre. De ce fait, les AS ont à communiquer aux bénéficiaires des décisions dont ils ne sont pas responsables, telles que : refus d'octroi d'aide sociale, mise sous curatelle, décision de renvoi pour un requérant d'asile, etc.

Ce genre de décisions peut mettre le bénéficiaire dans une situation délicate. Une décision de refus d'octroi d'aide sociale, ou encore de renvoi pour un requérant d'asile n'est pas sans conséquence. Ainsi, Élodie affirme donc que « *Pour moi, la violence est générée par la situation de la personne aussi.* »

Pour Lyne, le système dans lequel nous vivons peut également être la cause de situations violentes. « *C'est vrai que beaucoup de gens viennent avec un certain mécontentement du système [...] par rapport à des injustices qui leur semblent vraiment tournées contre eux. Ils ont l'impression qu'il y a un cumul de choses qui se passent pour eux [...] et souvent notre service est là pour un peu décharger ce trop-plein.* »

Il semble donc que les décisions qualifiées d'inhumaines ou de violentes, peuvent engendrer de la violence chez les bénéficiaires. Louise confirme cette réflexion par un adage célèbre : « *La violence engendre la violence.* »

En lien avec le système actuel, Louise pense que la méconnaissance de celui-ci peut être la cause de certaines situations violentes : « *Les gens peuvent nous voir aussi en termes de... Un peu tout puissant. [...] Quelque part, on est intermédiaire entre eux et * [ndlr : une certaine instance de décision] qui rend les décisions. Quelquefois, je pense qu'ils méconnaissent un petit peu les liens qu'on pourrait avoir. [...] Ça peut aussi induire des fausses interprétations.* »

La violence provoquée par l'AS :

Comme expliqué précédemment, il revient à l'assistant social en charge du dossier d'annoncer au bénéficiaire les décisions prises par certaines instances. Élodie explique donc que « *Je pense que pendant les entretiens, en fonction de ce qu'on va dire, ça peut avoir un impact assez fort chez les gens. C'est à nous d'être attentifs à cet impact-là.* » En effet, il revient aux AS de veiller à dire les choses de la manière la plus adéquate afin de limiter l'impact que de telles décisions peuvent avoir.

Élodie va même plus loin dans sa réflexion et pense que l'assistant social peut, par son attitude, accentuer cette violence : « *On peut nous-mêmes en tant que travailleurs sociaux accentuer la violence, avec notre propre attitude. [...] Dans mon expérience professionnelle, je me suis rendu compte que les situations qui avaient dérapé, pour moi, c'est souvent quand j'étais floue dans mon discours, quand je n'étais pas forcément sûre de moi, ou que je m'emportais.* » De manière souvent inconsciente, les assistants sociaux peuvent donc provoquer par leur attitude, leur discours, un agacement chez le bénéficiaire.

Cette observation peut être mise en lien avec le thème de la communication non violente (CNV). Cet outil est décrit au chapitre 3.6 dans le cadre de la prévention. La CNV a pour but de développer un climat de confiance et de coopération. L'AS doit alors formuler des demandes claires et avoir un discours congruent. On peut donc aisément en déduire que si le travailleur social ne respecte pas ce mode de communication, il peut alors en quelque sorte provoquer une situation de violence.

La fragilité psychologique :

Dans les situations de violence que les AS me racontent, quatre d'entre eux me parlent des problèmes psychiques subis par leur bénéficiaire. François parle « *d'intellect limité* », Marc m'explique que la personne en question « *est malade au niveau psychique* » et Lyne explique « *qu'on touche à des personnes qui sont très fragiles physiquement, psychologiquement, psychiatriquement... Donc cette fragilité, on sait pas comment elle peut se manifester à un moment donné.* »

Louise aussi me parle de plusieurs situations qu'elle a ressenties comme violentes avec les mots suivants : « *C'était une personne... Un bénéficiaire qui était... Qui avait des problèmes d'addiction et puis qui était très violent. Il y avait du psychique. [...] Dans les deux cas, ce sont des personnes qui ont des troubles du comportement. [...] C'est quelqu'un qui était convaincu que je voulais sa mort, mais parce qu'elle était dans un délire paranoïaque.* »

Il semble donc que les personnes en proie à des fragilités psychologiques auraient tendance à passer à l'acte plus facilement.

Suite à cette constatation, j'ai choisi de me documenter sur la fragilité psychologique. Ce phénomène est en réalité appelé psychopathologie⁶⁴. La psychopathologie regroupe un certain nombre de maladies :

- Autisme ;
- Dépression ;
- Schizophrénie ;
- Phobies ;
- Troubles Obsessionnels Compulsifs ;
- Etc.

Selon Jeffrey Nevid, Spencer Rathus et Beverly Grenne (2008), les critères définissant les psychopathologies sont les suivants⁶⁵ :

- Un comportement inadapté : la personne a un comportement inadapté face à certaines situations. Ce comportement empêchera donc la personne de s'acclimater à son environnement.
- Le caractère inhabituel : comme relevé précédemment, la personne a un comportement inadapté et celui-ci persiste dans le temps ;
- La déviance sociale : la société définit des types de comportements acceptables dans un certain contexte, soit des normes sociales. Une personne déviante va adopter un comportement qui n'entre pas dans ces normes ;
- De fausses perceptions et interprétations de la réalité : la personne est proie à des hallucinations ou à des idées infondées ;
- Une souffrance significative : la personne est en souffrance ;
- La dangerosité : la personne peut être dangereuse envers elle-même ou envers les autres.

Selon ces critères, on peut conclure que la violence est un comportement inadapté. Elle empêchera donc la personne de s'acclimater à son environnement. En plus de cela, la violence n'entre pas dans les normes définies par notre société. C'est donc une déviance sociale. De fausses interprétations de la réalité peuvent induire la personne à être violente ; je fais ici référence à la situation citée ci-dessus par Louise lorsqu'elle dit que son bénéficiaire était convaincu qu'elle voulait sa mort. En plus de cela, la violence est dangereuse et peut conduire à des blessures physiques et psychologiques.

Par déduction, la violence peut être la conséquence d'une psychopathologie.

⁶⁴ J. NEVID, S. RATHUS, B. GREENE, "Psychopathologie", 7e édition, Pearson Éducation, adaptation française, 2008

⁶⁵ Ibid, p.4

La relation à l'argent :

Suite aux exemples de situations violentes dont les AS m'ont fait part, j'ai pu faire le constat suivant : les questions liées à l'argent sont une véritable source de conflits. La totalité des assistants sociaux interrogés affirme que le thème de l'argent est souvent proie à des différends.

Lorsque François me raconte une situation violente vécue sur son lieu de travail, il explique que *« C'était une personne qui avait du souci avec l'argent. »*. Il m'affirme aussi avoir *« eu plusieurs fois des éclats, qui ne datent pas des six derniers mois, mais autour de l'argent. [...] On est vite coincé avec un budget d'aide sociale. [...] Pour les cinq ou six personnes où je donnais de l'argent, c'était l'une des principales sources de conflit. »*.

Il en va de même pour la situation de Marc : *« Il est venu dans mon bureau, ce monsieur, et il m'a dit : "Je veux mon argent. [...] Je veux mon argent sur la table." [...] Les deux agressions que j'ai subies, c'est ça, la source c'est l'argent. »* D'après lui, *« le nœud du problème, c'est l'argent. C'est l'argent, tout tourne autour de ça. Si on peut leur donner l'argent, distribuer l'argent sans démarches, sans rien du tout, ben il n'y aurait pas de violence, ou il y en aurait très peu. »*

Louise aussi me raconte une situation vécue comme violente. La cause ? *« Elle est venue, elle s'est présentée devant la porte, et puis elle n'avait pas rendez-vous. [...] Pour une histoire de budget où elle avait l'impression d'être malmenée, elle avait l'impression de ne pas avoir assez. »*. D'après Louise, *« les gens savent qu'on peut faire des avances. [...] Il y a quand même de l'argent, il faut pas non plus provoquer. »*.

