PRÉFET DU NORD
Liberté
Égalité
Fraternité

eole
Vent debout contre la précarité.

Juin 2023

RAPPORT FINAL
VIOLENCE EN INSTITUTION SOCIALE

isl | IU2S
Groupement des Ecoles Santé Social

ETHICS
EA 7446

GERTS-ETHICS EA 7446

Baczkowski Antoine
Duvivier Emilie
Liénard Laure

SOMMAIRE

Avant-propos .....

Introduction 1

Origine, contexte et finalité de la recherche 1

Cadre théorique et méthodologique de la recherche : 3

Structuration du rapport 5

PARTIE 1: LA VIOLENCE EN INSTITUTION 6

Etat des lieux du phénomène dans 18 structures d'hébergement qui accueillent des hommes isolés dans le département du Nord 6

I. Le secteur Accueil Hébergement Insertion : un secteur sous tension 8

1. Des besoins d'accompagnement grandissants 8

2. De nouvelles orientations, règles et principes d'action 9

II. Enquêter sur la violence en institution : Terrain, population, méthodes 12

1. Une enquête par questionnaire auprès des professionnels exerçant dans des structures d'hébergement, de l'urgence à l'insertion 12

2. D'autres méthodes complémentaires 13

III. Présentation des résultats 15

1. Les représentations de la violence dans les lieux d'hébergement 15

2. Fonctionnement institutionnel : quelles gestion des violences au sein des établissements ? 20

PARTIE 2: AU CŒUR DE L'EXPERIENCE SUBJECTIVE 24

Recherche-action conduite au sein des centres d'hébergement (CHRS/CHU) et pensions de famille de l'association Eole 24

Préambule méthodologique 25

I. Les dimensions centrales de l'expérience 29

1. Souffrance(s), pouvoir et violence 29

2. Peur et isolement 31

3. Ce que les récits nous apprennent 32

II. Des dimensions structurelle, institutionnelle et interpersonnelle en interaction 36

1. Regards croisés sur une réalité plurielle 36

2. De multiples formes de violence en interaction 38

III. Les modificateurs 43

1. L'environnement politique et institutionnel 43

2. Le climat institutionnel 45

3. Espace et temps 46
4. Identité et sécurité affective 47
5. Normes et valeurs 48

PARTIE 3: PROPOSITIONS D'ACTIONS 49
I. Prévenir les violences en institution sociale 50
1. Vers une modélisation des niveaux d'intervention 50
2. Identification de 5 axes principaux 51
II. Pistes pour l'action 52
1. Fonctionnement institutionnel 52
2. Management 56
3. Equipements 57
4. Pratiques professionnelles du travail social 58
5. Pratiques partenariales 60

Conclusion 63
Bibliographie 65
Annexes 68

Avant-propos

Ce rapport présente les résultats d'une recherche menée conjointement entre le Groupe de Recherche en Travail Social de l'Institut Social de Lille et l'association Eole, grâce au soutien financier de la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS 59). Piloté par Eole suite à l'appel à projet « Action de promotion de la bientraitance dans les établissements d'accueil et d'hébergement », ce travail tire son origine de constats partagés entre les services de l'Etat, l'équipe de direction d'Eole et ses collaborateurs, et d'une volonté commune de développer des outils permettant de mieux comprendre, gérer et prévenir les situations de violence dans les centres d'hébergement. Le projet, d'une durée de 24 mois, a été lancé en juin 2021.

Nous souhaitons exprimer notre reconnaissance à toutes les personnes qui ont soutenu et accompagné cette démarche :

- L'équipe de direction de l'association Eole : Hélène Foé, Directrice générale, et Denis Parmentier, Directeur du pôle Inclusion sociale, pour leur confiance et leur engagement à nos côtés dans cette aventure collective.
- Sandrine Pinocheau, Conseillère technique en travail social, à la DDETS, pour sa contribution à la mise en œuvre du projet.
- Les professionnels d'Eole - travailleurs sociaux, chefs de service, surveillants de nuit – qui se sont risqués avec nous dans cette démarche de recherche-action, en s'impliquant avec intérêt et constance dans le travail malgré leur emploi du temps bien chargé.
- Les résidents des pensions de famille et centres d'hébergement d'avoir accepté de participer à cette démarche en partageant leurs expériences et les épreuves qu'ils traversaient.
- L'ensemble des professionnels, directions d'établissements et têtes de réseaux associatives qui se sont mobilisés pour nous rejoindre dans le comité de pilotage de la recherche, participer à l'enquête et nous accorder du temps en entretien.

Introduction

Longtemps ignorée ou banalisée dans le travail social, la question de la violence verbale, physique ou institutionnelle émerge au tournant des années 2000. Loin d'être un phénomène nouveau, celle-ci s'est imposée dans une diversité d'institutions, alors même que les services n'ont cessé de se perfectionner et se transformer sous la pression des lois visant à promouvoir la reconnaissance des droits des personnes accueillies (Danancier, 2005). Michel Brioul (2019, p.7) souligne que ces institutions sont « le reflet des évolutions sociétales » : « elles accueillent aujourd'hui davantage de personnes en difficulté sociale, marquées par la carence des limites ». S'il apparaît difficile statistiquement de confirmer le constat d'une évolution significative des violences, les témoignages sont plus nombreux aujourd'hui : les passages à l'acte dépassent les menaces verbales et tous les secteurs professionnels semblent concernés. Qu'en est-il plus spécifiquement dans le secteur Accueil Hébergement Insertion ? Comment la violence se manifeste-t-elle dans les centres d'hébergement ? Pourquoi et comment la direction d'Eole, en collaboration avec ses équipes et d'autres acteurs du secteur, s'est-elle saisie de cette question ?

Origine, contexte et finalité de la recherche

Au sein de ses structures d'accueil, d'hébergement et de logement accompagné, l'association Eole observe depuis quelques années une mutation du phénomène de la violence : violence entre usagers, violence vis-à-vis des professionnels et/ou passage réel à l'acte. Les insultes, comme la violence physique à l'encontre des travailleurs sociaux, semblent plus fréquentes. D'autres observations liées aux évolutions de l'accompagnement d'un public de plus en plus diversifié, concerné par un cumul de problématiques sociales et de santé (pathologie psychiatrique diagnostiquées avec rupture du parcours de soins, addictions, toxicomanie) sont également régulièrement partagées. La « violence » fait-elle partie du métier et/ou des publics accompagnées ? Comment accompagner au mieux ? Jusqu'où ? Comment sécuriser les personnes accueillies, prendre soin de l'individu et du groupe, tout en prenant soin des professionnels dans l'exercice de leur mission ? Bien qu'un certain nombre d'outils aient été mobilisés pour réfléchir l'accompagnement, pour chercher à traiter la violence et à la prévenir, le phénomène, non endigué, contribue à soulever sombre d'interrogations au sein des équipes et à amplifier un sentiment d'usure déjà exprimé. Ces éléments ont poussé la direction d'Eole à s'engager, avec des chercheurs du GERTS de l'ISL, dans l'élaboration d'un projet de recherche-action visant à mieux objectiver, prévenir et améliorer la prise en charge des victimes et auteurs de violence. Cette démarche a trouvé un écho favorable auprès de la DDETS, au sein de la Mission d'Urgence Sociale Hébergement Insertion, qui préparait parallèlement un plan de promotion de la bientraitance pour les années 2020-2023.

La Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS), service déconcentré de l'État dans le département du Nord, conduit et finance la politique d'accueil et d'hébergement des personnes sans logement. Cette politique repose dans le département sur un dispositif d'hébergement mis en œuvre par plus de 80 acteurs, associatifs et institutionnels, qui assurent la gestion de près de 250 actions d'accueil, d'hébergement, d'insertion et de logement. Les

structures d'hébergement proprement dites, centres d'hébergement et réinsertion sociale (CHRS), centre et places d'hébergement d'urgence, permettent d'héberger plus de 6300 personnes à un instant donné. L'État, garant de la protection des personnes vulnérables, poursuit au sein de ces établissements une action constante de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance. Cette volonté se traduit par une démarche de renouvellement des autorisations accordées aux établissements sociaux qui tient compte dans les évaluations internes et externes de la place et des droits accordés aux personnes accueillies. De même, cette préoccupation sous-tend les échanges qui conduisent à la signature des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens. Au niveau local, cette mission se formalise par les échanges réguliers entre les services de l'Etat et les associations, la réalisation de contrôles et d'inspections au titre de la prévention de la maltraitance, une démarche d'évaluation du contenu des contrats de séjour et règlements de fonctionnement, l'organisation d'une unité fonctionnelle de réception des réclamations et événements indésirables.

Les éléments issus de ces remontées d'événements indésirables transmis à la DDETS au titre de l'article L.331-8-1 du code de l'action sociale et des familles, identifient les événements ayant un impact sur la santé ou la sécurité des personnes accueillies et des salariés. L'analyse de ces premières données est venue conforter l'intérêt de mieux appréhender la violence au sein des établissements : sur 250 à 300 remontées annuelles, la moitié des événements concerne des incidents de violences physiques, verbales et/ou psychologiques ayant un impact sur la sécurité des victimes, personnes hébergées et/ou salariés mais aussi sur l'auteur. Dans 6 situations sur 10 impliquant une personne hébergée, le plus souvent homme isolé, le fait de violence dont il est l'auteur a pour conséquence la rupture du contrat de séjour, la rupture de la solution d'hébergement et dans un contexte de tension du dispositif hébergement, un risque de retour à une situation de sans-abrisme. Pour certaines personnes à l'origine de violences répétées en établissement, les solutions d'hébergement peuvent se réduire voire devenir nulles.

Si l'analyse des évènements indésirables peut être une première base pour appréhender les situations de violences, le caractère non systématique des transmissions rend toutefois difficile l'objectivation du phénomène. Au regard de l'enjeu que représentent la protection des personnes impliquées et la prévention des ruptures de parcours, la DDETS a donc souhaité situer la prévention et la gestion de la violence parmi ses axes prioritaires. Ce travail de recherche trouve ainsi son origine dans un souci partagé par Eole, l'Etat, mais aussi par les autres acteurs associatifs associés dans son pilotage[1], de mieux comprendre le phénomène des violences dans le secteur AHI (en particulier dans les dispositifs d'accueil, d'hébergement et de logement accompagné qui accueillent des hommes isolés), d'identifier des leviers de prévention et d'amélioration de la prise en charge des victimes et des auteurs, et de promouvoir la bientraitance. Cinq objectifs stratégiques ont été définis par Eole : 1/Mobiliser les acteurs potentiels, 2/élaborer une méthodologie de recherche du phénomène, 2/Objectiver et mesurer, 4/ recenser les outils et démarches existantes, 5/Elaborer des préconisations.

[1] Une vingtaine de partenaires ont été mobilisés par Eole pour partager les résultats du travail engagé et penser ensemble des propositions d'action (DDETS 59, FAS Hauts-de-France, URIOPSS Hauts-de-France, Conseil Régional des Personnes Accompagnées (CRPA), CMAO, AAE, Accueil Promotion Sambre, ARPE, Association Visa, Abej, Accueil Fraternel Roubaisien, Armée du Salut, Bethel, Alefpa, Croix-Rouge, Soliha, Les compagnons de l'Espoir-La Sauvegarde du Nord, AJAR).

Cadre théorique et méthodologique de la recherche :

Co-élaborée par la direction d'Eole et trois chercheurs du Groupe d'Etudes et de Recherche en Travail Social de l'Institut Social de Lille, cette recherche menée sur deux années s'est attachée à réfléchir la violence dans une perspective globale pluri-méthodologique (quantitative et qualitative), en croisant les approches théoriques disciplinaires et différents niveaux d'analyse (départementale et localement située).

En effet, réfléchir la violence nécessite de mettre en perspective plusieurs grilles de lecture complémentaires : approche clinique, étude de l'organisation, prise en compte des droits des personnes, approche des facteurs sociaux. Il paraît nécessaire de rassembler ces regards pour construire une système de réponses globalement opérant. De plus, comme le soulignent un certain nombre de travaux, la perte de sens du travail social est un terreau pour la violence (Bajoit, 2005, Goffard, 2016, Achard, 2016). Chercher à appréhender la question de la violence au sein d'une institution conduit donc inévitablement à une réflexion sur le fonctionnement d'une structure (Danancier, 2008), tout en resituant cette institution dans un éco-système social et politique plus large.

Ce raisonnement nous a amené à dégager plusieurs ensembles de questions qui ont été fil rouge pour l'ensemble de la démarche :

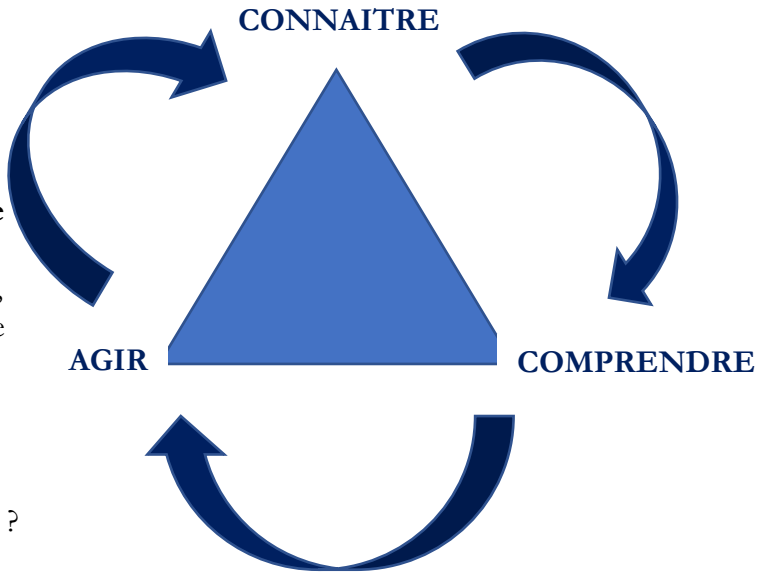
- Comment définir la violence ? De quelle manière la violence traverse-t-elle les relations entre des populations et des institutions ? Quelles sont ces formes ? En quoi l'étude des formes de la violence nous renseignent-elles sur les transformations, les dynamiques à l'œuvre au sein des institutions ?
- Comment distinguer ce qui relève de la violence individuelle, de l'agressivité, de l'agression, du conflit et la violence induite par la société ? Quels sont ses déterminants (pourquoi la violence) ? Comment fonctionne-t-elle ? Quel sens donner au passage à l'acte ? Quelles conjonctures, liaisons d'évènements concomittants, encouragent les pratiques ? Existe-t-il des signes annonciateurs ?
- Dans ce cas, comment les repérer pour prévenir la violence et favoriser la bientraitance au sein des établissements ?

L'enjeu du travail a été de construire, avec l'ensemble des acteurs impliqués, un cadre de recherche qui relie l'action à la connaissance. Au-delà de la production de savoirs exogènes sur la violence en institution, il s'agissait de proposer une démarche d'enquête qui puisse être au service de l'intervention construite et conduite avec les premiers concernés. Notre démarche a donc été réfléchie à partie du triptyque connaitre-comprendre-agir, en cherchant à éclairer l'existant (objectiver la violence et repérer les outils existants), à développer le regard critique et l'analyse réflexive des acteurs sur les situations rencontrées (comprendre la violence), dans le but d'élaborer collectivement des propositions d'action (prévenir la violence et promouvoir la bientraitance).

Schéma de la démarche :

Etude des modes de production et de régulation des violences par les institutions ou au sein des institutions : De quelle manière la violence traverse-t-elle les relations entre des populations et des institutions ?

Valorisation et développement des capacités des institutions à faire face et à innover : Quelles sont les transformations, les dynamiques à l'œuvre au sein des institutions ? Quelles sont les formes d'innovation mises en œuvre ? Quelles propositions développer ?



Analyse de l'expérience subjective des violences au sein des institutions : Comment sont-elles perçues et vécues par ceux qui la subissent ?

Le travail a été déployé dans le Nord de la France à partir de deux approches complémentaires :

Axe 1 : Prévention et prise en charge des violences dans les établissements du Nord de la France.

Au regard des attendus – il s'agissait de mieux comprendre l'étendue du phénomène de violence dans les établissements d'hébergement du Nord –, une première partie du travail a consisté à mettre en œuvre une démarche d'enquête exploratoire par questionnaire auprès des professionnels intervenant au sein de ces établissements. Nous nous sommes intéressés à la manière dont cette question de la violence s'exprime au sein des établissements du point de vue des intervenants, mais aussi comment les établissements s'en emparent, la pensent, expérimentent et développent de nouvelles pratiques et outils pour y faire face.

Les résultats de cette enquête ont ensuite été partagés dans le cadre d'un focus groupe réunissant les directions des établissements concernés et/ou leurs représentants, puis lors d'un comité de pilotage de la recherche – des espaces qui ont permis d'apporter d'autres éclairages et recommandations. Des entretiens individuels ont également été réalisés pour compléter les données recueillies.

Axe 2 : Produire des connaissances sur et par l'action : Recherche-action conduite au sein des centres d'hébergement (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale/Centre d'Hébergement d'Urgence) et pensions de famille de l'association Eole.

Dans le prolongement du premier axe, le travail mené auprès des équipes de l'association Eole s'est appuyé sur une démarche de recherche-action, « ancrée » dans la pratique, à partir d'une conception de la recherche réfléchie comme un processus de « co-apprentissage » entre les différents acteurs engagés dans le processus d'accompagnement et les chercheurs.

Cette démarche, menée entre septembre 2021 et février 2023, a engagé quatre catégories d'acteurs : des chefs de service, des travailleurs sociaux, des surveillants de nuit et des personnes accompagnées. Ces équipes constituées se sont attachées à analyser leur travail, à penser leur lieu professionnel, de vie, en interrogeant de quelle manière, dans quelles situations, des formes de violence peuvent venir heurter le « vivre ensemble ». Les intentions de cette démarche étaient d'approfondir les résultats obtenus à l'issue de la première phase d'enquête en prenant en compte la dimension contextuelle des faits de violence (les déterminants de l'évènement), tout en donnant une place centrale à la question du sens. Nous pensons, comme le proposent également Rémi Casanova et Sébastien Pesce (2015)[2] que la définition de la situation comme violente varie en fonction de la perception qu'en ont les acteurs. Il importe ainsi de considérer l'intention de certaines conduites, mais aussi le sens qu'attribuent aux gestes et aux mots ceux qui ont sont témoins.
Ce travail, mené à partir d'un cadre méthodologique défini et partagé avec l'ensemble des participants, a eu pour effet de produire de la connaissance collective à partir des situations éprouvées et d'élaborer ensemble des propositions d'action.

Structuration du rapport

Ce rapport de recherche présentera successivement les résultats issus des deux axes de cette recherche qui permettent d'articuler une perspective « macro » et « micro », des données quantitatives et qualitatives.

- La première partie s'attachera à restituer les données descriptives issues de la recherche départementale, complétées par les données collectées dans le cadre des entretiens individuels et collectifs.
- La deuxième partie sera centrée sur les connaissances produites dans le cadre de la recherche-action. Nous montrerons de quelle manière les participants se sont engagés dans ce travail, l'analyse réflexive qu'ils ont développée, pour réfléchir la violence au-delà de la seule considération de manifestations propres à l'usager.
- La troisième partie se propose de présenter les initiatives menées par les établissements et de réunir l'ensemble des préconisations émises par les acteurs.

La conclusion du rapport reprendra les aspects saillants de la démarche et s'attachera à mettre en exergue les questions émergentes.

[2] Casanova, R. ; Pesce, S. (dir). (2015), *La violence en institution. Situations critiques et significations*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « Des Sociétés ».

PARTIE 1

LA VIOLENCE EN INSTITUTION

Etat des lieux du phénomène dans 18 structures d'hébergement qui accueillent des hommes isolés dans le département du Nord

« Des faits divers criminels abondamment relayés par les médias et les réseaux sociaux jusqu'aux manifestations de rue, en passant par toutes les formes d'insultes et de harcèlements, notre société est saturée par l'usage du mot « violence ».

Aucun territoire, aucun métier, aucune scène de la vie sociale ne semble y échapper. Dans le débat public, « la violence » se dit généralement au singulier et elle n'a pas de contenu précis prédéterminé. C'est qu'il ne s'agit pas d'une catégorie d'analyse, mais d'une catégorie morale. Plus qu'une qualification de faits, il s'agit en réalité d'une disqualification de faits. La violence est quelque chose que l'on condamne. C'est de surcroît quelque chose dont on s'inquiète : « l'augmentation de la violence ». (...)

(Muchielli, 2021, p.10)

Notre société serait-elle aujourd'hui plus violente qu'hier ? Les choses et les gens auraient-ils changé ? Dans le deuxième chapitre de son ouvrage intitulé « La violence », Yves Michaud (2018) remet en effet en question cette idée communément partagée d'une progression de la violence. Certes, les statistiques d'actes violents sont en augmentation mais ces chiffres sont également à analyser en tenant compte de l'évolution des outils de recensement, plus précis aujourd'hui, et du droit qui a qualifié de nouveaux délits qui se sont ajoutés aux anciens. D'autres éléments sont également mis en exergue : « *un contrôle plus efficace des violences physiques et ouvertes », « une moindre passivité face aux hiérarchies et répressions », « la pénétration du droit dans des secteurs longtemps protégés de la vie privée* », autant d'éléments pouvant expliquer l'introduction, dans les statistiques, de violences jusqu'alors invisibilisées, banalisées ou normalisées. (Michaud, 2018, pp.11-31).

Qu'en est-il dans le secteur AHI ? Les violences sont-elles en augmentation ? Plus repérées ? Que viennent-elles révéler ? Considérant, à la lumière de nombreux travaux, la multiplicité des formes et mécanismes de production de la violence, quelle analyse construire des violences dans les institutions sociales contemporaines ? De quelle manière la recherche peut-elle contribuer à rendre intelligible cette sorte d'objet insaisissable qu'est la violence et soutenir les premiers concernés à s'approprier les connaissances au service de l'action ?

À distance des représentations sociales et des catégories normatives, le travail du chercheur se situe pour nous à la croisée de la rationalisation intellectuelle en s'appuyant sur des règles strictes, du dévoilement par l'exploration de ce qui existe derrière les apparences, et de l'action, non pas en donnant des leçons, mais « en donnant des armes pour interpréter et comprendre », tel que le suggérait Pierre Bourdieu dans *Réponses* en 1992 (Bourdieu, 1992, p.172) Concernant les questions qui nous réunissent pour ce travail de recherche, il s'agit également de prendre la mesure de la complexité du sujet que nous mettons avec d'autres au travail. Si le sujet est complexe, c'est notamment parce que les violences sont plurielles, multidimensionnelles. C'est aussi parce que la violence, envahissante, fait partie des représentations du présent - un présent contrasté qui inquiète, mais aussi d'un avenir incertain dans lequel on peine à se projeter. Aussi, pour Laurent Mucchielli, les violences n'ont pas de signification en soi, elles *« sont les symptômes, les techniques, parfois le dernier langage pour exprimer en réalité autre chose : des conflits, des compétitions, des dominations, des inégalités…* » (Mucchielli, op cit, p11). Au-delà d'une catégorisation des violences éprouvées au sein des institutions du secteur Accueil Hébergement Insertion, c'est bien cet « autre chose », ou plutôt, ces « autres choses » que nous nous tenterons d'expliciter.

Pour réfléchir la problématique des violences en institution sociale, nous avons donc cherché à prendre en compte le vécu de l'*intérieur* de ces institutions, en prenant la mesure du « réel » et du « vécu », tout en allant a*u-delà* des frontières de ces institutions pour intégrer dans l'analyse une dynamique d'ensemble de la société. L'analyse ne saurait faire fi de la multiplicité des formes de la violence, ni des différents processus qui traversent la société et qui impactent les établissements sociaux et médico-sociaux, et particulièrement le secteur Accueil Hébergement Insertion au contact des personnes les plus fragiles. Il ne s'agit pas non plus de nier que le terme de violence dissimule des réalités fortes et qu'il importe donc de l'envisager dans toutes ses dimensions, sociales, familiales, institutionnelles et subjectives.

