



LES MANIFESTATIONS DE VIOLENCE AU SEIN DES CENTRES MÉDICOS- SOCIAUX VALAISANS :

Quelles sont les manifestations de violence des usagers au sein des services sociaux du canton du Valais, et comment les limiter ?

Réalisé par : BRANDI Marie

Promotion : Bac 17 AS PT

Sous la direction de : Mme Antonin-Tattini Véronique

Granges, le 08 septembre 2020

Résumé

Les manifestations de violence au sein des services sociaux d'aide sociale sont des aspects du travail parfois cachés, enfouis. Le sujet de cette recherche a été choisi suite à des questionnements qui ont surgi lors de ma première formation pratique au sein d'un centre médico-social du canton du Valais. Quatre assistants sociaux de deux centres médico-sociaux du Valais ont alors été interrogés. Les entretiens de type semi-directifs menés, se sont intéressés aux situations de violence que ces professionnels ont rencontré à travers leurs pratiques, dans le cadre de la mise en œuvre de l'aide sociale.

La recherche, axée principalement sur les professionnels et les manifestations de violence des bénéficiaires de l'aide sociale, met en évidence la notion d'insécurité et de banalisation de la violence au travail que vivent les assistants sociaux. Les résultats obtenus montrent aussi que l'aide contrainte joue un rôle primordial dans la relation instruite avec les bénéficiaires de l'aide sociale et sur la probabilité d'amplifier les situations de violence. L'aide contrainte fait apparaître les désaccords, les impossibilités, les non-choix. De ces derniers, la violence prend sa source. La plupart des professionnels, trouvent des techniques afin de jongler entre contraintes, règlements, normes, et relation d'aide afin de limiter les apparitions de violence.

De plus, les professionnels expriment un sentiment d'insécurité lorsqu'ils manquent de reconnaissance de la part de leurs supérieurs hiérarchiques. Ces derniers ne connaissent pas toujours bien ou minimisent la réalité quotidienne à laquelle sont confrontés les professionnels du terrain. Néanmoins, les assistants sociaux travaillent avec cette inquiétude tout en ayant la volonté d'entretenir une relation d'aide avec les usagers.

Au terme de ce travail, des perspectives d'actions professionnelles sont proposées, dont :

- ❖ Prendre en compte l'avis des bénéficiaires d'une prestation d'aide sociale
- ❖ Parler et se former à la violence au travers d'un colloque d'équipe
- ❖ Mettre en place des dispositifs de sécurité renforcés au sein des centres médico-sociaux
- ❖ Réduire la charge de dossiers pas assistant social

Mots-clés

CMS – aide contrainte –
violence – sécurité – relation d'aide

Remerciements

Je tiens à remercier tous ceux qui ont contribué d'une manière ou d'une autre à l'élaboration de ce travail.

Un merci tout particulier aux personnes suivantes :

- ❖ Madame Antonin Tattini Véronique, ma directrice de TB, pour sa présence, son accompagnement et son soutien tout au long de ma recherche.
- ❖ Les quatre assistants sociaux interviewés pour leur participation à l'enquête de terrain.
- ❖ Les deux personnes qui ont accepté de relire mon travail.
- ❖ Mes proches pour leur soutien tout au long de ma formation.
- ❖ Et, pour terminer, toutes les personnes involontairement oubliées qui ont manifesté de l'intérêt pour ce travail.

Avertissements

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteure.

Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteurs, que ce soit par citation ou par paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentés dans le Code éthique de la recherche.

Pour des raisons de rédaction et de lisibilité, l'utilisation du genre masculin a été adoptée, elle n'a aucune intention discriminatoire.

Table des matières

1. Avant-propos	6
1.1 Liste des abréviations	6
1.2 Le choix de la thématique	6
1.3 Le lien avec le travail social	7
1.4 La question de recherche	8
1.5 L'énoncé des objectifs	9
1.5.1 Au niveau de la recherche	9
1.5.2 Au niveau personnel et professionnel	9
2 Le cadre théorique.....	10
2.1 L'aide sociale publique	10
2.1.1 Le principe de subsidiarité	11
2.1.2 Lois cantonales et normes CSIAS	11
2.1.3 Loi sur l'intégration et aide sociale en Valais.....	11
2.1.4 Faire valoir son droit à l'aide sociale en Valais	12
2.1.5 Les prestations des centres médico-sociaux	13
2.1.5.1 L'accompagnement social.....	13
2.1.5.2 L'aide sociale financière	14
2.1.5.3 Les mesures d'insertion sociale	15
2.1.5.4 Les sanctions engagées en cas de non-respect.....	16
2.2 La relation d'aide	17
2.2.1 Du point de vue du TS.....	17
2.2.2 Du point de vue du bénéficiaire.....	19
2.3 Les violences.....	19
2.3.1 Les types de violence	20
2.3.2 Les facteurs de violence.....	21
2.3.3 Les conséquences sur l'assistant social	21
2.4 La sécurité et la prévention	22
2.4.1 Agir avant de subir	22
2.4.2 Les méthodes et outils de prévention	22
2.4.2.1 L'exemple de la communication non violente (CNV)	22
2.5 Les cinq hypothèses.....	23
3 Démarche méthodologique.....	24
3.1 Terrain d'enquête.....	24
3.2 Échantillonnage et prise de contact	25

3.3	Techniques de récolte de données.....	25
4.	Analyse des données	27
4.1	Principes d'analyse	27
4.2	La violence perçue par les assistants sociaux interrogés	28
4.3	Les situations de violence vécues par les assistants sociaux	29
4.3.1	Les réactions à la suite des situations de violence	31
4.3.2	Le type de violence le plus fréquemment rencontré	32
4.4	Combien de dossiers pour un assistant de service social ?	32
4.4.1	Conséquences sur le travail de l'assistant social	33
4.5	Un sentiment de sécurité ou de danger sur le lieu de travail	33
4.5.1	Quels dispositifs institutionnels pour prévenir la violence ?	34
4.5.2	La sécurité au niveau des CMS du canton du Valais.....	35
4.5.3	Les propositions de dispositifs de sécurité	35
4.5.4	Première mise en situation : face à une situation imprévue.....	36
4.6	Les sources de la violence au sein d'un centre médico-social.....	37
4.6.1	L'argent, source de violence ?	37
4.6.2	Les sanctions sur les forfaits d'entretien	38
4.6.3	Des sources de violence autres que l'argent ?	38
4.7	La relation d'aide contrainte entre l'usager et l'assistant social	39
4.7.1	La contrainte dans la relation d'aide au sein d'un CMS.....	39
4.7.2	Les conditions de travail et l'attitude de l'AS, des déclencheurs de violence ?	39
4.7.3	Deuxième mise en situation : à la place du client	40
4.8	L'aménagement des services sociaux	42
4.8.1	La disposition des bureaux des assistants sociaux interrogés.....	42
4.8.2	L'aménagement du CMS, source de violence ?	42
4.8.3	Troisième mise en situation : à la place du client.....	43
4.9	La communication non-violente.....	43
4.9.1	La technique de la communication non-violente	43
4.9.2	La CNV, ressource pour éviter la violence ?.....	44
5.	Synthèse des résultats.....	45
5.1	Vérification des cinq hypothèses.....	45
5.2	Réponse à la question de recherche	48
6.	Conclusion	50
6.1	Évaluation des objectifs de recherche.....	50
6.2	Évaluation des objectifs personnels et professionnels	51
6.3	Les limites de la recherche	52

6.4	Les propositions de pistes professionnelles	52
6.5	Nouveaux questionnements	54
6.6	Bilan personnel	54
7.	Sources bibliographiques	55
7.1	Ouvrages	55
7.2	Articles	55
7.3	Lois et règlements	56
7.4	Support de cours et brochure	56
7.5	Travaux de bachelor	56
7.6	Sites internet	56
7.7	Images	57
8.	Annexe	58
8.1	Grille d'entretien	58

1. Avant-propos

Afin de clore ces trois années d'étude à la HES-SO de Sierre filière Travail Social, le travail de Bachelor constitue un passage obligé. Il a pour objectifs la mise en œuvre des compétences et des connaissances acquises tout au long de la formation, l'approfondissement d'une thématique ainsi que le développement d'un sens critique.

Dans un premier temps, le travail de recherche débute par les motivations qui m'ont poussée à traiter cette thématique ainsi que de son lien avec le travail social. Ensuite, la question de recherche est définie et les objectifs de travail sont posés. Dans un deuxième temps, le cadre conceptuel est présenté par le biais de quatre thématiques principales : l'aide sociale, la relation d'aide, la violence et la prévention, suivi des hypothèses de recherche. Dans un troisième temps, les données recueillies lors des entretiens sont analysées et les hypothèses vérifiées. Pour conclure, quelques pistes d'action en lien avec la problématique sont posées et suivies d'un bilan personnel.

1.1 Liste des abréviations

AS	Assistant social
CAS	Certificate of Advanced Studies
CF	Constitution fédérale
CMS	Centre médico-social
CSIAS	Confédération Suisse des institutions d'action sociale
FP1	Formation Pratique 1
HES	Haute École de travail social
LIAS	Loi sur l'intégration et aide sociale
OFS	Office fédéral des statistiques
PCI	Prestation circonstancielle
PF	Praticien formateur
SAS	Service de l'action sociale
TB	Travail de Bachelor

1.2 Le choix de la thématique

Plusieurs motivations me poussent à traiter de la thématique de la violence au sein des centres médico-sociaux valaisans qui mettent en œuvre l'aide sociale publique du canton. Le champ du service social ainsi que le métier d'assistant social m'intéressent particulièrement car c'est un domaine au sein duquel je désire travailler dans mon avenir professionnel. La diversité des populations et des situations est une opportunité enrichissante. Exercer le métier d'AS procure du dynamisme et permet d'assumer de nombreuses responsabilités. La relation d'aide est centrale pour un bon accompagnement des usagers et un acheminement vers une sortie de

l'aide sociale. Les AS ont la tâche de permettre aux bénéficiaires de déployer leurs ailes et de prendre leurs envols en devenant autonomes. Ce sont des défis que je souhaite exercer, à la fin de ma formation HES, notamment au travers de la profession d'AS.

En outre, la thématique de la violence m'interpelle car lors de ma première formation pratique (FP1), j'ai été confrontée à quelques situations plutôt confuses et difficiles avec des usagers de l'aide sociale. Par exemple, un coup de fil, une demande, un étonnement, un énervement, des insultes, des menaces de la part d'un usager. S'ensuit la panique et l'incompréhension, un sentiment d'échec pour l'AS. Cette première expérience est arrivée lors de la deuxième semaine de mon stage pratique. Que faire ? Comment réagir ? Ne rien dire ? Y-a-t-il un moyen de se protéger, de discuter, de pardonner ? Faut-il réajuster ses propos, sa posture ? Cette expérience peu habituelle ne m'a pas laissée indifférente. Les multiples questions qui ont surgi par la suite sur ma pratique, m'ont par ailleurs conduite à traiter des différentes formes de violence au sein des structures médico-sociales du Valais.

Le choix de cette thématique pour l'écriture de mon mémoire provient également du fait que la violence est un sujet d'actualité qui est discuté de manière quotidienne dans les médias et la société. Pas un jour sans qu'une situation de violence, au sens large, ne se passe. Et si un jour, nous nous retrouvons confronté face à l'irréparable ? Je me questionne alors, sur la sécurité et les moyens de prévention au sein des CMS pour pouvoir maintenir une relation d'aide.

1.3 Le lien avec le travail social

Selon l'office fédéral de la statistique (OFS, 2019), il y a une nette augmentation des usagers ayant recours à l'aide sociale, depuis quelques années, en Suisse. Cette demande en croissance au sein des services sociaux exige, des assistants sociaux (AS), implication et souplesse. En effet, les situations rencontrées sont parfois très différentes. L'AS doit pouvoir répondre aux besoins de la personne demandeuse d'aide en prenant en considération sa demande, ses limitations et ses attentes. Il doit aussi favoriser son autonomisation, sa réinsertion sociale et professionnelle pour la guider hors de l'aide sociale. Cette tendance, qui est à l'œuvre dans les CMS et l'aide sociale, peut engendrer des tensions ou des conflits avec l'utilisateur tenu de s'activer en ce sens, et mettre l'AS dans une posture de contrôleur, une attitude désagréable et frustrante pour la personne au bénéfice de cette prestation. La question d'entretenir une relation d'aide positive est pourtant un aspect primordial qui fait partie intégrante du travail d'un assistant social.

De plus, des formes de violence de la part des usagers peuvent émerger et complexifier la tâche d'activation et de réinsertion de l'AS. L'auteur Alain Peyrefitte raconte « *Quand il n'est plus possible de parler, ni de comprendre, quand on ne veut plus subir, alors naît la violence pour affirmer que l'on existe* » (cité par Goffard, 2016, p.51). Être au bénéfice d'une aide sociale financière pour donner un exemple, implique légalement un engagement actif de la part de l'utilisateur concerné, mais aussi un dévoilement de sa vie personnelle et privée à l'assistant social en charge de son dossier. Ce sont des contre-prestations souvent dérangeantes qui peuvent avoir pour conséquence des réactions sociales diverses, comme la violence verbale, physique ou le chantage émotionnel. Furrer Rey Chantal (2017) explique que le conflit peut s'aggraver et conduire à des déclarations intenses et des actes irréversibles. La violence reste donc un aspect à ne pas négliger en tant que travailleur social dans un centre médico-social. La sécurité et les moyens de prévention sont aussi des sujets à interroger, ainsi que la posture et la pratique d'un assistant social pour faire face à des situations de violence.

Pour finir, rappelons que le travail social est un échange entre plusieurs personnes ou groupes de personnes et suppose une interaction sociale et une relation d'aide. L'assistant social se doit d'adopter un rôle d'aidant et l'usager, quant à lui, effectue les démarches d'un aidé. Cette dualité, ce lien, amène des questionnements sur ce que l'Autre est pour Soi et sur ce que Je suis pour l'Autre (GOFFARD, 2016, p. 54). Le travailleur social, lui-même, peut aussi être source de violence envers les bénéficiaires par ses propos et la posture dominante qu'il adopte malgré lui. Derrière la position professionnelle se dissimulent, en effet, les directives et autres prescriptions légales et réglementaires que les assistants sociaux sont tenus de respecter et d'appliquer dans le cadre des services sociaux. En tant qu'AS, nous ne pouvons pas toujours être d'accord avec un règlement, mais nous nous devons de l'adopter. Ainsi cette possible dissonance, entre les valeurs personnelles et les valeurs professionnelles, peuvent amener l'AS à se positionner de façon asymétrique avec son bénéficiaire.

1.4 La question de recherche

En vue de ce qui précède, ma question de départ principale est la suivante :

« Quelles sont les manifestations de violence des usagers au sein des services sociaux du canton du Valais, et comment les limiter ? »

Cette réflexion envisage une analyse du champ des manifestations de violence au sein des centres médico-sociaux du Valais. Elle propose d'élargir la notion de violence, soit au travers d'un habituel entretien dans un bureau, à divers endroits, à différents moments de travail et même hors du temps de travail d'un AS. En effet, les menaces peuvent poursuivre en dehors du lieu de travail et avoir des conséquences sur la sphère privée du professionnel. Pour cela, il est donc nécessaire de se pencher sur les violences à l'intérieur d'un CMS (bureau de l'assistant social, couloir, guichet d'accueil...), mais aussi à l'extérieur de la structure d'un service social (parking, village/ville, rue...). Les moments peuvent ainsi avoir lieu lors d'une rencontre avec la personne au bénéfice de l'aide sociale ou en dehors des heures de travail de l'AS.