Lyne donne un exemple relativement similaire : *« Ces personnes ont fait vraiment pression auprès de notre secrétariat, auprès de toutes les personnes avec qui elles pouvaient être en contact pour pouvoir obtenir de l'argent. »* Elle va aussi plus loin dans la réflexion en disant que *« la question financière, l'argent, je pense que c'est vraiment un sujet très sensible. [...] On touche à un sujet très sensible. C'est un peu le nerf de la guerre, l'argent. »*

Si pour Élodie et Bernard ce problème n'est pas vraiment d'actualité, il l'était auparavant puisqu'ils ont tous deux travaillé dans des services d'aide sociale. Par curiosité et pour approfondir ma recherche, j'ai demandé à Élodie si elle aurait eu davantage d'exemples de situations violentes sur son ancien lieu de travail. Elle répond de la manière suivante : *« Oui, j'aurais eu plus d'exemples. Peut-être parce que c'est un service social, mais aussi parce que j'y ai travaillé plus longtemps. »*

Bernard, lui, m'explique avoir *« entendu dire des fois que dans les services sociaux régionaux, il y a des gens qui débarquent, qui sont limites, limites... [...] C'est vrai que moi j'ai plus connu des fois des choses comme ça où je travaillais avant. [...] Les deux fois où je me suis senti physiquement en danger, c'était les deux fois au service social. »*

Résumé du chapitre 5.8 :

La violence peut être provoquée ou accentuée par divers facteurs.

En effet, certaines lacunes au niveau du contexte de travail ont été mises en évidence de la part des assistants sociaux, comme l'absence d'un système d'alarme ou de sas d'entrée.

Le fonctionnement du système dans lequel nous vivons actuellement peut également favoriser le passage à un acte violent. La méconnaissance de ce système peut entraîner de fausses interprétations. De plus, les AS sont souvent les porte-parole des instances de décision et sont chargés de transmettre aux bénéficiaires des décisions parfois difficiles à entendre.

La violence peut aussi être accentuée par l'assistant social en question : il peut involontairement adopter une attitude inadéquate dans certaines situations ou avoir un discours flou. Il est important de savoir que son rôle de porte-parole le place dans une situation délicate puisque ses propos ont un impact considérable et ne restent parfois pas sans conséquences.

On constate aussi dans ce chapitre que beaucoup d'actes violents sont commis par des personnes fragiles psychologiquement.

Pour finir, la relation à l'argent est un point non négligeable. Les AS relatent plusieurs situations pour lesquelles le noyau du conflit est une question d'argent. Tous confirment que c'est un sujet délicat.

5.9 La réception

Au fil des entretiens menés lors de mes recherches sur le terrain, j'ai découvert un aspect auquel je n'avais pas pensé auparavant. Comme vu au cours des chapitres précédents, les assistants sociaux sont proies à plusieurs types de violence pour différentes raisons. Cependant, ils ne sont pas les seuls à être au contact avec les bénéficiaires, et par conséquent pas les seuls à être victimes de violence.

La première à avoir soulevé le problème est Élodie. « *Mais moi, où j'ai trouvé qu'il y avait beaucoup plus de violence, c'est à la réception. [...] Ils (ndlr : les bénéficiaires) ont pas le même contact. Elles (ndlr : les secrétaires) sont un peu au front. [...] Il y a des fois où je me dis, les gens leur parlent très mal par exemple. Et je leur dis toujours "Dites-nous quand les gens sont malhonnêtes ou qu'il y a quelque chose." Parce qu'après, avec nous, ils sont pas du tout comme ça.* »

Lyne explique, elle aussi, que des personnes ont fait pression auprès du secrétariat pour recevoir de l'argent. Suite à cette altercation, la police a été contactée afin de « *se protéger, et protéger le secrétariat.* » En fin d'entretien, elle revient sur le problème : « *On n'est souvent pas touché uniquement nous. Comme je vous le disais, le secrétariat, souvent, c'est un peu... Ils sont un peu au front. [...] Vous voyez, ils sont en première ligne.* »

François aussi a un exemple : « *Il y a le sas d'entrée là-bas, qui filtre déjà, donc s'il y a une personne qui vient franc folle, donc là c'est directement les réceptionnistes qui appelleront la police.* »

Louise cite également une situation qui a retenu mon attention : « *Il a débarqué sans crier gare, il a pas respecté la réception qui disait "Vous ne pouvez pas circuler."* ». Comme Lyne, elle ajoute en fin d'entretien que « *À la réception, ils disent que ce sont des mots... Ils essuient aussi, hein. La colère, la grogne, parfois même au téléphone... [...] Ils sont vraiment au front, c'est vrai.* »

Les secrétariats sont souvent le premier contact du bénéficiaire avec l'institution. Comme le disent si bien Élodie et Lyne, « *ils sont au front* ». Ils reçoivent les téléphones et ont des contacts directs avec les bénéficiaires. Comme les assistants sociaux, ils sont parfois les porte-parole et doivent transmettre des informations dont ils ne sont pas responsables : absence de l'assistant social référent du dossier, impossibilité de répondre à la demande ou encore annulation d'un rendez-vous.

On l'a vu précédemment, les travailleurs sociaux sont formés pour apprendre à gérer cette violence. La quasi-totalité des AS a pu bénéficier de cours de gestion de conflit durant le cursus HES ou universitaire et beaucoup continuent de se former. Mais qu'en est-il pour les réceptionnistes ? Ont-ils les outils pour y faire face ? Leur en propose-t-on ?

C'est toute une multitude de questions que je me pose et qui malheureusement resteront en suspens.

Résumé du chapitre 5.9 :

J'ai découvert au cours de mes recherches un aspect auquel je ne m'attendais pas : la violence dans les réceptions et secrétariats. Les AS interviewés m'ont fait part de plusieurs exemples démontrant que les travailleurs sociaux ne sont pas les seuls à être victimes des débordements des bénéficiaires. Que cela soit en direct ou par téléphone, les réceptionnistes essuient aussi différentes sortes de violence.

6. Synthèse de l'analyse

Pour terminer l'analyse, voici une synthèse dans laquelle je ferai le lien entre la théorie développée dans les concepts et les informations récoltées au cours de la recherche de terrain.

Ainsi, cela me permettra de vérifier, confirmer ou infirmer les hypothèses élaborées au chapitre 4.1 et de les reformuler si nécessaire.

Hypothèse n°1

Les assistants sociaux vivent régulièrement des situations de violences physiques, verbales, de menaces, ou d'autres situations durant lesquelles ils se sentent en danger et par conséquent subissent un certain stress professionnel.

Pour faciliter l'analyse, j'ai décomposé mon hypothèse en deux parties. La première : « **Les assistants sociaux vivent régulièrement des situations de violences physiques, verbales, de menaces ou d'autres situations [...]** »

J'affirme dans cette partie de l'hypothèse que les AS sont victimes de violences physiques, hors aucun des travailleurs sociaux interrogés n'a été victime d'une agression physique à proprement parler contrairement au canton de Fribourg, où la statistique démontre que sur trente travailleurs sociaux interrogés dans le cadre d'une étude, une agression physique a lieu toutes les huit semaines. Mais comme expliqué précédemment, la comparaison est biaisée puisque parmi les trente travailleurs sociaux interrogés à Fribourg, il était aussi question d'éducateurs et d'animateurs.

J'ai cependant pu identifier une sorte de violence physique quelque peu différente, il s'agit de la violence physique non dirigée contre l'assistant social. Il est ici question de casser du matériel, déchirer des papiers ou encore taper du poing sur la table. Quatre assistants sociaux sur six ont affirmé avoir été victimes de ce type de violence.

Pour ce qui concerne les violences verbales, la totalité des AS interviewés m'a affirmé avoir déjà été victime de violence verbale. Ces violences ont été classées en trois catégories :

- Les insultes : Quatre AS sur six disent s'être fait insulter par un de leurs bénéficiaires, d'une manière qui les a plus ou moins affectés. Une telle situation ne s'est pas produite plus d'une fois au cours des six derniers mois.
- Les violences verbales non dirigées contre l'assistant social : Les travailleurs sociaux ont tous affirmé avoir déjà subi des situations au cours desquelles le ton monte et les bénéficiaires font part de leur colère ou de leur mécontentement. Ceux-ci n'ont pas pu quantifier précisément ce genre de violence, mais disent que cela arrive fréquemment.
- Les menaces : J'ai choisi de différencier deux types de menaces : les menaces physiques, soit menacer directement la personne avec un objet par exemple, et les menaces orales, c'est-à-dire que la personne menace son AS d'une manière plus indirecte, comme avec un objet qui n'est pas présent, ou par téléphone. Pour ces deux types de menaces, les assistants sociaux ont à nouveau plusieurs exemples qui prouvent que cette violence est bel et bien présente sur leur lieu de travail.