Dans cette première partie, nous resituerons quelques éléments de contexte permettant de rendre intelligibles les évolutions auxquelles sont confrontées les institutions du secteur AHI. Nous décrirons ensuite le processus d'enquête proposé à l'échelle du département du Nord : une enquête par questionnaire menée auprès de 18 établissements qui accueillent des hommes isolés. Nous présenterons ensuite de quelle manière les professionnels enquêtés rendent compte des réalités des violences agies et subies au sein des établissements. La violence fait-elle partie du métier ? Quelles sont les sources et ses formes ? Comment les institutions définissent-elles ce qu'est un acte, une situation, un individu violent ? Comment réagissent-elles ? Toutes ces questions seront au centre de l'analyse.

I. Le secteur Accueil Hébergement Insertion : un secteur sous tension

Le secteur de l'hébergement en France est un secteur de l'action sociale paradoxal, en ceci qu'il associe une volonté de modernisation et de conformité aux évolutions des publics, et des permanences par rapport à des pratiques construites *derrière les murs* sur la base de la philanthropie privée, inscrites dans l'histoire du traitement de la pauvreté marginale et des *workhouses* (Brégeon, 2009 ; Castel, 1995). La volonté des autorités de mieux repérer, prévenir les violences et promouvoir la bientraitance dans les centres d'hébergement témoigne de ce mouvement de modernisation. Le secteur est appelé depuis quelques années à se transformer, à s'approprier de nouveaux dispositifs, outils, modèles d'accompagnement. Toutefois, dans un contexte se caractérisant par un équilibre difficile à trouver entre les ressources allouées et l'augmentation des besoins, les effets contrastés de ces orientations participent à mettre en lumière les tensions spécifiques qui pèsent sur l'ensemble des acteurs.

1. Des besoins d'accompagnement grandissants

Les phénomènes de grande exclusion se sont amplifiés en France ces dernières années. S'élevant en 2021 à 300 000 personnes selon le rapport de la Fondation Abbé Pierre, le nombre de personnes sans domicile aurait doublé en 10 ans. Fin 2020, 280 000 personnes étaient hébergées dans des hébergements dits généralistes (Centres d'hébergement d'urgence, centre d'hébergement et de réinsertion sociale…) ou spécialisés dans le cadre du dispositif national d'accueil pour les personnes migrantes ou réfugiés. A ces 280 000 personnes hébergées, il faut ajouter toutes celles qui attendent une place en structure, qui dorment dans la rue, dans des campements, des squats, des voitures (FAP, 338-338). Cette crise chronique, dénoncée depuis plusieurs années par les représentants de

différentes associations françaises, connait les mêmes réalités à Lille. Un rapport de l'Agence de développement et d'urbanisme de Lille Métropole publié en mars 2021 mettait en avant une hausse de 3% du nombre de ménages sans abri en 2020 par rapport à mars 2019 (soit 3000 personnes sans abri) et avec la crise sanitaire, la situation s'est aggravée : 965 personnes ont appelé le 115 en se déclarant à la rue en mars 2020, soit 15% de plus qu'en mars 2019. En juin 2019, 8000 personnes étaient hébergées dans des structures et 13000 personnes vivaient en cohabitation subie.

De nombreux dispositifs assistanciels situés aux frontières du logement, de l'action sociale et de la santé, ont été conçus et confortés pour héberger, nourrir, soigner, insérer les personnes en grande difficulté sociale, sans abri ou mal logées. Rassemblés au sein du dispositif « accueil, hébergement, insertion », ces dispositifs se structurent autour d'une offre d'hébergements chargée de répondre aux besoins d'accompagnement grandissants d'un public de plus en plus diversifié.

Ces différents mécanismes qui traduisent l'investissement des institutions dans le traitement de la « question SDF » (Damon, 2012) ont connu de profondes mutations à partir des années 2000. Suite à l'action de mouvements militants, un Plan d'Action Renforcé en direction des Sans Abri (8 janvier 2007) énonce des principes qui seront repris dans la loi DALO (instituant un Droit au Logement Opposable, 5 mars 2007), ou des lois ultérieures. Le législateur entérine ainsi progressivement la fin des grandes structures collectives d'hébergement, le passage de l'hébergement d'urgence à l'hébergement d'insertion, et la décohabitation des espaces. Cependant il reste encore en France, notamment dans le département du Nord où est conduite notre recherche, quelques grands collectifs avec des dortoirs, des repas pris en commun et des sanitaires partagés. De plus, la loi DALO a posé le principe de l'inconditionnalité de l'accueil et de la continuité de l'hébergement (c'est-à-dire l'interdiction de mettre fin à une prise en charge sans solution alternative), mettant fin à des pratiques discrétionnaires anciennes ; cependant, dans la réalité, les fins de prise en charge sans solution, parfois qualifiées de « réorientations », font encore partie de certaines pratiques, et elles sont susceptibles d'entraîner des ruptures de parcours – le délai de traitement de la demande de réorientation, et la réticence des autres structures à accueillir une personne sanctionnée pour des violences, pouvant entraîner un nouveau passage « à la rue ». Ces décisions de remise à la rue, faute de solution trouvée, apparaissent d'autant plus contradictoires aujourd'hui à l'heure des orientations politiques Logement d'abord qui ambitionnent de recentrer l'hébergement d'urgence sur sa fonction de réponse immédiate et inconditionnelle aux situations de détresse.

2. De nouvelles orientations, règles et principes d'action

Si le secteur de l'hébergement d'insertion s'est progressivement doté de nombreux textes juridiques, de dispositifs, de droits, la « nouvelle gestion sociale des SDF » (Rullac, Dequire, 2014) qui a été introduite depuis ces dernières années n'est toutefois pas encore parvenue à juguler la question sociale de la grande pauvreté qui résiste au temps, et qui se transforme elle aussi. Les établissements et services se trouvent ainsi impactés par les effets de ces nouvelles orientations qui supposent pour eux de réfléchir autrement l'habitat, la gestion des collectifs, des flux d'entrée et de sortie, les pratiques d'accompagnement vers et dans le logement, les dynamiques partenariales et interinstitutionnelles dans le cadre de nouveaux appels à projets.

Recherchant les moyens pour pérenniser leur offre de service et développer de nouvelles activités pour répondre à la diversification des besoins d'accompagnement, les équipes de direction ont également à faire face aux effets de la bureaucratisation dans leurs relations aux administrations commanditaires : un modèle de contrôle basé sur la mesure, la conformité aux normes, les résultats. Ces obstacles que Le Clainche et Outlin (2022) appellent « *des obstacles paperassiers* », pèsent sensiblement sur les pratiques des professionnels, qu'il s'agisse des cadres intermédiaires ou des travailleurs sociaux, dans leurs usages des outils d'évaluation ou dans l'orientation des personnes vers la pluralité des dispositifs d'aide. Leur étude montre de quelle manière l'ensemble des secteurs sanitaire, social et médico-social a été marqué par une bureaucratisation rapide, générant particulièrement pour eux des pressions particulières : « *En réponse à la diversification des besoins des usagers, combinée à la maîtrise recherchée des dépenses publiques et à l'affirmation d'un contrôle des demandes d'accompagnement, les politiques sociales et de santé semblent multiplier les règles particulières au détriment du droit commun et proposer des dispositifs qui se complexifient* » (*Ibid, 2022, p.8*)

Toutes ces modifications, introduites depuis une quinzaine d'années dans un souci d'augmenter la performance et l'efficacité des actions, ne sont donc pas spécifiques au secteur de l'hébergement. Celles-ci semblent toutefois impacter d'autant plus ce secteur, soumis en permanence à des risques de déstabilisation.

Le secteur AHI est le premier concerné par les évolutions des processus de précarisation de la société, la sur-occupation chronique des dispositifs, l'hétérogénéité croissante des publics qui peut générer des problèmes de cohabitation, la désinstitutionalisation des services en santé mentale et le problème de la continuité des soins… Autant d'éléments qui pèsent sur ces institutions chargées de l'accueil, de hébergement et de l'insertion des personnes marginalisées, dans un contexte global d'augmentation des besoins et de diminution des moyens. Cette crise chronique, dénoncée depuis plusieurs années par les représentants de différentes associations françaises, connait les mêmes réalités à Lille. Un rapport de l'Agence de développement et d'urbanisme de Lille Métropole publié en mars 2021 mettait en avant une hausse de 3% du nombre de ménages sans abri en 2020 par rapport à mars 2019 (soit 3000 sans-abri). La situation s'est aggravée avec la crise sanitaire : 965 personnes ont appelé le 115 en se déclarant à la rue en mars 2020, soit 15% de plus qu'en mars 2019. En juin 2019, 8000 personnes étaient hébergées dans des structures et 13000 personnes vivaient en cohabitation subie.

***

Toutes ces tensions décrites précédemment ont constitué la toile de fond du travail de recherche que nous avons réalisé. Toutes étaient palpables sur le terrain, se vérifiaient au fur et à mesure des échanges avec nos différents interlocuteurs qui pointaient les difficultés du quotidien, le sentiment d'être peu pris en compte dans leurs réalités professionnelles, confirmant l'idée selon laquelle l'accompagnement des personnes SDF reste un domaine déconsidéré de l'action sociale, comme par effet de contagion entre les publics et les professionnels : « *les travailleurs sociaux qui se consacrent à ce handicap social [seraient] eux-mêmes des marginaux par rapport aux autres travailleurs sociaux* » (Hardy, cité par Brégeon 2009). Par ailleurs, le secteur souffre des mêmes difficultés qui traversent l'ensemble de la profession : difficultés de recruter – amplifiées depuis la crise COVID - et de maintenir des salariés en poste du fait de conditions de travail difficiles et de rémunérations peu

attractives, environnement institutionnel moins porteur (ciblage des prestations, absence d'interlocuteurs avec la fermeture des guichets…), et complexité des situations des personnes accompagnées.

S'agissant des personnes sans domicile, elles expriment aussi cette épreuve du mépris qu'elles ressentent au contact des autres, les stigmates qui pèsent sur elles du fait d'être hébergées en structures, le poids des interdits, les nombreux obstacles auxquelles elles se confrontent tout au long de leur parcours pour bénéficier d'une aide toujours sous condition. Si les évolutions législatives tendent à reconnaitre d'avantage leurs droits en tant qu'usagers des institutions et que la valorisation de leur participation peut représenter un atout pour soutenir leur accès à ces droits, de nombreux freins persistent pour garantir leur effectivité[3]. Soulignons également que les centres d'hébergement, contrairement à d'autres établissements du secteur sanitaire ou médico-social, demeurent pour le moment peu directement concernés par les plans de promotion de la bientraitance. Le plan bientraitance DDETS 59, inscrit dans les objectifs des évaluations externes et des CPOM, représente en ce sens un projet novateur pour rendre plus lisible le droit applicable aux personnes sans domicile et soutenir les pratiques d'accompagnement. Pour autant, comme le soulignent Robert Moulias, Sophie Moulias et Françoise Busby (2010) dans leurs travaux sur les soins aux personnes âgées, « *parler de bientraitance » ne doit pas servir à occulter une maltraitance qu'on ne veut pas voir* ». Comment « bien traiter » quelqu'un qui se trouve dans une situation qu'elle ressent comme maltraitante ? Cette question représente un des enjeux centraux de l'accompagnement des personnes qui vivent en marge de la société dans des conditions d'extrême précarité.

[3] Voir à ce sujet les travaux d'Anne-Sophie Ranaivo (2020), docteure en droit, auteure d'une thèse intitulée « Sans domicile fixe et droit ».

II. Enquêter sur la violence en institution : Terrain, population, méthodes

1. Une enquête par questionnaire auprès des professionnels exerçant dans des structures d'hébergement, de l'urgence à l'insertion.

La politique d'accueil et d'hébergement des personnes sans logement repose dans le département du Nord sur un dispositif d'hébergement mis en œuvre par plus de 80 acteurs, associatifs et institutionnels, qui assurent la gestion de près de 250 actions d'accueil, d'hébergement, d'insertion et de logement. Les structures d'hébergement proprement dites, centres d'hébergement et réinsertion sociale (CHRS), centre et places d'hébergement d'urgence (HU), permettent d'héberger plus de 6300 personnes à un instant donné.

À partir d'un questionnaire élaboré avec l'équipe de direction d'Eole en lien avec d'autres partenaires du secteur AHI, l'enquête exploratoire adressée aux professionnels (personnel d'encadrement, éducatif, médico-social, paramédical et services généraux) a eu pour objectif d'identifier la violence au sein des structures, les facteurs de risque, les modifications de pratiques et d'organisation induites. L'objectif visait également à repérer les difficultés et besoins des structures dans le traitement et la prévention des situations de violence, mais aussi les outils déjà déployés par les équipes. Le choix a été fait de cibler les professionnels qui interviennent dans des structures collectives accueillant des hommes seuls. En effet, dans les extractions des événements indésirables, les hommes isolés hébergés en collectif représentent la grande majorité des cas signalés. Dans le diffus, la violence est gérée *a posteriori* : elle met rarement en cause deux personnes hébergées en conflit et son impact sur le collectif est mineur. Concernant le genre, la violence concerne aussi les femmes, a violence concerne aussi les femmes mais se conclut plus rarement par une fin de prise en charge.

- **Etablissements concernés et participants**

L'enquête a été déployée dans les 6 arrondissements du Nord (Avesnes-sur-Helpe, Cambrai, Douai, Dunkerque, Lille et Valenciennes) auprès de 15 associations gestionnaires de manière à tenir compte de la diversité des cultures institutionnelles, dispositifs et pratiques dans le secteur de l'AHI, ainsi que des disparités territoriales du département du Nord[4].

Elle a été diffusée dans 18 structures : 11 CHRS, 2 centres de stabilisation, 5 HU. [5] L'ensemble de ces 18 dispositifs représente une capacité d'accueil de 832 places. Le nombre de personnes accueillies sur ces sites varie de 17 à 122 (près de ¾ des structures ont un nombre de places inférieur à 35). Les gros collectifs (3 dispositifs de 96, 111 et 122 places) se situent à Lille.

[4] Par exemple, l'offre d'hébergement relève plutôt du diffus sur Dunkerque, et du collectif sur Lille (en raison de la présence de grands bâtiments industriels reconvertis)
[5] Annexe 1 : Présentation des associations, établissements et service mobilisés pour l'enquête.

- **Présentation de l'outil et des modalités de collecte des données**

Le questionnaire comprend 55 questions fermées et ouvertes, articulées autour de 8 thèmes :

- Représentations de la violence,
- Manifestations de la violence,
- Les acteurs impliqués,
- Le temps et l'espace,
- Le règlement intérieur,
- Le climat institutionnel,
- Le traitement et les suites données,
- La prévention

Le recueil des données a été effectué entre octobre 2021 et janvier 2022. Les participants ont reçu le questionnaire par l'intermédiaire de leur direction. Celles-ci furent contactées à ce propos, en amont, par la DDETS, puis par l'équipe de recherche de manière à clarifier les objectifs et principes de la démarche. Le questionnaire, anonyme et reposant sur une participation volontaire, a été proposé au format électronique et au format papier. Afin de maximiser l'accès à l'enquête, un lien hypertexte et un QR code à afficher dans les espaces de travail, ont également été transmis aux directions d'établissement.

- **Profil socio-démographique des participants à l'enquête**

Le questionnaire a fait l'objet de 85 réponses : 83 furent remplis individuellement ; 2, en groupe. Ces réponses en équipe se sont faites à l'initiative des structures ; elles offrent l'occasion d'une harmonisation des pratiques et d'une mise en mouvement des équipes, mais elles biaisent la quantification des résultats. Parmi les répondants, on observe :

- Des profils professionnels divers, de la direction au personnel administratif ;
- Des âges compris entre 22 et 60 ans ;
- Une population jeune dans leur métier : 65% des répondants ont moins de 5 ans d'ancienneté.

2. D'autres méthodes complémentaires

- **Une mobilisation des directions des établissements dans le cadre d'un « Focus Group »**

La méthode du « Focus Group » est une méthode qualitative de recherche en sciences sociales qui a pour objectif de susciter une discussion ouverte centrée sur un sujet ou un champ d'intérêt et de favoriser l'émergence, en groupe, de différentes opinions. (Leclerc, Bourassa et al, 2011). Elle

permet de recueillir des perceptions, des attitudes, des croyances, sentiments, aspirations, intérêts, voire aussi de révéler des zones de résistances ou d'inconfort des groupes considérés.

A partir d'un partage des résultats avec les directeurs des structures concernées par l'enquête, nous avons cherché à recueillir le point de vue des directeurs et encadrants sur les solutions développées pour répondre aux situations des violences, en mettant en exergue les intérêts et limites éventuelles des pratiques et outils expérimentés. Nous nous sommes attachés à explorer collectivement la complexité de la pratique et à repérer les récurrences dans l'examen des données collectées.

Cet entretien a été guidé par un objectif double : saisir les réalités du quotidien vécues et exprimées par les participants, et développer, grâce à la réflexion collective, une compréhension enrichie des pratiques exposées.

- **Des entretiens individuels avec des acteurs clé du secteur**

L'enquête a été enrichie par plusieurs entretiens individuels :

- un entretien avec la DDETS 59 (Mission Urgence Sociale Hébergement Insertion),

- deux entretiens réalisés avec des acteurs de la « veille sociale » en charge de la coordination du service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) dans les arrondissements de Dunkerque et de Lille,

- deux entretiens auprès de professionnels dont les missions se situent au croisement de la santé et du social (équipe mobile psychiatrie précarité, réseau santé solidarité),

- un entretien mené avec un délégué du Conseil Régional des Personnes Accueillies et Accompagnées.

III. Présentation des résultats

« *Travail social, professions(s) à risque* » : tel était le titre d'un article publié dans Le Média Social le 21 mai 2021. Cette publication faisait suite à la médiatisation de nouveaux faits de violence ayant entrainé la mort de deux travailleurs sociaux début 2021. Plus qu'une augmentation des violences, l'article soulignait les crimes laissés sous silence et le manque de reconnaissance des risques pris par de nombreux professionnels dans l'exercice de leurs missions. La dénonciation des conditions de travail et de la montée de la violence, verbale, physique, physique ou même parfois institutionnelle, participe d'un phénomène ancien dans le secteur du travail social. En novembre 1997, l'Association Nationale des Assistants de Service Social exprimait déjà les mêmes réalités dans un numéro Hors Série de la Revue Française de Service Social. *« Pourquoi ce silence ? Par ignorance des faits ? Par non reconnaissance des missions confiées aux travailleurs sociaux ? Par difficulté des institutions ou professionnels eux-mêmes à en parler ? ».*[6] Ces questions soulevées dans l'introduction du numéro par Pierre Gauthier, Directeur de l'Action Sociale, sont toujours d'actualité.

Cette étude réalisée auprès de plus d'une centaine de professionnels du secteur Accueil Hébergement Insertion du département du Nord participe à sortir du silence le sujet de la violence au sein des institutions sociales. Soulignons dès à présent que près de 80% des répondants à l'enquête (77,9% des répondants) estiment que la violence fait partie du métier.

Les résultats seront présentés en deux parties : nous nous centrerons dans une premier temps sur les représentations des professionnels concernant les violences au sein de leur institution, en analysant de quelle manière ils la définissent et en perçoivent les causes et les conséquences. Une deuxième partie s'intéressera au fonctionnement des établissements. Cette étude ne prétend pas à fournir un état des lieux exhaustif. Son objectif n'est pas non plus de donner à voir de bonnes ou de mauvaises pratiques au sein des établissements d'hébergement. Celle-ci s'attache à dégager des tendances : elle offre un regard panoramique descriptif sur la façon dont la violence se trouve aujourd'hui perçue et vécue par des professionnels qui ont en commun d'exercer des métiers dans des établissements d'hébergement accueillant des hommes isolés. Conçue dans une visée exploratoire, ce travail ouvre des questionnements et d'autres perspectives de recherche, qui seront approfondis dans la suite du rapport.

1. Les représentations de la violence dans les lieux d'hébergement

Une représentation sociale peut être définie selon Jodelet (1989, p.188) comme « *un ensemble organisé d'opinions, d'attitudes, de croyances et d'informations se référant à un objet ou une situation. Elle est déterminée à la fois par le sujet lui-même (son histoire, son vécu), par le système social et idéologique dans lequel il est inséré, et par la nature des liens que le sujet entretient avec le système social* ». Nous nous intéresserons ici aux expressions et mots employés pour qualifier la violence et ses causes, pour ensuite étudier de quelle

[6] Rappelons que l'étude s'appuie sur le retour de 85 questionnaires (dont 2 complétés en équipe), un Groupe Focus réalisé auprès des directions et des entretiens complémentaires. Elle a également fait l'objet de plusieurs présentations (Comité de pilotage de la recherche, Séminaire recherche GERTS-ETHICS, Présentation du plan Bientraitance à la DDETS du Nord)

manière se manifestent les faits de violence au sein des établissements (qui sont les acteurs impliqués ? quelles sont ces formes et ses variations ?)

- **Les mots de la violence**

« *Comment définissez-vous la violence ?* » Cette question figurait parmi les premières questions posées aux enquêtés. De multiples définitions ont été proposées : La violence est un « *acte malveillant* », « *tout acte antipathique* », une « *action nuisible dirigée à l'encontre d'une ou plusieurs personnes ou envers soi-même* », « *un débordement émotionnel démesuré* », *« des échanges tendus* », « *dénigrement, rabaissement* », « *automutilation* », « *l'utilisation de la force physique et de menace à l'encontre des autres* », *« un passage à l'acte physique, verbal* », « *un irrespect du cadre institutionnel, du personnel, des usagers entre eux* », *« celle de nos institutions qui ne respectent pas assez la liberté et les difficultés des personnes* »...

Ces premiers éléments qui émergent de l'enquête viennent confirmer la polysémie du terme et son caractère extensif. Force est en effet d'observer la diversité des modes de désignation, les réalités plurielles, susceptibles de complexifier tout autant l'analyse et la qualification de la violence au sein des établissements. Parmi les formes de violences interindividuelles les plus couramment citées par les enquêtés, on trouve les violences physiques (citées 51 fois), les violences verbales, menaces, paroles, insultes (citées 40 fois), les violences psychologiques, morales (citées 27 fois) et dans une moindre mesure les violences sexuelles (citées 3 fois). Concernant les violences institutionnelles (citées 5 fois), les enquêtés mettent en avant le non-respect de la liberté, de l'intimité, des dysfonctionnements logistiques. Seul un enquêté a fait mention de violence intrapersonnelle, violences que la personne s'inflige à elle-même. Les différentes formes de violence sont souvent liées entre elles

Par-delà l'hétérogénéité des mots et expressions utilisés, ceux reliant la violence à des critères d'atteinte à l'intégrité de l'autre et l'usage de la force, de la contrainte, dans un rapport de pouvoir, apparaissent toutefois les plus fréquents. Le dénominateur commun qui se dégage ici trouve largement écho dans la définition proposée par Yves Michaux (1978, p.20) que nous nous proposons de reprendre :

« 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 un ou plusieurs autres, à des degrés variables, soit dans leur intégrité physique, soit leur intégrité morale, soit dans leurs possessions, soit dans leurs participations symboliques et culturelles ».