À partir de cette question de recherche principale, d'autres interrogations en découlent. Par exemple, la contrainte est-elle un frein à la création d'un lien, d'une relation d'aide, et est-elle susceptible d'engendrer de la violence ? Choisir le métier d'AS comporte-t-il un risque à ne pas sous-estimer ? Que faire lorsqu'une situation de violence se présente face à l'AS ? Est-il possible de prévenir la violence en optant, par exemple, pour la méthode de la communication non-violente ? Cette recherche suppose donc aussi un questionnement autour de la sécurité et de la limitation du risque, l'agir avant de subir. L'idée de prévenir les actes de violence engendre des propositions de méthodes que peut employer ou utiliser déjà un assistant social sur son lieu de travail et en dehors.

En conclusion, le sujet de cette écriture me permettra d'éclaircir mes interrogations quant à cette problématique au sein des services sociaux du canton du Valais, dont les facteurs à l'origine de l'apparition de la violence, les démarches et l'attitude à adopter par un assistant social, ainsi que sur les moyens existants et souhaités pour se protéger et prévenir ces actes conflictuels. Par cette recherche, je souhaite donc comprendre cette thématique à laquelle les travailleurs sociaux, au sein des CMS, pourront être confrontés tôt ou tard, ou qu'ils auront déjà vécu à travers leur pratique.

1.5 L'énoncé des objectifs

À partir des réflexions qui précèdent, les objectifs suivants ont été formulés :

1.5.1 Au niveau de la recherche

- ❖ Définir les concepts de l'aide sociale publique et ses prestations, le travail de l'AS, la relation d'aide, la violence et la prévention.
- ❖ Rendre compte des manifestations de violence et de leurs causes au sein des centres médico-sociaux du canton du Valais.
- ❖ Identifier les moyens de sécurité et de prévention mis en place par les centres médico-sociaux.
- ❖ Décrire les approches, les méthodologies et les outils que les AS disposent pour limiter les manifestations de violences des usagers.
- ❖ Analyser les pratiques des professionnels lorsqu'ils font face à des situations de violence.
- ❖ Identifier les conséquences des actes de violence notamment sur le travail et la posture de l'AS.
- ❖ Comparer les situations de violence et leurs facteurs entre les différents CMS questionnés.

1.5.2 Au niveau personnel et professionnel

- ❖ Acquérir des notions de prévention et d'action en rapport avec les manifestations de violence exprimées par les usagers.
- ❖ À la suite des témoignages entendus, pouvoir me positionner personnellement face à la thématique étudiée et ensuite adopter la posture la plus adéquate possible dans ma pratique professionnelle.
- ❖ Répondre à mes interrogations sur mes expériences passées et me sentir plus confiante en tant que future assistante sociale.

2 Le cadre théorique

Afin d'acquérir de meilleures connaissances autour de ma question de recherche, je souhaite traiter de plusieurs concepts qui me paraissent pertinents pour entreprendre ce travail d'analyse. Il est peu envisageable d'effectuer une analyse des manifestations de violence au sein des services sociaux du canton du Valais sans aborder les principaux thèmes ci-dessous :

- L'aide sociale publique ;
- La relation d'aide ;
- Les violences ;
- La sécurité et la prévention.

2.1 L'aide sociale publique

L'aide sociale publique est régie au niveau fédéral par la Loi fédérale du 24 juin 1977 sur la compétence en matière d'assistance des personnes dans le besoin et par l'article 12 de la Constitution fédérale. (ARTIAS, 2019). Sa législation et son application relèvent toutefois de la responsabilité des cantons, des recommandations de la CSIAS et de la mise en œuvre par les communes. L'aide sociale cherche à garantir un minimum vital économique et une réinsertion sociale et professionnelle des personnes en situation de précarité ou à la limite du seuil de pauvreté.

De manière générale, l'aide sociale intervient lorsqu'une personne dépose sa demande auprès d'un centre médico-social et que son droit est certain en fonction du principe de subsidiarité. Cette demande peut se faire oralement par le biais d'un contact téléphonique ou par écrit. Lorsque la requête est formulée, les assistants sociaux procèdent à une analyse du dossier et de sa légitimité en faveur d'un soutien social et/ou d'une aide financière.

L'article 12 (Constitution fédérale, 2018, cité par ARTIAS, 2019) indique que,

« [...] quiconque est dans une situation de détresse et n'est pas en mesure de subvenir à son entretien a le droit d'être aidé et assisté et de recevoir les moyens indispensables pour mener une existence conforme à la dignité humaine »

À travers cet article, deux notions sont distinguées, notamment le droit au minimum vital mais aussi l'accès à un minimum social.

« Le minimum social ne doit pas seulement permettre l'existence et la survie des bénéficiaires, mais également donner à ceux-ci la possibilité de participer à la vie sociale et active. Il favorise la responsabilité de soi et l'effort personnel. » (CSIAS, 2017, p. A.1).

Le minimum social touche donc à la participation active à la vie sociale et professionnelle des personnes au bénéfice de l'aide sociale. Autrement dit, cette double réinsertion cherche à développer une autonomie financière et personnelle, à couvrir le minimum vital économique mais vise aussi à une réinsertion professionnelle des personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté.

2.1.1 Le principe de subsidiarité

Le principe de subsidiarité est une maxime sociale et politique qui cherche à promouvoir la responsabilité de l'entité compétente. Cette dernière doit être la plus proche de la personne concernée par une action. Ce principe évolue par échelon hiérarchique dans une organisation donnée. (KNÖPFEL & SCHUWEY, 2014). Il permet aussi d'éviter les interventions multiples et parallèles de plusieurs instances.

Dans ce sens, l'aide sociale publique en Suisse est une prestation de dernier recours. Elle agit selon le principe de subsidiarité. Les assistants sociaux travaillant au sein d'un service d'aide sociale se doivent de vérifier qu'aucune autre prestation, comme par exemple l'assurance chômage, est possible ou engagée.

Selon les normes élaborées par la Conférence suisse des institutions d'action sociale,

« Le principe de subsidiarité signifie que l'aide sociale n'intervient que si la personne ne peut subvenir elle-même à ses besoins et si toutes les autres sources d'aide disponibles ne peuvent être obtenues à temps et dans une mesure suffisante. Il n'y a pas de droit d'option entre les sources d'aides prioritaires et l'aide sociale. » (CSIAS, 2017, p. A.4).

La subsidiarité du droit à l'aide sociale est en lien avec les prestations des assurances sociales, mais aussi avec les ressources personnelles. Ces dernières peuvent être des prestations volontaires versées par des tiers qui n'ont aucune obligation légale de venir en aide à la personne concernée. Il s'agit aussi de la production d'un travail qui permet de sortir d'une situation critique au moyen de ses propres revenus acquis. (CSIAS, 2017)

Le principe de subsidiarité permet donc de considérer le droit aux prestations de chaque assurance sociale. Une fois ce droit écarté, l'aide sociale publique peut ouvrir une instruction à la demande d'une personne se trouvant en situation de précarité. Le cas échéant, l'aide sociale peut être acceptée en complément d'un revenu.

2.1.2 Lois cantonales et normes CSIAS

L'aide sociale est réglée dans les lois cantonales d'aide sociale et poursuit des objectifs allant au-delà de la garantie du minimum vital. (CSIAS, 2017). Sa mise en œuvre relève de la compétence des cantons. (ARTIAS, 2019). Les prestations varient ainsi d'un canton à l'autre. Elles peuvent être différentes à l'instar du remboursement de l'aide sociale qui ne se fait pas de manière stricte sur le canton de Vaud, mais qui est obligatoire en Valais. L'application de l'aide sociale diffère donc d'un canton à l'autre mais aussi d'une commune à l'autre. Les cantons de Suisse délèguent, en effet, la gestion organisationnelle de cette compétence aux communes.

Dans le but de promouvoir une égalité de traitement dans les cantons suisses, la CSIAS formule des recommandations que l'on appelle des normes. Ces recommandations sont proposées à l'intention des institutions publiques et privées et ne sont nullement obligatoires. Cependant, elles agissent comme des références en matière d'aide sociale. (ARTIAS, 2019).

2.1.3 Loi sur l'intégration et aide sociale en Valais

La loi sur l'intégration et l'aide sociale (LIAS) concerne plus spécifiquement le canton du Valais. Elle permet de réglementer le partage des tâches entre les autorités communales, le Conseil

d'Etat, le département en charge des affaires sociales et le Conseil de l'action sociale. La LIAS définit :

- L'organisation de l'aide sociale
- Les prestations
- La procédure et les recours
- L'inspection spécialisée
- La répartition des charges
- Les sanctions
- Les obligations et remboursement de la part du bénéficiaire
- Les autres mesures de prévoyance
- Les dispositions finales

Les communes sont nommées comme responsables de la mise en œuvre de l'aide sociale au sens de l'article 4 de la LIAS. « *Elles peuvent déléguer leurs tâches aux centres médico-sociaux* » (LIAS, 2017, p. 3).

La demande d'aide sociale en Valais peut donc être déposée auprès de cinq régions socio-sanitaires :

- La région de Martigny est subdivisée en plusieurs CMS subrégionaux, on retrouve un CMS à Martigny, Saxon et Entremont
- La région de Monthey est répartie en trois CMS régionaux, notamment celui de Monthey, Saint-Maurice et Vouvry
- La région de Sion-Hérens-Conthey regroupe différents CMS subrégionaux, celui de Nendaz, du Val d'Hérens, de Sion, de Grimisuat et de Vétroz.
- Le CMS de Sierre prend en charge toutes les communes du district
- Le CMS d'Oberwallis concerne le Haut-Valais, soit Standort Leuk, Standort Mattertal, Standort Saastal, Standort Stalden, Standort Steg, Standort Visp et Standort Brig. (RYAN, 2016).

2.1.4 Faire valoir son droit à l'aide sociale en Valais

La personne qui recourt à l'aide sociale doit soumettre sa demande, verbalement ou par écrit, au centre médico-social de sa commune de domicile. (LIAS, 2017). Elle ne peut pas s'annoncer dans un CMS d'une commune différente de son lieu d'habitation fixe. À la suite de cette prise de contact, les assistants administratifs et/ou les assistants sociaux du CMS concerné, reçoivent l'utilisateur qui a formulé la requête pour un premier entretien.

Le service social procède ensuite à une analyse de la demande. Il évalue les situations professionnelle ; personnelle ; familiale ; médicale et financière du demandeur d'aide. Ce dernier doit se montrer collaborant et fournir les renseignements exigés.

« Le demandeur d'aide sociale et tous les membres de l'unité familiale doivent fournir les renseignements complets sur leur situation et autoriser l'instance saisie à prendre des informations à leur sujet, nécessaires à établir le droit à des prestations. Ils doivent notamment permettre aux assistants sociaux et aux inspecteurs chargés des enquêtes d'accéder à leur domicile et, le cas échéant, à leurs véhicules ainsi qu'à leurs propres locaux de travail, en leur présence et durant des horaires convenables. » (LIAS, 2017, p. 7).

La décision de l'autorité d'aide sociale, en l'occurrence la commune, doit être argumentée et avisée par écrit dans les 30 jours depuis le dépôt de la demande à l'utilisateur, en indiquant les possibles voies et délais de recours. En effet, les décisions rendues, par la commune, peuvent faire l'objet d'un recours déposé auprès du service de l'action sociale, et ce dans les 30 jours dès l'avertissement. Il est possible aussi de faire recours contre la décision du SAS, ce dernier doit être remis au Tribunal administratif cantonal. (LIAS, 2017)

2.1.5 Les prestations des centres médico-sociaux

Il existe deux principaux types de prestations allouées par les services sociaux dans le canton du Valais :

1. Les aides non-matérielles
2. Les aides matérielles

« *Les aides non matérielles favorisent la prévention de l'exclusion, l'intégration sociale et l'autonomie de la personne.* » (ARTIAS, 2019). Elles peuvent être des informations et des conseils tels que sur le droit aux assurances, la séparation, la recherche d'emploi, les demandes de fonds (...) ou même des renseignements de nature administrative. Il arrive que les assistants sociaux soient amenés à répondre à différentes questions sans évoquer l'aide financière.

Les aides matérielles sont, quant à elles, des prestations octroyées en argent ou en nature. « *Elles doivent non seulement couvrir ce qui est strictement indispensable à la vie matérielle, mais également assurer un minimum social.* » (LIAS, 2017, p. 5). L'aide sociale financière est la principale prestation matérielle demandée dans les CMS. Il existe aussi les demandes de subvention de caisse maladie, les recouvrements de frais de placement,... Ce sont des aides d'une durée variable. En effet, elles doivent prendre en considération tout changement de situation de la personne concernée.

Lorsqu'une aide matérielle est octroyée, la commune de domicile a la charge de prendre les mesures d'insertion nécessaires pour intégrer au mieux socialement et professionnellement la personne qui en bénéficie. (LIAS, 2017). Elle doit y participer activement au risque de recevoir des sanctions financières sur son aide sociale (cf. 2.1.4.4 Les sanctions). La mise en place de ces différentes mesures d'insertion se construit sur la base d'un contrat d'insertion sociale et professionnelle avec le bénéficiaire. Par ce contrat, les CMS et les associations/institutions rattachées agissent en prestataires d'activité d'utilité publique, de formation ou d'intégration professionnelle en proposant par exemple des stages ou des cours.

2.1.5.1 L'accompagnement social

Les aides non-matérielles sous-entendent un accompagnement propre à chaque usager formulant une demande. Pour cela, l'assistant social doit démontrer de multiples qualités tels que l'écoute, l'empathie, la capacité d'analyse et de synthèse, la reformulation, la distance, l'impartialité, etc. « *Le personnel chargé de l'aide sociale doit disposer des compétences et qualifications nécessaires à l'accomplissement de ses fonctions.* » (LIAS, 2017, p. 5).

L'AS n'est donc pas un être robotisé répondant uniquement et directement à un besoin exprimé par son client. Pour aider au mieux, il doit prendre en compte la situation et le vécu de son interlocuteur.

« *L'assistant de service social ne s'intéresse plus exclusivement aux faits exposés par le client ; en cherchant à comprendre la situation à travers ses paroles et ses*

attitudes, il prendra en compte les sentiments qui l'animent. Il permet ainsi à son client de mieux saisir la nature de son besoin d'aide et de le formuler d'une façon plus appropriée. » (BERNARD, et al., 2005, p. 41).

Différents outils permettent un accompagnement social adapté. En effet, accompagner n'est pas un métier en soi, mais nécessite la mise en œuvre de plusieurs habiletés dans un contexte de crise. Les types d'interventions sont diversifiés et dépendent de la situation et des propos engagés. Pour en citer quelques-uns, la compréhension empathique qui positionne l'AS à la place de son interlocuteur, la reformulation qui lui permet de traduire avec ses propres mots ce qui a été discuté, la focalisation qui invite l'aidé à se concentrer sur un aspect de son vécu, la question fermée qui permet d'obtenir un renseignement précis, le silence dans le but que l'aidé puisse explorer son problème, la confrontation qui amène l'usager à remettre en question ses manières d'agir ou de voir. (HETU, 2014).

L'accompagnement social de chaque AS est différent, il permet donc, grâce à l'intervention de ces quelques outils, un entretien individualisé et centré sur le besoin du client.