Ceci rejoint donc le résultat de la recherche menée dans le canton de Fribourg, qui dit que la violence la plus fréquente dans le travail social est la violence verbale.

Cette première partie de mon hypothèse est donc partiellement correcte :

- **Les AS sont bien victimes de violences verbales de manière régulière, mais ne subissent pas ou très peu de violence physique.**

Je tiens à préciser que l'hypothèse ainsi formulée reste une hypothèse et qu'il peut y avoir des exceptions. En effet, puisque je n'ai pas interviewé la totalité des assistants sociaux du canton du Jura, je ne peux absolument pas affirmer qu'il n'y a jamais eu de violence physique sur un travailleur social.

Passons à la seconde partie de l'hypothèse : « [...] **situations durant lesquelles ils se sentent en danger, et par conséquent subissent un certain stress professionnel.** »

Sur les six assistants sociaux interrogés, tous affirment se sentir en sécurité quotidiennement sur leur lieu de travail. Certains ont nuancé leurs propos en disant que le mot « danger » était trop fort et qu'ils s'étaient parfois sentis en insécurité.

Dans la partie théorique, j'explique que le sentiment de sécurité est l'un des besoins de base selon Maslow (2013). Selon L. Leka, A.Griffiths et T.Cox (2004), le sentiment d'insécurité dû à des tensions avec autrui et l'une des causes du stress professionnel. Ce stress professionnel, quant à lui, n'est pas inoffensif. Selon M. Poirot (2015), il est la cause de toute une liste de conséquences psychologiques, comportementales, physiques et organisationnelles comme : troubles anxieux ou dépressifs, agressivité, problèmes de dos ou encore intention de quitter l'entreprise.

Pour illustrer ceci, voici un schéma élaboré par mes soins :



Cependant, aucun des assistants sociaux interrogés n'a cité un tel exemple lorsque je posais la question « Qu'avez-vous ressenti ? » ou encore lorsque nous avons parlé des conséquences de ces épisodes violents. Ils m'ont en revanche fait part de sentiments négatifs d'une durée plutôt courte (jusqu'à une ou deux semaines) tels que : ne pas comprendre, se sentir obnubilé, « *c'est difficile* » (Marc), ou « *ça complique le reste de la journée* » (Lyne).

Lorsque j'affirme dans mon hypothèse que les AS se sentent en danger et subissent du stress professionnel, je pense pouvoir dire que mes propos sont excessifs. Je modifierais donc la deuxième partie de mon hypothèse de la manière suivante :

- **Ils sont victimes de situations durant lesquelles ils se sentent en insécurité et parfois en danger. Ils subissent un certain stress durant une période allant jusqu'à deux semaines après l'épisode.**

À nouveau, cela reste une hypothèse. Il n'est pas exclu qu'un assistant social puisse être proie à du stress professionnel et en subisse une ou plusieurs conséquences mentionnées au chapitre 3.4.2.

Hypothèse n°2

La hiérarchie ainsi que les collègues représentent une forme de soutien pour l'assistant social et favorisent le sentiment de sécurité.

Les travailleurs sociaux interrogés dans le cadre de la recherche menée par la Haute-École fribourgeoise de travail social expliquent que, selon eux, la cohésion entre les professionnels face au phénomène de la violence fait défaut. En effet, ils attendent que, en cas d'agression par un bénéficiaire, leur hiérarchie et leurs pairs leur fassent part d'un appui inconditionnel.

En lien avec ceci et comme expliqué au chapitre 3.5, le soutien social, soit le soutien de la hiérarchie et des collègues sur le lieu de travail, est l'un des principaux facteurs préventifs des troubles psychologiques suite à un épisode de stress. Plusieurs études ont démontré une corrélation positive entre le soutien social et le bien-être psychologique. En effet, le soutien social semble atténuer le stress.

Le chapitre 3.4.1 démontre que le sentiment de sécurité est l'un des besoins de base de l'être humain, puisqu'il se trouve en bas de la pyramide de Maslow. Selon S. Leka, A. Griffiths et T. Cox (2014), le sentiment d'insécurité dû à des tensions avec autrui est l'une des causes principales du stress professionnel.

S'il semble que le rôle positif des collègues et de la hiérarchie soit vérifié dans mes recherches de terrain, il est difficile de démontrer un réel lien avec le sentiment de sécurité.

En effet, les AS interviewés confirment que le fait de pouvoir compter sur leurs collègues est un aspect important pour eux pour plusieurs raisons : d'une part pour se décharger et se soulager, d'autre part pour avoir des conseils et un regard extérieur. Ils estiment trouver en leurs collègues « *des appuis très très solides* » (Marc).

En ce qui concerne la hiérarchie, elle joue également un rôle très important lors de situations violentes, à nouveau pour plusieurs raisons.

Premièrement, elle joue un rôle d'écoute : les AS ont besoin de déposer ce fardeau et de débriefer avec leur supérieur hiérarchique. Deuxièmement, la hiérarchie a un certain pouvoir de décision et peut donc proposer ou non des mesures suite à un acte violent : interdire au bénéficiaire auteur de l'acte violent l'accès au service pendant un certain temps, proposer un espace de debriefing, ou encore proposer un entretien de « recadrage » avec le bénéficiaire en question. Les AS affirment donc toujours pouvoir bénéficier du soutien de la hiérarchie. Il est aussi important d'ajouter que, selon les AS, cette hiérarchie tire des leçons, sait apprendre de ces épisodes violents et adapte son implication.

Pour faire le lien avec le sentiment de sécurité, voici deux exemples : lorsqu'Élodie explique que sa responsable est prête à faire un entretien de recadrage avec un bénéficiaire pour lui rappeler ses devoirs envers l'institution, elle affirme que « *Moi je trouve que c'est pas mal, ça me rassure.* ». Lyne explique que sa hiérarchie lui offre la possibilité de transmettre le dossier à un collègue suite à une éventuelle situation de violence et elle affirme que « *[...] c'est vrai que c'est rassurant.* ». Ceci démontre clairement le lien avec le sentiment de sécurité, mais il semble que cela soit les mesures prises par la hiérarchie qui favorisent ce sentiment, plutôt que le soutien social en lui-même.

En plus du transfert de dossier et de la proposition de la part du responsable de recadrer, j'ai pu identifier d'autres formes de soutien pour les assistants sociaux suite à un épisode violent, à savoir :

- Le débriefing : celui-ci peut se faire entre collègues, ce qui rejoint le soutien social, mais pas seulement. Il peut avoir lieu au sein d'un groupe tel que les groupes « confiance » ou « AJUSTE », encadrés par des psychologues, des médiateurs ou des personnes ayant des connaissances relatives au syndrome de stress post-traumatique.
- La supervision : elle peut avoir lieu de manière individuelle, c'est-à-dire que l'AS est seul avec son superviseur, ou en groupe.

Suite à cela, je peux corriger mon hypothèse de la manière suivante :

- **Le soutien des collègues et de la hiérarchie est important pour les assistants sociaux suite à un épisode de violence.**
- **Les mesures prises au sein de l'institution (transfert du dossier) et les différentes propositions faites par la hiérarchie (débriefing, supervision) favorisent le sentiment de sécurité.**

Hypothèse n°3

La violence est davantage présente dans les services d'aide sociale et la relation à l'argent en est la cause.

À nouveau, j'ai choisi de découper mon hypothèse en deux parties afin d'en simplifier l'analyse.

Voici la première partie : « **La violence est davantage présente dans les services d'aide sociale [...]** ».

Cette partie de l'hypothèse est très difficile à vérifier. En effet, les réponses des AS sont relativement similaires, qu'ils travaillent dans un service d'aide sociale ou non.