- **Quelles sont ces causes ?**

Les différentes formes de violence sont souvent liées entre elles ; et dans les définitions proposées, les enquêtés associent également parfois des causes, voire des facteurs aggravants (c'est le cas pour 8 répondants) : « *la violence commence par la violence institutionnelle et se répercute sur la violence du public envers les professionnels* », « *c'est quand il y a une frustration qui n'est pas maitrisée* », *« une énergie non contrôlée* », « *le désespoir* », « *à cause d'un comportement en inadéquation avec la vie en société* », « *un débordement émotionnel*

démesuré », « *la violence est due en majorité à la prise d' alcool et de certaines de substances drogues* »... Se mêlent ainsi dans ces réponses une perception des causes plutôt centrées sur des facteurs individuels (mal-être, comportement anti-social, pathologies), et, dans une moindre mesure, relationnels (violences symboliques de l'institution, jeux hiérarchiques et sentiment d'assujettissement) mais dans une moindre mesure.

Aussi, à la question posée *« Pensez-vous qu'il y ait un lien entre l'utilisation de drogues illicites ou d'alcool et les faits de violence* ? *»,* plus de 80% des enquêtés répondent « *oui, la plupart du temps* ». Ils répondent dans les mêmes proportions concernant les liens entre des problèmes de santé mentale et les faits de violence.

Les enquêtés estiment qu'un diagnostic médical de troubles de la santé psychique concerne environ 6 à 8 personnes sur 10 de leur structure.

Concernant les conduites addictives, soulignons que les nouveaux stupéfiants en circulation, provoquant agressivité et amnésie, interpellent particulièrement les équipes mobiles. Il a également été pointé lors des entretiens une augmentation du nombre de personnes atteintes de "démence alcoolique" (syndrome de Wernicke-Korsakoff) dans les structures d'hébergement faute de lieu d'accueil en psychiatrie.

- **Comment se manifeste-t-elle ?**

<u>Qui sont les acteurs impliqués ?</u>

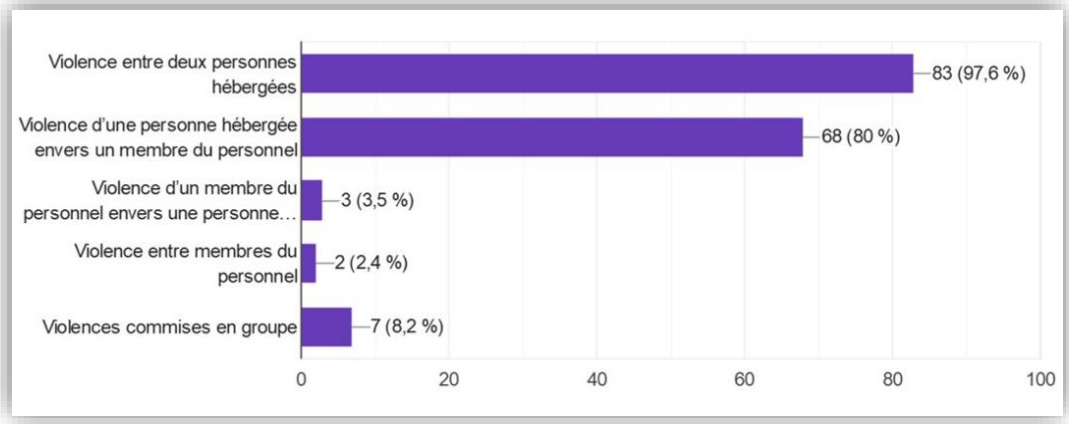
A la question « *Quels sont les acteurs majoritairement impliqués dans les faits de violence* », les répondants soulignent majoritairement les personnes accompagnées comme auteurs en désignant la violence entre les usagers entre eux (97%), ou celle sur les personnels (80%). Les faits de violence concerneraient autant les professionnels hommes que les femmes, mais seraient davantage commis par des hommes.

Parmi les acteurs impliqués, notons également que le personnel comme auteur représente 6 % des réponses.

Près de 30 % des enquêtés (1 sur 5 environ) ont déclaré avoir été la cible d'une agression physique au cours de l'année passée ; ce chiffre s'élève à 70% (3 sur 4) s'agissant d'une agression verbale. Aussi, près de 30% a déclaré avoi eu connaissance de cas d'arrêts maladie dans son établissement suite à une agression dont le salarié a été victime ou témoin.

A la question « *sur votre lieu de travail, vous sentez-vous en sécurité* », plus de 90% des enquêtés ont toutefois répondu « *oui* » : « *oui la plupart du temps* » (65, 9%) ou « *oui toujours* » (25.9%)

<u>Fig 1</u> : La violence en institution et ses acteurs du point de vue des enquêtés



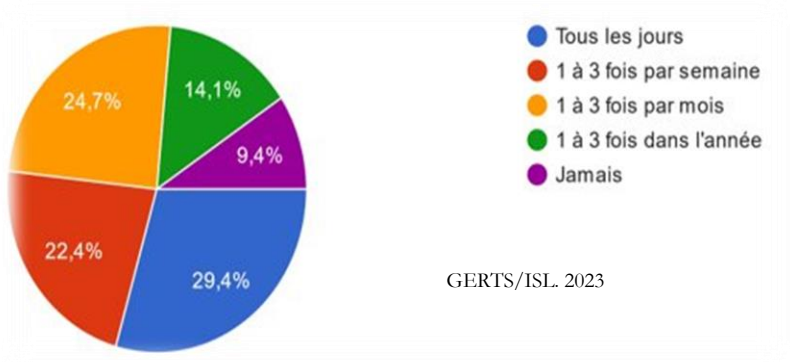
GERTS/ISL. 2023

<u>Quelles sont ces formes ? quelles variations temporelles ?</u>

Nous avons vu précédemment que les violences physiques et verbales étaient les plus fréquemment citées dans les définitions proposées de la violence (citées 91 fois). Ces violences actives (insultes, menaces, destructions de biens, atteintes à l'intégrité physique) ont lieu au moins 3 fois par mois pour les ¾ quart des répondants, et 14% des répondants déclarent qu'elles se déroulent chaque jour dans leur structure. Les établissements qui disposent d'une capacité d'accueil importante (plus de 100 places) se retrouvent majoritairement dans cette catégorie.

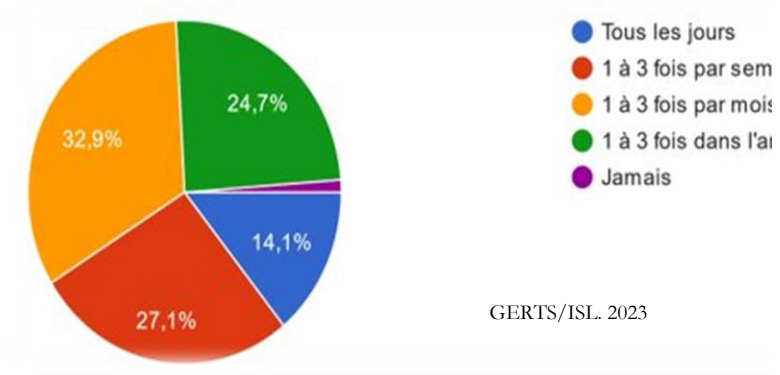
La violence peut aussi être plus insidieuse, moins visible, mais avec des conséquences au moins aussi graves (Mennrath, 2019). Les enquêtés ont évoqué les violences psychologiques, morales (citées 27 fois). Toutefois, il ne semble pas y avoir de différence significative entre la fréquence des violences actives et des violences masquées ou passives dans les établissements. La différence se situe sans doute dans leur plus difficile repérage. 9,4 % des répondants déclarent ne jamais avoir été témoin de ce type de violences.

<u>Fig 2</u> : Fréquence des violences actives



GERTS/ISL. 2023

<u>Fig 3</u> : Fréquence des violences masquées

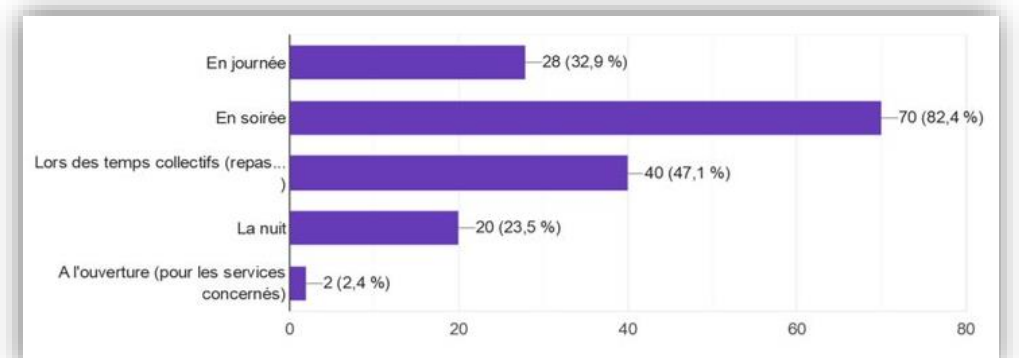


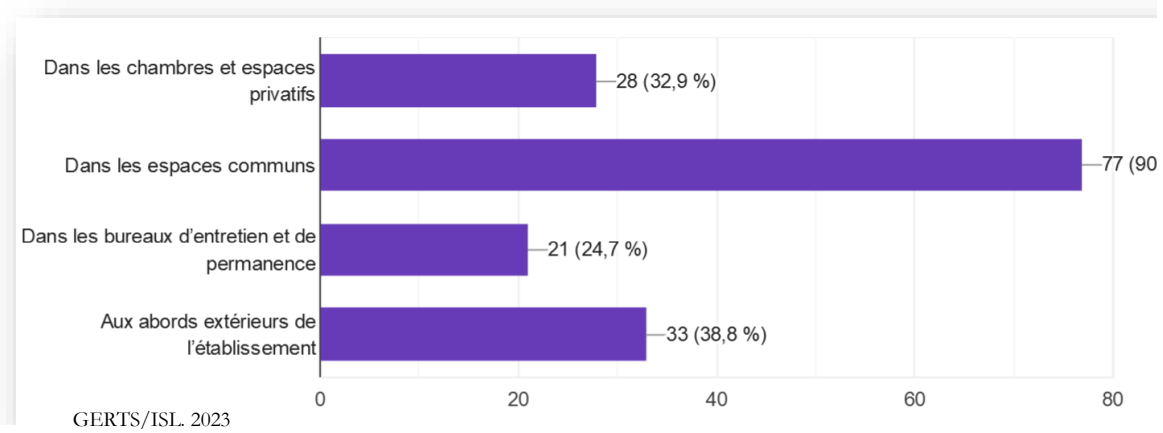
<u>Où et à quel moment les faits de violence se produisent-ils majoritairement ?</u>

Les lieux identifiés par les enquêtés sont majorairement les espaces communs (pour 90%), suivis par les abords extérieurs de l'établissement (40%), les chambres et espaces privatifs (33%), puis les bureaux d'entretien et de permamence (25%).

Pour la majorité des répondants (pour plus de 90% des répondants), les violences se déroulent en soirée et 20% citent également la nuit – des moments où les salariés sont souvent peu nombreux dans la structure, voire seuls en poste.

Fig 4 Violences – Temps – Espaces





2. Fonctionnement institutionnel : quelles gestion des violences au sein des établissements ?

En matière de gestion de la violence, il est recommandé depuis plusieurs années aux responsables d'établissements d'articuler trois registres d'action : développer une conscience et une connaissance collectives des risques de maltraitance, construire une démarche globale de prévention, organiser un traitement systématique des faits.

Nous étudierons ces différents aspects dans cette deuxième partie, en nous intéressant plus spécifiquement au cadre de fonctionnement des établissements et aux dispositions qui ont déjà été prises aujourd'hui pour traiter et prévenir les violences en son sein.

- **Des conditions d'accueil et d'accompagnement en transformation**

Le réglement de fonctionnement vise à définir les droits de la personne accueilllie, ainsi que ses obligations et devoirs concernant les règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service. C'est un cadre de référence concernant l'organisation interne, les droits et devoirs de chacun ; il définit également la procédure mise en œuvre face à un problème qui peut survenir dans l'établissement. 40% des enquêtés ont déclaré que le règlement était revu maximum tous les 5 ans, 27 % n'ont pas connaissance de son caractère périodique.

A la question, « *par qui le règlement est-il revu ?* », la grande majorité des enquêtés (70% des répondants) souligne le travail en équipe, puis la direction (50%). 30% des enquêtés citent le Conseil de Vie Sociale. 16% déclarent ne pas savoir.

74% des répondants déclarent que le CVS est actuellement en activité dans leur établissement.

<u>La question des espaces collectifs/privatifs</u>

Concernant le respect de l'intimité de la personne accueillie, environ 40% déclarent que leur établissement disposent de chambres privatives pour tous les hébergés. Les dortoirs de « 3 à 5 lits » et « 6 lits ou plus » concernent 17 % des répondants (1 personne sur 6 environ).

Les salles de bain et cuisines privatives restent par contre peu fréquentes (un peu plus de 20% des répondants)

<u>Réduction des risques liée à l'usage de substances psychoactives</u>

S'agissant de la consommation d'alcool dans les locaux, 40% des enquêtés ont répondu que le réglement de la structure autorisait d'introduire et de consommer dans les locaux.

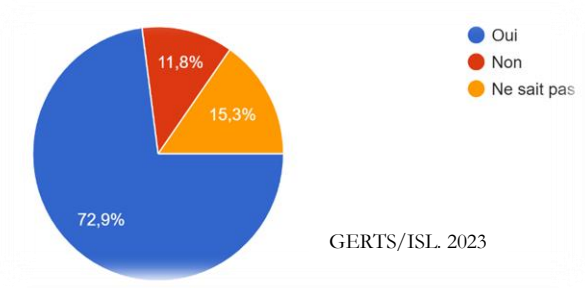
- **Quelles réactions face à la violence ?**

Plus de 80% des répondants ont déclaré s'être déjà interposé lors d'une altercation violente.

Les forces de l'ordre sont également sollicitées. Pour près de 50% des répondants, la police intervient dans l'établissement 1 à 3 fois par semestre. 25% présentent toutefois cette intervention à hauteur de 1 à 3 fois par mois.

Plus de 70 % des enquêtés souhaiterait que cette collaboration puisse se développer.

Fig 5 : Un souhait de plus grande proximité avec le commissariat local

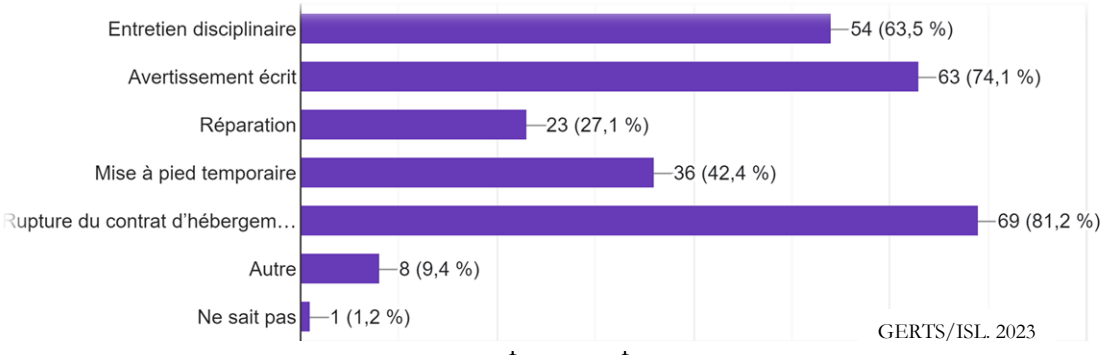


S'agissant du traitement, les répondants signalent majoritairement une application stricte des sanctions suite à un fait de violence. A la question « *les sanctions prévues au règlement sont-elles appliquées strictement suite à un fait de violence* », les réponses « *oui toujours* » et « *oui plutôt* » correspondent à un taux de réponse respectivement de 31.8% et de 49.4%.

Quels types de sanction sont appliquées ?

Trois formes de sanction se dégagent plus significativement : Le rupture du contrat d'hébergement a été cité par 80% des répondants, l'avertissent écrit (74% des répondants) et l'entretien disciplinaire (63% des répondants). Pour 75% des répondants, ces faits de violence et sanctions font l'objet d'une réflexion collective en équipe.

Fig 6 : Types de sanctions appliquées



Autres sanctions appliquées :

- ✓ « *Obligation de rencontrer un professionnel de santé (Infirmier Diogène ou infirmier Association Addiction France)* »
- ✓ « *Toute sanction doit être adaptée à la situation. Il n'y a donc pas une sanction établie par rapport à un acte. Possibilité de proposer de faire 3 rdv avec un professionnel notamment dans le cadre du soin s'il y a un rapport avec l'acte commis. Rdv avec France addiction, ou avec une psychologue…* »
- ✓ « *Nous adaptons la sanction vis à vis des problématiques de la personne sans banaliser la violence. Si gros incident, exclusion temporaire le temps de prendre une décision d'équipe.* »
- ✓ « *Rendez-vous pour recadrage* »
- ✓ « *Changement de chambre* »
- ✓ « *Cela dépend du profil du jeune : le chef de service peut arrêter une décision d'exclusion lorsque les revenus de la personne sont importants pour la part d'hébergement* »
- ✓ « *Avertissement oral* »

Pour 60% des répondants, des voies de recours existent au bénéfice des usagers pour leur permettre de contester la décision. Toutefois, 16,5% déclarent que ces voies de recours n'existent pas, 23,5% ne savent pas.

Parmi celles qui ont déjà été utilisées, près de 40% mentionnent la direction, la médiation par le représentant au CVS, le recours devant le financeur ou l'introduction d'une procédure en justice.

D'autres possibles sont également proposés : le médiateur, le soutien d'une personne qualifiée. Les ressources existantes

- **Quelles ressources mobilisables ?**

La moitié des enquêtés a déclaré disposer de ressources internes mobilisables pour mieux gérer la violence au sein de leur établissement, 45% répondent qu'ils n'identifient pas de ressource, 14% ne savent pas.

Soulignons également que 40% des répondants ont eu l'occasion de bénéficier d'une formation spécifique sur la gestion de la violence au cours de leur parcours professionnel.

Nous avons repris dans le tableau présenté ci-après les informations fournies par les enquêtés relatives à ce que leur structure avait mis en œuvre pour traiter et prévenir la violence selon eux. Ces éléments donnent à voir des ressources mobilisées du point de vue de quatre dimensions :

- le fonctionnement institutionnel,

- le management,

- l'accompagnement des personnes accueillies

- et les équipements spécifiques.

Dimensions	Ressources mobilisées
Fonctionnement institutionnel	« Un règlement de fonctionnement qui présente les mesures mises en place », « Fiches de signalement d'événements indésirables », « Sensibilisation des personnes hébergées sur le sujet lors de leur arrivée », « Organisation de réunions d'expressions des usagers », « rappel au cadre par le directeur », « Sanctions », « Procédures et démarche qualité », « Règlement souple et adapté aux personnes » « Expérimentation démarche Réduction des risques »
Management	Ressources humaines « Disponibilité de l'encadrement 24h/24h ; « Embauche d'un travailleur pair », « Agent de sécurité », Travail en équipe « Débriefing rapide et systématique dès les premiers signes », « Relais d'information » Formations et accompagnement des équipes « Formations proposées sur le sujet » « Sophrologie » « Supervision » Dynamiques partenariales « Psychologue externe », « Articulation avec les équipes mobiles »
Accompagnement des personnes accueillies	« Sport », « Actions collectives », « Présence de l'équipe aux temps collectifs », « Médiations régulières »
Equipements	« PTI », « Caméras », « Talkie-walkie », « Appels d'urgence », « Lieux d'isolement à l'intérieur ou à l'extérieur de la structure »

Conclusion

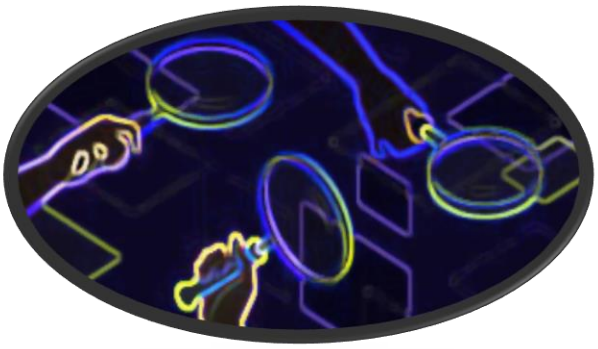
Cette première enquête exploratoire menée à l'échelle du département du Nord rend visible la problématique des violences subies et agies dans le secteur AHI (80% des répondants reconnaissent que la violence fait partie de leur métier). Au-delà de la grande complexité à la qualifier tant elle recouvre de réalités plurielles, la violence est ici décrite dans ses formes, ces variabilités spatiales et temporelles, la diversité des réponses développées au sein des structures. Soulignons également que plus de la moitié des professionnels n'identifient pas de ressource mobilisable pour mieux la gérer.

Cette étude mériterait sans nul doute d'autres prolongements, mais elle lève dès à présent le voile sur des besoins de soutien exprimés par les professionnels de ce secteur pour prévenir et gérer au mieux les situations violentes au sein des établissements.

PARTIE 2

AU CŒUR DE L'EXPERIENCE SUBJECTIVE

Recherche-action conduite au sein des centres d'hébergement



« La recherche-action est un processus dans lequel les acteurs sociaux ne sont plus considérés comme de simples objets passifs d'investigation, (ils) deviennent de plus en plus des sujets conduisant une recherche avec la collaboration de chercheurs professionnels. (...) Ce sont les groupes sociaux concernés qui vont identifier les problèmes qu'ils veulent étudier, en réaliser une analyse critique et rechercher les solutions correspondantes. »

(Le Boterf, 1983, p.44)

Préambule méthodologique

Cette recherche-action, conduite avec et pour les équipes et résidents de l'association Eole, relève d'une approche microsociologique que nous avons inscrite dans une dynamique collective. Cette microsociologie n'ignore pas les questions soulevées précédemment concernant les évolutions de notre société et les transformations qui impactent l'action sociale et médico-sociale. Elle ne fait pas fi non plus de toutes les connaissances développées dans le champ de la sociologie de la pauvreté, de la déviance et des organisations, qui peuvent éclairer, de manière complémentaire, les déterminants des violences dans leurs diversités de formes et leurs conséquences. Toutefois, ce ne sont pas ces approches théoriques et leurs appareils conceptuels qui ont guidé l'enquête, mais *le terrain* lui-même et ses principaux protagonistes. L'entrée choisie a été double : 1/ réfléchir les violences à partir des individus eux-mêmes, à partir de leurs points de vue, pour mieux comprendre l'expérience individuelle des violences, 2/ proposer une démarche collective permettant au groupe de construire de la connaissance commune en soumettant à la comparaison les différents points de vue partagés.

- **Modalités d'organisation de la recherche-action**

Quatre groupes de pairs ont été réunis sur plusieurs séances de travail entre septembre 2021 et février 2023 :

- Trois groupes de professionnels :
    - Focus Groupe Travailleurs Sociaux (FGTS) : Un groupe de 10 travailleurs sociaux intervenant auprès des hommes isolés en CHRS (4), CHU (4) professionnels) et pensions de familles (2). Six séances de 2h30 ont été proposées.
    - Focus Groupe Surveillants de nuit (FGSN) : Un groupe de surveillants de nuit (6 professionnels) intervenant dans les différentes structures de l'association, y compris le CHRS familles. Deux séances de 2h30.
    - Focus Groupe Encadrants (FGE) :Un groupe d'encadrants (6 professionnels) des différents établissements impliqués (CHU, CHRS, PF) et des autres services de l'association (accueil de jour, service logement). Cet élargissement répond à la volonté d'Eole de sensibiliser les chefs de service intervenant sur les astreintes et les situations de violence, mais aussi de créer une dynamique collective sur le sujet en amenant ce collectif à conceptualiser des pratiques professionnelles partagées. Six séances de 2h30
- Focus Groupe Personnes Accompagnées (FGPA) : Un groupe réunissant 10 personnes hébergées/logées (PF et CHU). Quatre séances de 2h30

Trois séances réunissant ces 32 participants, 2 membres de l'équipe de direction et 2 autres professionnels (représentant du personnel et chargé de mission qualité), ont été organisées pour consolider ensemble les analyses proposées et soutenir l'appropriation collective. Un dernier temps a été proposé en avril pour restituer aux équipes le fruit du travail réalisé. Au total, cette démarche aura impliqué 37 personnes pendant plus de 18 mois. 22 séances de travail ont été organisées. Celles-ci se sont déroulées au sein des structures pour les sous groupes de recherche; les temps de croisement et d'analyse collective ont été proposés dans une salle de l'Institut Social de Lille.