2.1.5.2 L'aide sociale financière

L'aide sociale financière est une prestation matérielle versée sous conditions. Elle peut être octroyée lorsqu'un manquement au budget est avéré. Cette aide vient garantir un minimum vital en couvrant les dépenses suivantes (CSIAS, 2017) :

- Nourriture, boissons et tabac
- Vêtements et chaussures
- Consommation d'énergie (électricité, gaz, etc.) sans les charges locatives
- Achats de menus articles courants
- Frais de santé, sans franchise ni quote-part (par exemple médicaments achetés sans ordonnance)
- Frais de transport y compris abonnement demi-tarif (transports publics locaux, entretien vélo / vélomoteur)
- Communication à distance (téléphone, frais postaux)
- Formation et loisirs (par exemple concessions et appareils radio / TV, équipements personnels, ordinateur, imprimante, sport, jeux, journaux, frais d'écologie, animaux domestiques, etc.)
- Soins corporels (par exemple coiffeur, articles de toilette)
- Sacs poubelles taxés
- Redevance TV / radio SERAFE (abonnements chaînes privées, frais liés à internet)
- Autres (p. ex. cotisations d'associations, petits cadeaux).

B.2.2 Montants recommandés pour le forfait pour l'entretien d'un ménage à partir de 2020*

Taille du ménage	Echelle d'équivalence	Forfait ménage/mois en francs à partir de 2020	Forfait pers./mois en francs à partir de 2020
1 personne	1.00	997.-	997.-
2 personnes	1.53	1'525.-	763.-
3 personnes	1.86	1'854.-	618.-
4 personnes	2.14	2'134.-	533.-
5 personnes	2.42	2'413.-	483.-
par personne supplémentaire		+202.-	

Figure 1

Les montants pour le forfait d'entretien sont calculés en fonction du nombre de personnes vivant dans le même logement ; des éventuels revenus mensuels ; des sanctions prises réduisant le forfait d'entretien ; etc.

De plus, des prestations circonstancielles (PCI) peuvent être ajoutées au forfait d'entretien (CSIAS, 2017). Des PCI de couverture des besoins de base comme les frais d'établissement, de carte d'identité, de soins médicaux de base (franchise et quote-part), de soins dentaires, de lunettes ainsi que du loyer et des charges, de la médaille pour les chiens, de la RC ménage. Ainsi que des PCI d'encouragement à l'accomplissement d'un objectif donné comme les frais liés aux déplacements et aux repas, à la garde d'enfants ou à la formation et l'écolage.

L'aide sociale en Valais, à la différence d'autres cantons, est une dette.

2.1.5.3 Les mesures d'insertion sociale

Le contrat d'insertion sociale et professionnelle est mis en place dans les trois mois suivant le début de l'aide sociale. Une évaluation de la capacité de travail des usagers doit tout d'abord être réalisée.

Certains bénéficiaires peuvent être exemptés de ce processus, notamment ceux qui travaillent à plus de 80%, qui sont en formation scolaire ou professionnelle, qui ont une inaptitude de travail avérée par un certificat médical à plus de 50% ainsi que les personnes qui se retrouvent seules avec un enfant de moins de quatre mois. (ARTIAS, 2019). La demande d'exemption doit être motivée par une de ces possibilités, puis être soumise au service de l'action sociale.

Les mesures d'insertion sociale sont les éléments fondamentaux du contrat d'insertion. Elles permettent de fixer des objectifs et de motiver les bénéficiaires à se réinsérer socialement et/ou professionnellement.

- **L'engagement d'insertion sociale (EIS)** : contrat moral qui engage l'usager à la pratique d'une activité personnelle et sociale. Une aide financière peut être accordée en contrepartie.
- **Le stage d'insertion sociale active pratique (SISA)** : mesure qui permet d'éviter un isolement social et de se constituer un réseau par la mise en place d'une activité adaptée. Une indemnité de stage est accordée.

- **L'allocation sociale d'initiation au travail (AITS)** : contrat de travail qui compense la productivité réduite du bénéficiaire par un subventionnement à l'employeur.
- **Le mandat d'insertion professionnelle (MIP)** : mesure qui ordonne la désignation d'un mandataire pour qu'un processus de réinsertion professionnelle sur le 1^{er} marché du travail soit mis en place.
- **L'évaluation théorique de la capacité de travail** : mesure effectuée sous la forme d'entretiens.
- **L'évaluation combinée de la capacité de travail** : mesure réalisée par une évaluation théorique et pratique.
- **L'évaluation de la capacité de formation** : elle donne la possibilité à des jeunes de s'entretenir sur une formation avec un intervenant spécialisé dans le domaine de l'orientation professionnelle.
- **Le stage pratique** : mesure d'insertion professionnelle exécutée sur le 1^{er} marché du travail ou auprès d'organismes reconnus par le Département. Une indemnité de stage est accordée en contrepartie.
- **Le stage pratique certifiant (SPC)** : il est un stage pratique avec une attestation officielle à l'issue de la formation.
- **Le financement des charges patronales** : mesure qui permet de rembourser à l'employeur l'intégralité des charges sociales durant deux ans, notamment lorsque l'usager est considéré comme âgé sur le marché du travail.
- **L'accompagnement en emploi** : mesure qui permet d'assurer un accompagnement à la suite d'un engagement auprès d'une entreprise.
- **L'accompagnement social pendant une mesure de la Transition 1** : mesure qui encourage les jeunes à entreprendre une activité pour éviter une exclusion sociale (semestre de motivation par exemple).
- **L'accompagnement social après une mesure de la Transition 1** : mesure d'encadrement destinée à des jeunes ayant quitté une structure de Transition 1.
- **Le coaching des jeunes adultes en difficulté** : il donne la possibilité de construire un projet de formation à des jeunes, tout en étant suivi de manière régulière.
- **Les prestations éducatives en milieu ouvert** : mesure qui accorde un soutien éducatif à des jeunes de 18 à 20 ans tout en visant une insertion sociale et professionnelle. (ARTIAS, 2019).

2.1.5.4 Les sanctions engagées en cas de non-respect

La loi sur l'intégration et l'aide sociale a défini en son règlement une série de sanctions qui peuvent être engagées en cas de fraude et de non-respect de l'aide sociale. La première sanction vise à une réduction des prestations d'aide financière, notamment si l'usager ne collabore pas correctement avec l'assistant social en charge de son dossier. Cette diminution du forfait d'entretien est réalisée si le bénéficiaire ne transmet pas les informations essentielles à l'établissement de son droit à l'aide sociale ; ne communique pas les éventuels gains financiers perçus durant une période d'aide sociale ; refuse une mesure d'insertion raisonnablement exigibles ; n'accepte pas de collaborer avec le service chargé des enquêtes, par exemple en cas de suspicion de fraude. (LIAS, 2017).

La réduction est dégressive, son montant et sa durée d'application sont définis par l'assistant social et approuvés par le chef de service.

La deuxième sanction qui peut être émise est la suppression momentanée ou définitive de l'aide sociale. Cette requête formulée par l'assistant social est une décision extrême prise notamment lorsque l'utilisateur demandant l'aide sociale refuse de transmettre les documents nécessaires à démontrer son indigence ou qu'il commet un abus de droit. (LIAS, 2017). Cette mesure de suspension ou de suppression de l'aide financière est décidée en dernier recours. La sanction concernant les réductions d'aide doit donc être appliquée en premier lieu.

Enfin, la troisième sanction possible engage un processus pénal. L'amende peut s'élever à hauteur de CHF 10'000.- au plus, « à moins d'encourir une peine plus sévère en vertu du Code pénal Suisse » (LIAS, 2017, p. 16).

« La sanction prise doit respecter le principe de proportionnalité et tenir compte notamment de la situation de santé de la personne concernée et de celle de ses enfants à charge » (LIAS, 2017, p. 15). La décision d'appliquer une sanction doit être calculée et réfléchie par l'assistant social, elle ne peut pas être infligée à tort ou pour des infractions mineures.

La personne demandant une aide sociale financière doit être informée sur ces trois possibilités de sanction avant de percevoir tout montant. L'AS se charge aussi de lui expliquer quels sont ses droits lorsqu'une sanction est appliquée, notamment sur l'option du recours. Si une sanction devait être prise, l'autorité l'appliquant doit rendre une décision écrite, motivée et notifiée.

2.2 La relation d'aide

La relation d'aide met en présence trois acteurs principaux : l'utilisateur, le travailleur social et le service d'aide (BAJOIT, 2005). Ces trois protagonistes, au travers de la relation d'aide, poursuivent des finalités et rencontrent des enjeux différents. Ils ont pour ressource des compétences propres et exercent les uns sur les autres, des contraintes.

Dans les sous-chapitres suivants, la vision de la relation d'aide par le travailleur social et par le bénéficiaire de l'aide sociale, est mise en évidence. Ainsi, en découlent plusieurs types de tensions :

- La tension entre les demandes du TS et de l'utilisateur
- La tension entre les demandes du TS et de ses supérieurs hiérarchiques.

2.2.1 Du point de vue du TS

La posture du travailleur social au sein de cette triangulation est particulière, il joue le rôle d'intermédiaire entre l'utilisateur et le service social. Cette place qu'occupe l'assistant social, amène à répondre à de multiples exigences ; notamment aux revendications des usagers mais aussi aux demandes de performance et de rentabilité des supérieurs hiérarchiques. (BAJOIT, 2005). Il intervient comme un « aidant » au sein de la relation qu'il crée avec le demandeur d'aide. L'AS travaille avec des personnes et instaure, sans le vouloir, souvent un fort lien de dépendance. *« Ce pouvoir sur l'aidé, qui lui brûle les doigts, engendre chez lui un sentiment ambigu : il jouit de son importance mais il en conçoit aussi de la culpabilité »* (BAJOIT, 2005, p. 121).

L'omniprésence de la dépendance de l'aidé envers l'aidant crée donc une relation biaisée, un échange faussé, c'est une spécificité relationnelle qui définit la place de chacun.

L'assistant de service social est confronté, dans son quotidien, à devoir répondre à des exigences contradictoires. Deux finalités difficiles à concilier animent sa pratique

professionnelle, notamment les attentes entre lui et son client mais aussi les attentes des dirigeants. (BAJOIT, 2005).

1. Tension entre les demandes du TS et celles de l'utilisateur

Le rôle du travailleur social dans le champ de l'aide sociale est de permettre au « client » de se réinsérer socialement et professionnellement, et ainsi sortir de ce dispositif. Toutefois, bien souvent pour le professionnel, le temps manque, les dossiers urgents, et la personne aidée peut être reçue et entendue sur un temps limité. La qualité de prise en charge individuelle s'amointrit alors au profit d'une administration toujours plus présente.

Le client, lui, est submergé par l'urgence. « *L'aidant est souvent une personne essentielle dont il a besoin et qui occupe une place importante dans son rapport au temps.* » (GOFFARD, 2016, p. 54). L'aidé est surtout préoccupé par « l'ici et maintenant », c'est-à-dire les questions d'argent : comment payer ? (BAJOIT, 2005).

Cette relation aidant – aidé crée un déséquilibre, l'utilisateur doit reconnaître sa situation de dépendance envers l'AS. Souvent, « *Quelle que soit la manière dont il est traité, il sera enclin à développer sentiments de honte, de culpabilité. L'infantilisation et l'humiliation ne sont pas loin.* » (GOFFARD, 2016, p. 54). Le travailleur social se retrouve face à un paradoxe connu :

« [...] plus on cherche à aider quelqu'un à devenir autonome, plus on l'assiste, et plus on le stabilise dans une position de demandeur d'aide (plus il devient assisté), alors que le travail social le veut sujet de son propre changement. » (FUSTIER, 2008, p. 29).

2. Tension entre les demandes du TS et celles des dirigeants

Les dirigeants des services sociaux ont aussi des questions financières à traiter chaque année. Ils revoient le budget, entre recettes et dépenses, et doivent se soumettre aux contrôles des administrations. « *Leur marge de manœuvre est très étroite : pas question de distribuer moins d'aide pour engager plus de personnel et mieux faire le travail ; pas question non plus du contraire* » (BAJOIT, 2005, p. 124). Cette situation amène les services sociaux à ne pas avoir trop de personnel, à imposer une charge de travail conséquente aux AS mais aussi à devoir différencier les usagers qui ont réellement besoin d'une aide et qui veulent s'en sortir.

Les travailleurs sociaux réclament plus de temps pour les entretiens, souhaiteraient avoir moins de dossiers à gérer, moins de travail administratif et plus de sécurité face à des usagers parfois violents, menaçants. Ils espèrent un travail plus diversifié, une pratique professionnelle reconnue à sa juste valeur, une fonction plus définie et une autonomie plus grande dans la prise de décision. Les AS se retrouvent coincés et doivent conjuguer leur temps entre travail social et accompagnement personnalisé, la mise en place des mesures et l'activation, la réalisation des budgets mensuels et les directives instaurées par les organisations.

« *L'évaluation d'une situation n'est pas séparée du cadre institutionnel qui a ses missions et ses objectifs. Avec sa rigueur et ses contraintes, c'est un espace à trouver, à créer, entre ce qui existe de l'autre et l'assistant de service social qui reçoit, avec ce qu'il est professionnellement et personnellement* » (BERNARD, et al., 2005, p. 37).

Ces tensions entraînent des compromis parfois importants pour chacun des acteurs. Tous, sont contraints et limités pour atteindre leurs finalités. Cette double pression suppose l'émergence d'émotions et de sentiments. Il est essentiel que l'AS les reconnaisse, afin de pouvoir écouter l'autre, le comprendre et lui apporter des réponses en fonction de ses besoins et non de sa projection personnelle.

« La relation d'aide au cœur de notre métier serait-elle porteuse des germes de la violence ? Terreau propice au conflit en s'exprimant sur fond de souffrance et dans le cadre d'une relation, par nature, déséquilibrée. Ce rapport inégal, s'accroissant davantage lorsque l'argent prend une place prépondérante [...] » (GOFFARD, 2016, p. 52).

2.2.2 Du point de vue du bénéficiaire

Pour le client, la nature de cette rencontre est singulière, elle suppose une asymétrie : « l'aidé » est défini par ce qui lui manque, cette situation relève souvent d'un non-choix. Cette relation biaisée est accentuée par une soumission au pouvoir de « l'aidant ».

« Il doit s'assumer comme aidé, comme dépendant, et ne peut surmonter sa honte qu'en acceptant les exigences du professionnel de l'aide sociale, et en sortant au plus vite de sa condition de dépendance. C'est pourquoi, parmi tous ceux qui ont besoin d'aide, tous ne la demandent pas [...] » (BAJOIT, 2005, p. 121).

Entrer dans une relation d'aide sociale, suppose des questionnements et des réflexions de la part de la personne demandeuse. « Pourquoi fait-il cela ? Qui est donc cette personne qui s'occupe de moi ? [...] Qui suis-je pour lui et qui est-il pour moi ? » (FUSTIER, 2008, p. 32).

2.3 Les violences

La violence est « une menace ou utilisation intentionnelle de la force physique ou de pouvoir contre soi-même, contre autrui ou contre un groupe ou une communauté [...] » (OMS, 2002, cité par FISCHER, 2003, p. 36)

Au sein de toute relation d'aide existe une violence potentielle. Cette apparition de plus en plus fréquente de l'usage de la violence prend son sens en s'appuyant notamment, sur des dimensions sociétales comme l'inégalité sociale, l'exclusion, la déorganisation sociale ou la discrimination. (GROENEMEYER, 2016).