Concernant les violences physiques, tous répondent qu'ils n'ont jamais subi de violence physique, de réel corps-à-corps avec un bénéficiaire. Par contre, quatre d'entre eux affirment avoir à plusieurs reprises assisté à des violences physiques sur du matériel (déchirer des papiers officiels, taper du poing sur la table, casser des objets,...). Parmi ces quatre AS, deux travaillent dans un service d'aide sociale. Aucun des quatre n'a subi ce genre de violence plus d'une fois au cours des six derniers mois.

Concernant les insultes, à nouveau quatre AS ont affirmé avoir été victime d'insultes. Ils ne sont pas parvenus à quantifier précisément ces épisodes de violences verbales, mais ce genre de situations ne s'est pas produit plus de deux fois au cours des six derniers mois.

Les assistants sociaux interviewés font part d'un autre type de violence verbale dont ils ont tous été victimes : la violence verbale non dirigée contre eux. Il s'agit de situations de colère, de mécontentement de la part des bénéficiaires. À nouveau, ils ne parviennent pas à quantifier précisément ce genre de situations, mais tous m'affirment que cela se produit fréquemment, et ce dans tous les services.

En ce qui concerne les menaces, quatre des six AS interrogés disent avoir déjà subi des menaces et l'un d'entre eux exerce ses fonctions dans un service d'aide sociale. Aucun n'a eu à subir ce genre de situation plus d'une fois au cours des six derniers mois.

Suite à ces affirmations, je constate donc qu'il n'est pas possible d'en déduire que la violence est davantage présente dans les services d'aide sociale. D'autant plus que l'étude réalisée en France en 2004 par des médecins du travail démontre que le service des tutelles serait plus exposé à la violence que les autres services sociaux, soit que des services d'aide sociale par exemple.

Je pense que d'avoir choisi les « six derniers mois » pour vouloir comparer le nombre de violences d'un service à l'autre est une fourchette trop courte. En effet, j'aurais peut-être dû me baser sur un laps de temps plus long, comme les cinq dernières années.

Il y a cependant certaines affirmations qui me laissent penser que mon hypothèse n'est pas totalement erronée, comme le fait que les deux seules fois où Bernard s'est senti en danger, cela soit lorsqu'il travaillait dans un service d'aide sociale, ou encore lorsqu'Élodie m'affirme qu'elle aurait eu plus d'exemples à me fournir sur son ancien lieu de travail, qui était un service d'aide sociale. Elle nuance cependant ses propos en m'expliquant que cela vient peut-être aussi du fait qu'elle y ait travaillé pendant plus longtemps.

Passons à la seconde partie de l'hypothèse : « **[...] et la relation à l'argent en est la cause.** »

Comme vu dans le chapitre 3.2, les critères d'attribution de l'aide sociale sont devenus de plus en plus restrictifs et le système actuel ne permet aucune souplesse. Comme l'explique J. Brodala

(2010), si une personne se trouve en dessus du seuil minimal pour 3 euros après le calcul de son budget, on ne peut rien faire pour elle. En plus de cela, le budget d'une personne au bénéfice de l'aide sociale est calculé d'une manière extrêmement serrée et l'aide octroyée n'est parfois pas suffisante pour pouvoir payer toutes les factures courantes.

D'après É. Bouyssi re-Catusse (2010), cette possibilit  de pouvoir octroyer ou non une aide  tablit incontestablement une relation de pouvoir. Dans cette relation, le b n ficiaire va mettre en place un jeu de s duction au cours duquel il va mettre en avant sa bonne volont , ses r solutions, sa gratitude, mais aussi son agressivit .

En parall le, il s'av re que nous vivons dans une soci t  de consommation. La d finition de la « bonne vie » est  dict e par le marketing. Chaque jour, nous sommes les proies des publicit s et ces derni res nous poussent   la tentation de consommer. Ceci est davantage mis en avant par la comparaison sociale : la nouvelle tendance est de comparer avec d'autres personnes ses nouveaux achats, ses vacances, ses soir es au restaurant et j'en passe, sur les r seaux sociaux. Un dicton illustre parfaitement tout ceci : « Je consomme, donc je suis. » On voit donc ici clairement que l'argent est au centre de nos vies et que nous en avons besoin pour exister.

Ces quelques lignes nous d montrent le lien que peut avoir la violence avec les histoires d'argent.

Ce lien se voit confirm  par les propos tenus par les assistants sociaux lors des interviews que j'ai effectu es. En effet, la totalit  des AS m'affirme que l'argent est souvent une source de conflit et tous ont des exemples   me proposer. Certains vont m me encore plus loin, comme Marc et Lyne qui affirment respectivement que « *le n ud du probl me, c'est l'argent* » et que « *c'est un peu le nerf de la guerre, l'argent* ».

Mais l'argent n'est pas le seul  l ment susceptible d'induire des situations de violence. En effet, j'ai pu identifier d'autres facteurs, comme par exemple :

- Le **syst me actuel**, qui veut que les assistants sociaux soient les porte-parole de certaines instances de d cision, telles que le Service de l'Action Sociale, l'Autorit  de Protection de l'Enfant et de l'Adulte, les tribunaux ou encore le Secr tariat d' tat aux Migrations. Les AS peuvent donc se voir oblig s d'expliquer certaines d cisions aux b n ficiaires qui peuvent les mettre dans une situation d licate. Bien que les AS ne soient pas responsables de ces d cisions, il se peut que les b n ficiaires m connaissent le syst me et qu'ils d versent leur col re sur la personne qu'ils jugent responsable, soit leur AS.
- La **violence provoqu e par l'AS** : Comme expliqu  ci-dessus, les assistants sociaux doivent parfois faire part ou expliquer aux b n ficiaires des d cisions qui ne sont pas sans cons quences. D'apr s  lodie, la mani re dont l'AS va expliquer cette d cision, les mots qu'il va employer et l'attitude qu'il va adopter peuvent accentuer voire provoquer cette violence.
- La **fragilit  psychologique** du b n ficiaire : Parmi les situations de violence dont m'ont fait part les assistants sociaux, j'ai pu identifier des exemples concrets dans lesquels les b n ficiaires sont atteints de probl mes psychiques. Les assistants sociaux me parlent d'« *intellect limit * », de « *malade au niveau psychique* », de « *personnes qui sont fragiles physiquement, psychologiquement, psychiatriquement* », de « *troubles du comportement* » ou encore de « *d lire parano iaque* ».   nouveau, il est difficile de tirer des parall les entre violence et probl mes psychiques et il serait erron  de faire un raccourci en disant que les personnes atteintes de probl mes psychiques sont violentes.

Ce lien est toutefois démontré dans le chapitre 5.8 qui relate entre-autre des psychopathologies.

Suite à l'analyse de cette hypothèse, j'ai choisi de la modifier de la manière suivante :

- **L'argent est l'une des principales sources de conflit dans la relation d'aide en travail social.**

7. Pistes d'actions professionnelles

Ce travail de recherche sur la violence dans les services d'aide contrainte m'a permis de faire un certain nombre de constats.

Premièrement, j'ai pu voir qu'il n'existe pas de concept de prévention et de sécurité en matière de violence dans les services publics au niveau cantonal, comme cela a été fait dans les cantons de Fribourg et Genève. Chaque institution instaure ses propres mesures et a sa propre manière de faire en termes de prévention, ainsi que pour réagir à une situation de violence.

Au cours des discussions sur ce sujet avec les assistants sociaux interrogés, la plupart m'ont répondu qu'un tel concept serait utile. En effet, ce travail démontre que la violence, notamment la violence verbale, est bel et bien une réalité dans les services d'aide contrainte dans le canton du Jura. De ce fait, il me paraîtrait intéressant d'unifier les pratiques des services sociaux et de créer un concept de prévention et de sécurité. Pour ce faire, les assistants sociaux pourraient se rencontrer afin d'échanger sur leur pratique à ce niveau-là et de faire part de leurs idées. Ainsi, cela permettrait aux différents services d'éviter d'éventuelles erreurs déjà faites, comme les portes verrouillées sans possibilité de voir qui est de l'autre côté. Les institutions pourraient également référer des mesures qui fonctionnent, telles que transmettre un dossier, demander le soutien d'un collègue pour faire un entretien délicat, ou encore proposer aux travailleurs sociaux des espaces de débriefing.