- **Une démarche collective articulée autour du Focus Group et de la Méthode d'Analyse en Groupe**

Le travail de recueil des données et d'analyse dans chaque sous-groupe de recherche a été conduit à partir d'une démarche collective globale qui s'est appuyée sur la méthodologie du focus groupe et de la méthode d'analyse en groupe. Ces deux techniques, centrées sur la mise en dialogue de situations concrètes, soutiennent l'expression libre des points de vue sur la description de phénomènes tels qu'ils sont vécus et partagés par les acteurs.

L'utilisation du focus groupe, mobilisé dans un premier temps dans une perspective exploratoire pour comprendre au sein de chaque groupe les « perceptions, sentiments, attitudes et motivations » (Edmunds, 1999, cité par Touré, 2010, p.11) ancre la démarche dans le modèle inductif. Dans cette démarche, complémentaire à l'enquête départementale, nous avons donc cherché à soutenir la réflexion à partir d'un travail préalable visant à réfléchir les modes de désignation des faits (Qu'est-ce que la violence ? de quels faits de violence parlons-nous ?), leur contexte d'émergence (dans quels contextes sont-ils produits ?) et le réseau de signification dans lequel ce mot fait sens pour chacun en fonction des conceptions, représentations que l'on s'en fait, mais aussi de sa mise en forme sociétale (Qu'est-ce qui est tolérable ? intolérable ? Quels outils existants ou à développer ?). Il s'agissait ensemble de penser son lieu professionnel et de vie, en interrogeant de quelle manière, dans quelles situations, des formes de violence pouvaient venir heurter le « vivre ensemble » et quelles pouvaient être les conduites à développer pour prévenir ces situations. Les informations obtenues, produites par les groupes, dans le cadre des interactions sociales, ont été analysées, reformulées et validées collectivement. Les connaissances produites résultent ainsi de la mise en mots des savoirs d'expérience, de la confrontation intersubjective des différentes vérités.

Toutes ces premières explorations ont ensuite été consolidées dans une ou deux séances selon les groupes, consacrées à l'analyse de situations pratiques inspirée de la Méthode d'Analyse de Groupe (MAG) théorisée par Van Campenhoudt, Franssen et Campelli (2009). Avec cette méthode, toutes les parties prenantes interprètent et analysent collectivement des situations proposées et choisies par les participants. Le chercheur « académique » facilite les échanges, en mettant au débat les points de divergence et de convergence, et en apportant des éléments théoriques pouvant soutenir l'analyse du groupe. Ce travail d'analyse a débouché sur des perspectives pratiques co-élaborées que nous présenterons dans la troisième partie du rapport.

Au-delà même des résultats de la recherche qui viennent développer un stock de connaissances à partir des savoirs issus de l'expérience, c'est également le processus même de cette démarche de recherche qui s'est avérée source d'ouverture, de décentrement et d'apprentissages collectifs.

La démarche en images :

- **De la violence aux violences : Dépasser la catégorie morale pour tendre vers une compréhension des mécanismes sociaux des violences en institution**

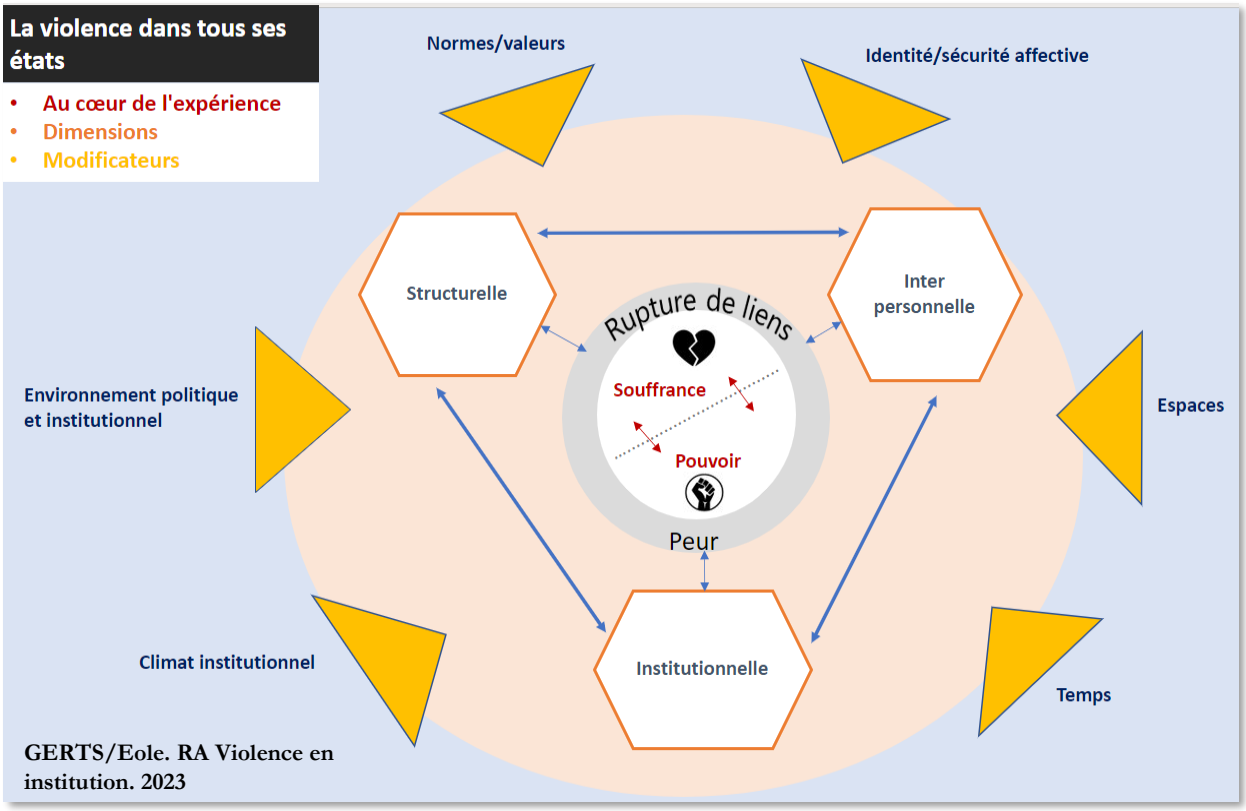
Réfléchir la violence en institution conduit inévitablement à la réfléchir au pluriel, telle pourrait être une première donnée partagée par les participants. « *On parle toujours de la violence en institution, mais en fait c'est plutôt les violences…* » conclue un surveillant de nuit au terme de la première rencontre. Les travaux conduits ont en effet amené chaque groupe à réfléchir les différentes formes de violences au sein des structures, mais aussi plus largement dans notre société, en rendant visibles les faits quotidiens, des plus banals pour eux, aux plus exceptionnels. Si les premiers échanges traduisaient beaucoup d'inquiétude en mettant en avant l'idée d'une violence envahissante (« *la violence, elle est partout* »), les participants se sont peu à peu engagés dans un travail de qualification de faits, définissant un ensemble de phénomènes qui pouvaient permettre de mieux comprendre les conditions d'émergence des situations violentes dans leur quotidien.

Cette donnée centrale aura ensuite conduit les groupes à se décentrer petit à petit des violences interpersonnelles et du moment même de l'interaction violente pour ouvrir l'analyse à d'autres axes de réflexion et cheminer vers une pensée plus relationnelle : **"Ça fait penser que tout est lié… La violence qui se produit est le produit de tout un système"** (FG TS)

Cette démarche aura permis aux participants de relever le défi de la complexité en mettant en évidence les différentes facettes des situations de violence: les dimensions visibles et invisibles de la violence en institution.

LES DIMENSIONS PLURIELLES DE LA VIOLENCE EN INSTITUTION:

"La violence dans tous ses états"



Sept dimensions, interdépendantes, sont mises en avant:

- La souffrance, le pouvoir, l'isolement et la peur sont au coeur de l'expérience de la violence en institution;
- Cette violence peut être liée à des dimensions structurelle, institutionnelle et interpersonnelle.

Ces sept dimensions peuvent être modifiées par 6 facteurs (modificateurs): Les normes et valeurs, l'identité et la sécurité affective, les espaces, le temps, le climat institutionnel et l'environnement politique et institutionnel.

Nous présenterons successivement ces résultats en mettant dans un premier temps en avant les dimensions qui se situent au centre de l'expérience, puis les trois autres dimensions qui les déterminent. Enfin, nous éclairerons ce qui semble pouvoir l'influencer.

I. Les dimensions centrales de l'expérience

1. Souffrance(s), pouvoir et violence

La violence ne naît pas du néant, ses manifestations sont toujours contextualisées. Et le départ d'une violence est bien souvent une colère, une frustration, une angoisse, une haine ou un désespoir. Il s'agit presque toujours d'échapper à un vécu insupportable.

> « Les gens à l'extérieur, ils ont déjà leur logement. Nous on est des gens, on est des accidentés de la vie, on est des gens, on a eu des parcours euh… chaotiques, semés d'embûches. Après, on est des gens blessés déjà par rapport à notre, euh, à notre parcours de vie. Voilà, malheureusement. Et si en plus de çà, on subit encore !! voilà, à un moment donné euh… on supporte plus quoi… » (FGPA)

> « Quand les personnes sont tellement mal, elles se mettent dans des états ! De rage, lui, il avait envie de tout démolir... » (FGPA)

> « Ils n'aiment pas la frustration..., ils n'aiment pas qu'on puisse leur dire non, du coup ça monte vite… par exemple, on leur dit que l'alcool après 21h c'est stop ou moins, et bien ils n'acceptent pas… ils explosent… » (FGSN)

> « On a eu un vécu terrible. Il y en a certains, ils se font maltraiter… frapper… On a une petite rage au fond de nous. Mais il y a certaines personnes qui n'arrivent pas à la sortir, ou certaines, ils arrivent trop à la sortir... » (FGPA)

Le terme de souffrance tel que nous le concevons est à appréhender dans une double perspective : sociale et intersubjective.

C'est une souffrance d'origine *sociale* qui résulte de rapports de force, de ce qu'une société fait subir aux plus vulnérables à travers ses différentes formes de pouvoir (politique, économique, institutionnel) (Fassin, 2004).

Dans certaines conditions, on peut souffrir par le social ; cette relation entre la condition sociale d'un individu et l'expérience intime de la souffrance avait aussi été soulignée par P. Bourdieu dans la Misère du Monde (1993). Mais comme F. Dubet (2008), nous pensons que **la source de la souffrance se trouve également des rapports intersubjectifs** : *« les causes de la souffrance ne résident pas toutes dans le « système »*. Elles tiennent aussi aux autres qui harcèlent, qui méprisent, qui ignorent... » (Dubet, cité par Clément, 2018).

> « La violence elle a besoin de nourriture, tant qu'on l'alimente... ça la fait vivre ! » (FGPA)

Les points de vue partagés au sein des groupes rendent compte de situations sociales de domination, de blessures, qui ont laissé de nombreuses traces. L'état de domination peut parfois ne plus être supporté. La souffrance ne saurait donc être comprise en laissant dans l'ombre la question des rapports de pouvoir, les inégalités, les injustices, les traumatismes. Ce sont toutes ces atteintes à la consistance du Moi, aux besoins de l'individu pour exister en tant que sujet, qui définissent la souffrance et qui peuvent générer des peurs et des réactions défensives, qu'il s'agisse du repli sur soi ou de l'agression des autres.[7]

Quand ils abordent la violence, les résidents la corrèlent en premier lieu à leur expérience de victime, dans le temps long de leur histoire de vie. Ils se sont peu à peu autorisés à se livrer sur leur famille, sur ce qu'ils vivaient dans les structures, à identifier les liens entre leur vécu individuel et celui de l'autre. Ensemble, ils partagent leurs connaissances des fonctionnements, des dysfonctionnements, des régulations au sein des groupes. Ils évoquent l'argent, l'alcool, les prises de pouvoir des plus forts sur les plus vulnérables.

> « Si t'as été dans une famille de violence, comme moi j'ai été dans une famille de violence, et tout ce qui s'en suit, j'ai parcouru ma violence aussi. Moi j'ai été calme dans une famille violente, et j'étais violent envers les gens de l'extérieur. Tout le temps. Tout le temps. Tout le temps. Tout le temps. Tout le temps. Tout le temps, violent, violent, violent… Des coups, je donnais des coups, et voilà, et je me suis retrouvé du coup dans un foyer. Sur ce avec les addictions, l'alcool, et tout ce qui s'ensuit… » (FGPA)

Comment réagissent-ils face aux violences ?

> « Au lieu que la bombe explose, on ramène des démineurs… »
> « La personne qui est alcoolisée, on la surveille. On la surveille jusqu'à ce qu'elle rentre dans sa chambre... » (H. 47 ans, FGPA)
> « Je suis délégué, quand je vois qu'une personne commence à virer de bord, je vais vers lui, je lui explique, avant qu'il y ait des avertissements, avant qu'il se mette à … Je le mets au diapason. (…) Je le recadre. Et c'est ma fonction, de recadrer... » (FGPA)

Les réactions des personnes accompagnées sont contrastées, dépendantes de leurs capacités, semble-t-il, à avoir appris à faire face. Certains cherchent à désamorcer au plus vite le conflit lorsque le ton monte au sein de la structure ou à prévenir tout risque de conflit en surveillant les personnes qui pourraient se mettre en danger et mettre en danger le groupe. D'autres recadrent. D'autres encore ignorent, se protègent et gardent leurs distances.

[7] Voir à ce sujet l'article de Geneviève Fabre (2013). Peurs, besoins et mécanismes de défense. « La peur », n°166, Alternatives non-violente. Depuis les années 1980, différentes études menées au départ aux Etats-Unis montrent également que la répétition de situations victimisantes apparait comme l'une des causes majeures des violences perpétrées sur autrui. Dans une étude portant sur les enfants exposés à la maltraitance de leurs parents, Van der Kolk souligne que ces enfants perdent la maîtrise de leurs émotions. Dans certaines circonstances de leur vie d'adultes, des comportements d'adaptation comme le repli sur soi ou l'agressivité refont surface pour leur permettre de gérer des sentiments envahissants. Cette réaction serait actionnée de manière quasi automatique quand le contexte présent réveille des perceptions que le sujet n'associe pas au traumatisme qui les a engendrées. (Van de Kolk, cité par Cotton, 2014)

La violence ne représente pas une résolution de la souffrance, mais elle serait une solution immédiate. Elle est intrinsèque de la relation au monde, à l'autre, à soi. Toutefois, peut se lire également à travers elle une tentative d'autoconservation, de protection. C'est toute son ambivalence qui en complexifie sa description, comme pour l'agressivité qui lui est étroitement liée. Si dans l'agressivité, l'autre existe, dans la violence l'autre est bafoué, le lien est rompu. Et cette violence qui prend ses racines dans le mal et les souffrances vécues en génère d'autres. Violence subie, violence faite aux autres ou à soi-même. Du trauma à la violence, de la violence au trauma.[8] Cette recherche souligne le cercle vicieux de la violence, interroge ces ressorts complexes, ses effets.

2. Peur et isolement

Les rapports entre la violence, la peur et l'isolement sont perceptibles dans les différents entretiens. La violence, la peur qui la précède ou l'accompagne, peuvent surgir facilement. « Très vite, ça peut éclater ! », cette idée fait consensus dans les différents groupes.

> « Il y a des mecs au sein du foyer qui ne sortent jamais du foyer. Des mecs qui ont tellement peur de la rue, qui ont tellement vécu de choses. Je leur dis « - tu as fait quoi aujourd'hui ? – Rien, j'ai rien fait... » (FGSDN)

> « Quand la personne est angoissée, stressée, si elle a passé une mauvaise journée, si elle a eu un décès dans la famille, un rendez-vous qui s'est mal passé, un rendez-vous judiciaire, quel que soit le rendez-vous, quand il y a quelque chose qui sort un peu de l'ordinaire, il peut y avoir de la violence... » (FGSN)

Définissant la peur comme « *un phénomène qui se produit d'abord dans l'esprit, rempli d'émotions, de sensations et s'accompagnant du sentiment d'un danger réel ou appréhendé* », J. Laplante (2001) souligne que violence et peur peuvent se retrouver sur les mêmes terrains du réel et de l'imaginaire, avec leurs parts d'objectivité et de subjectivité.

Dans certains cas, susciter la peur de l'autre, chercher à dominer, peut aussi être un moyen de se défendre, de se libérer de sa propre peur. Cette observation s'applique aussi bien dans les relations entre individus et entre les groupes, qu'au sein des pouvoirs. (Ibid).

> « A chaque fois ça montait crescendo. Il a déjà menacé de mort la cheffe de service... on se demande toujours ce qui va arriver de plus... » (FGPA)

Avoir peur et faire peur apparaissent étroitement liés. La peur peut mener à la violence. Et cette violence provoque également des émotions où se mêlent de la crainte, de l'inquiétude, de l'anxiété, de l'angoisse pour les autres personnes hébergées ou logées, mais aussi pour les professionnels qui y exercent.

[8] Voir également sur le cercle vicieux de la violence l'Edito du numéro de La revue Actualités en analyse transactionnelle. Frugier, C. (2017). Édito. Du trauma à la violence. De la violence au trauma. *Actualités en analyse transactionnelle*, 157, 1-2.

« *Hyper-vigilance* », « *protection du collectif* », « *on va au front comme des bons soldats* », ces expressions nous ont été de nombreuses fois répétées par les équipes. Si les professionnels se sentent la plupart du temps en sécurité dans les établissements comme l'attestent les résultats de l'enquête départementale[9], tous restent toutefois sur le qui-vive. Et le fait d'accepter les risques – sans banaliser, ni accepter la violence – n'empêchent pas les peurs de s'exprimer.

> « On fait un super métier, mais on éponge beaucoup, les cadres en particulier. Et nous on fait partie de çà aussi. Et quand je laisse ma collègue seule dans la structure, je ne suis pas rassurée... » (FG E)

> « Oui et on vient travailler avec la boule au ventre, avec la peur et avec l'angoisse… Parce que nous en fait, il y a des choses qu'il faut dire aussi c'est que quand on finit nos horaires le matin et qu'il y a eu une agression, qu'on s'est fait menacer, nous on est seul, on va directement chez nous et on n'en parle à personne. On va dormir avec çà. Moi personnellement, je ne parle pas de çà dans ma famille… » (…) (GFSN)

Les résidents soulignent aussi de quelle manière les situations peuvent exploser parfois subitement. Ils décrivent également le climat de tension qu'il peut y avoir lorsque les actes se répètent et qu'ils assistent, impuissants, à l'escalade de la violence : « *Quand vous vivez à côté, la porte à côté, vous ne dormez plus des fois ! Je n'en dormais plus* ! » (FGPA)

3. Ce que les récits nous apprennent

Nous présenterons ci-après deux situations. **La première, choisie par le groupe des personnes accompagnées, est emblématique de la spirale de la violence.** Cette situation met en exergue le climat de peur qui régnait au sein de la structure, les effets des consommations excessives d'alcool et d'autres produits, et les conséquences pour chacune des parties prenantes.

> « Ça commence par des paroles, après c'est des gestes, après c'est des actes, après ça… ça englobe un peu tout. (…) et puis c'est vrai que ça a été vraiment très très loin quoi. On est arrivés à un bout, c'est quoi la suite, quoi ? »

D réside à la pension de famille de X depuis plus d'an. C'est un homme d'une cinquantaine d'années. Quelques temps après son arrivée, D a recommencé à consommer de l'alcool. Cette consommation, au départ, n'avait pas de conséquence sur ses relations avec les autres résidents (« *quand je suis arrivé, il buvait, mais ça allait encore. Il n'était pas si méchant que çà…* / « *des fois on avait des petites prises de tête mais bon. Ce n'était pas méchant. Je le remettais à sa place et il s'arrêtait là…* »)

[9] Pour rappel, A la question « sur votre lieu de travail, vous sentez-vous en sécurité », plus de 90% des enquêtés ont répondu « oui » : « oui la plupart du temps » (65, 9%) ou « oui toujours » (25.9%)

La situation s'est toutefois dégradée, D a consommé de plus en plus régulièrement, excessivement. Il associe également l'alcool à d'autres drogues illicites et médicaments. « *Du matin au soir, il est ivre mort* » .... Pour pouvoir s'acheter de l'alcool, de la drogue ou des médicaments, D a volé des portables, des vélos. Il fait la manche. Il demande aussi constamment de l'argent, demande des médicaments, et il ne supporte pas le refus. Sous l'effet de l'alcool, il insulte, menace (« *Quand il est alcoolisé, il va s'en prendre à peu près à tout le monde* »). Lorsqu'il n'est pas alcoolisé, il exprime son besoin d'alcool, il lui arrive également de pleurer le matin, il dit qu'il n'est pas bien. Au sein de la pension de famille, les résidents ont peur de lui. Ils se plaignent de son comportement mais devant lui, ils n'osent rien dire. Ils continuent à lui prêter de l'argent, même avant qu'il le demande.

Après 17h, en l'absence des travailleurs sociaux, « *c'est la porte ouverte à tout* ! ». Les crises surviennent en fin d'après-midi, elles se poursuivent la nuit. « *En fin d'après-midi ça commence, et puis… et après la nuit, là c'est même plus la peine, là ça monte crescendo et… après il tombe. Il finit par s'endormir tellement il est alcoolisé quoi !! Il finit par tomber, mais des fois c'est à deux ou trois heures du matin qu'il tombe… »*

La situation dure depuis au moins huit mois et c'est l'escalade. La police est déjà intervenue une fois suite à l'appel d'un résident. D avait été mis en garde à vue, placé en cellule de dégrisement. Ça n'a rien modifié dans son comportement. Il y a eu d'autres appels, mais la police n'est plus intervenue, estimant que les résidents devaient appeler l'astreinte : « *Ils disent : il faut appeler l'astreinte. L'astreinte il dit : il faut appeler la police. Ils se renvoient la balle tous les deux…* »

Son comportement crée des tensions, de la peur, au sein de la pension de famille : vols, insultes, menaces, dégradations, coups, crises répétées. Il avait déjà eu plusieurs avertissements et une fin de contrat a été décidée. Son départ est prévu le 24 octobre. Mais les crises continuent.

Récemment, il a volé un portable, insulté un voisin qui ne voulait pas lui procurer du cannabis. Le ton a monté. Lorsqu'il a été informé que la police avait été appelée, il s'est sauvé par la fenêtre de sa chambre, laissant les clefs de son logement à l'intérieur de son appartement. Il est revenu armé d'un couteau, en menaçant qu'il allait égorger quelqu'un. Pour rentrer dans son logement, il a essayé de défoncer sa porte avec un cadre de vélo, il a ensuite tapé dans toutes les portes pour que quelqu'un l'héberge la nuit. Il a fini par dormir dans le couloir, allongé sur le sol, devant son appartement. Le lendemain, après un rendez-vous avec le directeur, il a volé une voiture de service et a fait des dérapages sur le parking. Des personnes étaient à l'intérieur du véhicule.