« Le processus, la dynamique de conflits et les significations sociales de la violence ont une base institutionnelle (sociale, politique et culturelle) qui ne forme pas seulement les causes sociales de son apparition, mais est aussi un ensemble de conditions importantes régulant l'expression et les formes de la violence et de la protestation. » (GROENEMEYER, 2016, p. 477).

La violence prend forme lorsqu'au sein d'une interaction sociale, un usager porte atteinte à l'intégrité physique ou morale ainsi qu'aux représentations symboliques et culturelles d'autrui. (GOFFARD, 2016). La crise générée par la personne victime, fait suite à un manque de considération et de compréhension. Recourir à la violence s'avère être une forme extrême permettant de se faire entendre, parfois même sur un mal-être profond.

Pour les assistants sociaux, le contexte d'aide contrainte les amène à se confronter plus facilement dans des situations de crise et de violence. « *Tout aidant se retrouve, de par la nature de la relation qu'il met en place avec l'aidé, dans un contexte susceptible de violence et d'agressivité.* » (GOFFARD, 2016, p. 53). La souffrance exprimée par le client doit pouvoir être entendue et considérée par l'AS. « *Quand l'aidé connaît une émotion trop forte, il peut lui arriver de devenir agressif. Si l'aidant ne le prend pas en compte, il prend le risque d'en subir les conséquences.* » (GOFFARD, 2016, p. 53).

La violence au sein des services sociaux existe, qu'elle soit verbale, psychologique, matérielle ou physique. L'assistant de service social ne peut négliger cet aspect et doit agir en conséquence. En effet, les démonstrations de violence traduisent souvent des demandes correctes et légitimes auxquelles les réponses attendues ne peuvent pas être apportées.

2.3.1 Les types de violence

La notion violence est vaste et subjective, en effet il existe une multitude de violences différentes. Dans le cadre de ce travail, il est pertinent de se concentrer sur deux types de violence principalement. Elles sont les suivantes :

- La violence physique
- La violence verbale

Au sein des services sociaux, les violences de catégorie « externe » sont récurrentes. Elles représentent les attaques et menaces provenant d'un tiers extérieur à l'institution, un client, un usager, un voleur, etc. « [...] *le bénéficiaire agresse car il n'est pas satisfait de la prestation ; l'agression peut être aussi une forme de protestation contre une profession de contrôle [...]* » (FISCHER, 2003, p. 141). Cette classification de la violence, selon Fischer, regroupe notamment les agressions physiques et psychologiques / verbales.

La première violence, « physique », en est la forme la plus quantifiable et la plus facilement repérable. Elle se fait par utilisation de la force et porte atteinte à l'intégrité corporelle de la victime (MICHELLOD, 2016). Secouer, griffer, mordre, bousculer ou gifler sont des exemples représentatifs d'actes de violence physique.

La deuxième violence, que l'on appelle « psychologique » ou « verbale » est difficilement identifiable, notamment si la victime ne se prononce pas. Elle regroupe une variété d'expression telle que l'injure, l'intimidation, la menace, le chantage, les propos humiliants ou encore l'isolation forcée. (FISCHER, 2003). Cette forme de violence a des conséquences multiples sur l'intégrité psychologique de la victime.

Les dimensions physique et verbale amènent une réflexion sur l'expression de la violence, notamment sur la manière, active ou passive, directe ou indirecte, d'agir.

- La violence **active**, telle que l'agression, est un acte qui amène à blesser par un comportement
- La violence **passive** consiste en un refus d'actions, par exemple de refuser de signer une procuration
- La violence **directe** cherche à attaquer directement la victime, notamment en ayant recours à des propos menaçants, etc.
- La violence **indirecte** se réalise par des moyens intermédiaires, la propagation de rumeurs est un exemple (FISCHER, 2003).

2.3.2 Les facteurs de violence

« Quand il n'est plus possible de parler, ni de comprendre, quand on ne veut plus subir, alors naît la violence pour affirmer que l'on existe » (PEYREFITTE, 1977, cité par GOFFARD, 2016).

Plusieurs facteurs incitent l'usager à passer d'une violence symbolique à de la violence verbale ou physique envers son assistant social. En effet, dans un contexte de demande d'aide sociale, un rapport inégal se crée entre le client et l'AS. Ce premier facteur est susceptible de créer un climat de tensions et de confrontations diverses. Le rôle de l'assistant social au sein de cette relation est singulière, il se positionne d'une part, entre les demandes et revendications des bénéficiaires et d'autre part, de la volonté de rentabilité et de performance des structures dirigeantes. (BAJOIT, 2005). Cette relation, par nature déséquilibrée, doit satisfaire chacun des protagonistes en confrontant l'AS à des situations délicates.

Il est vrai que le travailleur social n'est pas toujours en mesure d'apporter les réponses et les solutions immédiates à l'usager avec qui il s'entretient. Parfois, il doit obtenir l'approbation du chef de service, du centre médico-social ou du canton. Cette obligation de se tourner vers d'autres instances peut avoir pour conséquence l'incompréhension et l'énervement de la part du bénéficiaire, et plus grave encore, amener ce dernier à user de la violence.

De plus, l'assistant social bénéficie d'une marge de manœuvre d'action conséquente sur les décisions prises à l'encontre de son client. Cette disposition souligne l'aspect inégal et superficiel de leur relation. Pour l'aidé, il doit s'assumer comme étant dépendant, « et ne peut surmonter sa honte qu'en acceptant les exigences du professionnel de l'aide sociale [...] » (BAJOIT, 2005, p. 121). Tout deux se sont liés au travers d'un échange faussé par la soumission de l'un et le pouvoir de l'autre.

Un deuxième facteur évident s'apparente à la relation à l'argent. Lorsqu'il entre en jeu au sein de la relation d'aide, il peut agir en déclencheur d'agressivité chez le bénéficiaire et provoquer une impression de puissance chez le professionnel. (GOFFARD, 2016). L'argent suscite en chacun des émotions plus ou moins fortes comme l'envie, la honte, la peur, le plaisir, le sentiment de sécurité ou d'insécurité. Il est perçu comme un représentant de soi, de son image. « L'argent contribue à forger notre identité personnelle et l'image que nous avons de nous-mêmes » (GOFFARD, 2016, p. 55). La violence liée à la notion d'argent semble évidente, d'autant qu'elle a souvent une place prépondérante chez les bénéficiaires de l'aide sociale.

Enfin un troisième facteur favorisant l'apparition d'actes ou de paroles violentes sont les contraintes et les règlements instaurés. Les assistants sociaux des services sociaux jouent le rôle d'intermédiaire entre les structures étatiques et les bénéficiaires d'une prestation d'aide sociale. Ces professionnels veillent à l'application des recommandations ou des règlements imposés par les institutions avec lesquels les usagers ne sont pas nécessairement d'accord.

2.3.3 Les conséquences sur l'assistant social

« Les comportements violents ont des répercussions psychologiques plus ou moins graves et durables sur les personnes atteintes ; certaines peuvent réagir par un état de stress transitoire, d'autres en revanche peuvent développer des séquelles durables dont l'état de stress post-traumatique [...] » (FISCHER, 2003, p. 175).

Les syndromes psycho traumatiques peuvent s'accompagner de différentes difficultés, comme par exemple les altérations anxieuses et phobiques, des troubles paniques ou des états dépressifs. Les conséquences de la violence peuvent ainsi s'étendre sur le champ familial et conjugal de la victime. L'ampleur des séquelles se répercute alors sur son fonctionnement social, et peut l'amener à un isolement total.

Les effets de la violence envers les AS peuvent donc être destructeurs, moralement mais aussi physiquement. Dans les cas les plus graves, subir des actes de violence mène à la dépression ou à la mort, soit par homicide soit par suicide.

2.4 La sécurité et la prévention

2.4.1 Agir avant de subir

L'agir avant de subir consiste à prendre des mesures de précaution au sein de chaque service.

« Dans tous les services quels qu'ils soient, les frustrations, la précarité, les pressions sociales sont de plus en plus mal supportées. Les usagers deviennent agressifs, parfois violents [...] les assistants de service social sont confrontés à des colères, à des violences verbales et à des passages à l'acte (destructions de matériel, agressions physiques...). Face à ces attitudes, comment le service et l'assistant de service social peuvent-ils continuer à remplir leur mission ? » (BERNARD, et al., 2005, p. 77).

Les crises, liées à un évènement, par exemple l'argent, sont vues de manière urgentes par les usagers. L'assistant social reçoit à son bureau une personne parfois agressive, qui a du mal à s'exprimer et qui pense que l'on s'acharne sur sa situation. Dès le début de la rencontre, l'AS doit pouvoir contenir cette agressivité et ne pas se sentir menacé par cette attaque. En effet, l'agressivité est une attitude de détresse qui ne peut être exprimée autrement. (BERNARD, et al., 2005). L'agir avant de subir permet de ne pas aggraver le contexte initial et de pouvoir engager une collaboration « aidant-aidé » respectueuse.

2.4.2 Les méthodes et outils de prévention

2.4.2.1 L'exemple de la communication non violente (CNV)

La CNV caractérise le langage des besoins, la force de l'empathie, la gestion des conflits, la non-violence et l'expression de la reconnaissance. C'est une méthode qui se compose de quatre éléments essentiels, soit l'observation, les sentiments, les besoins et la formulation de la demande. (ROSENBERG, 2011). La CNV est une démarche auquel tout AS peut recourir. Elle permet, en effet, d'identifier clairement les demandes exprimées par les usagers tout en imaginant le processus à engager qui soit le plus adapté à la situation.

C'est un modèle de communication et d'échange efficace dans la résolution des conflits. « Il s'agit de se centrer sur le vivant en nous et en l'autre. » (FURRER REY, 2017, p. 23). L'assistant social adopte une posture empathique en usant des outils comme l'écoute et la reformulation de son interlocuteur. Il se doit d'entendre la colère exprimée par le bénéficiaire, et ne pas la réprimer en ne lui accordant aucune importance. Les sentiments ressentis par l'utilisateur sont des fenêtres sur les besoins, ils doivent être pris en considération par le

professionnel. Cette attitude amène l'AS à éviter une escalade de conflits et ainsi à ne pas laisser place à une quelconque forme de violence.

2.5 Les cinq hypothèses

À la suite des concepts théoriques développés dans les pages précédentes, plusieurs hypothèses me sont apparues,

Hypothèse n°1

Au sein des centres médico-sociaux, les assistants sociaux sont régulièrement confrontés à des situations de violences verbales et/ou physiques durant lesquelles ils se sentent en danger.

Hypothèse n°2

Les usagers qui fréquentent le service d'aide sociale se montrent violents lorsqu'ils ont besoin d'argent, contrairement à ceux qui y viennent pour remplir une demande de subvention (par exemple). La relation à l'argent en est la cause.

Hypothèse n°3

La relation d'aide contrainte instaurée entre l'assistant social et l'utilisateur favorise l'expression des situations de violence.

Hypothèse n°4

La disposition des bureaux (être deux dans un bureau par exemple) atténue les risques de violence. Le sentiment de sécurité est renforcé.

Hypothèse n°5

La méthode de la communication non-violente est appliquée, elle s'avère efficace avec un usager qui présente des signes d'agressivité ou qui menace.

3 Démarche méthodologique

3.1 Terrain d'enquête

Pour mener à terme cette analyse au sein de ce travail de bachelor, j'ai souhaité prendre pour terrain d'enquête les centres médico-sociaux du canton du Valais. En effet, à la suite de mon premier stage FP1 au sein du CMS de Vétroz, j'ai réalisé lors d'un colloque d'équipe que la question de la sécurité pour contrer les situations de violence, était un élément à prendre en considération et à ne pas sous-estimer. C'était une discussion qui avait questionné chaque assistante sociale du service.

Chaque CMS a probablement des dispositifs propres à sa structure interne. Peut-être existe-t-il des différences de moyens de sécurité entre les infrastructures de différentes régions ? C'est un point que j'aimerais, par ailleurs, soulever à travers cette étude sur le terrain.

J'aimerais me concentrer sur le canton du Valais car c'est une question qui me semble peu discutée et traitée. Je pense en effet, qu'il est nécessaire de comprendre les situations de violence vécues et ainsi d'identifier les moyens et les méthodes de sécurité mis en place au sein de nos centres médico-sociaux valaisans pour faire face à un contexte d'insécurité.

Pour ce travail, j'ai voulu entreprendre mes recherches en explorant divers CMS, soit Vétroz, Sierre et éventuellement Nendaz. Cette diversité de lieux vise à pousser ma réflexion sur les violences au sein des grandes ou plus petites infrastructures ainsi que sur les différences entre CMS de ville ou de village. Le risque n'est-il peut-être pas le même ?

Ayant effectué ma FP1 au sein du CMS de Vétroz, le décrire m'est plus évident que pour les deux suivants. Le CMS dit « des Coteaux du Soleil » est un service qui compte moins de dix AS actuellement, il est de taille moyenne. Une cheffe de service occupe un bureau au sein du centre médico-social. Il se situe au cœur du village de Vétroz et partage ses locaux avec le service d'aide et soins à domicile assuré par des infirmières ainsi qu'avec une animatrice et de nombreux bénévoles (livraison de repas à domicile), puis le secteur des parents d'accueil qui regroupe plusieurs mamans de jour et enfin une partie administration (secrétariat, comptabilité et direction). Le service d'aide sociale se trouve au premier étage du bâtiment. Il rassemble quatre bureaux d'assistantes sociales ainsi qu'une pièce où travaillent conjointement les assistantes administratives. Dans chaque salle sont réunies deux AS. L'aide sociale peut y être demandée uniquement pour les habitants des communes de Vétroz, Ardon, Chamoson et Conthey.

Le deuxième service que j'ai interrogé, est de plus grande taille et se trouve dans la ville de Sierre. Il couvre les communes de Anniviers, Chalais, Chermignon, Chippis, Grône, Icoigne, Lens, Miège, Mollens, Montana, Randogne, Saint-Léonard, Salquenen, Sierre, Venthône et Veyras. Ce centre médico-social est aussi composé d'une équipe de plusieurs assistants sociaux et d'assistants administratifs. À la différence du CMS de Vétroz, un service de curatelle est rattaché au secteur de l'aide sociale.

Enfin le troisième service était optionnel. En cas de non-réponse de l'un des deux précédents CMS, je souhaitais me tourner vers celui de Nendaz, nommé le CMS du vallon de la Printse. Ce dernier se situe en région montagneuse et couvre uniquement les zones de Basse Nendaz, Nendaz et Haute Nendaz. Il propose des prestations semblables au CMS des Coteaux du Soleil, soit un secteur infirmier, bénévole, consultation parents-enfants, livraison de repas à domicile et enfin donne aussi la possibilité d'un service de transport. Finalement, je n'ai pas eu à faire appel à ce troisième centre médico-social.

3.2 Échantillonnage et prise de contact

Au sein de cette recherche, les critères définissant la population sont les suivants. Il s'agit de femme ou d'homme exerçant le métier d'assistant de service social au sein d'un centre médico-social du canton du Valais, et de préférence ayant une formation en travail social. Parmi les professionnels, je souhaite m'entretenir avec deux assistants sociaux de CMS différents. Soit un échantillonnage de minimum quatre assistants sociaux.

De plus, il pourrait être avantageux que les AS en question aient une expérience professionnelle de quelques années pour faire part de leur expérience vécue en matière de violence de la part des usagers de l'aide sociale. Cette option me donnerait ainsi, probablement, l'opportunité de les questionner sur plusieurs situations et les éventuelles techniques personnelles qu'ils auraient pu mettre en place pour faire face à un événement de violence.