Sur le thème du débriefing, certains AS m'ont parlé des groupes « confiance » et « AJUSTE ». Cependant, au cours des discussions que j'ai eues avec les travailleurs sociaux, j'ai le sentiment que tous ne connaissent pas l'existence de ces groupes et ne savent pas qu'ils ont la possibilité de faire appel à des personnes formées pour débriefer sur des situations traumatisantes. Je pense donc qu'il serait intéressant de construire quelque chose autour de cela, comme par exemple rendre ces groupes davantage visibles.

Il semble aussi que les AS ne soient pas beaucoup formés sur le thème de la violence. Certains ont pu bénéficier de formations continues sur ce thème, mais ce n'est pas le cas de tous. De plus, aucun d'entre eux ne m'a parlé de la communication non violente (CNV) à proprement parler, qui est un outil primordial pour désamorcer une situation conflictuelle. Comme autre piste d'action professionnelle, je propose donc davantage de formations en lien avec le thème de la violence afin de donner aux travailleurs sociaux des outils pour y faire face. Dans le cadre de telles formations, d'autres thèmes en lien étroit avec la violence pourraient être abordés. Je pense par exemple aux psychopathologies, puisque comme nous avons pu le voir au chapitre 5.8, les personnes fragiles psychologiquement auraient tendance à passer à l'acte plus facilement. Cela pourrait donner aux AS des outils pour travailler avec ce type de population en prenant en compte les pathologies dont ils souffrent.

Il y a également un thème sur lequel je souhaite mettre l'accent, il s'agit des problèmes de violence dans les réceptions. En effet, nous avons pu constater au chapitre 5.9 que les assistants sociaux ne sont pas les seuls à être victimes de violences. Pour reprendre les propos des AS interviewés, les secrétaires sont « *au front* ». Ils sont souvent la première personne avec qui les bénéficiaires entrent en contact dans un service. Que cela soit par téléphone ou directement à la réception, il arrive fréquemment que les secrétaires essuient la colère des bénéficiaires. Si les travailleurs sociaux sont un minimum formés pour accueillir ce genre de situations de par leur formation initiale, ce n'est pas le cas des secrétaires. Pour cette raison, je propose comme piste d'offrir aux secrétaires travaillant au contact des bénéficiaires la possibilité de se former à accueillir la colère ainsi que d'autres émotions. Des outils tels que la CNV pourraient également leur être d'une grande utilité.

8. Bilan personnel

À présent, j'arrive au terme de cette épreuve que fut pour moi la réalisation d'un travail de Bachelor, qui représente aussi la dernière ligne droite avant l'obtention du diplôme. J'ai choisi le mot « épreuve » pour qualifier ce travail de recherche : la définition de ce mot d'après le dictionnaire Larousse est la suivante : « difficulté qui éprouve le courage de quelqu'un⁶⁶ ». Ce travail a été pour moi le plus difficile du cursus HES et il m'a demandé un certain courage.

Tout d'abord, lors de la réalisation du projet, j'envisageais d'axer mes recherches sur la prévention. Je me suis rapidement rendu compte qu'il n'existait pas de dispositions au niveau cantonal en termes de prévention et que ce sujet était du coup trop vaste. Je devais d'abord chercher à savoir si la violence dans les services sociaux du canton du Jura était une réalité, sans quoi un travail uniquement sur la prévention n'aurait pas de sens. J'ai donc choisi de réorienter mon travail, ce fut la première difficulté rencontrée.

Dans ce même projet, j'explique que pour récolter les données sur le terrain, j'envisage de réaliser un questionnaire et de le distribuer à toutes les institutions dans lesquelles travaillent des assistants sociaux. Après y avoir longuement réfléchi et en avoir discuté avec ma directrice de mémoire, j'ai finalement choisi de faire des entretiens semi-directifs avec six assistants sociaux travaillant dans des services d'aide contrainte pour les raisons expliquées au chapitre 4.3, à savoir : pouvoir réorienter l'entretien, rebondir et demander des précisions. Selon moi, c'était une bonne idée puisque j'ai eu à demander des précisions à plusieurs reprises et j'ai pu creuser les informations qui m'ont semblé pertinentes, chose que je n'aurais pas pu faire avec des questionnaires.

Je souhaite aborder la question des délais, qui a été pour moi une véritable difficulté. Dans mon projet, j'avais fixé des délais que je n'ai pas pu tenir :

Je pensais récolter les données sur le terrain entre les mois de janvier et février 2016. J'ai cependant éprouvé des difficultés à réaliser ma grille d'entretien : cette dernière a été soumise à des corrections de la part de ma directrice de mémoire à plusieurs reprises et lorsqu'elle a été terminée, je débutais ma deuxième formation pratique. En travaillant à 100%, il m'a été impossible de trouver le temps pour travailler sur mon mémoire et j'ai choisi de le mettre en « stand-by » jusqu'au mois d'août, soit de m'y remettre après avoir terminé mon stage. En plus de cela, lorsque j'ai contacté les différents services sociaux, il s'est avéré que les AS avaient beaucoup de travail et n'ont pas pu me recevoir aussi rapidement que je l'avais imaginé. Ce deuxième élément dont j'avais naïvement fait abstraction a d'autant plus retardé les échéances fixées. Ainsi, la récolte de données a eu lieu entre les mois de septembre et octobre 2016. Ceci implique que l'échéance pour rendre ce travail, fixée au mois de septembre 2016, a été également retardée et aura lieu au début de l'année 2017. La tenue des délais a donc été une véritable difficulté pour moi, qui ai pour habitude d'être en avance sur les échéances dans ma vie privée et professionnelle.

Ayant fait le tour des difficultés et des points négatifs, passons au positif.

La partie conceptuelle de ce travail m'a permis d'approfondir et d'élargir mes connaissances sur le thème de la violence, ainsi que celles concernant la relation d'aide, le lien à l'argent, l'évolution de l'aide sociale, le sentiment de sécurité, le stress professionnel et la prévention. Toutes ces

⁶⁶ Site internet du Larousse français : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9preuve/30610>, consulté le 12.12.16

connaissances sont extrêmement intéressantes et elles m'ont permis d'élaborer mes hypothèses de recherche.

Une fois la partie théorique terminée, j'ai pu passer à l'enquête sur le terrain avec la réalisation de la grille d'entretien.

Après cela, j'ai pu m'atteler au recrutement de l'échantillon. Bien que cela ait mis plus de temps que prévu, toutes les personnes que j'ai contactées ont collaboré. J'ai donc pu réunir six assistants sociaux, trois hommes et trois femmes ayant tous un diplôme HES ou universitaire en travail social.

Les entretiens ont été pour moi une expérience très enrichissante et formatrice. Ayant élaboré une grille d'entretien solide avec des questions qui me semblaient pertinentes et claires avec l'aide de ma directrice de TB, je me suis rendue aux rendez-vous sans trop d'appréhension. Au fil des entretiens, prenant de plus en plus d'aisance avec mes questions, je pouvais interagir avec mon interlocuteur et me détacher de cette grille d'entretien que je commençais à bien connaître.

Une fois cette étape terminée, j'ai commencé la retranscription mot-à-mot. Ce fut une phase longue et éprouvante. J'étais cependant équipée d'un dictaphone numérique installé sur mon Smartphone et un ami étudiant en informatique m'a expliqué comment ralentir la vitesse de lecture afin de ne pas devoir continuellement reculer et relancer l'entretien pour avoir le temps d'écrire. De plus, j'ai de la facilité en dactylographie et cette compétence m'a fortement facilité la tâche.

Pour l'analyse des données, j'ai dans un premier temps surligné en différentes couleurs les informations importantes afin de les trier. J'ai ensuite réalisé une grille d'analyse dans laquelle j'ai noté les indicateurs et les dimensions de mes recherches, ce qui m'a aidé pour la rédaction. C'est cette partie-là de mon travail que j'ai préféré puisqu'elle concrétise les recherches théoriques et permet de valider ou non les hypothèses de recherche.