D sait qu'il va bientôt devoir quitter la pension de famille. Les menaces se poursuivent tous les jours. Il continue à menacer les voisins, dit qu'il va détériorer son logement avant de partir, qu'il va mettre le feu. Il continue de se défoncer. Il a acheté une tente avec un sac de couchage mais il n'a engagé aucune démarche pour envisager son relogement, ne se présente pas aux rendez-vous fixés avec les travailleurs sociaux.

F (le narrateur de cette situation) a essayé de le raisonner mais il ne semble rien entendre. Les résidents sont fatigués, ils dorment peu, et continuent à avoir peur de ce qui pourrait arriver.

Cette situation met en avant les articulations entre les différentes dimensions de la violence qui ont pu être éclairées par les groupes de recherche : la souffrance, celle de l'auteur, des victimes, des témoins ; les jeux de pouvoir, la peur devenant de plus en plus envahissante et les conséquences sur la santé. La violence « *fatigue* », « *traumatise* », « *elle est mauvaise pour tout le monde* ». Aussi, la violence isole, génère la mise à l'écart, renforce l'exclusion.

Pour les professionnels qui travaillent seuls, leur contexte spécifique de travail complexifie d'autant plus le traitement de certaines situations. Ils peuvent parfois se sentir impuissants à aider, à réguler et peuvent être amenés à faire le choix – faute d'autre choix - d'exclure, pour sécuriser le collectif.

« *Démuni. L'impuissance face à la violence* » est le titre qui a été choisi par un surveillant de nuit pour présenter la situation suivante :

« Démuni. L'impuissance face à la violence (FGSN) »

Chaque surveillant est amené dans son quotidien à faire face à de nombreuses situations de violence. Celle qui a été choisie a été décrite par N, son narrateur, comme « la situation la plus marquante » pour lui ; elle était arrivée peu de temps avant le démarrage de la démarche de recherche-action.

Les faits se sont produits en soirée, dans un Centre d'Hébergement d'Urgence. A son arrivée dans la structure ce jour-là, N. nous décrit un climat d'agitation dans la salle collective. Plusieurs personnes étaient alcoolisées, « *ça parlait fort* », « *ça s'embrouillait* » ... Les transmissions de la journée signalaient une personne en particulier pour qui la journée s'était « *mal passée* », des problèmes relationnels avaient déjà été repérés l'après-midi, ce Monsieur avait reçu un avertissement.

« *Moi je suis à distance, je suis dans le bureau. Au départ je prends la température à distance parce qu'on n'intervient jamais à chaque embrouille. On essaie d'écouter, de voir comment ça se règle entre adultes ; si on voit que ça dépasse les bornes, à ce moment-là, on intervient. Puis je vois, la personne qu'on m'avait signalé tourner autour d'un Monsieur, alcoolisé lui aussi, mais plus qui me semblait plus raisonné. L'homme était assis à table, il mangeait. Elle s'approche de lui, cherche les embrouilles, l'insulte. J'interviens quand les limites sont vraiment dépassées au niveau de la violence verbale. Je demande à ce Monsieur de se calmer, j'essaye de le ramener vers le bureau pour que nous puissions discuter, échanger avec lui sur ce qu'il s'était passé l'après-midi. Je lui rappelle qu'il a déjà été averti, qu'il savait ce qu'il risquait si ça se passait mal en soirée. Et là, il me dit « Oui t'inquiète N, c'est bon je ne cherchais pas de problème, j'arrête... ».*

Cinq à dix minutes plus tard, il retourne vers ce monsieur qui mangeait, il le fait chier, le pousse à bout. J'étais encore dans le bureau et j'entends des altercations, j'entends les tables, des bruits dans la salle. J'ai eu à peine le temps de mettre mes pieds dans le salon qu'il avait déjà agressé l'autre avec une fourchette, ils étaient en train de se battre. Quand je suis arrivé dans la salle, la première image que j'ai eue, c'était cette partie de lèvre arrachée...

Qu'est-ce qu'on pouvait faire entre nous ? Notre travail c'est d'abord que les résidents ne soient pas en danger, on est là pour leur sécurité, pour la sécurité de la résidence d'habitation, et à notre sécurité à nous-mêmes. Et après, c'est l'instinct, c'est l'être humain qui parle. Donc je me suis mis entre les deux... Il y avait quelques résidents dans le salon – trois, quatre maximum – il y en a un qui est

intervenu pour m'aider. On a mis nos forces pour essayer d'arrêter la bagarre. Le monsieur qui était le plus alcoolisé était vraiment énervé, compliqué à recadrer. La seule solution qu'on avait était de le sortir du foyer pour sécuriser l'autre, sauf que l'autre aussi était très énervé, il voulait en découdre lui aussi. Il était plein de sang, je ne vous explique pas le truc quoi ! Et pareil, il voulait se venger, il nous disait : « laissez-moi le tuer, laissez-moi ! ». On avait la violence des deux côtés. Pour que la résidence retrouve son calme et que ça ne s'aggrave pas, on a été obligé de prendre aussi le deuxième individu et de le mettre dehors. Tellement il était énervé, en colère, il prenait des chaises... !! On était obligés de prendre les deux malheureusement. Et on n'était que deux... Parce qu'il faut savoir qu'il y a des moments où on peut voir dans l'effectif des résidents des personnes qui sont là, qui sont réceptives aux problèmes, et qui nous aident, et d'autres qui ne sont que des spectateurs. Et donc là, on n'était que deux. Et ils ont terminé dans la rue à s'entretuer jusqu'à ce que la police et les pompiers arrivent. Les deux étaient allongés, en sang... (...)

Et pour avoir essayé de réfléchir un peu à ce qu'il s'est passé, j'appuierai surtout sur le fait qu'on a été démuni par rapport à cette situation. Je trouve que c'est quand même dommage d'arriver à devoir penser de prendre les deux personnes, les mettre dehors toutes les deux comme si on leur disait « Allez, dégagez, entretuez-vous à l'extérieur ! » Mais tu n'as pas le choix, tu n'as pas d'autres solutions malheureusement. Pour moi, ça a été quand même une situation d'échec... »

Conclusion

Cette première partie vient ici éclairer ce qui semble apparaître comme central, partagé, dans l'expérience des violences, du point de vue des différents participants à cette recherche-action. C'est ainsi qu'ont été interrogées les termes de souffrance(s), pouvoir, peur et isolement qui sont apparus de manière régulière au fil des échanges. Il a également été question de solitude ressentie, exprimée par les professionnels, d'un sentiment d'impuissance parfois et de mal-être, pour ceux qui en viennent à contraindre en usant eux-aussi de la force pour se protéger et protéger les autres, ou à exclure.

La partie suivante mettra en lumière d'autres travaux produits dans les sous-groupes. A partir de définitions proposées et d'autres récits, nous approfondirons encore d'avantage la pluralité des formes de la violence en interrogeant également les modes d'intervention des professionnels et de l'institution face à ces violences.

II. Des dimensions structurelle, institutionnelle et interpersonnelle en interaction

Nous présenterons ci-après successivement les différentes définitions de la violence telles qu'elles ont été travaillées, validées par les participants, puis présentées au collectif dans le cadre des séances de croisement. Ces définitions résultent des séances de travail qui les avaient amenés à circonscrire le phénomène et ses manifestations au sein des structures. Nous y retrouvons « les mots » partagés par les répondants au questionnaire dans le cadre du premier volet de la recherche, s'agissant notamment des violences interindividuelles. Pour autant, d'autres formes de violence ont progressivement été intégrées dans l'analyse et reprises dans les propositions.

1. Regards croisés sur une réalité plurielle

- **Point de vue des personnes accompagnées**

> « *La violence, c'est ne pas respecter les autres. La violence, c'est aussi des bagarres. Par la parole, il y a des gens qui vous dominent… Et c'est tout la violence, c'est plein de trucs, ce n'est pas seulement que des coups. La violence c'est aussi des paroles blessantes. On vous dit que vous n'êtes pas capable de ci, pas capable de çà… Quand on dit çà à longueur de temps… C'est psychologique, c'est physique… Parce que la violence, elle est mauvaise pour tout le monde. La violence c'est inacceptable, c'est inacceptable, qu'elle soit verbale ou physique. C'est aussi tout ce qui est fait derrière. C'est de la violence, mais c'est toujours fait derrière. On démonte les extincteurs, on crève les pneus des voitures… Et qui l'a fait ? Personne !* » (FGPA)

- **Point de vue des travailleurs sociaux**

> « *Il existe plusieurs formes de violence : verbales, physiques, psychologiques. Elle est intrusive, car elle a une dimension personnelle. Dans la violence, il n'y a pas de règle. Il y a le passage à l'acte reconnu ; mais il existe beaucoup d'autres violences invisibilisées. La violence signale un rapport de domination, parfois doublée de rapports hiérarchiques. Considérer la violence comme l'expression d'un rapport de domination la resitue en lien avec des enjeux de pouvoir. Des violences répétées installent un climat de violence. La violence est l'expression d'une relation entre plusieurs acteurs. Toutes les personnes présentes sont actrices, y compris la ou les victimes. Enfin, la violence a des effets. Elle engendre une réaction qui peut être une sanction. Le traumatisme est « ce qui reste » après la violence. Il touche la victime comme les témoins. Ce n'est pas tant l'intention qui caractérise la violence (car certains commettent de la violence de manière involontaire), mais plutôt son effet traumatique* » (FGTS)

- **Point de vue des encadrants**

> « *La violence consiste en des agressions verbales, des mots et des intimidations, en des passages à l'acte, des actions impulsives dirigées contre autrui (des coups portés, une bagarre...), contre des biens (des vitres cassées, des trous dans les murs...). Elle est un mode d'expression courant chez les usagers qui, du fait d'un parcours de rue, de ruptures antérieures, n'ont pas toujours les mots pour signifier ce qui ne va pas. Elle témoigne d'une insécurité intérieure, émotionnelle, fatigue et traumatise le collectif, celles et ceux qui en sont victimes : usagers et travailleurs sociaux. Supporte-t-on d'autant plus facilement la violence qu'elle est vécue quotidiennement ? Si le centre d'hébergement où les abus s'expriment est un espace d'accueil inconditionnel, des limites doivent être posées pour contenir la violence, protéger les équipes, les personnes accompagnées* ». (FGE)

- **Point de vue des surveillants de nuit**

> « *La violence est une expression orale ou physique visant à atteindre l'intégrité morale ou physique d'une autre personne. Concernant la typologie de la violence, elle peut s'exprimer sous différentes formes : violence verbale, violence psychologique, violence économique, violence symbolique, violence institutionnelle, violence physique et violence psychique* ». (FGSDN)

La définition a ensuite été complétée par un surveillant de nuit. Nous reprenons ci-après le texte qui nous a été proposé pour approfondir les violences symboliques et institutionnelles :

> *<u>Les violences symboliques</u> :*
>
> *La violence symbolique, comme le souligne le sociologue Pierre Bourdieu, est une forme de violence insidieuse que l'on retrouve dans toutes les structures sociales et plus généralement au sein de la société. Au sein des structures sociales d'hébergement, elle peut se traduire, pour les résidents, comme un rapport entre dominant et dominé. Cette forme de violence est liée à l'ordre social, aux normes et au règlement intérieur. Les résidents peuvent avoir le sentiment que le règlement intérieur est trop rigide/ou qu'il diffère trop d'une structure à une autre, que les pratiques des professionnels sont trop strictes, que les normes instaurées/imposées ne sont pas adaptées à leur situation. Cette violence symbolique, subjective, qui provoque généralement un certain mal-être vis-à-vis de l'ordre social, peut être perçue différemment selon la typologie des résidents.*
>
> *<u>Les violences institutionnelles</u> :*
>
> *Les violences institutionnelles, au sens large, sont liées à l'ensemble des administrations/institutions auxquelles les usagers doivent se confronter pour réaliser leurs démarches. Au sein de nos structures, cela concerne essentiellement les résidents qui ont connu une longue période de marginalisation et les usagers qui ont connu un parcours de vie chaotique à plusieurs niveaux.*

Exemple de violences institutionnelles : La *phobie administrative* : vécue comme une souffrance/violence psychologique. Certains vont alors tout faire pour éviter un rdv (médecin/Emploi/CPAM/hôpital/etc). La *mise sous tutelle ou curatelle*, peut également être perçue comme une violence pour les résidents concernés. La *lenteur des procédures* (pour les personnes sans papiers ou autres) ou *l'absence d'action* (concernant leur problématique) peut développer chez les résidents un manque de considération, qui peut les impacter psychologiquement sur le long terme.

2. De multiples formes de violence en interaction

« Ça fait penser que tout est lié (...) la violence qui se produit est le produit de tout un système... » (FGTS)

Nous présenterons ci-après deux situations, choisies par les participants (travailleurs sociaux, encadrants et surveillants de nuit) et soumises à l'analyse collective dans les groupes. Ces situations donnent à voir de la complexité des articulations entre les différentes dimensions de la violence, mais aussi des conduites développées par les professionnels, seuls ou lien avec l'équipe et le réseau partenarial, pour juguler la situation.

- ***« Ça s'est passé un jour... »***

La scène se passe un samedi de 2017 dans un centre d'hébergement d'urgence. Le règlement intérieur interdisait alors l'introduction et la consommation d'alcool dans les chambres. La scène est relatée par A., travailleur social, qui assure seul la présence socio-éducative ce jour-là. Elle concerne une altercation conduisant à la fin d'hébergement de Monsieur B. Celui-ci est connu de la structure, où il est déjà passé trois fois. C'est une personne décrite comme « *calme et respectueuse* » avec « *juste un problème d'addiction* », mais qu'il parvient à « *gérer* ».

Ce matin-là, conformément aux usages du centre d'hébergement, A. réalise un tour des chambres. Il trouve des cannettes d'alcool dans celle de Monsieur B., posées à côté du lit. Celui-ci est absent de sa chambre ; A. emmène donc les cannettes à l'accueil. En effet, en vertu du règlement, une cannette est ouverte et peut être mise à la disposition de Monsieur B. pour qu'il la consomme à l'extérieur ; mais les autres, qui sont fermées, ne peuvent pas lui être restituées. Même si cela peut paraître injuste, car ces cannettes lui appartiennent, A. explique que « *quand on a un règlement on doit appliquer le règlement* ». A son retour, Monsieur B. se présente « *en colère* » à l'accueil et demande la restitution des cannettes. Pour lui, ces cannettes ont été achetées grâce à son travail (« la manche ») et on n'a pas le droit de les lui confisquer. Pour le travailleur social, la règle était connue (il y avait eu des précédents) et Monsieur B. était en faute. Monsieur B. cajole, négocie, puis menace :

« *rends-moi mes cannettes, sinon…* » ; « *Vous faites n'importe quoi… Nous on achète des cannettes, on le droit de boire quand même… On n'est pas en prison, toujours les mêmes phrases.* (…) *Vous n'êtes pas des flics, et vous n'avez pas le droit de fouiller dans mes affaires* » ... Au bout « d'une heure de temps », A. dit que « *ça ne sert à rien d'insister* » et commence à écrire pour signifier la fin de la conversation. Monsieur B. claque la porte, puis essaie de frapper A. d'un coup au visage. A. se protège, passe derrière Monsieur B., le « *ceinture* ». Celui essaie de nouveau de le frapper, puis tombe. A. parvient à « *le maîtriser* » et à le faire sortir du bureau vers la pièce attenante, le salon, où sont « *deux ou trois personnes âgées* » qui « *n'interviennent pas* ». A. s'enferme dans le bureau et appelle l'astreinte. Pendant ce temps, Monsieur B. continue de donner des coups sur la porte ; il contourne la structure par l'extérieur et vient frapper à l'autre porte du bureau, tout en proférant des insultes – il est « *vraiment menaçant* ». Pour le travailleur social, Monsieur B. pense qu'il n'a rien à perdre car il a frappé le travailleur social donc risque l'exclusion, mais il négocie pour récupérer au moins ses cannettes.

A. relate la situation au cadre d'astreinte, qui lui répond « *si [Monsieur B.] est pas calmé, tu te sens pas en sécurité, t'appelles la police* ». A. appelle donc la police : ils arrivent 1h30 plus tard. Entre temps, Monsieur B. est parti. Les policiers prennent les informations, l'invitent à rappeler en cas de problème, et s'étonnent de constater que A. soit seul le samedi sur la structure. A. rappelle ensuite la personne d'astreinte, qui s'assure que tout est calme, et lui demande de rédiger « *une note d'incident, et [d'en envoyer] une copie, pour faire [un] rapport* ». Lundi matin, A. relate l'incident à la cheffe de service : Pourquoi a-t-il du gérer cette situation seul ? Pourquoi est-il resté seul dans la structure après « un passage à l'acte » ? A. regrette, quant à lui, que la personne d'astreinte ne lui ait « pas posé la question : (…) *tout va bien et ça va bien* ? *Et il t'a donné un coup, est-ce que tu veux aller à l'hôpital…* ? ». A. et la cheffe de service relisent ensemble le dossier de la personne : « *il y avait ça, il y avait ça, une dispute, une bagarre, et à chaque fois fin d'hébergement... Donc voilà, on a acté la fin d'hébergement, il y avait eu passage à l'acte*, (…) *ce n'était pas négociable* ». Les affaires de Monsieur B. sont tenues à sa disposition à l'accueil. Il ne s'est jamais présenté. Quelques jours après l'évènement, A. a appris par un autre résident que Monsieur B. avait été incarcéré à la suite d'une bagarre qui avait donné lieu à un dépôt de plainte. La cheffe de service avait également proposé à A. de porter plainte, mais il avait refusé : « *ce n'était qu'un coup, en plus on n'a pas de carte professionnelle, et il faut donner son adresse personnelle pour le PV de plainte* » ...

Cette situation pointe la solitude, le manque de leviers, le passage à l'acte d'une personne hébergée sur un professionnel, la nécessité pour lui se maîtriser. Elle pose aussi la question du respect de la règle – règlement qui a depuis évolué – et de la résistance de l'usager face à ce qu'il semble percevoir comme de l'intrusion, un non-respect de ses libertés.

D'autres enjeux ont été identifiés par le groupe parmi lesquels les conditions et l'organisation du travail occupent une large place. Les professionnels soulignent notamment les difficultés du travail isolé, un besoin d'écoute et de soutien lorsqu'un fait violent se produit, et un nécessaire appariement des cultures professionnelles/institutionnelles pour faciliter le travail ensemble.

- ***« Elan de solidarité. Courage et mobilisation de la pension de famille »***

Cette deuxième situation relate de manière croisée des faits de violence répétés, progressant crescendo, commis par un résident d'une des pensions de famille gérées par l'association, et les réponses développées par l'équipe et les résidents pour faire face à la situation. Elle a été travaillée au sein du groupe des encadrants.

Mr T est arrivé en Août 2020 dans la pension de famille. Il est l'un des premiers résidents de cette structure, composée de 9 logements individuels nouvellement réhabilités. L'équipe se compose d'une éducatrice à mi-temps et de la cheffe de service, responsable des autres pensions de famille de l'association. L'accompagnement de ce Monsieur a démarré en pleine crise sanitaire dans un contexte de télétravail.

Mr T est âgé d'une quarantaine d'années. Il est chargé d'un long passé institutionnel marqué par les services de protection de l'enfance, les centres d'hébergement (il a été accueilli dans plusieurs structures au sein d'Eole), et le milieu carcéral. Il est présenté comme « *un homme qui semblait avoir beaucoup de potentiel, d'autonomie au démarrage* », « *qui ne s'isole pas, va vers l'équipe, demande beaucoup d'attention* ». Il sait communiquer (« *il parle très bien* ») et exercer une forme d'autorité (« *c'est un monsieur qui a de l'ascendant* », « *il se dit être le chef de la pension de famille* »). Dans sa relation avec l'éducatrice, il est très en proximité : « *Il a toujours été dans la recherche de liens avec elle, presque comme un assistant* ».

Mr T est également décrit comme une personne qui a rencontré/qui rencontre beaucoup de difficultés : déficience visuelle permanente suite à une bagarre, consommation excessive de substances psychoactives (alcool, autres drogues illicites). Il est suivi par le SPIP, soumis à une obligation de soin et à une obligation d'effectuer un travail d'intérêt général. Il a amorcé des démarches de soin qu'il n'a pas poursuivi. Il a également démarré trois TIG qui se sont soldés par des échecs répétés suite à des comportements délinquants ou inadaptés (vols, colères). C'est un monsieur qui dort peu, qui semble très angoissé la nuit.

Son comportement dans la structure est fluctuant, évolutif, fonction de phases qui ont été clairement identifiées et nommées : « *une phase* [dite] *Up* » - période marquée par des colères, une volonté de refaire le monde, une envie débordante de projets, « *une phase active* » au cours de laquelle l'éducatrice est peu intervenue pour réguler le quotidien (« *des épisodes de bagarres qui se sont résolues assez naturellement* » et une « *grosse phase de décompensation* » (« *il a tout laissé tomber* »). Ses conduites violentes au sein de la pension ont été progressives : des violences contre soi, puis tournées vers les autres (humiliations, insultes, atteintes aux biens). Si ces passages à l'acte avaient essentiellement lieu la nuit au départ, ceux-ci se sont ensuite étendus le jour, en présence du travailleur social qui a de fait été de plus en plus souvent mobilisé.

Le retour sur la situation conduit aujourd'hui l'équipe à réinterroger des comportements du quotidien qu'elle qualifie de malsains mais qui n'avaient pas inquiété au moment des faits (espionnage du compte facebook personnel du travailleur social). Si la situation est apparue de manière plus préoccupante à partir de mars, des violences plus invisibles, implicites, se développaient sans doute depuis plusieurs mois au sein de la pension de la famille.

Deux « grosses » crises sont identifiées : une première crise survenue en mars a été le déclencheur d'une démarche de cure qui n'a pas été suivie ensuite. Monsieur avait été reçu en entretien par la cheffe de service, une note d'incident a été rédigée. Il a reconnu les faits, les explique, accepte de réparer. La direction d'Eole, interpellée suite à la première crise, sera ensuite régulièrement tenue informée. La situation de Mr T est également partagée en réunion d'équipe. A partir du mois de juin, des faits de plus en plus graves se répètent. Suite à nouvel évènement – identifié comme deuxième crise très violente, de nouveaux acteurs sont mobilisés : l'équipe a sollicité à plusieurs reprises le CMP pour réaliser des diagnostics et mettre en place un projet de soins. Le CMP est intervenu et n'a pas donné suite. Des divergences sont exprimées autour des évaluations. Selon le CMP, la situation de Monsieur T ne relèverait pas de son périmètre d'action. Monsieur poursuit ses comportements violents et incohérents au sein de la pension et à l'extérieur. « *Quand il est en crise, il est incontrôlable* ».

La police est sollicitée à plusieurs reprises par l'équipe et les résidents eux-mêmes. Elle intervient pour des rappels à l'ordre. Le retour au calme est provisoire, les crises se poursuivent continuellement les nuits suivantes. Une demande de soins psychiatriques (SDT) est alors réalisée par le service avec le médecin de la pension de famille. La structure sollicite au même moment le SPIP qui prend note des évènements et qui sera ensuite régulièrement tenu au courant de l'évolution de la situation. Monsieur a été hospitalisé dans le cadre de la SDT en présence du cadre d'astreinte. Il refuse les soins. Sa sortie a été autorisée le lendemain. De nouveaux faits graves de violence se produisent dès son retour au sein de la structure : la directrice du SPIP, interpellée par la cheffe de service, déclenche une enquête auprès du parquet. L'équipe du 115 est également sollicitée pour amorcer un travail sur les conditions d'une réorientation de Monsieur pour préparer une rupture probable du contrat d'occupation. Les faits de violence répétés (menaces, agressions tournées essentiellement vers des personnes plus vulnérables) conduisent la cheffe de service à réorienter deux autres résidents vers d'autres services pour les protéger. Ces personnes ont été accompagnées dans leur dépôt de plainte. La pension a également déposé deux plaintes pour dégradation de matériel. Dans le cadre de la procédure pénale, une OPJ du commissariat de secteur est chargée de la mise en œuvre de l'enquête : l'équipe et les résidents sont auditionnés, les dégradations sont constatées, Monsieur est convoqué.