En octobre 2019, j'ai pris contact avec deux services sociaux de la région du Valais central par le biais d'un mail (**annexe**) destiné au responsable présentant de manière succincte ma recherche et mes objectifs. En réalisant cette démarche, les réponses obtenues ont été rapides. Entre la fin octobre et le début novembre 2019, les responsables de ces deux antennes respectives, m'ont donné un préavis positif en me proposant de rencontrer deux assistants sociaux chacun, soit un total de quatre assistants sociaux (deux femmes et deux hommes).

Afin d'explicitier plus en détail ma démarche et l'objet de ce travail, j'ai eu un premier contact téléphonique avec chacun d'eux, de manière individuelle. Ces présentations téléphoniques m'ont aussi permis de faire brièvement connaissance avec chaque assistant social, de fixer un rendez-vous et de demander si il y avait une volonté de recevoir la grille d'entretien avant la date posée. Un seul AS a souhaité la lire avant que l'on se rencontre.

Les quatre entretiens ont eu lieu, au sein des deux centres médico-sociaux, durant le mois de novembre 2019. Chaque entretien a duré environ 1 h 30 en moyenne.

3.3 Techniques de récolte de données

Concernant la technique de récolte de donnée, la méthode que je pense la plus adéquate pour mon questionnement est l'entretien semi-directif. Elle me donnera l'opportunité d'obtenir un maximum d'éléments, ils serviront ensuite à faire mon analyse en lien avec ma partie théorique. C'est un outil qui me permet d'obtenir un échange ouvert et constructif, « *autant que possible, il laissera venir l'interviewé afin que celui-ci puisse parler ouvertement, dans les mots qu'il souhaite et dans l'ordre qui lui convient.* » (CAMPENHOUDT & QUIVY, 2006, p. 174). La discussion semi-directive me paraît donc plus enrichissante que de transmettre de simples questionnaires avec des questions courtes.

Pour enregistrer l'entretien, je me suis servie de mon téléphone. Ainsi, j'ai pu par la suite retranscrire mots à mots les entretiens sur un support informatique en me servant d'écouteurs.

J'ai élaboré une série de questions pour chacune de mes cinq hypothèses. Au début de l'entretien, j'ai récolté diverses informations sur leur âge, sexe, formation, parcours professionnel et pourcentage d'activité. Puis, je suis entrée dans le vif du sujet en leur demandant ce que signifie la violence pour eux. Ensuite, quelques questions plus générales ont été abordées. Cette première étape avait pour but d'identifier les types de violence auxquels l'assistant social interrogé a été confronté.

Pour passer à la deuxième partie de ma recherche, qui concerne les moyens de prévention et les outils pour se sécuriser, je leur ai présenté brièvement une situation-type. Dans cette courte histoire, les AS doivent se mettre dans la peau du personnage principal (usager très énervé contre le service), puis de me décrire en quelques phrases leur ressenti en vivant cela. Cet exercice permet d'entrer dans une nouvelle conscience, en imaginant la réalité du client que l'assistant social accueille dans son bureau. Comment perçoivent-ils ce nouveau point de vue ? Quels moyens me proposent-ils pour contourner les situations de violence ?

Puis nous avons pu, toujours par le biais de questions ouvertes et semi-directives, nous concentrer sur l'attitude de l'AS en revenant à la prise de posture initiale. Enfin, après un échange autour du sujet de la violence et suite à cette ouverture de la problématique, j'ai terminé les entretiens en leur demandant de me décrire si d'autres situations de violence ont été rencontrées (violence verbale, physique, menaces...).

Avant l'entretien, une feuille garantissant l'anonymat a été transmise. Il est vrai que certains AS peuvent montrer une réticence à participer à ce travail si une « couverture d'anonymat » n'est pas respectée en contrepartie. C'est un risque auquel il faut que je prête attention..

4. Analyse des données

4.1 Principes d'analyse

Une fois les entretiens enregistrés sur un support téléphonique, la retranscription intégrale des enregistrements audios a été entreprise. Elle a été rapidement réalisée dans le but d'écarter le risque d'une éventuelle perte de données. Les enregistrements ont par la suite été supprimés afin de respecter et de garantir l'anonymat des personnes questionnées.

Suite à la retranscription des quatre entretiens, je me suis organisée de la manière suivante : en premier lieu, plusieurs relectures des quatre entretiens m'ont été nécessaire afin de construire des liens et de faire des comparaisons entre eux. Par la suite, j'ai repéré les éléments de réponses pertinents en lien avec la question de recherche posée, puis je les ai regroupés selon les cinq hypothèses émises. Volontairement, dans le but de transmettre les données conformément à ce qui a été énoncé, j'ai souhaité incorporer dans l'analyse, des citations non reformulées ou réécrites. Les échanges cités sont donc, mot pour mot, le reflet des entretiens. Cette méthode apportera une dynamique plus vivante et conforme à la réalité au travail de recherche.

Afin de faciliter la retranscription et la construction des synthèses, j'ai choisi d'attribuer les couleurs suivantes aux questions posées aux professionnels afin de pouvoir me repérer plus facilement dans mon travail d'analyse :

- **Jaune** : réponses pertinentes de la première hypothèse
- **Orange** : id. seconde hypothèse
- **Vert** : id. troisième hypothèse
- **Rose** : id. quatrième hypothèse
- **Violet** : id. cinquième hypothèse

Cette méthode a été utilisée uniquement dans le cadre du processus précédant l'analyse écrite de ce travail. Par la suite, je n'ai plus eu recours aux couleurs susmentionnées.

Afin de réaliser la partie concrète du travail d'analyse, j'ai choisi de structurer ainsi : j'ai commencé par traiter les données générales de mes entretiens qui concernent la définition de la violence, le vécu d'une telle situation sur le lieu de travail, les réactions à la suite d'un évènement de violence, le nombre de dossier par assistant social et enfin les conséquences de ce nombre sur le travail réel d'un AS. Ensuite, j'ai procédé à une analyse par hypothèses en y joignant des thèmes en lien avec la question de départ.

Durant le processus de ce travail d'analyse, les réponses, les émotions et les idées des personnes interrogées ont été relevées. Des liens avec la théorie précédemment développée ont été également mis en évidence. Puis de nouvelles références théoriques ont été ajoutées dans cette analyse afin de soutenir ou d'infirmer les propos des assistants sociaux questionnés. Les propos racontés par les assistants sociaux sont ponctués d'exercices de « mise en situation ». Ces derniers leur donnent la possibilité d'intégrer un nouveau regard et de répondre aux questions en se détachant de leur propre image professionnelle.

Par souci de lisibilité, les citations des professionnels sont mises en couleur afin de les identifier plus facilement. Aussi, dans un esprit de confidentialité, les quatre assistants sociaux interrogés ne sont identifiables uniquement par une lettre : **A** ; **B** ; **C** ; **D**. Ci-dessous, un tableau récapitulatif permet de visualiser le profil des assistants sociaux interrogés.

Entretiens	CMS	En tant que
Entretien A	Sierre	Assistant social
Entretien B	Sierre	Assistant social
Entretien C	Vétroz	Assistant social
Entretien D	Vétroz	Assistant social et praticien formateur

Au terme de l'analyse, une synthèse est amenée pour chaque hypothèse afin de vérifier si celle-ci est confirmée ou non. Ces vérifications permettent, par la suite, de répondre à la question de recherche. Ensuite, je poursuis en identifiant les limites de ce travail de recherche et termine par la proposition de quelques pistes professionnelles suivie d'un bilan personnel.

4.2 La violence perçue par les assistants sociaux interrogés

Afin de débiter les entretiens, j'ai demandé à chaque assistant social de définir la violence avec un unique mot. Cet exercice s'est avéré difficile pour les quatre personnes questionnées. Pour chacune d'entre elles, il ressort de la violence, une représentation subjective qui met en évidence une connotation négative.

Le terme de violence a notamment été associé à

- un impact (entretien C)
- un irrespect (entretien D)
- un danger (entretien A)
- une attaque (entretien B)

« Là comme ça je dirais l'irrespect, mais en même temps ça va plus loin que l'irrespect. Parce que l'irrespect en soi n'est pas la violence. En un seul mot c'est difficile. On pourrait mettre un petit complément. Je dirai quand même l'irrespect, mais avec d'autres choses. » (entretien D).

« La notion de violence comporte deux éléments. L'un est aisément identifiable et s'exprime par la force physique. L'autre, plus difficile à définir, dépend de la norme sociale qu'on lui prête. » (GOFFARD, 2016, p. 52). La violence est vue et expliquée de manière différente selon les personnes rencontrées. Certains actes de violence sont considérés comme tels par un individu, mais pas par un autre. « [...] il y a des définitions classiques, mais après c'est aussi beaucoup une question d'interprétation ! [...] on a aussi nous-mêmes nos propres lignes, nos propres valeurs, donc peut-être une situation qui sera violente pour un collègue, ne le sera pas pour moi. » (entretien A). Ainsi, on remarque que la violence est un phénomène subjectif et propre à chaque individu. Des altercations verbales avec un bénéficiaire peuvent ébranler un travailleur tandis qu'un collègue confronté à une agression physique peut ne pas en faire de cas alors qu'objectivement l'acte est d'avantage violent. (PERRIARD & WEISSBRODT, 2002).

Le terme de violence a aussi été assimilé à une situation où lors d'un entretien entre l'utilisateur et son assistant social, le dialogue est fragilisé, les propos sont divisés entraînant une spirale d'émotions de colère. Pour un assistant social interrogé, la violence « [...] c'est lorsque dans une communication avec le bénéficiaire, on se retrouve dans une situation où la personne commence à hausser le ton, à se fâcher, à perdre un petit peu la gestion de ses émotions, elle devient euh vite agacée, agressive, indicative, irritable et où je me rends compte que même avec mes techniques de... de... que j'utilise [...] c'est plus possible. Donc on rentre dans quelque chose où la violence m'empêche de poursuivre l'entretien, et on ne peut pas aller au-delà. On ne peut pas aller plus loin. » (entretien A). La violence se manifeste généralement par étape, « elle commence par des mots » (entretien D) puis s'accroît avec des injures, du chantage, des menaces, puis à l'extrême, elle est rendue visible par des gestes et des coups portés envers la victime.

Le conflit « **latent** » est peu perceptible, à l'exemple d'un mécontentement muet. À ce moment-là, il n'y a aucune manifestation visible du conflit, ce qui ne signifie pas que les frustrations, les émotions et les souffrances ne sont pas intenses. Le conflit est dit « **ouvert** » lorsque la confrontation entre deux individus a bien lieu, par la parole, les gestes, etc. (FURRER REY, 2017). Le conflit, tout comme la violence, s'accroît. Dans l'exemple mentionné ci-dessus, le conflit est de type « ouvert », la violence est visible, entendue.

Un des assistants sociaux estime que la violence est une attaque à l'intégrité personnelle, qu'elle soit verbale ou physique.

Il constate que la violence est une situation couramment rencontrée au sein d'un CMS, en tant qu'assistant social « [...] effectivement, on voit quand même en travaillant ici, que c'est présent quoi ! » (entretien B).

4.3 Les situations de violence vécues par les assistants sociaux

Les quatre travailleurs sociaux, questionnés dans le cadre de ce travail, ont vécu un événement qu'ils considèrent comme violent.

Pour deux d'entre eux, les faits décrits se sont déroulés lors d'un entretien au bureau du service social. Pour les deux autres AS, l'utilisateur n'était pas présent physiquement, l'entretien était réalisé via un contact téléphonique. Aucun d'entre eux n'a cité de situation incluant de la violence physique.

Première situation (entretien A)

« Avec un usager, c'était au mois de septembre cette année (2019). On peut dire qu'il y en a eu beaucoup du fait de mon expérience. [...] si vous voulez l'entretien s'est très mal passé parce que d'un seul coup il s'est assis et puis c'est monté dans les tours assez rapidement. [...] il est tout de suite parti dans des invectives avec des menaces verbales et des menaces de mort ! Euh très clairement dirigées contre ma personne et contre les collaborateurs du CMS. Ça a aura été extrêmement furtif, une agression très courte. Je n'ai pas trop pu réaliser ce qu'il s'est passé, il a claqué la porte, il est parti, il a crié tout ce qu'il pensait et il a fait des menaces envers tout le monde. » (entretien A).

Comme cité précédemment dans la théorie, dans la relation d'aide, les positions sont inégales entre le client et son assistant social. L'étape de « mise à nu », face à un professionnel du travail social, qui consiste à dévoiler sa situation financière et sa vie privée, fragilise le lien entre les deux protagonistes. Cette inégalité de posture est susceptible de créer un climat de tensions voire même de violences.

Parfois, il arrive aussi que les assistants sociaux soient associés aux réponses négatives des assurances sociales ou de l'aide sociale, ils récoltent ainsi les injures et le mécontentement des demandeurs de prestations. Lors d'une demande d'aide sociale, la commune de domicile du bénéficiaire évalue le dossier préalablement préparé par l'assistant social. La commune se réserve le droit de refuser d'accorder une prestation financière. L'assistant social fait donc l'intermédiaire entre le demandeur et la commune. Lorsqu'une réponse négative est donnée, l'assistant social se situe donc parfois dans une posture délicate de relayeur de la décision communale.

Deuxième situation (entretien D)

Une seconde assistante sociale a vécu, elle, un entretien difficile avec une nouvelle personne à l'aide sociale. Cette dernière était en attente des prestations complémentaires et s'est retrouvée donc à l'aide sociale durant cette période d'évaluation de son droit aux PC. Elle m'explique : « *dès l'ouverture du dossier, je me suis dit que ça allait être compliqué parce que tout de suite c'est "mais est-ce que vous pouvez me donner plus, parce que de toute manière j'aurais droit aux PC"* » (entretien D).

Les prestations complémentaires donnent le droit au versement d'une rente, lorsque les revenus sont en dessous du minimum vital et qu'une rente de l'assurance invalidité (AI) ou de l'assurance vieillesse et survivant (AVS) est octroyée. Elles offrent aussi la possibilité d'obtenir une subvention des primes de caisse maladie, un remboursement des frais médicaux, ainsi que la prise en charge de divers frais spécifiques par la Caisse de Compensation. (Office fédéral des assurances sociales, 2020). L'aide sociale est le dernier filet des prestations d'assurances sociales, elle est subsidiaire à toute autre prestation. Le droit aux PC est donc à évaluer lorsque la personne est au bénéfice d'une prestation AI ou AVS.

Cette assistante sociale a reçu la personne dans son bureau en présence d'un stagiaire AS. C'est à ce moment-là que son client a dit « *tant mieux qu'il y ait un témoin, ça va chauffer !* ». Première menace. « *[...] directement il a sorti son natel j'ai vu qu'il essayait de m'enregistrer en fait, je l'ai coupé tout de suite parce que ce n'est pas quelque chose que j'accepte. Il s'est énervé et euh il est tout de suite parti dans les insultes, que je faisais mal mon travail et que je n'étais qu'une "bonne à rien"* » (entretien D).

Par la suite, elle a ordonné à son client de partir en se levant du bureau. La personne a refusé une première fois. La seconde, l'assistante sociale a refermé la porte en la claquant et en expliquant qu'il n'y avait pas d'autres solutions, qu'elle refusait de la recevoir en entretien dans cet état. « *[...] enfin pour moi c'était quand même une situation de violence, parce que je pense qu'en tant qu'assistante sociale on n'a pas à vivre ce genre de chose.* » (entretien D).