J'ai aussi pu remarquer qu'un tel travail comprend un certain nombre de limites. Je n'ai interrogé que six assistants sociaux et ce n'est qu'une petite proportion par rapport au nombre d'AS travaillant dans des services sociaux du canton du Jura. Les données récoltées ne sont donc pas représentatives de tous les AS pour tout le canton. De plus, le canton du Jura étant un petit canton dans lequel tout le monde se connaît, il m'a été impossible de présenter précisément les services dans lesquels travaillent les personnes interrogées pour des raisons de confidentialité. À mon sens, il aurait été intéressant de pouvoir comparer les services entre eux, mais cela n'est malheureusement pas possible.

Pour terminer, ce travail de Bachelor a approfondi mes connaissances sur le thème de la violence et cela me servira pour mon parcours professionnel. Dans mon projet, j'explique que je suis de nature craintive et anxieuse et que cela me rassurerait de savoir exactement quoi faire en cas d'agression. Bien entendu, j'ai remarqué qu'il était impossible de savoir « exactement quoi faire en cas d'agression » puisque chaque bénéficiaire est différent et, par conséquent, chaque agression est différente et mérite d'être traitée « au cas par cas ». Cependant, je pense avoir acquis des outils qui me permettront d'agir en conséquence lors d'une situation conflictuelle.

La connaissance de la communication non violente dans un premier temps me permettra d'ajuster mon mode de communiquer afin d'éviter un dérapage. Ensuite, je suis rassurée de voir que la hiérarchie est bienveillante et soutient ses travailleurs sociaux dans les situations violentes, tout comme les collègues. Pour finir, je suis également rassurée de connaître l'existence de groupes tels qu'AJUSTE et Confiance ainsi que des mesures prises, comme la transmission du dossier, pour faire suite à des situations problématiques et aider les assistants sociaux à avancer. Ce travail m'a donc permis de compléter les connaissances acquises au cours de mon cursus HES.

9. Conclusion

Ce travail de recherche m'a permis de répondre à ma question de départ :

La violence est-elle une réalité dans les services d'aide contrainte en travail social dans le canton du Jura ? Quelles en sont les raisons ? Augmente-t-elle le stress dans la profession d'assistant social ?

La définition de la violence peut être très personnelle. Les AS interviewés sont d'accord pour dire qu'il s'agit d'un comportement qui outrepassé une certaine norme, mais le seuil de tolérance est propre à chacun. Une personne pourra se sentir blessée par une attitude, par des mots, alors qu'une autre saura prendre du recul.

Il n'est pas rare que les assistants sociaux doivent faire face à des situations de violence, plus particulièrement de violence verbale. Bien que ces épisodes violents soient difficiles à quantifier précisément, ce travail démontre que les AS sont régulièrement confrontés à la colère des bénéficiaires pour différentes raisons :

- La population accueillie au sein des services sociaux est victime de différentes problématiques et doit faire face à plusieurs difficultés, comme des pathologies psychiques ou encore des problèmes financiers.
- Le système dans lequel nous vivons est très complexe et rempli d'injustices, de décisions « inhumaines ». Les assistants sociaux sont les porte-parole des instances de décision et doivent faire part de ces décisions aux bénéficiaires. Ils sont leur personne de référence, au contact avec la population, au front. Les bénéficiaires, parfois en colère face à ces décisions et méconnaissant le système, déversent leurs émotions sur ces travailleurs sociaux. La bienveillance de ces derniers n'est parfois pas suffisante pour éviter les accès de colère et la façon dont les informations sont transmises peut provoquer cette violence de manière involontaire.
- À cela s'ajoutent certaines lacunes au niveau du contexte : absence de système d'alarme, absence de sas d'entrée, portes non verrouillées,...

Chaque assistant social réagit différemment face à une situation de violence. Je peux affirmer que celle-ci ajoute bel et bien du stress à la profession d'assistant social, mais ce stress est de courte durée : jusqu'à deux semaines après la situation violente pour les AS interrogés.

Je tiens cependant à nuancer le paragraphe ci-dessus. Si les six assistants sociaux interrogés ne gardent visiblement pas de graves séquelles suite aux situations violentes dont ils m'ont fait part, ce n'est malheureusement pas applicable à tout le monde. La rencontre que j'ai eu l'occasion d'avoir avec l'AS présent lors de l'agression à Tavannes en mars 2015 prouve le contraire. Il se dit profondément marqué par l'événement et l'émotion était palpable lors de cet entretien. L'incident n'avait heureusement pas fait de dégâts importants, mais lorsqu'une personne débarque dans un service avec un fusil, on ose imaginer le pire.

Pour terminer, ce travail m'amène à un nouveau questionnement : pour réaliser ce mémoire, j'ai interrogé des professionnels. En conséquence, j'ai donc le point de vue des assistants sociaux et les causes hypothétiques de la violence dans un service social n'engagent qu'eux. Les problèmes

psychologiques, la relation complexe à l'argent, le système dans lequel nous vivons, toutes ces réponses sont données par des travailleurs sociaux. La démarche a également été la même en ce qui concerne l'étude réalisée dans le canton de Fribourg : ce sont des travailleurs sociaux qui ont été interrogés.

Je trouverais intéressant de prendre la problématique par l'autre bout et de donner la parole aux bénéficiaires : qu'est-ce qui serait susceptible de provoquer chez eux de la colère, ou pire, qu'est-ce qui pourrait les amener à commettre un acte violent ?

Rapport-Gratuit.com

10. Bibliographie

Ouvrages :

BAJOIT G., Pensées plurielles, « La place de la violence dans le travail social », édition De Boeck Supérieur, 2005/2 (n°10)

CLÉMENCE A., Approche psychosociale de la violence dans la vie quotidienne, *in Violence sous contrôle, Violence contre les professionnels de l'action sociale*, Forum de Fribourg, 2002

Code Pénal suisse

COMBALBERT N., « La souffrance au travail, Comment agir sur les risques psycho-sociaux », Éditions Armand Colin, 2010

COUTANCEAU R. et SMITH J., Violences aux personnes, *comprendre pour prévenir*, Éditions DUNOD, 2014

DUPUIS M., GELLER B., MONNIER G., MOREILLON L., PIGUET C., BETTEX C., STOLL D., Petit commentaire, Code Pénal, Éditions Helbing Lichtenhahn, 2012

FRACCHIOLLA B., C. MOÏSE, C. ROMAIN. N. AUGER, Violences verbales, *Analyses, enjeux et perspectives*, Presses Universitaires de Rennes, 2013

HARDY G., « S'il te plaît ne m'aide pas ! l'aide sous injonction administrative ou judiciaire », Ramonville Saint-Agne, Paris, Éditions Erès et édition Jeunesse et droit, 2001

LEFEBVRE B. et POIROT M., « Stress et risques psychosociaux au travail », *Comprendre –Prévenir – Agir*, Éditions ELSEVIER MASSON SAS, 2015

LEGERON P., « Le stress professionnel », *L'information psychiatrique*, 2008/9 Volume 84

Le Petit Larousse 2010, Éditions Larousse, 2010

MASLOW A., « L'accomplissement de soi », *de la motivation à la plénitude*, Paris : Eyrolles, 2013

MICHAUD Y., La violence. Paris, PUF, Que sais-je, 2251, 5ème édition, 1999

NEVID J., RATHUS S., GREENE B., « Psychopathologie », 7e édition, Pearson Éducation, adaptation française, 2008

PHANEUF M., « Communication, entretien, relation d'aide et validation », Chenelière éducation, 2002

QUIVY R., CAMPENHOUDT L., Manuel de recherche en sciences sociales, 3^e édition, Paris, Dunod, 2006

ROGERS C., « La relation d'aide et la psychothérapie », 7^e édition, Paris, Les éditions ESF, 1989

ROGERS C., « Le développement de la personne », Paris, Bordas, 1968

ROSENBERG M. B., « Les mots sont des fenêtres (ou des murs) », Genève/Bernex, Éditions Jouvence, 1999

SCHUWEY C., KNÖPFEL C., *Caritas Suisse*, « Nouveau manuel sur la pauvreté en Suisse », éditions Caritas, Lucerne, 2014

Documents :

BERNARD C. et al. « Agression du personnel en contact avec le public : de l'agression vécue à la prévention », Santé Publique, 2008/hs (Vol.20)

BOUYSSIERE-CATUSSE É., « Les travailleurs sociaux et l'argent de la redistribution », édition ERES, « Empan », 2011/2 n°82