Au moment de la présentation de la situation, Monsieur était au commissariat. Il devait être placé en garde à vue, déféré devant le procureur et emprisonné.

Au terme de la narration de cette situation, plusieurs questions ont émergé au sein du groupe :

« Comment expliquer cette violence grandissante ? Mr T relève-t-il d'un public frontière ? Correspond-t-il à un profil incasable ? Quels pouvaient être les signes annonciateurs ? Aurait-on pu être plus réactifs ? De quelle manière ? En quoi le rapport d'astreinte est-il un outil ? Pourquoi ? Comment ? Le traitement des violences n'est pas qu'une procédure, c'est aussi une posture. Comment mieux articuler procédures et postures ? »

Ce premier questionnement a ensuite conduit les professionnels à identifier plusieurs enjeux articulés qu'ils se sont attachés à réfléchir, puis à croiser avec d'autres apports théoriques[10] :

- La précarisation croissante de notre société, la diversité des profils des personnes hébergées, logées ;
- Les questions de la santé mentale, des addictions, et de l'accompagnement des publics (« dichotomie », « patate chaude ») ;
- La modification de l'offre de soins, la « désinstitutionalisation », la tension entre le respect des libertés, le choix des personnes/la solitude des plus vulnérables et des professionnels en raison du non recours, de la non observance des traitements ;
- Le partenariat (articulation des acteurs, approches coordonnées) ; la nécessité du travail partenarial concerté, « en bonne intelligence » ;
- L'incohérence du système, l'impasse institutionnelle, la gestion du manque (engorgement des prisons, surcharge des hôpitaux). (« *Ce sont les limites qui guident l'action, pas les possibles »*)
- Les dimensions de la personne humaine (physique, affective, intellectuelle, sociale, spirituelle) ;
- Le cadre légal, les règlements de fonctionnements en lien avec les notions de bientraitance, d'inconditionnalité, de prévention des ruptures de parcours, les droits des personnes et la qualité de l'accompagnement ;
- Les enjeux de l'exercice de la fonction de cadre : compréhension du contexte, reliance, protection des salariés et des résidents, coopération, régulation, décision. Le groupe souligne l'énergie mobilisée, la tension entre la responsabilité individuelle du cadre, le travail d'équipe et en réseau ;
- Les conséquences des violences, le trauma, la nécessité de penser l'accompagnement de l'après pour chacun des acteurs ;
- Le groupe, la force du collectif.

Conclusion

La méthode nous a amenés à aller au plus près du vécu des acteurs en explorant ensemble les articulations entre l'histoire racontée – « *qui n'est pas une situation isolée* » - et le champ social, les évolutions sociétales et les mutations qui traversent les organisations.

La violence a ici été interrogée dans ses multiples formes – structurelle, institutionnelle, interpersonnelle (et intrapersonnelle) – tout en analysant leurs possibles interactions. Ce souci compréhensif a permis aux groupes de repérer les liens possibles entre les situations, de rechercher les points de convergence, de divergences, et d'interroger les postures face à la problématique, dans la relation individuelle à l'autre. Nous rendrons compte de ces « modificateurs » de l'expérience de la violence dans la partie suivante.

[10] Plusieurs travaux ont été supports à la réflexion : Dubreucq J-L, Santé mentale des sans-abris : faut-il intervenir davantage ? Psychiatrie et violence, vol 8, n° 1, 2008 ; La "patate chaude" des troubles psychiatriques (ASH n° 3279, 21, octobre 2022) ; Guide « Addictions et troubles psychiatriques », Fédération addiction, mai 2019 ; La bientraitance : définitions et repères pour la mise en œuvre, ANESM, 2008.

III. Les modificateurs

L'expérience systémique de la violence, centrée sur la tension entre résistance et souffrance, varie en fonction de facteurs qui agissent à chaque niveau : personnel, institutionnel, et sociétal. Chacun fait l'expérience individuellement de la violence, mais la recherche met en évidence des variations possibles qui sont communes à l'ensemble du secteur, et qui représentent autant de leviers pour construire des systèmes plus résilients.

Nous comprenons ici la résilience comme "*les processus multi-niveaux que des systèmes mettent en œuvre pour obtenir des résultats excédant les attentes face à, ou suite à l'adversité*" (Van Breda, 2018 : p. 4)[11]. La recherche montre que la résilience d'une personne relève principalement des interactions avec son environnement plus que de ses « propres » capacités, et que la résilience agissant à différents niveaux (famille, culture, structures sociales et service, environnement…) a des effets bénéfiques exponentiels. Chacun des modificateurs suivants est donc susceptible de renforcer négativement ou positivement les autres variables :

- (1) L'environnement politique et institutionnel : les moyens humains et financiers, en lien avec le contexte politique et législatif ; l'environnement partenarial ; et l'expérience sociale de la pauvreté ;
- (2) Le climat institutionnel : les relations de collaboration et de confiance (entachées notamment par la violence diffuse des actes de malveillance), la négociation et l'application des règles.
- (3) L'espace et le temps.
- (4) L'identité et la sécurité affective, forgée notamment par l'interaction entre l'histoire de vie et les caractéristiques physiques, et les interactions et assignations sociales ;
- (5) Les normes et valeurs, individuelles et collectives, en interaction et ajustement constants.

1. L'environnement politique et institutionnel

L'écosystème des institutions accueillant des personnes sans domicile-fixe est conditionné par des perceptions sociales de la pauvreté, et des réponses politiques construites en fonction. Dans la réponse politique (lois, moyens alloués), dans l'environnement partenarial, comme dans les perceptions des hiérarchisations sociales, les participants à la recherche font l'expérience d'une invisibilisation du secteur qui affaiblit la capacité de résilience du système face à des manifestations de violence latente ou exprimée.

- **Les moyens humains et financiers alloués**

Les difficultés de recrutement, en lien avec le manque d'attractivité du secteur et la « *faible reconnaissance sociale et financière des salariés de l'AHI* » (FAS 2022 : p.15)[12], peuvent entraîner un manque de personnel qualifié. Cela se vérifie particulièrement, dans la recherche, concernant les intérimaires

[11] Van Breda, A. (2018): "A critical review of resilience theory and its relevance for social work", *Social Work/Maatskaplike Werk* Vol 54 No 1 / Issue 1.
[12] FAS : Programmation pluriannuelle du secteur AHI : contribution de la FAS [en ligne], 2022.

> « Il y en a qui encaissent des années et à un moment, pour un fait mineur, ils vont dire qu'ils ne peuvent plus supporter... » (FGTS)
> « Quand je suis trop fatigué, j'ai une posture qui ne va pas forcément être la bonne ... » (FGE)
> « Des fois, on peut être traumatisé et on se dit que ça fait partie fait partie du boulot... » (FGE)

(travailleurs sociaux ou surveillants de nuit), et en particulier pour les surveillants de nuit, dont le poste nécessite un moindre niveau de qualification : « *les veilleurs de nuit [intérimaires], ils n'en ont rien à [faire]* : ils sont perçus comme moins consciencieux que les équipes permanentes (FG PA).

En conséquence, la fatigue du professionnel, voire son usure, peuvent entraîner un manque de disponibilité. Le travail isolé, qu'il soit la conséquence d'allocations budgétaires insuffisantes pour garantir la présence d'un binôme en continu, ou d'une latence de recrutement du fait du manque d'attractivité du secteur, est fortement mis en avant comme un facteur d'insécurité au travail.

S'ajoutent à cela les évolutions législatives du secteur, évoquées dans la première partie, qui entérinent une affirmation des droits des usagers et un alignement sur le droit commun, sans pour autant doter les structures d'hébergement de moyens supplémentaires pour accompagner le changement des pratiques, et garantir et encadrer ces droits. Par exemple, avec l'affirmation du principe de continuité de l'hébergement, « *ce qui était tolérable hier [comme l'exclusion d'une personne hébergée en raison de sa conduite], aujourd'hui, ne l'est plus* » (FG E). Là où, auparavant, à la violence de la personne hébergée répondait celle de l'institution (par une exclusion définitive et immédiate de celui ou celle qui avait commis un acte menaçant l'intégrité d'autrui), il faut à présent veiller à la sécurité des personnes sans possibilité de se faire justice à soi-même. De même, les évolutions des processus d'orientation, avec la mise en place des SIAO, concourent au principe d'inconditionnalité de l'accueil, mais à moyens constants pour les équipes. Il se pose enfin la question du droit des étrangers : « *des personnes déboutées du droit d'asile restent chez nous sans perspective* » (FG TS).

- **Les relations avec les partenaires**

Les situations abordées mettent en lumière les besoins des équipes des structures d'hébergement en matière de relais partenarial ; or, selon les contextes de travail, ces besoins ne sont pas toujours pourvus de manière satisfaisante.

L'absence d'interlocuteurs est relevée dans différents services, comme la CAF, l'Aide Sociale à l'Enfance, la préfecture (pour la délivrance de titres de séjour), la psychiatrie, encore la police ; mais un examen plus fin des situations révèle que, en ce qui concerne la police ou le secteur psychiatrique, ce n'est pas tant l'absence d'interlocuteur qui est problématique, que des différences d'appréciation des situations, doublées d'une méconnaissance réciproque des missions et des cultures institutionnelles : par exemple, les équipes souhaiteraient une prise en charge en psychiatrie, mais les règles du secteur psychiatrique ne permettent pas son intervention faute de demande exprimée par l'usager (« *refus de soin par rapport au CMP* », FG E). Le manque de réponse coordonnée au service du projet de l'usager, et l'impression que les institutions « se renvoient la balle », peuvent générer un sentiment d'usure, d'impuissance ou de solitude au sein des équipes.

Une analyse collective de la législation sur la bientraitance (FG TS) a fait ressortir l'invisibilité sociale du secteur de l'AHI, qui n'y est jamais mentionné[13].

- **L'épreuve de la pauvreté**

Le groupe des usagers met plusieurs fois en avant le sentiment de **honte** qu'ils ressentent quand ils sont confrontés au regard d'autrui sur la pauvreté.

> « Quand j'ai vu le regard des gens, ça m'a fait mal... » (FGPA)
> « C'est encore le foyer, le foyer d'SDF, les clochards ! » (FGPA)

Les différents acteurs se montrent sensibles à la manière dont les pratiques d'intervention sociale reflètent des hiérarchisations sociales. Ainsi, dans des situations où l'encadrement doit intervenir dans fonction de protection, « *c'est d'abord l'équipe et puis après les hébergés* » (FG E).

Les personnes hébergées vivent certaines règles comme des « *codes et contraintes* » (FG E) auxquelles ils doivent s'adapter : par exemple, l'obligation de suivi (FG SDN), ou la menace tacite de fin de prise en charge (FG PA), dont les personnes hébergées cherchent mutuellement à se prémunir.

Toutes ces manifestations constituent autant d'épreuves (du mépris, de l'injustice, de la discrimination) auxquelles leur expérience de la pauvreté les exposent – épreuves où « *se nouent intimement (…) le psychologique, le politique et le social* » (Rosanvallon, 2021 : p.6).

2. Le climat institutionnel

- **Relais d'information et interconnaissance**

Des difficultés de collaboration sont relevées par les différentes catégories d'acteurs professionnels comme une entrave au maintien d'un cadre contenant et sécurisé. Un surveillant de nuit témoigne ainsi de la frustration ressentie en constatant l'absence de suite donnée aux informations qu'il avait transmises : « *Je suis*

> « Avant on se rencontrait beaucoup en inter-structures, ça faisait du bien... Maintenant, j'ai l'impression qu'on partage moins... » (FGTS)

[13] Sur la base des textes suivants : Circulaire DGA 5/SD 2 n° 2002-265 du 30 avril 2002 relative au renforcement des procédures de traitement des signalements de maltraitance et d'abus sexuels envers les enfants et les adultes vulnérables accueillis dans les structures sociales et médico-sociales ; **Instruction DGAS/2A n° 2007-112 du 22 mars 2007 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance ;** Dispositif régional de veille et d'alerte - Protocole de signalement aux autorités administratives des évènements indésirables et des situations exceptionnelles ou dramatiques dans les établissements médico-sociaux ; Juin 2008. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles. La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre. ANESM ; Janvier 2011 – annexe relative au rapport de la mission ministérielle « promouvoir la bientraitance dans les établissements de santé » IGAS ; CIRCULAIRE N° DGCS/SD2A/2011/282 du 12 juillet 2011 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance, au développement de la bientraitance dans les établissements et services sociaux relevant de la compétence des services déconcentrés de la cohésion sociale et à la compétence du représentant de l'Etat dans le département au titre de la protection des personnes ; CIRCULAIRE N° DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance des personnes âgées et des personnes handicapées dans les établissements et services médico-sociaux relevant de la compétence des ARS ; Décret n° 2016-1813 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales ; Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales ; INSTRUCTION N° DGS/PP1/DGOS/PF2/DGCS/2A/2017/58 du 17 février 2017 relative à la mise en œuvre du décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des événements indésirables graves associés à des soins et aux structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients.

arrivé le soir et disant à l'éduc du soir : tu as vu ce qui s'est passé cette nuit ? Et on m'a dit : non j'ai pas eu le temps de lire le cahier » (FGSDN).

En plus du manque de temps, la difficulté de collaboration entre équipes est renforcée en cas de turnover et / ou de faible interconnaissance entre les équipes : « *J'avais l'impression que [le cadre d'astreinte], il ne me croyait pas* », témoigne un travailleur social, face à un cadre d'un autre service qui ne connaît pas sa manière de travailler – ce qui biaise son évaluation de la gravité de la situation. La crise sanitaire a pu interrompre des pratiques de *team building* pré-existantes. Le groupe des encadrants témoigne de la solitude qu'entraînent ses responsabilités : « *C'est moi qui récupère [le problème] le lendemain… la décision que je vais prendre, elle peut me retomber dessus* » (FGE). L'isolement, le manque de confiance et de dialogue apparaissent ainsi comme des freins à la résilience du système face à la violence

- **Les actes de malveillance : une violence sourde**

Les focus group avec les personnes hébergées ont pointé plusieurs fois les actes de malveillance du quotidien comme une forme de violence sourde, car diffuse, qui entretient la méfiance du fait de l'impossibilité de désigner un suspect avec certitude : « *c'est de la violence mais c'est toujours fait derrière (…) toutes les semaines il y a quelque chose* » ; « *on a volé trois fois la télé chez nous* » (FG PA).

- **L'appréciation et l'application des règles**

L'inégalité de traitement perçue est susceptible d'entraver le sentiment de justice au sein de l'institution : « *il y en a avec qui les travailleurs sociaux vont être cool, et il y en a d'autres…* » (FG SDN) ; « *Un hébergé qui touche un salarié c'est dehors… Mais pas forcément un hébergé qui touche un hébergé* » (FG TS). Cela met en lumière l'importance de la négociation collective et de l'application des règles au sein de l'institution. Dans le cas inverse, cela peut entretenir un climat de laisser-faire (les surveillants de nuit pointent l'exemple du nettoyage) et d'impuissance : « *quand [l'infraction] est tolérée [par le cadre] on est livrés à nous-mêmes* » (FG TS).

3. Espace et temps

- **Le temps**

> « La nuit, on voit le mal des personnes » (FG SDN)

La violence ressentie et exprimée varie dans le temps et l'espace.

Ainsi, les focus groups avec les personnes hébergées et les surveillants de nuit dévoilent toute l'angoisse et le potentiel de violence qui s'exprime **la nuit :** « *dès qu'on arrive sur les coups de 22h, tout le monde commence à revenir, tu as beaucoup plus de monde dans la salle commune, donc ça se croise, ça se parle, ça s'embrouille* » (FG SDN). La violence se ressent davantage quand l'équipe de travailleurs sociaux n'est pas là ou est réduite, à savoir en soirée, et le weekend **:** « *quand*

on se retrouve seul à gérer une situation en plein weekend » (FG TS) ; « *[le résident] tient le cadre quand les éducateurs sont là… mais dès qu'ils sont plus là…* » (FG PA). De manière cyclique, les rapports sociaux se tendent davantage quand l'argent manque, « *après le 8 du mois* » (FG SDN). « *Il y a des personnes, elles sont addicts à mort… Maintenant, quand tu vois une possibilité d'avoir de l'argent, ils le prennent* » (FG PA). Enfin, l'oisiveté et l'ennui sont également un terrain propice à l'angoisse, aux consommations de psychotropes, et au conflit.

- **L'espace collectif**

> « Dans un foyer, vous êtes obligé de vivre avec la personne » (FG PA)

La violence n'est pas circonscrite à un lieu précis mais se produit « *un peu partout* » ; cependant les lieux collectifs sont les endroits où elle est la plus visible et peut rapidement trouver des échos qui l'amplifient : « *Quand la personne a envie d'exploser, elle va exploser (…) mais en priorité dans les lieux où* ***tout le monde se croise*** » (FG SDN). Les établissements sociaux et médico-sociaux « *sont des lieux où la violence se manifeste d'autant plus que la vie collective qui s'impose voit se confronter des individus qui ne sont pas nécessairement violents de fait, mais qui, maîtrisant mal les outils de l'interaction sociale, sont démunis face à la préservation de leur territoire psychique et matériel* » (Brioul, 2019 : p. 86).

4. Identité et sécurité affective

- **Personnalité et histoire de vie**

De l'extérieur, la violence tend à être expliquée par des traits de personnalité des perpétrateurs : « *c'est un serpent qui fait ses coups en douce* » (FG SDN) ; « *ils sont comme des loups* », « *méchants* » (FG PA). De l'intérieur, elle peut être expliquée comme un réflexe de protection (« *certains sont violents parce qu'ils ont peur* » (FG TS)), ou liée à une difficulté à s'exprimer : « *j'avais la rage (…) ; j'ai appris à me contrôler, (…) m'exprimer* » (FG PA).

Quoiqu'il en soit, la violence est profondément inscrite dans des parcours de vie. Il s'agit d'un « *public fragile, sensible, [souffrant] de dépression* » (FG SDN) ; « *on est des accidentés de la vie* », dit une personne hébergée (FG PA). Ils témoignent de l'insécurité du cadre familial : « *moi j'ai été battu… j'ai été mis à la rue* » ; « *moi j'étais dans une famille de violence* » ; « *moi j'ai passé ma vie qu'à à être battu* » (FG PA). A cela s'ajoutent des problèmes d'addictions, et de santé mentale : « *la pathologie, la maladie psy, c'est un enfer pour tout le monde* » (FG E).

- **Caractéristiques physiques et genrées**

Les caractéristiques physiques peuvent modifier l'expérience de la violence, qui s'exprime comme une relation de force : « *comme j'étais plus fort, ils avaient peur de moi* », témoigne une personne hébergée (FG PA). Les assignations de genre sont aussi identifiées comme un modificateur, justifiant la propension des hommes à la violence : « *on se bagarre, on est habitués… c'est pas comme les femmes* » (FG

PA) – bien que les entretiens menés nous aient confortés dans l'intuition que la violence en centre d'hébergement n'est pas un phénomène genré.

5. Normes et valeurs

Le dernier modificateur concerne les normes et valeurs de l'individu et du groupe, qui interagissent et s'influencent réciproquement dans le collectif du lieu d'hébergement. Les valeurs sont des croyances auxquelles se réfèrent, consciemment ou non, les acteurs individuels et les mouvements sociaux ; elles servent de justificatif, de moteur, et de guide de l'action (Schwartz, 2006)[14].

- **Individuelles**

> « *Il y a deux genres, ceux qui vont banaliser, dire : oui ce n'est rien, et d'autres qui [disent qu'ils] ne peuvent pas continuer comme ça. (…) Quand X. est venu ici il a dit, moi je ne vais pas travailler sur [les insultes], et il a raison, s'il veut* ». (FG SDN)

Les focus groups révèlent des différences d'appréciation des situations de violence liées à des valeurs et expériences personnelles : « *on a chacun son histoire, peut-être qu'on est plus sensibles dans certaines situations* » (FGE).

Ce qui est considéré comme tolérable ou non varie en fonction des personnes : « *Il faut accepter… / non, moi je n'accepte pas* » (FG SDN). Cela peut aller de pair avec des jugements et opinions qui révèlent des postures socio-éducatives divergentes, et potentiellement sources de conflit latent : « *ils se disent sur des décisions plus radicales que nous (…), ils nous trouvent trop gentils* » (FG E) ; « *[untel] a tendance à relativiser* » (FG TS).

- **Collectives**

Le seuil de tolérance face à la violence est aussi déterminé collectivement, en fonction des missions et du public de l'institution. Ainsi, elle sera davantage tolérée, voire banalisée, dans les structures à bas-seuil (hébergement d'urgence), mais reprise systématiquement en pensions de famille (FG TS).

Conclusion

L'action pour prévenir la violence et y répondre peut être pensée en fonction de tous ces modificateurs. La construction d'espaces de dialogue et de régulation dans un esprit démocratique apparait d'emblée comme un levier majeur pour les institutions. Au cœur du travail social, il s'agit de passer de la « prise en charge » des personnes à leur « prise en compte » (Karsz, 2011)[15], dans une perspective holistique et salutogénique, en se concentrant sur les facteurs permettant de favoriser la santé globale des personnes accompagnées.

---

[14] Schwartz, Shalom (2006) : « Les valeurs de base de la personne : théories, mesures et applications » in *Revue Française de Sociologie* 2006/4 pp. 929-968.
[15] Kars, S. (2011) : *Pourquoi le travail social ?* Paris : Dunod. (2è édition)

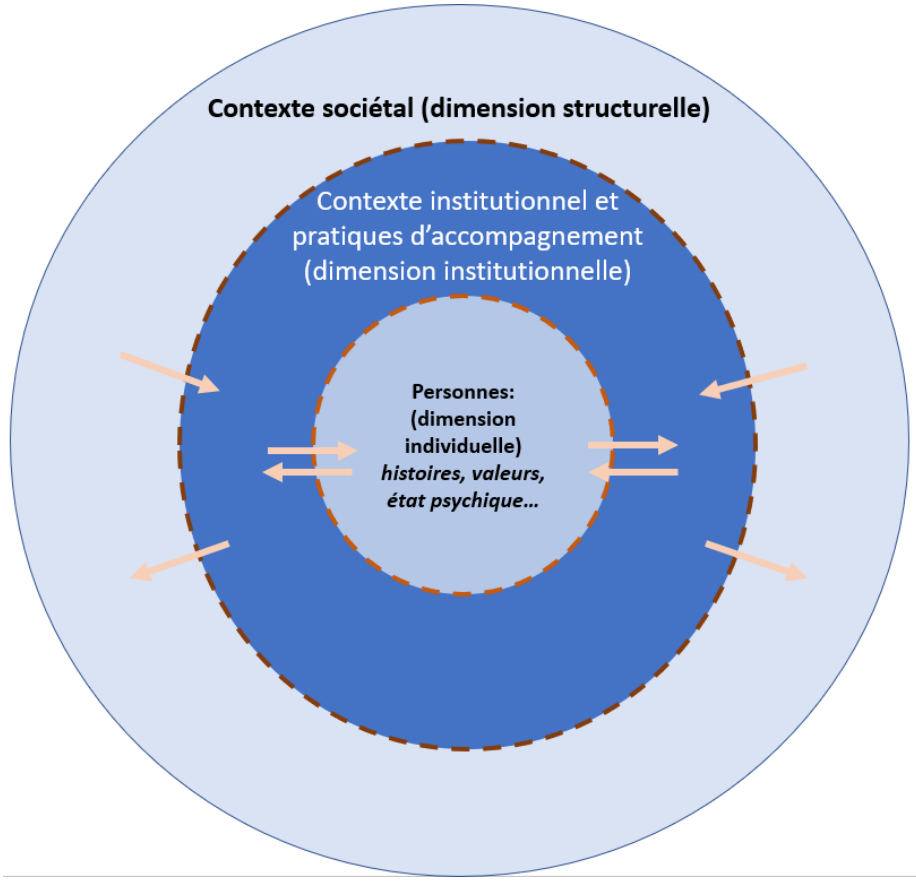
PARTIE 3

PROPOSITIONS D'ACTIONS

I. Prévenir les violences en institution sociale

1. Vers une modélisation des niveaux d'intervention

Dans l'écosystème d'une institution, il existe des mouvements et acteurs internes et externes sur lesquels l'équipe n'a qu'un contrôle partiel, voire aucun contrôle, mais qui influent sur les dynamiques internes. Le schéma qui suit cherche à modéliser les différentes dimensions qui peuvent contribuer à produire de la violence dans les institutions, et à mettre en lumière une « zone de contrôle relative » où l'institution peut agir. Il ne s'agit pas de cercles hermétiques, ni clairement délimités (les murs de l'institution eux-mêmes étant poreux), mais chaque dimension du système a une influence sur les autres.