L'entretien D est un exemple représentatif de la relation que l'on porte à l'argent. Il est source de conflits, principalement lorsque sa gestion est contrôlée par un tiers individu. (GOFFARD, 2016). Dans cette situation, l'usager a tenté de négocier une aide financière à la hausse en comparaison à la rente versée par les prestations complémentaires. L'AS a refusé d'entrer en matière. La relation d'aide s'est ainsi retrouvée péjorée par cet événement. Des insultes ont été adressées à l'assistante sociale.

Troisième situation (entretien C)

« *[...] c'est un jeune qui n'a pas de permis de séjour, dont le canton ne veut pas donner de permis parce que voilà... il y a eu pas mal d'erreurs de sa part. Il ne veut pas retourner au pays et euh la Suisse ne peut pas les renvoyer au pays non plus parce qu'il n'y a pas d'accord entre ce pays-là et la Suisse. Donc c'est compliqué. Et... ça fait des années que ça stagne. [...]* La seule fois où j'ai ressenti

avec lui une violence et un ras-le-bol de sa part, c'était quand j'étais au téléphone avec son papa. » (entretien C).

Dans cette situation, l'assistant social n'avait pas pour interlocuteur direct l'utilisateur en question.

« [...] je l'entendais derrière, hurler, mais hurler ! À m'insulter, à voilà... me traiter de tous les noms, mais là vraiment je me suis sentie agressée. Dans le sens que, il ne parlait pas directement à moi... mais je l'entendais derrière son père et là... j'ai vraiment ressenti cette violence alors que finalement toi tu es là de l'autre côté et tu fais ton travail [...] je trouve que c'est vraiment fort de te dire que toi tu fais vraiment tout ce que tu peux dans le cadre qu'on te laisse [...] en contrepartie tu as, tu as vraiment des insultes. » (entretien C).

La violence verbale est un ensemble de propos qui vise à atteindre l'autre. Cette méthode de communication peut prendre différentes formes : crier, hausser le ton, couper la parole, menacer de, etc. Cette violence cherche à contrôler l'autre par le biais de la parole (MICHELLOD, 2016). Les injures et les propos humiliants sont des méthodes que l'on retrouve dans la forme de violence verbale.

La **quatrième situation de l'entretien B** est très ressemblante à celle de l'entretien C. C'est pour cela qu'elle n'a pas été retranscrite dans cette partie du travail.

4.3.1 Les réactions à la suite des situations de violence

Les assistants sociaux (entretiens A, B, C, D) ont réagi différemment selon les situations de violence rencontrées. Ci-dessous, les diverses réactions :

- Tenter de calmer l'énervement / de désamorcer la situation de violence
- Se mettre en sécurité en sortant du bureau
- Demander des explications au bénéficiaire sur sa réaction violente
- Remettre en question son travail en tant qu'assistant social
- Signaler la situation à son chef de service
- Remplir un document d'annonce d'agression
- Convoquer le bénéficiaire pour un nouvel entretien en présence d'un supérieur hiérarchique ou d'un collègue
- Transférer le dossier du client à un autre assistant social
- Relativiser face à la situation vécue

Parmi ces réactions, aucune n'a été de déposer plainte. Un assistant social a tout de même mentionné cette éventualité sans pour autant vouloir le faire « d'autant plus que moi j'ai trois mois pour déposer une plainte pénale ou civile contre la personne. [...] Là à l'heure actuelle, je ne vous cache pas que pour l'instant ça s'est un petit peu calmé, donc voilà ! » (entretien A).

Les violences peuvent avoir des conséquences néfastes sur le travail des AS. Comme expliqué dans la théorie, les répercussions peuvent aussi s'étendre sur le champ familial et conjugal de l'assistant social en position de victime. (FISCHER, 2003). « [...] il a eu des informations parce qu'il m'a dit je vais m'en prendre à vous et votre famille. Que ma famille soit dans cette histoire, moi je comprends pas trop, donc là c'est vrai que ça touche un autre niveau. [...] Là, devant un tel flot de violence, d'agressivité, j'ai un peu le choc et puis devant ce type de menace aussi ! » (entretien A).

« On accepte les gens qui sont fâchés. Ce Monsieur là en question, dont on parlait, avait des problèmes psychiques. On n'a pas le droit de menacer de mort, troubles psychiques ou pas ! C'est interdit par la loi ! On n'a pas d'excuse à trouver, on peut comprendre la souffrance de la personne. Je suis convaincu que mon client est en souffrance. Mais il n'a pas à me menacer

de mort comme ça ! Ca ne justifie en rien ! » (entretien A). À travers cette réaction, on remarque que la souffrance a bien été entendue par l'assistant social. Elle doit être considérée par ce dernier afin que la situation ne dégénère pas en une violence plus extrême. (GOFFARD, 2016).

Une réaction plus générale est ressortie au travers des quatre entretiens : la réalité des supérieurs hiérarchiques n'est pas toujours semblable à celle des assistants sociaux. « Peut-être qu'il va falloir qu'un jour il se passe vraiment quelque chose de grave [...] quand on signale maintenant, on a tendance à nous dire " ah ouais vous en faites trop, vous surrégissez ! " » (entretien D).

4.3.2 Le type de violence le plus fréquemment rencontré

Pour les quatre AS interrogés, le type de violence le plus fréquemment rencontré est la **violence verbale**.

Comme cité plus haut dans la théorie, la violence verbale s'exprime de plusieurs manières : par les injures, l'intimidation, la menace et le chantage. (FISCHER, 2003).

4.4 Combien de dossiers pour un assistant de service social ?

Le nombre de dossiers influe sur la qualité de travail des assistants sociaux. La quantité et l'urgence péjorent quelquefois la relation d'aide. Le temps consacré par le professionnel semble alors limité pour chaque personne reçue. Dans une telle situation, des tensions et de la violence peuvent apparaître.

La totalité des dossiers par assistant social dépend de son pourcentage d'activité mais aussi des différents mandats qui lui sont pourvus. Un assistant social ayant un CAS en tant que praticien formateur, a théoriquement moins de dossiers qu'un autre assistant social sans CAS avec un même pourcentage de travail.

« [...] bon, de dossiers d'aide sociale environ une cinquantaine. [...] sur l'ensemble de l'année, je n'ai pas vraiment mais les chiffres, mais autour de 200, 210. » (entretien A). En sachant que dans un dossier d'aide sociale, une famille compte pour un seul dossier.

Pour un pourcentage d'activité à 80%, un assistant social de ce même service comptabilise environ 45 dossiers dits « financiers », soit d'aide sociale financière, ainsi qu'une quinzaine dits « sociaux », soit d'un suivi social. Cela représente pour lui, plus d'une centaine de personnes à suivre.

Les chiffres indiqués ci-dessus sont à considérer avec précaution. Pour plusieurs d'entre eux, des dossiers manquent ou sont en trop. Le nombre exact de dossiers pour un certain pourcentage n'est jamais fixe. Ces indications permettent de constater la quantité de travail qui est demandée aux assistants sociaux.

Durant l'entretien, j'ai profité de les questionner sur le nombre de dossier potentiellement dangereux. Il est nécessaire de prendre en considération le taux de travail plutôt élevé des quatre assistants sociaux, entre 70% et 100%.

« Disons, déjà sur vingt dossiers, je pense qu'il y en a quatre qui peuvent péter ! [...] Et puis après ça dépend aussi de notre caractère à nous, parce que si tu as un tempérament un petit peu du style à rentrer dedans et puis à tenir tête... enfin... les gens peuvent partir assez vite au quart de tour. » (entretien C). Pour cette assistante sociale, 1/5 de ses dossiers

représentent un risque potentiel et pourraient « exploser » à tout moment. Selon elle, l'attitude de l'AS influe de manière importante le comportement de l'usager en face.

« De potentiellement dangereux, j'ai une petite, je dirais une dizaine. Une dizaine en tout cas ! Qui peuvent être dangereux, soit qui ont eu un passé de violence, ou sortie de prison, ou troubles psychique ou ceux qui sont potentiellement... qui peuvent péter les plombs. » (entretien A). Cet assistant social prétend aussi que 1/5^{ème} de ses clients peuvent devenir dangereux. Soit une dizaine sur environ cinquante dossiers.

4.4.1 Conséquences sur le travail de l'assistant social

Comme expliqué dans le précédent sous-chapitre, le nombre de dossiers influe sur la pratique, la tâche réelle, des assistants sociaux. Le temps manque. L'urgence est réelle. Les tensions apparaissent. C'est dans un tel climat, que la violence peut survenir.

Les quatre professionnels interrogés, expliquent notamment ne pas avoir assez de temps à consacrer à leurs clients, car ils se sentent surchargés.

À chacun d'entre eux, je demande si au vu du nombre de dossiers qu'ils m'ont spécifiés, ils arrivent à faire le travail comme il le désire. L'un d'eux me répond « Avec ce nombre c'est juste impossible ! Du coup... c'est un petit peu ça le problème... c'est qu'on fait dans l'urgence, on fait à la va-vite, on fait ce qui doit être fait mais euh... enfin on essaie de tout pouvoir faire ce qui doit être fait. Mais c'est très très difficile ! » (entretien B). Le travail dans l'urgence est une réponse qui est régulièrement revenue. Travailler vite. Ne pas prendre le temps de discuter avec la personne en face de soi. Se désoler car d'autres dossiers attendent. Se justifier car certaines de leurs valeurs sont bafouées.

« Alors le temps, ça c'est clair, dans un CMS. Le temps c'est le nerf de la guerre (rires). [...] le nombre de dossiers ça peut entraver le travail d'un AS. Après au niveau de la violence, je pense aussi parce que plus tu as de dossiers, plus... ben finalement plus tu as de charge de travail, plus tu as du stress, et moins tu as du patience et d'ouverture par rapport aux comportements des gens, tu vois. » (entretien C).

Les conséquences citées de la surcharge de dossiers sont diverses :

- Sentiment de stress
- Perte de patience et de sang-froid
- Association du travail d'assistant social à celui d'une personne robotisée
- Impression de faire un mauvais travail pour la personne
- Inquiétude de ne pas consacrer assez de temps à chacun
- Désidérialisation du rôle de travailleur social
- Climat de tensions et de violences
- Burn out

Dans certains services sociaux, la présence du personnel administratif permet de décharger certaines tâches. « [...] enfin, la chance qu'on a c'est qu'on peut déléguer aussi beaucoup de choses aux admins ! » (entretien D). Cette précieuse collaboration soulage l'aspect administratif du travail des assistants sociaux.

4.5 Un sentiment de sécurité ou de danger sur le lieu de travail

Dans cette hypothèse, je m'interroge sur le sentiment de sécurité des assistants sociaux. Les avis sur la question sont partagés.

Trois assistants sociaux sur quatre avouent avoir des moments où ils ne se sentent pas, ou, ne se sont pas sentis en sécurité sur leurs lieux de travail ou à la sortie du bureau.

« Alors je dirais que je ne me sens pas en danger, mais pas en sécurité ! » (entretien B).

« Actuellement je te dirais que oui. Mais c'est... j'ai eu un moment où pas du tout. [...] j'avais reçu des menaces par téléphone, par message vocal, par mail... Donc c'était à un point où je regardais sur le parking si quelqu'un m'attendait, vraiment j'étais... vraiment pas bien du tout à ce moment-là ! » (entretien C).

Le sentiment d'insécurité est aussi retrouvé parfois en dehors du bureau, en sortant du cadre du travail. Cet insécurité peut se prolonger dans une sphère plus intime, plus familiale. Dans ce contexte, la peur d'être attaqué devient envahissante.

« D'être à côté de la police cantonale, quand même malgré tout, ça aide aussi un petit peu [...] puis après quand on aura la caméra et tout ça... ça ira mieux ! » (entretien A). Certains éléments du contexte de travail tels que : être une grande équipe, avoir une porte fermée, la présence d'une caméra, la possibilité d'utiliser une touche de secours, etc., permettent aux assistants sociaux de se sentir plus rassurés.

4.5.1 Quels dispositifs institutionnels pour prévenir la violence ?

Trois assistants sociaux sur quatre mentionnent des dispositifs institutionnels déjà mis en place, qui permettent de prévenir les situations de violence.

Ils sont les suivants,

- Formation sur la gestion des crises et des agressions
- Information sur les postures à adopter (rester proche de la porte, n'avoir aucun objet contendant proche de la table d'entretien, etc.)
- Remplir une fiche de signalement
- Travailler à deux dans un même bureau

Le dernier professionnel souligne le manque de dispositifs qui sont proposés par le CMS, et ce, dans le but de renforcer la sécurité de son lieu de travail.

Une autre assistante sociale met aussi en évidence cet aspect en expliquant qu'elle est son propre outil de prévention « Mon principal outil c'est de me mettre en tête que je ne serais pas un héros aujourd'hui et puis que si ça se passe mal, ben la personne c'est : dehors ! Et si elle ne veut pas quitter mon bureau, c'est moi qui part. » (entretien D). Les assistants sociaux ont pour outil de travail premier, eux-mêmes. Avec leur sensibilités, leurs idées, leurs opinions, etc.

Dans le prolongement de ce questionnement, je me suis demandée si l'un d'entre eux avait suivi un cours de prévention de la violence, en dehors du cadre professionnel.

Les réponses se sont révélées négatives : aucun assistant social a décidé, indépendamment de l'institution, de suivre un cours ou une formation spécifique afin d'apprendre à se protéger (ex. self-defense).

4.5.2 La sécurité au niveau des CMS du canton du Valais

Afin d'obtenir plus de renseignements quant à la notion de sécurité sur le lieu de travail, je me suis questionnée alors si cette thématique est suffisamment discutée au sein des centres médico-sociaux du canton du Valais.

« Alors il y a des choses qui se font, mais je pense pas assez ! J'ai un peu peur qu'on attende toujours le moment où il y a vraiment quelque chose qui arrive pour agir. Au lieu d'agir de suite. » (entretien B).

« [...] mais peut-être qu'il va falloir qu'un jour il se passe vraiment quelque chose de grave [...] » (entretien D).

Les deux assistants sociaux expriment la même pensée. Attendre que plus grave se produise pour que la direction réagisse et prenne des mesures.

« C'est jamais suffisamment discuté, mais je pense qu'on est réellement dans des logiques différentes qu'eux (sic. la direction). Je pense qu'on, ouais, qu'on arrive pas trop à se comprendre. Sur les craintes de chacun. Parce que nous on a nos craintes, puis en face on a une réponse en termes d'argent. Une porte sécurisée, ça a un coût. Donc il faut que ça vaille la peine. » (entretien D). Par cette question portée sur la sécurité sur le lieu de travail, cette assistante sociale souligne un enjeu important : les différentes visions entre les assistants sociaux et la direction.

La direction est souvent prise dans un contexte qui leur impose des contraintes juridiques, politiques et financières. Même si une marge de manœuvre leur est accordée, « *ils répercutent ces contraintes sur les travailleurs sociaux : des contrats et des conditions de travail trop précaires, trop de dossiers à gérer, trop d'urgence, trop peu d'argent, trop de bureaucratie [...]* » (BAJOIT, 2005, p. 128)

Elle continue en expliquant que les éléments signalés ne lui semblent pas assez pris au sérieux. « On a aussi beaucoup tendance à banaliser la violence. » (entretien D).