BRODALA J., « Touché par les dettes. Une perspective d'aide durable à la gestion du budget », Pensée plurielle, 2010/3 n°25

BUÉ J. et al., *Les facteurs de risques psychosociaux au travail, Une approche quantitative par l'enquête Sumer*, « Revue française des affaires sociales », 2008/2 n° 2-3

GUIGNON N. et al., Les facteurs psychosociaux au travail. Une évaluation par questionnaire de Karasek dans l'enquête SUMER2033. Document pour le médecin du travail. 2008

LA ROSA-RODRIGUEZ E. et al., Évaluation du stress au travail après mesures de prévention dans une caisse de retraite, « Santé publique », 2013/1 Vol.25

LEKA S., GRIFFITHS A. et COX T., « Organisation du travail et stress », *Approches systématiques du problème à l'intention des employeurs, des cadres dirigeants et des représentants syndicaux*, Série protection de la santé des travailleurs n°3, 2004

Les théories relatives au stress professionnel, Les facteurs psychosociaux, le stress et la santé [en ligne], Adresse URL : <http://www.ilocis.org/fr/documents/ILO034.htm>

MOISE C., « Argumentation, confrontation et violence verbale fulgurante », *La revue électronique du groupe ADARR*, 2012, revue électronique. Site internet : <https://aad.revues.org/1242>, consulté le 05.12.16

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTE – Genève (2002) : Rapport mondial sur les violences et la santé [en ligne], adresse URL : http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/full_fr.pdf

SALLIN Y. et SIMONET J.-C., « La violence dans le territoire du travail social », *Représentations et traitement de la violence dans le travail social : Les réponses données par des travailleurs sociaux fribourgeois*, Rapport final de recherche, 2002

Statistique policière de la criminalité (SPC), rapport annuel 2014, Office fédéral de la statistique, Neuchâtel, 2015

Sites internet :

Site internet de l'Association Bruxelloise pour le bien-être au travail (ABBET) : <http://www.abbet.be/Fiche-6-1-2-L-importance-du>, Fiche 6.1.2, L'importance du soutien social, consulté le 28.11.16

Site internet du Canton de Fribourg : <http://www.fr.ch>, *Prévention et sécurité en matière de violence dans les services sociaux*, http://www.fr.ch/sasoc/fr/pub/action_sociale/prevention_violence.htm, consulté le 02.01.16

Site internet de la Communication Non violente en Suisse Romande : <http://www.cnvsuisse.ch/la-cnv/cest-quoi/>, consulté le 10.12.16

Site internet de l'histoire de la sécurité sociale : <http://www.histoiredelasecuritesociale.ch/institutions/organisations-caritatives/#c1022>, consulté le 30.10.16

Site internet du Larousse français : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/%C3%A9preuve/30610>, consulté le 12.12.16

Site internet de Radio Fréquence Jura : <http://www.rfj.ch/rfj/Programmes/emissions/Format-A3/Association-AJUSTE-Une-ecoute.html>, consulté le 11.12.16

Site internet de la Radio et Télévision Suisse : <http://www.rts.ch/info/regions/berne/6686248-hausse-des-agressions-au-service-social-de-tavannes.html>, consulté le 02.01.16

Site internet de la République et Canton du Jura : <http://www.jura.ch/DIN/SRH/Malaises-et-conflits-sur-la-place-de-travail/Groupe-de-confiance/Groupe-de-confiance.html>, consulté le 25.11.16

Site internet des Services Sociaux Régionaux du Canton du Jura : <http://www.ssrju.ch>, consulté le 06.11.16

11. Annexes

11.1 Annexe A - Grille d'entretien

PRÉSENTATION DE L'INTERVIEWER ET DE L'INTERVIEWÉ

Se présenter, présenter mon travail (le résultat de mes premières recherches), mes hypothèses, etc.

Au cours de l'entretien, j'aimerais que nous abordions le thème de la violence des bénéficiaires envers les assistants sociaux. Il peut s'agir de violence physique, mais également de violence verbale, de situations au cours desquelles vous vous êtes sentis en danger, etc.

Présentation de l'AS : Nom, prénom, sexe, âge, formation, parcours professionnel, pourcentage,...

Question large afin d'ouvrir la discussion :

- Pour vous, qu'est-ce que la violence? Décrivez-moi une situation que vous avez ressentie comme violente.
- Vous sentez-vous en sécurité / en danger sur votre lieu de travail? Pour quelles raisons? Pouvez-vous me donner quelques exemples?

Questions principales	Questions complémentaires
<ul style="list-style-type: none">- Avez-vous déjà subi des insultes de la part de l'un de vos bénéficiaires?- Pouvez-vous me raconter cette situation?	<ul style="list-style-type: none">- Si oui :- Qu'avez-vous ressenti?- Qu'avez-vous fait?- Comment s'est passé l'entretien suivant?- Qu'est-ce qui fait que vous avez eu peur (ou non) de revoir la personne?- Comment vous êtes-vous senti à la fin de l'entretien?

	<ul style="list-style-type: none"> - À qui en avez-vous parlé? (Collègues? Hiérarchie?) Dans quel but? - Si non, pourquoi? - Avez-vous remis en question votre manière de faire? - Combien de fois cela vous est-il arrivé au cours des 6 derniers mois?
<ul style="list-style-type: none"> - Avez-vous déjà subi des violences physiques de la part de l'un de vos bénéficiaires? - Pouvez-vous me raconter cette situation? 	<ul style="list-style-type: none"> - Si oui : <ul style="list-style-type: none"> - Qu'avez-vous ressenti? - Qu'avez-vous fait? - Comment s'est passé l'entretien suivant? - Qu'est-ce qui fait que vous avez eu peur (ou non) de revoir la personne? - Comment vous êtes-vous senti à la fin de l'entretien? - À qui en avez-vous parlé? (Collègues? Hiérarchie?) Dans quel but? - Si non, pourquoi? - Avez-vous remis en question votre manière de faire? - Combien de fois cela vous est-il arrivé au cours des 6 derniers mois?
<ul style="list-style-type: none"> - Avez-vous déjà reçu des menaces de la part de l'un de vos bénéficiaires? - Pouvez-vous me raconter cette situation? 	<ul style="list-style-type: none"> - Si oui : <ul style="list-style-type: none"> - Qu'avez-vous ressenti? - Qu'avez-vous fait?

	<ul style="list-style-type: none"> - Comment s'est passé l'entretien suivant? - Qu'est-ce qui fait que vous avez eu peur (ou non) de revoir la personne? - Comment vous êtes-vous senti à la fin de l'entretien? - À qui en avez-vous parlé? (Collègues? Hiérarchie?) Dans quel but? - Si non, pourquoi? - Avez-vous remis en question votre manière de faire? - Combien de fois cela vous est-il arrivé au cours des 6 derniers mois?
<ul style="list-style-type: none"> - Vous êtes-vous déjà senti en danger au cours d'un entretien? - Pouvez-vous me raconter cette situation? 	<ul style="list-style-type: none"> - Si oui : <ul style="list-style-type: none"> - Pouvez-vous me décrire le contexte? (Fin de journée? Seul dans les bureaux?,...) - Qu'avez-vous ressenti? - Qu'avez-vous fait? - Comment s'est passé l'entretien suivant? - Qu'est-ce qui fait que vous avez eu peur (ou non) de revoir la personne? - Comment vous êtes-vous senti à la fin de l'entretien? - À qui en avez-vous parlé? (Collègues? Hiérarchie?) Dans quel but? - Si non, pourquoi? - Avez-vous remis en question votre manière de faire? - Combien de fois cela vous est-il arrivé au cours des 6 derniers mois?

<ul style="list-style-type: none"> - Comment êtes-vous préparé à affronter des situations agressives/violentes? 	<ul style="list-style-type: none"> - Avez-vous suivi une formation spécifique? - Était-ce au sein de l'institution, ou à l'externe?
<ul style="list-style-type: none"> - Comment communiquez-vous votre peur aux bénéficiaires? 	
<ul style="list-style-type: none"> - Avez-vous déjà déposé une plainte pénale? 	<ul style="list-style-type: none"> - Si oui : Comment cela s'est-il passé? <ul style="list-style-type: none"> Qui a fait les démarches? Quelles ont été les conséquences? Avez-vous pu continuer de collaborer avec l'utilisateur? - Si non : Pourquoi?
<ul style="list-style-type: none"> - Pensez-vous que des mesures de prévention seraient nécessaires? 	<ul style="list-style-type: none"> - Si oui : Pourquoi? - Si non : Pourquoi?
<ul style="list-style-type: none"> - Quelles formes de soutien existe-t-il au sein de votre institution lors de situations d'agression? 	<ul style="list-style-type: none"> - Ex : Transmission du dossier, ...