Le **cercle extérieur** correspond au contexte sociétal et renvoie à la dimension structurelle. Il s'agit de facteurs dans l'environnement de l'institution qui agissent au niveau macro : les tendances politiques, démographiques, économiques ou encore épidémiologiques qui affectent les salariés, les institutions et les publics accueillis ; les politiques sociales et les financements ; ou encore la structuration de la coopération à l'échelle du territoire. Les équipes œuvrant dans le champ de l'hébergement ont peu de prise directe sur ces différents facteurs, sauf à s'engager en dehors de leurs activités professionnelles dans des activités de lobbying ou politiques. L'engagement de chacun dans le partenariat local peut cependant représenter, localement, un levier.

Le **cercle intérieur** correspond au niveau individuel. Il s'agit en premier lieu du public accueilli, avec ses histoires, ses valeurs, ses aspirations, ses compétences et ses fragilités propres. La décision d'accueillir une personne n'est pas du ressort des travailleurs sociaux, là où elle pouvait faire l'objet de commissions d'admission collégiales avant la mise en œuvre des SIAO. Les professionnels identifient d'ailleurs le manque d'information sur les personnes accueillies en amont de leur accueil, ainsi que l'absence de sélection à l'entrée, comme des facteurs potentiels de violence, interrogeant ainsi le principe d'inconditionnalité de l'accueil. En conséquence, la dimension individuelle est une dimension sur laquelle les équipes ont peu de contrôle dans la prévention de la violence. Cela doit être nuancé, car les pratiques d'accompagnement social permettent d'agir au plus près de la personne ou du groupe, et ont une portée préventive. Cependant, cette zone de contrôle reste faible.

C'est donc dans le **cercle médian** – entre les caractéristiques des publics et l'environnement de l'institution – que les équipes peuvent agir pour prévenir les violences. Une étude portant sur 3011 salariés dans l'industrie des services à la personne a montré l'importance de facteurs psychosociaux dans l'environnement de travail pour prévenir la violence. Le risque d'exposition à la violence ou à une menace est plus élevé si les salariés font face à des demandes émotionnelles fortes, si leur travail est peu prévisible, s'ils ont l'impression d'avoir peu d'influence sur leur situation de travail, s'il existe de forts conflits de rôles, et enfin si le degré de supervision par le management est trop faible (Anderson et. alii 2018)[16].

La dynamique d'équipe, le sentiment de justice et la qualité de vie au travail représentent donc des leviers forts pour prévenir la violence. La participation des personnes à la vie démocratique de l'établissement est un autre levier, susceptible de contribuer au sentiment de justice en interne (il s'agit du critère de représentativité de la justice procédurale[17]). Tous ces leviers sont congruents avec les recherches portant sur le climat scolaire[18]. En plus de ces axes, dans les lieux d'hébergement, le travail en partenariat représente un outil en amont comme en aval, pour mieux prévenir et traiter la violence.

2. Identification de 5 axes principaux

Les propositions émanant des différents acteurs de la recherche sont reprises et explicitées ci-après, selon 5 axes principaux :

- Le fonctionnement institutionnel,
- Le management,
- Les pratiques professionnelles du travail social,
- Les équipements,
- La dynamique partenariale.

[16]Anderson PL, Hogh A., Biering K, Gadegaard CA (2018)/ Work-related threats and violence in human service sectors: the importance of the psychosocial work environment examined in a multilevel prospective study. Work 2018, 59(1):141-154

[17] « *la représentativité* assure que tous les critères considérés pertinents par les différents groupes sont pris en compte ». Bernaud, J., Desrumaux, P. & Guédon, D. (2021). Chapitre 2. La justice organisationnelle : perspectives sur la bientraitance professionnelle. Dans : J. Bernaud, P. Desrumaux & D. Guédon (Dir), *Psychologie de la bientraitance professionnelle: Concepts, modèles et dispositifs* (pp. 25-38). Paris: Dunod.

[18] guide-valuation-climat-scolaire-25238.pdf(Review) - Adobe cloud storage

Dans la partie qui suit, nous restituons, dans chacun de ces axes, les propositions qui ont émergé de la recherche-action conduite avec les équipes d'Eole. En complément, pour chaque partie, sont restituées dans un encart les propositions formulées par les professionnels dans le cadre de l'enquête départementale (Axe 1). Certaines d'entre elles ont déjà été intégré, ou sont en projet au sein d'Eole ou chez d'autres acteurs du territoire.

Il est important de souligner au préalable la nécessité d'avoir une approche adaptée à la manière dont se manifeste la violence dans un environnement particulier. En effet, les solutions produites dans d'autres contextes sont **non** transférables, même s'il est possible s'en inspirer (Anderson et. alii 2018). Nul établissement souhaitant traiter le problème de la violence dans ses murs ne peut faire l'impasse d'un diagnostic pour analyser où et comment se produit la violence, de quels déséquilibres systémiques elle résulte potentiellement, et quelles ressources existent déjà en interne. Les préconisations qui suivent émanent des focus groups menés auprès des différents acteurs de l'association Eole, et de professionnels des services interrogés par questionnaire. Elles sont donc propres à leur contexte institutionnel.

II. Pistes pour l'action

1. Fonctionnement institutionnel

- **Refuser de banaliser la violence**

L'une des premières prises de conscience collectives des différents groupes de travail a été leur tendance à **banaliser** la violence dans leur travail. Ils identifient que cela contribue à la renforcer, et ils remettent fortement en question cette tendance.

La banalisation de la violence peut être définie comme le fait de « normaliser la violence ou taire l'inconfort émotionnel qu'elle suscite » (Geoffrion et al. 2018)[19]. On tait notamment la violence parce qu'on craint d'être taxé d'incompétent ou inapte au métier (Åkerström, 2002)[20]. Taire la violence contribue à une faiblesse des remontées d'incidents (Dragon, 2006)[21]. L'enquête de Geofrion et al. (2018) montre que les hommes ont davantage tendance à penser que la violence sur le lieu de travail est normale ; que les salariés plus expérimentés (15 ans d'expérience ou plus) ont tendance à plus tolérer la violence que les moins expérimentés ; et enfin, que plus il y a d'occurrences où la personne est témoin de violence (et non pas seulement victime), plus elle banalise la violence.

Il y a donc un phénomène d'habituation dans la durée et dans l'intensité. Le refus de banaliser implique une vigilance quotidienne, et collective.

[19] Steve Geoffrion, Nathalie Lanctôt, André Marchand, Richard Boyer and Stéphane Guay (2015) Predictors of Trivialization of Workplace Violence Among Healthcare Workers and Law Enforcers. Journal of Threat Assessment and Management © 2016 American Psychological Association 2015, Vol. 2, No. 3/4, 195–213 2169-4842/15

[20] Åkerström, M. (2002). Slaps, punches, pinches—but not violence: Boundary-work in nursing homes for the elderly. Symbolic Interaction, 25, 515–536. http://dx.doi.org/10.1525/si.2002.25.4.515

[21] Dragon, N. (2006) : Pressure Rising against violence. Australian Nursing Journal 14 : 21-24).

- **Harmoniser, simplifier, formuler positivement le règlement**

La révision des règlements dans le sens d'une harmonisation et d'une recherche de formulation positive (un « cadre de bienveillance », comme proposé par un répondant au questionnaire) permettrait de se réapproprier un outil au service du maintien d'un cadre partagé. Les équipes relèvent qu'un règlement formulé exclusivement en termes d'interdits ne favorise pas sa diffusion ; il s'agit de mettre en balance les interdits avec les droits, et d'ajuster ces interdits au droit commun. Une autre piste proposée serait de souligner « ce qui est possible », en complément des droits de manière à dépasser la dualité droits-devoirs, et de promouvoir la question du vivre-ensemble, en bonne intelligence.

« Bien souvent perçu comme une liste des interdictions et des obligations de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement n'offre pas suffisamment d'information quant aux droits et aux possibilités de recours »

CRPA NPDC : Réflexions, constats et propositions sur le règlement de fonctionnement Suite au travail collectif mené lors du CRPA Nord Pas de Calais du 5 novembre 2016

Le CRPA Nord-Pas-de-Calais[22] propose notamment d'inclure dans les règlements :

- « Ce qui est mis en œuvre pour protéger la personne » (confidentialité, secret professionnel, accès au dossier…) ;
- « Les protections particulières légales et contractuelles » (modalités de recours et de réclamation, désignation des interlocuteurs) ;
- Les droits des personnes : à l'autonomie, la libre circulation, les visites, la protection des effets personnels…

Au-delà, il s'agit de réfléchir à **l'appropriation** par tous de ce règlement : à quel moment est-il présenté au nouvel arrivant ? Fait-il l'objet d'un consensus ? Une relecture collaborative (équipe, CVS) et une présentation aux nouveaux arrivants quelques jours après leur installation (quand ils sont plus disponibles mentalement) pourrait aller en ce sens.

- **Stabiliser les procédures, expliciter les processus**

La mise en place de procédures suite à une situation de violence permet de stabiliser un cadre susceptible de servir d'appui, au lieu de se référer à des usages non formalisés. Toutefois, ce sont aussi les processus qui demandent à être explicités. En effet, le processus permet une adaptation à la réalité du moment présent. La procédure n'est parfois pas adaptée à cette réalité car lorsqu'on les écrit, il n'est pas possible de tout prévoir notamment en situation complexe. De plus, une clarification juridique peut s'avérer nécessaire quant à :

- la possibilité de déposer plainte au nom de l'association (plutôt qu'en son nom propre) ;
- le droit de pratiquer la contention ;
- le domaine de couverture de l'assurance.

[22] *CRPA NPDC :* Réflexions, constats et propositions sur le règlement de fonctionnement Suite au travail collectif mené lors du CRPA Nord Pas de Calais du 5 novembre 2016

- **Des sanctions adaptées et négociées collectivement**

Les équipes proposent de poser des sanctions constructives et lisibles, pour une réponse harmonisée et cohérente face à la violence. L'idée d'une échelle de sanction ne fait pas consensus, même s'il est possible de lister les différents modes de sanction possible (avertissement écrit ou oral, privation ou mise à l'écart, réparation)[23], d'identifier qui est légitime pour décider d'une sanction, et de faire preuve de créativité en la matière. Il s'agit donc de négocier la sanction avec le travailleur social et l'équipe, et de la communiquer à la personne d'une manière intelligible pour elle, afin qu'elle remplisse pleinement sa **fonction contenante et pédagogique** (reprise du lien après rupture, fonction de socialisation de la sanction).

- **Réguler le prêt d'argent entre personnes hébergées**

Beaucoup de conflits émergent autour de l'argent : selon le Focus Group des Surveillants de Nuit, il y a plus de violence quand l'argent manque, à partir de 8 jours après le versement du RSA. Certaines structures entreprennent donc de réguler le prêt d'argent entre personnes hébergées afin de prévenir les situations de conflit. Une sensibilisation aux phénomènes de racket à l'accueil des nouveaux arrivants pourrait être une autre piste.

- **Une approche RdR élargie à toutes les substances psychoactives ?**

L'approche de réduction des risques concernant l'alcool a permis un apaisement lié à une gestion de l'alcool non conflictuelle. Les équipes s'interrogent sur la pertinence de l'élargir à l'usage d'autres substances psycho-actives – qui tendent à être tolérées, afin de pouvoir être accompagnées, dans certains lieux, mais qui restent interdites dans le règlement. « *Aujourd'hui en France, être un usager, c'est être en grave difficulté sur le plan de la santé physique et mentale, mais c'est aussi être un criminel devant la loi, un délinquant pour les forces de l'ordre et trop souvent un délaissé de la société. (…). Une politique de la Réduction des risques vise à rétablir la dignité de l'usager et permettre l'épanouissement de la personne, le sujet devenant acteur de son propre rétablissement, qu'il s'agisse de soins psychiatriques, de prise en charge des addictions ou de l'insertion dans le tissu socia*l »[24]. Les initiatives dans le champ de la RdR commencent à essaimer en France : salles de consommation à moindre risque, lieux d'hébergement spécialisés reposant sur une approche de rétablissement (dont Housing First) ; la question mérite d'être étudiée pour les centres d'hébergement accueillant du public en situation de grande précarité.

Il se pose également la question du soutien aux résidents en retour de postcure : quel partenariat et quel renfort spécifique permettent de prolonger les effets de la cure, au vu des poly-consommations ayant cours dans les centres d'hébergement ?

[23] Liénard, L. (2019). Entre respect et non-respect des règles en CHRS : les pratiques des travailleurs sociaux en tension. *Pensée plurielle*, 50, 115-127.
[24] Dumand, D. & Doublet, G. (2011). Drogues : prohibition, décriminalisation et Réduction des risques. *Multitudes*, 44, 42-46. https://doi-org.ezproxy.univ-catholille.fr/10.3917/mult.044.0042

- **Clarifier le rôle de l'astreinte, renforcer l'interconnaissance entre services**

Une première attente exprimée par les professionnels est de clarifier les missions de l'astreinte et les attentes vis-à-vis de celle-ci. Le cadre d'astreinte peut être perçu comme le « magicien » (FG encadrants) qui donne une réponse en urgence, là où, en réalité, les situations de violence sont souvent résorbées au moment où il arrive sur les lieux, s'il évalue qu'il est nécessaire de se déplacer. Les personnels confrontés à la violence en attendent un soutien rapide, une réassurance (en particulier en situation de travail isolé), et une reconnaissance de ce qui s'est produit. L'appréciation de la gravité des faits dépend largement de la personne d'astreinte et de sa relation préalable avec l'appelant ou avec sa structure. Elle dépend également des données exprimées par l'appelant, de leur précision. Aussi, favoriser l'interconnaissance entre encadrants et équipes favorise une évaluation juste de la situation de danger. Il a été proposé que les encadrants nouvellement en poste fassent une immersion dans les différents services où ils pourraient être amenés à intervenir. Il est également possible de mener des travaux d'harmonisation des pratiques liées à l'astreinte (analyse de situations en groupe d'encadrants, création conjointe de procédures – le dialogue semblant plus important que la recherche d'exhaustivité).

Les professionnels notent que les temps en focus-group interinstitutionnels permettent une harmonisation des pratiques et une remise en question des allants-de-soi institutionnels ; cette dynamique semble positive et pourrait être renouvelée.

- **Gérer les situations de crise**

Plusieurs ressources existent déjà pour accompagner les équipes en situation de crise, comme un chargé de santé, ou un psychologue qui peut intervenir pour assurer un « déchocage » après des situations de crise. En complément, les équipes proposent la mise en place d'une **cellule de crise** pour prendre une décision rapide au sein de l'association.

FONCTIONNEMENT INSTITUTIONNEL : Propositions émanant de l'enquête départementale
• Travail sur le règlement intérieur et son application. • Affichage du règlement, signature du règlement dans le contrat d'accueil. • Souplesse du règlement de fonctionnement ; règlement qui n'excède pas les interdictions de la loi républicaine (ce qui permet le rappel à la loi et est plus légitime) ; règlement qui définit un **cadre de bienveillance**. • Tolérance de l'alcool en chambre. • Réponse adaptée. • Cadre d'astreinte disponible 24h/24. • Signalement d'incidents, fiche événements indésirables. • Avoir une cellule psychologique. • Médecine du travail.

2. Management

- **Proposer des espaces d'objectivation des situations de violence, et d'analyse collective des situations de crise**

« *Toute violence actée (…) est le résultat d'un échec de contenance* » (Brioul, 2019, p. 111). Le travail de renforcement de la cohésion des équipes vise précisément à renforcer leur potentiel de contenance, ce à travers des outils, des règles procédurales, mais surtout des espaces de dialogue. Des **groupes d'analyse de pratique**, à différents niveaux (travailleurs sociaux, encadrants), constituent des ressources en ce sens. Un groupe souligne l'importance pour chacun d'être vigilant quant à son état émotionnel ou celui des autres. Les **réunions d'équipe** de travailleurs sociaux, de chefs de service, de direction, sont citées comme un levier de prévention de la violence ; une intégration renforcée des équipes de nuit à ces réunions – ou du moins à la chaîne de transmission des informations – pourrait favoriser le sentiment de sécurité et le maintien d'un cadre contenant.

- **Cohésion d'équipe et transmission d'informations (équipe de nuit)**

L'absence de relais entre les équipes de nuit et de jour a été largement pointée par les surveillants de nuit. Les informations déposées dans le cahier de liaison ne font pas nécessairement l'objet de suivi et de transmission en retour, y compris dans les cas où le surveillant de nuit alerte sur une situation de risque de violence (mal-être), ou sur une situation de violence avérée. L'appropriation collective de l'outil de travail que représente le cahier de transmission est renforcée par des temps de travail en commun, favorisant l'interconnaissance mutuelle entre les équipes de jour et de nuit. Notons que plusieurs associations recourent à la prestation de service d'agents de sécurité concernant les surveillants de nuit. Ceux-ci ne font donc pas partie du personnel, ce qui prive les équipes d'une transmission d'informations et d'une qualité d'écoute précieuses dans la prévention de situations violentes.

- **Formation**

La **formation** est l'une des premières propositions qui émergent : par exemple une formation (déjà dispensée) sur la santé psychologique et les addictions, ou encore une formation sur la gestion et la prévention de la violence et de l'agressivité. Ces formations peuvent être individuelles et collectives, et peuvent même **inclure les différentes catégories de professionnels** (surveillants de nuit, personnel administratif) et **les résidents volontaires**. En effet, chacun, à son niveau, contribue au maintien d'un climat apaisé.

- **Renforcer l'attractivité du secteur**

Le recrutement de permanents ou d'intérimaires qualifiés est souhaitable, mais n'est pas toujours possible, en raison d'un marché de l'emploi défavorable. Cela interroge plus largement sur

l'attractivité des postes dans le secteur : les équipes proposent de mettre en place des primes de risque, des conditions de travail plus attractives (salaires, congés), et de soigner la convivialité et les projets innovants dan l'association. En ce sens, une partie des propositions concernent **le bien-être des salariés** : avoir davantage de vacances ; organiser des temps festifs dans l'association ; favoriser la cohésion entre la direction, les chefs de service, et les autres salariés.

MANAGEMENT : Propositions émanant de l'enquête départementale
• Formation : sensibilisation collective et pour tous sur la violence en général. **Thèmes** : gestion des conflits / médiation, troubles psychiques, effets des substances psychoactives, prévention et gestion de la violence, prévention des risques, cours d'auto-défense pour les salariés. Réunion thématique sur la violence. • Ressources humaines : Travailleur pair, personnel paramédical intégré dans l'équipe (IDE, psychologue), personnel de santé mentale, agent de sécurité. Des travailleurs qualifiés et expérimentés, le professionnalisme des salariés. • Interdire le travail isolé. Plus de personnel, davantage de moyens humains. Remplacer les salariés absents. Pas de surcharge de travail de manière à être disponible, et à l'écoute. • Relais d'information en équipe ; équipe soudée sur les situations ; coopération de l'équipe et du chef de service. Supervision, analyse des pratiques, échange en groupe de réflexion. Plus d'espace d'échange sur les pratiques. Retour sur expérience. • Repérage précoce et réactivité de l'équipe dès qu'une situation semble se dégrader ; débriefing systématique et réactivité de l'équipe. • Présence de l'équipe en prévention dans les lieux collectifs et / ou à des moments clé.

3. Equipements

▪ Aménager les espaces

L'aménagement de lieux d'isolement ou d'apaisement, au sein de la structure, se pratique déjà dans certains collectifs. Il s'agit de dédier une pièce à proximité des espaces collectifs où les personnes peuvent s'isoler pour prendre du recul. Cette proposition permet d'éviter une « remise à la rue » de quelques heures et de maintenir la personne dans un cadre contenant.

La décohabitation des espaces privatifs (chambre, salle de bain) est déjà largement en cours, mais il reste des lieux d'hébergement avec chambres ou dortoirs et sanitaires partagés, en particulier dans les accueils d'urgence. La décohabitation est perçue comme un moyen de prévenir des conflits, d'accorder aux personnes un sas de décompression, et de garantir leur droit à l'intimité. Cependant, la décohabitation ou le logement éclaté ne correspondent pas aux souhaits, ni aux besoins de sécurité de tous les publics. Le logement éclaté est moins protecteur pour des personnes très fragiles ; et partager une chambre peut aussi correspondre à une demande de certaines personnes.

- **Sécuriser le travail isolé**

Le travail isolé est une préoccupation majeure des équipes ; il contribue au sentiment d'insécurité. Le travailleur social ou le surveillant de nuit doit gérer les situations d'urgence tout en assurant les tâches du quotidien. Cependant, recourir au travail isolé apparaît comme un choix contraint par la dotation globale des établissements. Les équipes proposent d'utiliser les dispositifs d'urgence dans le cas de travail isolé (ils existent mais ne sont pas toujours mobilisés), et de renforcer la sécurité des travailleurs isolés quand aucun dispositif d'urgence n'est prévu.

EQUIPEMENTS : Propositions émanant de l'enquête départementale
• Equipements techniques : Caméra de surveillance, talkie-walkie, appel d'urgence sur les lignes téléphoniques en interne ; téléphone sans puce qui fait appel au commissariat quand la personne est couchée. • Avoir un bureau avec issue. • Avoir un agent de sécurité 24h/24. • Favoriser les chambres individuelles. Avoir des espaces privatifs ; abandonner le collectif au profit du diffus ; aménagement individualisé des cuisines et des sanitaires.

4. Pratiques professionnelles du travail social

Cet axe concerne la vie démocratique des institutions, les espaces de participation et de co-construction, et des pratiques d'accompagnement respectueuses de la personne dans son intégrité et sa globalité. Il s'agit de **passer de la prise en charge à la prise en compte** (Karsz, 2011)[25], à savoir, de proposer une prise en charge globale prenant en compte les ressources sociales et familiales des personnes (FG encadrants), qui tendent à être oubliées dans l'accompagnement global de la personne. Il s'agit aussi de prendre en compte les ressources du groupe dans la politique institutionnelle de prévention de la violence, en l'incluant dans différents espaces de travail.