Les avis sont plutôt unanimes à l'égard des décisions prises au niveau de la sécurité des assistants sociaux : un manque de discussion et d'échange est relativement appuyé par les quatre assistants sociaux interrogés.

4.5.3 Les propositions de dispositifs de sécurité

La parole est ensuite donnée aux quatre assistants sociaux, à propos des idées qu'ils pourraient avoir pour se sentir plus en sécurité.

« Il y aurait le simple fait de pouvoir... ben appeler la police rapidement ! Parce que je sais quand dans certains CMS, il suffit d'appuyer sur un bouton et la police est appelée d'office. » (entretien B).

« Le détecteur de métaux, est-ce qu'on devra avoir un jour le détecteur de métaux ? Moi je n'exclus aucune possibilité. » (entretien A). Cet assistant social fait ensuite référence à la tuerie de Zoug, lorsqu'un homme est entré dans le Parlement et a tiré sur les nombreuses personnes présentes. (Swissinfo, 2003). De cette comparaison lui est venue l'idée d'adopter le détecteur de métaux aux entrées des services sociaux. « [...] non mais c'est horrible d'en parler comme ça. C'est assez terrifiant, mais je dis on est quand même en sécurité mais ce n'est pas top ! » (entretien A). La peur de vivre un tel massacre est tout de même bien ancrée chez ce professionnel du travail social.

Les propositions de dispositifs de sécurité ont été nombreuses : avoir un bouton permettant de contacter directement la police, mettre en place un système de détection de métaux, installer des alarmes, etc. Toutes, n'ont pas été citées, par souci de confidentialité du lieu et par respect des éventuelles mesures prises par la suite.

4.5.4 Première mise en situation : face à une situation imprévue

Avant les entretiens, je me suis interrogée sur l'identité professionnelle de chaque AS et sur leurs réactions face à une situation qui pourrait potentiellement devenir plus dangereuse.

Pour cela, j'ai choisi de leur décrire une situation plutôt générale où la personne questionnée peut se mettre facilement à la place de l'autre AS. Ci-dessous, l'histoire présentée :

« Vous êtes dans la peau d'un AS récemment engagé dans le CMS, et rencontrez Madame Y pour la deuxième fois. Madame Y souhaite déposer une demande d'aide sociale car elle ne s'en sort plus financièrement. Madame a 50 ans, deux filles à sa charge, elle est divorcée, ne consomme pas et ne souffre d'aucun trouble psychique selon le rapport médical de l'Office AI. Elle se rend à votre bureau avec plusieurs minutes de retard. Lorsque vous l'accueillez, elle vous semble désemparée, en colère, et montre quelques signes de nervosité.

Lors de votre discussion, vous remarquez que Madame Y n'a pas apporté les documents nécessaires à la constitution de son dossier. Vous lui annoncez que vous ne pouvez pas soumettre sa demande à la commune aujourd'hui car certains éléments manquent.

Madame Y se met à pleurer. Vous lui tendez un mouchoir et restez calme. Elle tape des pieds, s'agite, balance ses feuilles par terre puis finit par hausser la voix. Vous décidez d'interrompre l'entretien et de remettre cette discussion au lendemain. Madame Y commence à vous insulter, elle attrape la trousse qui se situe sur votre bureau et en sort un ciseau.

Elle vous menace, et tient des propos violents. Vous paniquez et réagissez. »

Une assistante sociale explique qu'elle aurait réagi différemment, sans interrompre l'entretien. « À partir du moment où elle tape des pieds, elle s'agite [...] peut-être qu'avant d'en arriver là, je dis... tu vois moi j'essaie assez de [...] décrire un peu en gros ce que je ressens par rapport à la situation. Dans le sens où, si je vois cette personne je vais lui dire mais moi je vous trouver super agitée, je vous sens vraiment pas bien du tout. » (entretien C). Cette technique relève de la méthode de communication non-violente, expliquée dans l'hypothèse cinq. Il s'agit ici d'adopter une posture empathique par le « reflet ». Cette assistante sociale, dans cette situation, interviendrait en mettant des mots sur ce que Madame Y ressent. L'intervention du reflet consiste en une traduction par ses propres mots, de la part de l'aidant, du sentiment qu'il perçoit chez l'aidé.

« De pouvoir dire à la personne mais ce que vous ressentez c'est légitime, et vous avez le droit de le ressentir, ce n'est pas une situation facile. » (entretien C). Par le reflet, l'assistante sociale manifeste à son interlocuteur qu'elle l'écoute attentivement et qu'elle l'aide à mettre des mots sur son vécu. (HETU, 2014).

Afin de poursuivre l'analyse de cette mise en situation, je leur demande : si la rencontre venait à dégénérer, existe-t-il un protocole à suivre ? Une assistante sociale me répond ainsi « on a une alarme là, mais on ne l'a jamais utilisée, je ne sais même pas si quelqu'un interviendrait. » (entretien C).

Un deuxième assistant social me dit que le dialogue dans une telle situation n'est pas possible. Se mettre en sécurité est l'option la plus envisageable.. « Je dirais que je sors du bureau et que je ferme à clef pour éviter que la personne mette en danger mes collègues ou d'autres personnes. [...] Puis de chercher le contact avec la personne en étant en sécurité. À mon avis dans une phase comme ça, où de toute manière on ne peut pas discuter avec la personne... après ça dépend encore du contexte et de son état. » (entretien B).

Un troisième assistant social envisage le même scénario que son collègue précédent. « Si vous sortez un couteau ici, je ne vais pas négocier avec vous. Je me casse, ensuite j'appelle la police. [...] On ne regarde pas les films américains quoi ! » (entretien A). Il continue en avançant une technique pour apaiser l'énervement de ses clients « [...] si vraiment ça hausse trop le ton, il faut laisser la porte entre-ouverte [...] des fois on a aussi le... on se lève ! Ça fait beaucoup baisser la pression, c'est le vieux truc hein [...] » (entretien A).

La dernier assistant social questionné souligne l'importance de prendre en considération les émotions de la personne qui exprime son agacement « [...] enfin que pense qu'il y a une chose importante quand on est dans une situation comme ça où l'on est menacé, c'est de voir un peu le visage de la personne. Est-ce que c'est un geste de détresse ? ». Lors d'un conflit, il faut être en mesure de clarifier ses propres intérêts, besoins, valeurs ; d'accueillir l'autre et chercher à le comprendre ; de rechercher ensemble un terrain d'entente, des pistes pour mieux communiquer. L'émotion est centrale dans le conflit. Son intensité indique l'importance de l'enjeu. (FURRER REY, 2014)

Par cette analyse des différentes méthodes adoptées par chacun, il est important de souligner que la sensibilité est différente selon l'assistant social interrogé. Certains voient le danger et cherchent à l'écarter très rapidement. D'autres professionnels essaient de désamorcer les tensions par le dialogue et l'empathie.

4.6 Les sources de la violence au sein d'un centre médico-social

4.6.1 L'argent, source de violence ?

Dans cette seconde hypothèse, j'associe la relation que l'on porte à l'argent, comme étant une source de violence. Notre rapport à l'argent est un élément à ne pas sous-estimer. Comme cité plus haut dans la théorie, l'argent nous procure diverses émotions et devient comme une image de soi. L'argent que l'on possède définit notre identité et nous intègre dans une classe sociale donnée (GOFFARD, 2016). Mais alors, comment cela devient lorsque l'argent est en plus réduit au minimum vital ?

« [...] l'argent je pense que dans n'importe quelle situation, c'est vraiment le nerf de la guerre [...] donc c'est clair que l'argent ça peut être une source de violence ! » (entretien D).

Les quatre AS définissent l'argent comme étant une source de violences diverses.

Pour l'un deux, la violence provient effectivement de l'argent, mais il existe aussi d'autres facteurs. « Il n'y a pas que l'aspect de l'argent. C'est un tout. C'est un pluriel. Mais c'est clair que la relation à l'argent elle est particulière. » (entretien A). Les enjeux des différentes personnes dans une relation peuvent entraîner un climat de tensions et de confrontations (BAJOIT, 2005).

La relation définie comme étant une relation d'aide, peut sembler superficielle pour un usager à l'aide sociale, notamment si sa souffrance et ses limitations financières ne sont pas

entendues. L'argent contribue donc à la naissance de quelques conflits, l'attitude de l'assistant social joue aussi un rôle primordial.

4.6.2 Les sanctions sur les forfaits d'entretien

Le règlement de la loi sur l'intégration et l'aide sociale évoque les différentes sanctions qui peuvent être engagées en cas de fraude et de non-respect de l'aide sociale. Cette série de sanctions a été précédemment nommée dans la partie théorique de ce travail. De l'incompréhension et de la violence surgissent parfois à la suite des sanctions. Dans cette analyse, je me demande si les AS ont souvent recours à l'utilisation d'une sanction et si ils ont déjà appliqué la sanction qui réduit les prestations d'aide financière à un montant de CHF 10.00 par jour.

Les quatre assistants sociaux ont déjà eu recours à l'application d'une sanction, quelle qu'elle soit.

Un assistant social assimile l'application d'une sanction à un échec « *Pour moi c'est un échec du travailleur social si il faut sanctionner quelqu'un ! [...] Moi je dis au bénéficiaire "malheureusement voilà, j'ai besoin d'un temps où je vais vous sanctionner, mais vraiment qu'est-ce que je suis déçu d'en arriver là avec vous !" »* (entretien A).

Dans ce cas de figure, la sanction est prise en accord commun avec le bénéficiaire, à la suite de plusieurs avertissements et de discussions. Pour cet AS, il est important d'être en alliance avec la personne dans une situation d'application de sanctions.

Seul l'un d'entre eux a déjà eu à prendre la décision d'adopter la sanction de réduction à CHF 10.00 par jour.

Cette réduction a été mise en pratique en raison de plusieurs précédents avertissements qui n'ont pas été considéré par son client. « *Et puis voilà, si il (sic. Son client) ne veut plus être sanctionné, il sait quoi faire ! »* (entretien D). La réduction est dégressive, son montant et sa durée d'application sont définis par l'assistant social et approuvés par le chef de service (LIAS, 2017).

4.6.3 Des sources de violence autres que l'argent ?

Comme expliqué plus haut, les situations de violence n'ont pas pour unique origine, l'argent.

Les assistants sociaux ont cité pour comme étant une source de violence :

- Les décisions des assurances sociales
- L'aide contrainte
- Les droits et les devoirs, autorisés et exigés, par les services sociaux
- Les troubles psychiques
- Les divers problèmes rencontrés (en lien avec la santé, les dettes, la famille, la justice, .etc.)
- La mise en place des mesures d'insertion sociale (citées plus haut dans la théorie)

« *Finalement c'est contre le système qu'ils sont en colère. Ils envoient bouler, puis finalement c'est l'AS qui ramasse en premier.* » (entretien D). L'assistant social endosse souvent le rôle d'intermédiaire entre les autorités (institutions, assurances, communes, cantons, etc.) et les bénéficiaires de l'aide sociale.

4.7 La relation d'aide contrainte entre l'utilisateur et l'assistant social

4.7.1 La contrainte dans la relation d'aide au sein d'un CMS

Cette troisième hypothèse sous-entend une aide contrainte au sein de la relation d'aide. Mais pas seulement, elle cherche à affirmer ou infirmer l'idée que cette relation d'aide contrainte puisse amener l'expression des situations de violence. Je me suis questionnée alors si la relation est perçue comme une aide sous contrainte par les assistants sociaux.

Pour les quatre assistants sociaux l'aide est sous contrainte au sein des CMS.

« Ils n'ont pas le choix que de venir ici. C'est soit ils viennent ici, soit ils finissent par dormir sous les ponts [...] » (entretien C). La contrainte relève d'un non-choix, elle ne laisse qu'une seule possibilité.

Dans un service d'aide sociale, une logique de contre-prestation soulève aussi cet aspect de contrainte. En échange d'un octroi d'une prestation d'aide sociale, un service est attendu de la personne bénéficiaire. Comme cité plus haut dans la théorie, un contrat d'insertion sociale et professionnelle doit être mis en place dans les trois premiers mois qui suivent l'octroi d'une aide sociale financière. Le bénéficiaire de cette prestation financière se voit imposer, une mesure d'insertion sociale (stage d'insertion sociale active pratique, mandat d'insertion professionnelle, etc.). Il est contraint d'accepter cette proposition, sinon il ne reçoit pas d'aide de la part du CMS.

Pour un autre assistant social questionné, il semble possible de ne pas laisser la contrainte prendre trop le dessus dans la relation.

Cet assistant social explique « [...] c'est tout dans la manière d'amener le sujet, qu'on désamorce et qu'on essaie de faire alliance avec le client au final. [...]. Moi je veux que la personne quand elle sort de mon bureau, elle se sente un tout petit peu mieux qu'avant quand elle est rentrée. » (entretien A). Pour lui, la relation ne doit pas être emprise par le sentiment de la contrainte. Être assistant social au sein d'un CMS est selon lui « un métier où l'on pourrait s'appeler assistant social démineur. On démine, on enlève les bombes. On essaie d'arranger, on démine les choses [...] les contraintes, elles influencent, oui. » (entretien A). L'art du métier, est pour lui, de doser entre la contrainte et l'aide dans la relation nouée avec son client.

4.7.2 Les conditions de travail et l'attitude de l'AS, des déclencheurs de violence ?

Dans un prolongement de cette réflexion sur l'aide contrainte, je me suis demandée si les conditions de travail (temps, nombre de dossiers, quantité du travail, etc.) et si l'attitude de l'assistant social pouvaient aussi être considérées comme des déclencheurs de violence.

Les quatre assistants sociaux estiment que leurs conditions de travail, parfois peu favorables en termes de temps et de nombre, ainsi que leurs différentes postures, amènent à des signes de violence.

« Oui étant donné qu'on a parfois du retard, ça peut arriver [...] pour le traitement de certaines demandes. [...] On arrive pas toujours à accomplir aussi rapidement. [...] oui ça peut, ça peut créer des situations de violence. » (entretien A). Selon cet assistant social, le temps manque parfois. Cette absence de temps, qui pourrait être consacrée afin d'accompagner au mieux les bénéficiaires, n'est pas toujours entendue par ces derniers. Les conditions de travail ne

permettant pas de prendre suffisamment de temps pour se concentrer sur une personne, peuvent devenir des déclencheurs de violence.

« Si on a une vision systémique, l'AS est dans cette situation-là, et il peut être le déclencheur comme l'apaiseur [...] certains clients, je vois très bien comment ils fonctionnent, c'est aussi facile de les faire exploser. » (entretien D). La posture du travailleur social joue un rôle primordial dans l'entretien de la relation. « Si tu es là en mode robot, directive, le cadre... [...] c'est pas du tout la même que si tu vas plus dans la relation avec l'humain. » (entretien C). Cette assistante sociale identifie deux types de professionnels : celui qui est plutôt en accord avec les directives et celui qui est plutôt d'accord avec l'humain en face. La première posture est mal qualifiée et peut, selon elle, engendrer des situations de violence.

« Notre job il est là, c'est ça le cœur du travail social ! Montrer que la personne qui est en face de nous, c'est la seule que l'on voit du mois, la seule ! L'attitude elle est vraiment fondamentale. » (entretien A).

Suite à ces réponses, je leur ai posé la question suivante : arrivez-vous à jongler entre la contrainte et l'accompagnement social ?