<ul style="list-style-type: none"> - Avez-vous bénéficié au cours de votre carrière professionnelle d'une « formation » sur le thème de la violence? 	<ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce que cela vous a apporté?
<ul style="list-style-type: none"> - Pensez-vous qu'il y ait un lien entre la violence et les histoires d'argent? 	<ul style="list-style-type: none"> - Développez (exemples de situations)

Analyse des lieux	
<ul style="list-style-type: none"> - Comment accède-t-on dans les bureaux? - A-t-on le droit de donner des RDV en dehors des heures de bureau habituelles? - Y a-t-il des numéros d'appel de secours? (Ou des boutons qui permettent d'appeler la police par exemple?) 	

Clôture	
<ul style="list-style-type: none"> - Est-ce qu'il y a d'autres problèmes de sécurité que nous n'avons pas abordés et qui vous semblent préoccupants ? 	

11.2 Annexe B - Grille d'analyse

Hypothèse	Variables	Dimensions	Indicateurs	Questions
Les assistants sociaux vivent régulièrement des situations de violences physiques, verbales, de menaces, ou autres situations durant lesquelles ils se sentent en danger et par conséquent subissent un certain stress professionnel.	Assistants sociaux	Genre	Homme	
			Femme	
		Âge	Chiffres	
		Formation	HES	
			Université	
		Lieu de travail	Service d'aide sociale	
			Autres services d'aide contrainte	
	Situations de violences physiques	- Sur du mobilier (poing sur la table, casser des pots et des vases, coups dans la porte, déchirer un papier) - Sur l'AS	Oui / Non	Avez-vous déjà subi des violences physiques de la part de l'un de vos bénéficiaires ?
			Chiffres	Durant les 6 derniers mois, combien de fois est-ce arrivé ?
	Situations de violences verbales	- Dirigé contre l'AS (insultes directes, propos racistes, manque de respect) - Pas dirigé contre l'AS (énervement, colère, mécontentement, voix élevées)	Oui / Non	Avez-vous déjà subi des insultes de la part de l'un de vos bénéficiaires ?
			Chiffres	Durant les 6 derniers mois, combien de fois est-ce arrivé ?
	Menaces	- Physique, par exemple avec un objet (casque, cendrier, couteau, marteau)	Oui / Non	Avez-vous déjà subi des menaces de la part de l'un de vos bénéficiaires ?

		<ul style="list-style-type: none"> - Verbales (menaces de mort, venir avec une kalachnikov) - Par téléphone - Menacer les proches de l'AS (enfants) 	Chiffres	Durant les 6 derniers mois, combien de fois est-ce arrivé ?
	Attitudes d'irrespect	Exemples : Partir de l'entretien, raccrocher au nez, « regard noir »		
	Situations durant lesquelles les AS se sentent en danger	Exemples de situations	Oui / Non	Vous êtes-vous déjà senti en danger au cours d'un entretien ?
			Chiffres	Durant les 6 derniers mois, combien de fois est-ce arrivé ?
			En danger / En sécurité / Plutôt en insécurité	Vous sentez-vous en sécurité / en danger sur votre lieu de travail ?
	Stress professionnel		<ul style="list-style-type: none"> -Être obnubilé, parasité - Ça complique le reste de la journée - Stress par rapport au planning - Ne pas être pleinement efficace - Ne pas être rassuré, insécurité -Remise en question <ul style="list-style-type: none"> - « C'est difficile » - Ne pas se sentir bien - De grandes émotions <ul style="list-style-type: none"> - Se sentir attaqué - Être agacé - Ne pas prendre pour soi 	Qu'avez-vous ressenti ?

Hypothèse	Variables	Dimensions	Indicateurs	Questions
La hiérarchie ainsi que les collègues représentent une forme de soutien pour l'assistant social et favorise le sentiment de sécurité.	Hiérarchie	<ul style="list-style-type: none"> - Employeur - Responsable d'équipe 	Oui / Non	En avez-vous parlé ? (Collègues ? Hiérarchie ?)
			<ul style="list-style-type: none"> - Prise de conscience - Se sentir en sécurité - Éviter le danger - Débriefing - Soutien - Trouver des solutions - La resp. fait un entretien avec le bénéficiaire, ou écrit une lettre (recadrage) 	Dans quel but ?
	Collègues	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable - Collègues directs - Collègues indirects, mais dans le même bâtiment - Secrétariat 	Oui / Non	En avez-vous parlé ? (Collègues ? Hiérarchie ?)
			<ul style="list-style-type: none"> - Débriefing - Vider son sac, se décharger, soulager - Conseils, outils - Remise en question - Regard extérieur - Soutien, appui - Faire l'entretien à 2 	Dans quel but ?
	Formes de soutien	Niveau architectural	<ul style="list-style-type: none"> - Portes verrouillées - Bouton de secours, alarme 	Quelles formes de soutien existe-t-il au sein de votre institution lors de situations d'agression ?
		Soutien externe	<ul style="list-style-type: none"> - Présence de policiers - Groupes « Confiance » et « AJUSTE » - Application sur le natel 	
		Soutien interne	<ul style="list-style-type: none"> - Passation du dossier - Dépôt d'une plainte - Entretien la porte ouverte - Colloque 	

			- Supervision - Formations, cours	
	Sentiment de sécurité		- « Ça me rassure... » - « C'est rassurant... » - « C'est bénéfique » - « Ça soulage » - « Il y a eu un appui » - « Ils ne m'ont pas laissé » - « Il y a un bon répondant, une bonne attention » - « ... Un soin qui est pris »	

Hypothèse	Variables	Dimensions	Indicateurs	Questions
La violence est davantage présente dans les services d'aide sociale que dans les autres services et la relation à l'argent en est la cause.	Violence – SSR Delémont	Violences physiques	Oui / Non (Situations, cf. hypothèse n°1) Chiffres	Avez-vous déjà subi des violences physiques de la part de l'un de vos bénéficiaires ? Durant les 6 derniers mois, combien de fois est-ce arrivé ?
		Violences verbales	Oui / Non (Situations, cf. hypothèse n°1) Chiffres	Avez-vous déjà subi des insultes de la part de l'un de vos bénéficiaires ? Durant les 6 derniers mois, combien de fois est-ce arrivé ?
		Menaces	Oui / Non (Situations, cf. hypothèse n°1) Chiffres	Avez-vous déjà subi des menaces de la part de l'un de vos bénéficiaires ? Durant les 6 derniers mois, combien de fois est-ce arrivé ?

	Violence – Autres services	Violences physiques	Oui / Non (Situations, cf. hypothèse n°1) Chiffres	Avez-vous déjà subi des violences physiques de la part de l'un de vos bénéficiaires ? Durant les 6 derniers mois, combien de fois est-ce arrivé ?
		Violences verbales	Oui / Non (Situations, cf. hypothèse n°1) Chiffres	Avez-vous déjà subi des insultes de la part de l'un de vos bénéficiaires ? Durant les 6 derniers mois, combien de fois est-ce arrivé ?
		Menaces	Oui / Non (Situations, cf. hypothèse n°1) Chiffres	Avez-vous déjà subi des menaces de la part de l'un de vos bénéficiaires ? Durant les 6 derniers mois, combien de fois est-ce arrivé ?
	Cause	Relation à l'argent	- Faire pression pour obtenir de l'argent - Argent = nerf de la guerre - Sujet très sensible - Nœud du problème - Source du problème - Budget pas correct - Se sentir en danger - Agressions	
		Non-respect Lacunes architecturales Lacunes au niveau de la prévention Problèmes psychiques, troubles du comportement Situation de la personne		

		Discours flou Système incorrect		
--	--	------------------------------------	--	--