- **Participation des hébergés à des espaces de travail institutionnels**

Les espaces suivants ont été cités : CHSCT, réunions pour l'élaboration et la révision du règlement. Un CVS en activité et reconnu par l'équipe comme un interlocuteur à part entière est facilitateur en ce sens. Une réelle participation des personnes hébergées suppose de mettre en place des dispositifs et moyens de communication permettant de réduire les inégalités épistémiques[26] : travail

[25] Karsz, S. (2011) : Pourquoi le travail social ? Paris : Dunod.
[26] A savoir, « un type particulier d'inégalité qui se manifeste dans l'accès, la reconnaissance et la production des savoirs et les différentes formes d'ignorance. Ces inégalités épistémiques sont le produit d'inégalités systémiques et de situations d'oppression qui structurent les rapports sociaux autant qu'elles les contribuent à les alimenter » (Godrie, B. et Dos Santos, M. (2017) : « inégalités sociales, production des savoirs et de l'ignorance », *Sociologie et Société* Vol XLIX, n°1, Printemps 2017 : 7 – 31).

en groupes de pairs, utilisation de facilitation graphique et Méthode FALC, horaires et durée des temps de travail respectueux des rythmes des personnes, etc.

- **Proposer des régulations entre habitants**

Le rôle du groupe de résidents dans le « déminage » (FG personnes hébergées) de situations de conflit ou à risque de violence est pointé par plusieurs groupes de recherche.

Les régulations au sein du groupe, reposant sur des « leaders » informels, sont nombreuses, mais ne sont pas toujours repérées par les travailleurs sociaux. **La mise en place de régulations dans des instances d'échange et de parole avec le groupe de résidents**, ou encore des temps de formation incluant le groupe des personnes hébergées, peuvent contribuer à le sensibiliser pour le rendre acteur de la prévention.

- **Mise en place d'actions collectives**

Le focus group des personnes hébergée témoigne que « **faire des activités** permet d'apprendre à s'exprimer », contribue à lutter contre l'ennui (l'oisiveté étant un terreau favorable à la consommation de psychotropes), permet de de sentir reconnu, de « faire connaissance autrement » entre hébergés et d'apprendre à s'apprécier, ou encore de gérer ses émotions (« sortir la rage qu'on a »). Les bénéfices sont donc nombreux, et les équipes de travailleurs sociaux pointent aussi l'apaisement qu'a représenté la reprise des activités collectives à l'issue des périodes de confinement.

Les exemples d'activités collectives organisées autour de la pratique sportive ou artistique, ou encore de préparations collectives de temps de convivialité, représentent autant de pratiques inspirantes.

Les bénéfices de l'intervention de groupe en travail social sont multiples et bien connus : entre autres, le groupe permet « une réflexion sur soi-même à travers l'image qui est renvoyée aux autres », « offre l'occasion d'avoir un certain statut, ce qui permet de renforcer l'estime de soi » ; et « constitue un contexte propice à la résolution de conflits nés (…) de la dépendance, de désaccords » (Turcotte, Lindsay, 2008, p. 79). A travers le groupe, l'individu trouve la « juste reconnaissance de ses accomplissements comme contributeur au groupe collectif plus large » (Honneth 2004, p. 352), or la question de la reconnaissance a été particulièrement pointée par le focus group des personnes hébergées.

CO-CONSTRUCTION : Propositions émanant de l'enquête départementale
• Travail autour des évolutions des publics accueillis, de leurs besoins, et des compétences nécessaires pour les accompagner. • Réunion d'expression des personnes hébergées. • Action collectives, actions d'insertion, sport. • Mise en place de projets éducatifs pour les personnes hébergées. • Suivi plus régulier pour les personnes souffrant de pathologies psychiatriques ; discussion avec les personnes « difficiles » et disponibilité de l'équipe, maintien du dialogue. Passage du directeur en chambre le matin. • Médiations régulières entre personnes hébergées. • Entretien d'accueil pour sensibiliser aux conséquences de la violence

5. Pratiques partenariales

Enfin, le partenariat représente un maillon essentiel dans la prévention et le traitement de la violence.

Les groupes de travail mentionnent les pistes suivantes :

- Renforcement de partenariats spécialisés « quand c'est possible », selon les besoins de la personne : sont cités le SPIP et les services de psychiatrie mobile, amis aussi différents acteurs institutionnels : CAF, préfecture…
- Un **travail de partenariat avec la police** est fortement souhaité : cela pourrait prendre la forme d'un relais identifié, de pratiques de co-formation sur la précarité… Une meilleure interconnaissance favoriserait une évaluation commune de l'urgence et une réponse ajustée.
- Une meilleure transmission d'informations avec les partenaires lors d'admissions et de sorties ;
- Enfin, des pratiques de « répit » (qui ne sont pas forcément nommées comme telles : on parle couramment de « switch ») avec d'autres institutions sont déjà en place au sein de plusieurs associations. Il s'agit de mises à l'écart temporaires ou permanentes du collectif pour des personnes ayant commis ou subi de la violence (à des fins de protection). Cela permet d'éviter que la rue ne soit la seule issue pour protéger le collectif. Des places destinées au répit pourraient ainsi être sanctuarisées.

La question de la **santé mentale**, « au cœur du sujet » (coordinateur SIAO), a été récurrente dans les entretiens menés avec d'autres acteurs.

Sont pointées **des attentes réciproques discordantes entre les services**. « *Les équipes médicales ne mettent pas du psychiatrique là où en mettent les éducateurs* » (coordinateur SIAO) ; « *la psychiatrie n'est pas un service d'ordre* » (coordinateur réseau santé solidarité). « *Ce qui fonctionne* », poursuit le coordinateur, « *c'est quand les équipes de psychiatrie sont très en lien avec les équipes socio-éducatives* ».

Il semble aussi important que chacun accepte de **faire un pas de côté** par rapport à ses missions et son fonctionnement, pour favoriser un travail concerté dans l'intérêt de la personne – comme l'illustre le récit dans l'encadré ci-dessous :

Un pas de côté pour faciliter une prise en charge concertée : l'exemple de Diogène

(Récit d'un coordinateur, réseau santé solidarité)

« J'ai souvenir d'une personne, d'un monsieur, qui avait une étiquette d'enfant-soldat. *(…) On était presque arrivé, là, dans la légende urbaine. « Quelqu'un a dit que » … . Et on ne sait plus bien d'où sort cette étiquette d'enfant-soldat. Ce monsieur était impressionnant physiquement. Mieux valait ne pas être là quand il se mettait en colère. On a eu de grosses difficultés à l'intégrer dans un processus d'hébergement.* ***L'équipe Diogène était très attendue. Elle s'est engagée car elle se voyait comme l'élément facilitateur alors que le psychiatre pensait que [la situation de la personne] ne relevait pas de la psychiatrie, qu'on était sur des troubles du comportement, l'intolérance à la frustration. La psychiatrie ne peut pas finalement faire grand-chose dans ce cadre-là.*** *C'était l'avis du médecin. Pour autant Diogène, voyant que leur concours pouvait déclencher un redémarrage de parcours, a joué le jeu et accepté de voir la personne. Ce qui a permis de réassurer l'équipe. Un accompagnement s'est mis en route et ce monsieur, il y a quelques mois, était plutôt bien dans son hébergement. Son accompagnement se passait sans difficulté* ».

Il convient de saluer, depuis près de 10 ans, la pérennisation d'initiatives de coordination sur certains territoires entre les secteurs du sanitaire et du social, à travers :

- La mise en place de coordinations (avec un financement de l'ARS) réunissant les acteurs du logement adapté et du secteur sanitaire (équipes mobiles santé précarité, soins infirmiers précarité, association de lutte contre la toxicomanie…) ; et dans ce cadre une offre de formation ouverte à tous sur des thèmes comme : troubles cognitifs, stress post-traumatique, organisation de la psychiatrie, titre de séjour et pour soins…
- La mise à disposition de personnel infirmier dans certains centres d'hébergement (permanences hebdomadaires), qui existe mais n'est pas généralisée.

Le **temps de présence de personnel psychologue ou psychiatre** en centre d'hébergement est une piste évoquée par un acteur (coordinateur SIAO), à l'étude au moment de notre entretien. Sur le même secteur, la création de places d'hébergement à bas seuil, permettant une continuité de soins pour des personnes souffrant de troubles du comportement ou de santé mentale, est accompagnée par la présence **de personnel médical** pour distribuer les traitements aux personnes.

PARTENARIAT : Propositions émanant de l'enquête départementale

- Travailler avec les collègues de l'équipe mobile santé précarité.
- Psychologue d'un autre service.
- Des formations « avec le soutien de la police ».
- Pratiques permettant à la personne de « décompresser sur l'extérieur ».

Conclusion

La violence en institution est le produit d'un système qui évolue avec l'environnement et les mouvements de personnes. Aussi, toute stratégie visant à en réduire les manifestations s'inscrit dans le temps, avec des évaluations et des remobilisations de l'équipe à intervalle réguliers.

Le fait d'avoir engagé une recherche-action auprès de plusieurs services et plusieurs catégories d'acteurs est déjà susceptible de produire des effets – la recherche-action produit des effets transformatifs, en ouvrant à chaque acteur des espaces pour réinterroger ses pratiques, et pour harmoniser les pratiques entre établissements

Conclusion

Une approche originale sur un sujet peu traité

Réfléchir la violence dans les centres d'hébergement et en pensions de famille à partir d'une approche pluri-méthodologique, pluri-disciplinaire, en faisant dialoguer les savoirs académiques, professionnels et ceux issus de l'expérience de vie : le défi était de taille. Cette recherche menée pendant près de deux ans, au plus près du terrain et des acteurs, contribue à enrichir le champ de la sociologie des violences en institution. Peu, voire pas étudiée dans le secteur AHI, contrairement à celui de la santé ou de la protection de l'enfance, la problématique des rapports entre violence et institution, s'est révélée ici dans toute sa complexité : hétérogénéité des formes de violence, pluralité des sources le plus souvent reliées, diversité des modes d'intervention...

L'approche choisie, plutôt dans une posture de maïeuticien que de chercheur académique distancié de son objet de recherche, ouvre des voies de transformation à mesure que les acteurs construisent collectivement leur analyse du phénomène étudié, s'interrogent sur leurs représentations, et émettent des propositions pour la pratique. Le choix d'impliquer les différentes catégories d'acteurs, sur la base de notre conviction que la violence est un phénomène systémique et que chacun est garant de sa prévention, a permis de donner la parole à des groupes traditionnellement peu entendus, en particulier les personnes hébergées, et les surveillants de nuit

Connaissances nouvelles

Les travaux des groupes révèlent une forme de « solitude ensemble » : des acteurs expriment à différents niveaux un sentiment d'isolement – un effet caractéristique des violences – bien qu'étant intégrés à un collectif de travail. Solitude du responsable face à une décision prise qu'il doit porter seul ensuite ; solitude du travailleur social déserté par un collègue à un moment de crise ou en situation de travail isolé ; solitude du veilleur de nuit qui rentre après une nuit de travail sans pouvoir partager l'angoisse des événements vécus la nuit.

Dans le groupe des personnes hébergées, premières victimes d'une violence qui s'inscrit tout au long de leur parcours de vie, la reconnaissance émerge comme besoin essentiel, contribuant à un sentiment d'utilité sociale, les reliant à l'altérité et plus largement à la société. Pour les autres acteurs, face à cette solitude, s'affirme un refus de banaliser la violence, tout en prenant en compte la subjectivité de la perception qu'en a chacun. La recherche a démontré que la prévention de la violence est du ressort de chacun des acteurs, jusqu'au groupe des personnes hébergées ; la stratégie institutionnelle de réponse et de prévention est donc nécessairement collective. Elle passe par des outils, des protocoles, mais aussi un souci de mettre en dialogue les différentes catégories d'acteurs dans des espaces de réflexion et de convivialité – la convivialité au sens fort employé par Illich (1973), qui appelle à réhumaniser les institutions.

Ce que cela a produit pour Eole :

Ce travail aura permis à l'association Eole de faire en sorte que le sujet se parle, se réfléchisse et qu'il puisse bénéficier d'un éclairage collectif partagé entre les métiers, les niveaux de hiérarchie, et avec les usagers des établissements concernés. En créant les conditions du dialogue, la recherche a participé à « dégonfler le malaise ». Les situations difficiles se sont exprimées. Elles ont été partagées, analysées en groupe, à partir de différents enjeux mis en perspective par les participants.

La recherche, par ses différents volets (départemental et au sein d'Eole), a également permis de rendre visible, d'objectiver un phénomène, certes omniprésent dans le travail, mais qui faisait l'objet d'un tabou. Elle a aidé à la clarification des responsabilités de chacun, suscitant une réflexion sur les pratiques et postures professionnelles. Le refus de banaliser, rendre visible ce qui était tu, prendre conscience de ce que la violence produit et manifeste, contribue à cette réflexion nécessaire sur les pratiques et leur évolution. Le trait d'union qui relie recherche et action prend ici tout son sens. La recherche soutient la mise en dialogue, facilite la confrontation de points de vue ; elle offre des espaces d'ajustement pour les participants, mais aussi pour la direction lorsque celle-ci est à l'écoute des points de vue qui s'expriment. Ce travail sur un temps long, ancré, permet de produire des connaissances endogènes et de l'action en continu.

D'autres perspectives concrètes se dessinent en termes de livrables : la réflexion conduite par l'ensemble des acteurs permet de soutenir la rédaction d'un protocole violence qui est actuellement en cours d'écriture. Aussi, les résultats de la recherche serviront de guide pour les politiques institutionnelles sur le sujet ; le traitement des violences et la promotion de la bientraitance étant à présent intégré dans le contenu du CPOM de l'association.

Perspectives

Cette première recherche sur la problématique des violences dans le secteur AHI lève le voile sur les réalités vécues au sein des établissements. Elle donne à voir des tensions, des injonctions paradoxales, des limites institutionnelles exprimées de l'*intérieur* ; elle souligne aussi l'engagement des acteurs qui luttent au quotidien pour accompagner, protéger, permettre aux plus fragiles de résister.

Les violences interpersonnelles agies et subies ne sauraient être comprises sans interroger leurs interactions avec les autres formes de violences structurelles et institutionnelles qui assignent, dépossèdent et aggravent l'impuissance des acteurs, qu'ils soient résidents ou professionnels. Les violences, plurielles, appellent donc nécessairement des réponses multidimensionnelles pour que des objectifs de bientraitance puissent être définis. La question de la reconnaissance est ici centrale : celle des personnes hébergées, des professionnels et des institutions du secteur. Cette recherche ouvre ainsi la voie à d'autres travaux impliquant l'ensemble du territoire qui permettraient d'approfondir la réflexion, partager plus collectivement les analyses et propositions d'actions.

Bibliographie

ÅKERSTRÖM Malin (2002), Slaps, punches, pinches—but not violence: Boundary-work in nursing homes for the elderly. Symbolic Interaction, 25, 515–536.

ACHARD Christelle (2016), « Invisibles violences : pour une prise de conscience », *Sociographe*, vol. 4, n° 56, 85-96.

ANDERSON Lars Peter, HOGH Annie, BIERING Karin, GADEGAARD Charlotte Ann (2018), Work-related threats and violence in human service sectors: the importance of the psychosocial work environment examined in a multilevel prospective study. Work 2018, 59, n° 1, 141-154

ANESM, « La bientraitance : définitions et repères pour la mise en œuvre », 2008.

BAJOIT Guy (2005), « La place de la violence dans le travail social », *Pensée plurielle*, vol. 2, n°10, 119-135.

BALLAIN René, ROTHHAHN Marie (2022), *27ème rapport sur l'état du mal-logement en France, Rapport : Fondation Abbé Pierre,* https://www.fondation-abbe-pierre.fr [en ligne].

BERNAUD Jean-Luc, DESRUMAUX Pascale, GUÉDON Dominique (sous la dir. de) (2016), *Psychologie de la bientraitance professionnelle. Concepts, modèles et dispositifs*, Paris, Dunod.

BOURDIEU Pierre et WACQUANT Loïc (1992), *Réponses. Pour une anthropologie réflexive*, Paris, Seuil.

BREGEON Philippe (2009), *Histoire du réseau des centres d'hébergement et de réinsertion sociale et de l'hébergement social.* HAL La connaissance libre et partagée. Hal-00390066.

BRIOUL Michel (2019), *Comprendre et gérer la violence en institution médico-sociale*, Paris, ESF.

CASANOVA Rémi et PESCE Sébastien (sous la dir. de) (2015), *La Violence en institution. Situations critiques et significations*, Rennes, PUR, coll. « Des Sociétés ».

CASTEL Robert (1995), *Les Métamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard.

COTTON Marc-André (2014), « Violences éducatives et champ social », in COUTANCEAU Roland, SMITH Joanna, *Violences psychologiques, comprendre pour agir*, Paris, Dunod.

CLEMENT Michèle (2018), « Sociologie, souffrance et compassion », Cahiers de recherche sociologique, n°65, 47-69.

DAMON Julien (2012), *La Question SDF. Critique d'une action publique*, Paris, PUF.

DANANCIER Jacques (2005), *Évaluer et prévenir la violence dans les établissements sociaux*, Paris, Dunod.

DELHON Laetitia (2021), « Travail social, profession(s) à risque », Le Média Social, Paris, Éditions Législatives.

DÉQUIRÉ Anne-Françoise et RULLAC Stéphane (2014), « "Les SDF" ou le marqueur d'une modernité en trompe l'œil », *Le Sociographe*, vol. 4, n° 48, 7-9.

DRAGON, Nathalie (2006), Pressure Rising against violence. Australian Nursing Journal, n°14, 21-24.

DUMAND Dominique et DOUBLET Gérard (2011), « Drogues : prohibition, décriminalisation, réduction des risques », *Multitudes*, vol. 1, n°44, 42-46.

DUBREUCQ J-L, Santé mentale des sans-abris : faut-il intervenir davantage ? Psychiatrie et violence, vol 8, n° 1, 2008

EDMUNDS Holly (1999). The focus group : Research handbook. Chicago : NTC Business Books/American Marketing Association.

FABRE Geneviève (2013), « Peurs, besoins et mécanismes de défense », *Alternatives non violentes*, n°166.

FASSIN Didier (2004), *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute,* La Découverte.

Fédération Addiction (mai 2019), Guide « Addictions et troubles psychiatriques ».

FRUGIER, Catherine (2017). Édito. Du trauma à la violence. De la violence au trauma. *Actualités en analyse transactionnelle*, 157, 1-2.

GAUTHIER Pierre (1997), Introduction. La violence à l'encontre des travailleurs sociaux", *Revue Française de Service Social*, Numéro Hors Série, 5-10.

GEOFFRION Steve, LANCTÔT Nathalie, MARCHAND André, BOYER Richard and Stéphane GUAY (2015), "Predictors of Trivialization of Workplace Violence Among Healthcare Workers and Law Enforcers". *Journal of Threat Assessment and Management*, vol. 2, n°3/4, 195–213

GOFFARD Christelle (2016), « Quand la relation d'aide se conjugue avec la violence », *Sociographe*, Paris, vol. 4, n° 56, 51-63.

HONNETH Axel. (2004): "Recognition and justice: Outline of a plural theory of justice". *Acta Sociologica*: vol 47, n°4, 351-364.

ILLICH, Ivan. (2014) [1973], *La Convivialité*, Paris, Seuil, coll. « Points Essais »

JODELET, Denise (1989), Folies et représentations sociales, Paris, PUF.

KARSZ Saül (2011), *Pourquoi le travail social ? Définition, figures, clinique*, Paris, Dunod.

LAVAL Christian (2022), « La "patate chaude" des troubles psychiatriques », Actualités Sociales Hebdomadaires, n° 3279.

LE BOTERF Jean (1983), La recherche-action : une nouvelle relation entre les experts et les acteurs sociaux ? *Pour*, n°90, 39-46.

LE CLAINCHE Christine, OUTLIN Jean-Luc (2022, Quelles transformations des bureaucraties sociales ? *RFAS*, 2.

LIÉNARD Laure (2019), « Entre respect et non-respect des règles en CHRS : les pratiques des travailleurs sociaux en tension », *Pensées Plurielles*, vol. 2, n° 50, De Boeck, Louvain-la-Neuve, 95-102

MENNRATH Frédéric, (2019). *Violences en institution, bientraitance en situation*. Presses universitaires de Grenoble.

MICHAUD Yves (1978), *Violence et politique*, Paris, Galimard.

MICHAUD Yves (2018), *La Violence*, PUF, Paris, coll. Que sais-je ? .

MOULIAS Robert., MOULIAS Sophie & BUSBY Françoise (2010), Edito. La « bientraitance » : qu'est-ce que c'est ?. *Gérontologie et société*, vol 33, n°133, 10-21.

MUCCHIELLI Laurent (2021), « Penser la violence », *Rhizome*, vol. 2-3, n° 80-81, 10-11

RANAIVO Anne-Sophie (2020), *Sans domicile fixe et droit*, Bibliothèque de droit public, Tome 317, LGDJ-Lextenso, Paris

TOURE El Hadj (2010), « Réflexion épistémologique des focus groups : fondements scientifiques et problèmes de scientificité », *Recherches qualitatives*, vol.29, n°1, 5-27.

TURCOTTE Daniel et LINDSAY Jocelin (2008), *L'Intervention sociale auprès des groupes*, Montréal, Chenelière éducation (2ème éd.).

VAN CAMPEHOUDT Luc, CHAUMONT Michel, FRANSSEN Abraham (2005), *La Méthode d'analyse en groupe. Applications aux phénomènes sociaux*, Paris, DUNOD.

ANNEXES

Annexe 1

Tables des signes et abréviations

AHI : Accueil Hébergement Insertion

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence)

CRPA : Conseil Régional des Personnes Accueillies et Accompagnées

CPOM : Contrat pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

DDETS : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités

DALO : Droit Au Logement Opposable

FAP : Fondation Abbé Pierre

FAS : Fédération des Acteurs de la Solidarité

GERTS : Groupe d'Etudes et de Recherche en Travail Social

HU : Hébergement d'Urgence

ISL : Institut Social de Lille

LHSS : Lit halte soins santé

MAG : Méthode d'Analyse en Groupe

MUSHI : Mission d'Urgence Sociale Hébergement Insertion

PF : Pension de Famille

RDR : Réduction des Risques

FALC : Facile à Lire et à Comprendre

SDF : Sans Domicile Fixe

SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

URIOPSS : Union Régionale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux

CMAO : Coordination Mobile d'Accueil et d'Orientation

Annexe 2

Associations et dispositifs concernés par l'enquête

Arrondissement	Nom de l'association gestionnaire	Dispositif	Spécificité dispositif
AVESNES-SUR-HELPE	APS - Accueil et Promotion Sambre	Insertion	CHRS
CAMBRAI	ARPE	Insertion	CHRS
CAMBRAI	ARPE	Insertion	STAB
DOUAI	Les Compagnons de l'Espoir	Insertion	CHRS
DUNKERQUE	AAE - Action Éducative et sociale	Urgence	HU
DUNKERQUE	VISA	Insertion	CHRS
LILLE	ABEJ	Insertion	CHRS
LILLE	AFR -Accueil Fraternel Roubaisien	Insertion	CHRS
LILLE	Armée du Salut	Insertion	STAB
LILLE	BETHEL	Insertion	CHRS
LILLE	EOLE	Insertion	CHRS
LILLE	VISA	Urgence	HU
VALENCIENNES	AJAR	Insertion	CHRS
VALENCIENNES	ALEFPA	Insertion	CHRS
VALENCIENNES	ALEFPA	Urgence	HU
VALENCIENNES	Croix Rouge Française	Insertion	CHRS
VALENCIENNES	Entraide Denaisienne	Urgence	HU
VALENCIENNES	Soliha Hainaut Cambrésis	Urgence	HU