« Je pense que tu es obligé d'avoir cette double casquette en te disant que tu es AS et que tu as des procédures et des directives, puis en même tant tu es quand même humaine et puis tu as cette relation. » (entretien C)

Les quatre assistants sociaux arrivent à trouver un équilibre entre la contrainte et l'accompagnement social. Certains avouent tout de même que la place de l'argent dans la relation est très présente et pèse sur la qualité de l'accompagnement social.

4.7.3 Deuxième mise en situation : à la place du client

Pour cette deuxième mise en situation, j'ai eu le souhait d'inverser les rôles entre l'assistant social et le client. Pour cela, l'histoire décrite ci-dessous, oblige le professionnel à s'identifier au client qui se rend à l'aide sociale.

Par cet exercice, je souhaite mettre en évidence l'aide contrainte comme étant un éventuel facteur de violence.

« Cette fois-ci, vous êtes dans la peau de Madame A et venez faire une demande d'aide sociale financière. Cette démarche a été très difficile pour vous. Vous ne vouliez pas franchir ce pas, mais vous n'avez pas eu le choix. Il faut bien pouvoir nourrir vos trois enfants en bas-âge. Vous êtes en possession d'un diplôme dans les ressources humaines et ne trouvez plus d'emploi. On ne vous engage pas car vous êtes surqualifiée ou alors on vous fait la remarque que vous êtes une maman solo. Vous avez honte de votre situation et ne pouvez pas vous confier à votre famille. Ils habitent tous à l'étranger, vous n'avez que peu de contact avec eux.

Le jour de votre premier RDV, un jeune assistant social vous reçoit et vous demande de signer plein de documents. Vous ne comprenez pas tout, mais essayez de suivre la discussion. Vous expliquez votre situation familiale, financière, professionnelle, puis devez raconter vos problèmes de santé etc. On vous demande si vous êtes suivie par un psychologue. Vous vous sentez humiliée. Vous culpabilisez de devoir tout raconter à cette personne que vous ne connaissez pas.

Cet AS vous paraît trop méthodique, peu empathique et d'une allure imposante. Vous comprenez que vous allez tout de même devoir vous soumettre à ses demandes pour vous en sortir.

À la fin de la rencontre, l'AS établit une liste de documents que vous devez apporter au prochain entretien. Il vous explique avoir pas mal de « dossiers » à gérer et qu'il faudrait déposer ces papiers au plus vite à son bureau. Vous pleurez intérieurement et êtes fâchée par cette procédure que vous qualifiez d'inhumaine et de peu compatissante.

L'AS fait mine de regarder l'horloge pour vous faire comprendre que son temps est compté et que l'entretien doit se terminer. »

Afin d'analyser les données, voici les questions qui ont été posées :

1. En étant dans la peau de Madame A, comment vous sentiriez-vous en rentrant à la maison ?
2. Madame A aurait-elle pu avoir recours à la violence ?
3. L'attitude de l'AS vous semble-t-elle exagérée ?

À la suite de cette lecture, les réactions ont été diverses. « **C'est exactement l'AS que je ne voudrais pas devenir.** » (entretien D).

Pour la première question, les quatre travailleurs sociaux interrogés se sentiraient, à la place du client, frustrés, déçus de l'attitude de l'AS en face, peu écoutés, etc. « **Moi je sais bien que les gens qui viennent ici ont un courage de fou pour se présenter, et demande de l'aide sociale, puis d'expliquer toute sa situation, moi je me sentirais mais humiliée ! Enfin, j'aurais trop honte quoi.** » (entretien C).

Une fois la relation d'aide instituée, l'aidé ne peut plus rien apporter, sauf sa soumission au pouvoir de l'aidant. « *Il doit s'assumer comme aidé, comme dépendant, et ne peut surmonter sa honte qu'en acceptant les exigences du professionnel de l'aide sociale, et en sortant au plus vite de sa condition de dépendance* » (BAJOIT, 2005, p. 121)

Trois assistants sociaux sur les quatre reconnaissent avoir eu des jours avec une humeur moins empathique que d'autres et avouent avoir été à la place de cet assistant social décrit précédemment. « [...] **Je ne vous cache pas que peut-être c'est eu arrivé, que j'ai eu été comme ça ! [...] il y a peut-être quelques jours où j'ai eu été comme vous décrivez.** » (entretien A).

Pour la seconde question, les assistants sociaux interrogés affirment qu'ils n'auraient pas eu recours à de la violence. Pour l'une d'entre eux, il aurait été probable de céder à la violence si plusieurs éléments négatifs s'étaient accumulés. Un professionnel pense que « **cela dépend du caractère des personnes.** » (entretien B).

Pour la troisième question, deux assistantes sociales qualifient l'attitude de l'AS comme étant « **inadaptée** ». Un autre professionnel estime que l'attitude est « **totalement exagérée** ». Enfin, le dernier trouve qu'elle n'est « **pas du tout exagérée** ». Il explique que cette posture peut arriver à tout le monde, « **d'être un peu dans le stress et tout, et puis d'agir un peu trop carré, trop distant.** » (entretien B).

En prenant à nouveau le rôle du professionnel, ils me décrivent comment ils auraient agi dans cette situation. Les quatre assistants sociaux prennent parfois un moment pour se mettre à la place de leurs clients. « **Oui parce que c'est important pour ne pas perdre leur réalité aussi.**

Parce qu'on a tendance à réfléchir directives, obligations et compagnie. Et puis finalement, on se dit oui mais la personne qu'est-ce qu'elle ressent en face ? » (entretien D).

4.8 L'aménagement des services sociaux

4.8.1 La disposition des bureaux des assistants sociaux interrogés

Au travers de cette quatrième hypothèse, l'idée est que la disposition des locaux (guichet d'accueil, salle d'attente, bureaux, etc.) renforce le sentiment de sécurité et atténue les risques de violence. Pour cette première partie, l'aménagement concerne uniquement le bureau des assistants sociaux.

Deux professionnels questionnés ont leurs propres bureaux et y travaillent seuls. Les deux autres doivent partager le bureau avec un collègue.

Pour les deux AS qui doivent partager les locaux, la présence d'un autre professionnel est qualifiée de rassurante, même si le « luxe » de se retrouver seul pourrait être apprécié. « En général, quand on prend les rendez-vous, moi j'aime bien quand il n'y a personne dans le bureau... après... je sais que si la personne peut être violente ou qu'elle veut être bien entendue, ben souvent je la prends au moment où ma collègue elle est là. » (entretien C).

Un des travailleurs sociaux qui travaille seul dans son bureau, estime que de recevoir son client alors qu'un collègue est présent, ne favorise pas la création d'un lien de confiance. « [...] La personne elle explique des choses souvent très très privées. Je pense que c'est déjà dur d'expliquer ça à une personne externe pour qu'elle comprenne la situation, alors si il faut encore que d'autres personnes l'entendent... » (entretien B).

Pour deux assistants sociaux, l'aménagement du bureau a été pensé par la direction. Les deux professionnels doivent notamment être assis à côté de la porte.

4.8.2 L'aménagement du CMS, source de violence ?

D'une manière plus générale, je me suis alors renseignée si, en dehors du bureau des assistants sociaux, les espaces leur semblaient adaptés.

« Là c'est un peu en réflexion, le guichet d'accueil... quand les gens viennent donner des cartes bleues, des relevés bancaires... ou les après-midis ils viennent donner des documents de caisse-maladie. On est un peu limite au niveau de la confidentialité. » (entretien A).

Pour deux des assistants sociaux interrogés, le guichet d'accueil est à revoir, notamment au niveau de la confidentialité mais aussi au niveau de la sécurité des assistants administratifs qui y travaillent. « [...] c'est vraiment quand même la première barrière si on veut et puis c'est quand même je trouve admirable ce que font nos réceptionnistes [...] elles sont quand même là pour accueillir les gens quand ils arrivent, et la première fois où ils déchargent leurs émotions ben c'est à la réception. » (entretien B).

Ces deux professionnels du travail social soulignent aussi l'importance de renforcer la sécurité des assistants administratifs. Ces derniers sont aussi en contact avec la population des demandeurs d'aide sociale et pourraient rencontrer des situations plutôt complexes.

Une troisième assistante sociale se défend en expliquant que les locaux ne sont pas une réelle source de violence, mais qu'elle n'est pas à l'abri de faire face à une telle situation « Voilà,

enfin, c'est quand même plutôt un joli bâtiment donc euh... on va se leurrer à se dire que pour l'instant on ne risque rien. » (entretien D)

Enfin, la dernière assistante sociale rencontrée estime quand dans l'ensemble l'aménagement des pièces est plutôt satisfaisante. « Je pense que ça va. Je trouve que ce n'est pas une salle d'attente qui est super froide, comme dans certains autres CMS. [...] Comme si tu étais coupable avant même d'être rentré. » (entretien C).

4.8.3 Troisième mise en situation : à la place du client

Pour cette troisième et dernière mise en situation lors de mes entretiens, j'ai demandé aux assistants sociaux de se mettre à nouveau à la place de leurs bénéficiaires.

La question abordée est la suivante :

Si vous étiez un bénéficiaire de l'aide sociale, seriez-vous d'accord qu'un autre AS, que vous ne connaissez pas, se trouve dans la salle lors de vos réunions ?

Les quatre assistants sociaux ont été affirmatifs, aucun d'entre eux n'a souhaité, en adoptant la posture d'un client, devoir être en présence de plusieurs assistants sociaux lors d'un entretien au bureau.

4.9 La communication non-violente

4.9.1 La technique de la communication non-violente

Pour ce travail d'analyse, il me paraît judicieux d'évoquer les outils de prévention en vue d'une probable situation de violence. C'est ainsi, que je suis venue à penser qu'il s'agit d'une technique souvent peu conscientisée et travaillée. « ça devient inconscient en fait » (entretien C). Comme cité plus haut dans la théorie, la communication non-violente se travaille autour de la posture, de l'authenticité et des paroles du professionnel.

Au travers de la parole, des méthodes sont appliquées et adaptées au contexte. « C'est un automatisme cette technique. Il n'y a pas de juste ou de faux. Je m'adapte en permanence. » (entretien A). Plusieurs formes peuvent être retrouvées au cours d'un échange : la reformulation, le silence, l'écoute empathique, etc.

Rosenberg Marshall, auteur de ce modèle, résume la CNV en ces termes : il s'agit de « se centrer sur le vivant » en nous et en l'autre. Et pour cela il nous invite à diriger notre attention, notre empathie, à deux niveaux : celui des sentiments et celui des besoins. Ces deux niveaux sont reliés entre eux : les sentiments sont des « fenêtres sur les besoins ». (FURRER REY, 2017). Les sentiments exprimés par le bénéficiaire de l'aide sociale, traduisent au travailleur social, ses besoins sous-jacents. Ils doivent être entièrement considérés dans une relation d'aide.

Je me suis alors interrogée si la technique de la communication non-violente était connue par chacun d'eux.

Les assistants sociaux questionnés ont découvert cette technique à la HES pour deux d'entre eux, pour un autre durant son expérience professionnelle dans le domaine carcéral, pour le dernier dans une formation de travail social, différente que la HES.

« Pour moi c'est la manière d'être vous voyez. [...] Il y a la posture... il ne suffit pas juste de dire "*alors c'est quoi vos problèmes ?*". Il y a toute une attitude, une gestuelle, un regard, une écoute [...] » (entretien A). La maîtrise de cette technique de CNV est une compétence incontournable pour les travailleurs sociaux confrontés à des situations de conflit, et parfois à de la violence. Cette méthode ne s'applique pas seulement avec des mots. Elle doit partir d'une intention authentique, d'un réel désir de coopérer avec la personne en face. Elle doit aussi être en congruence avec le langage non verbal et corporel. (FURRER REY, 2017).

« [...] ce que j'adore aussi dans la CNV, c'est tout ce qui est reformulation ! » (entretien A). Il existe différents types de reformulations : des faits, des émotions, des besoins. La reformulation **des faits** consiste à reformuler dans nos propres mots ce que l'on comprend de ce qui est important pour l'autre. Cela permet à l'autre de faire de l'ordre dans ses pensées. La reformulation **des émotions** permet à notre interlocuteur d'exprimer sa colère, sa peur, sa tristesse, etc. Enfin, la reformulation **des besoins** lui donne la possibilité de clarifier les enjeux afin d'émettre une hypothèse sur ce qui est à l'origine de ses émotions. (FURRER REY, 2017).

4.9.2 La CNV, ressource pour éviter la violence ?

Les quatre professionnels ont affirmé que cette technique de communication est une ressource qui permette de prévenir la violence. « On devrait faire des piqûres de rappel chaque année ! Oui inévitablement, tout ce qui est technique de CNV [...] c'est une ressource ! [...] Ca peut éviter la violence ! » (entretien A).

« Par peur de la violence, ce sont les conflits que nous faisons. Et c'est l'impossibilité d'exprimer ces conflits qui provoque la violence. » (ROJZMAN, 2015). Comme expliqué plus haut, la violence éclate lorsque le conflit latent devient un conflit ouvert. Il est donc primordial de permettre à la personne en face, d'exprimer ses sentiments et de les entendre, et ce, avant que la relation d'aide ne se retrouve péjorée.

« C'est souvent en voyant en tant que spectateur que c'est assez impressionnant ! Si l'un monte la voix, l'autre aussi et puis après on se dit ben où est-ce que ça va s'arrêter ? [...] intervenir et rester calme [...] ça peut parfois désamorcer les choses. » (entretien B)

« Bon, le silence oui franchement ça c'est assez efficace de voir que... de pas réagir en tout cas à la colère de la personne. Ou de pas réagir avec la même intensité. » (entretien D).

« Qu'est-ce qui est vivant en toi ? Cette simple phrase a une portée universelle. Or, elle est devenue un rituel vide de sens. Les gens ont oublié la manière dont il faut poser cette question. Il ne savent plus non plus comment y répondre. Ils n'ont jamais appris la langue qui prend soin de la vie. » (ROSENBERG, 2011, p. 21) Lors d'une situation de conflit, l'énergie est mise à découvrir le coupable, puis à déterminer qui a tort et qui a raison. La communication non-violente soulève cette question : « **Préférons-nous avoir raison ou être heureux ?** ». (ROSENBERG, 2011, p. 21)

5. Synthèse des résultats

5.1 Vérification des cinq hypothèses

Suite aux entretiens et à l'analyse des données récoltées, il s'agit désormais de procéder à la vérification des hypothèses. Les citations des assistants sociaux seront reprises de l'analyse afin d'appuyer la vérification des hypothèses.

Hypothèse 1 : Au sein des CMS, les assistants sociaux sont régulièrement confrontés à des situations de violence verbale et physique dans lesquelles ils se sentent en danger.

De manière générale, les assistants sociaux interrogés se retrouvent principalement confrontés à des situations de violence verbale, lors des entretiens au bureau, par téléphone ou par courriel. Selon les assistants sociaux, le danger n'est pas toujours ressenti pendant la situation de violence, mais avant ou à la suite d'un tel événement.

Pour la majorité d'entre eux, il y a des moments où il ne se sentent pas en sécurité sur leurs lieux de travail mais aussi à la sortie du bureau, dans une sphère plus familiale et autre que professionnelle.

« [...] j'ai eu un moment où pas du tout. [...] j'avais reçu des menaces par téléphone, par message vocal, par mail.... Donc c'était à un point où je regardais sur le parking si quelqu'un m'attendait [...]. » (entretien C).

En ce qui concerne la régularité des situations de violence de type verbale, elle est plutôt récurrente pour trois d'entre eux. La question était la suivante : « *au cours des six derniers mois, combien de fois à peu près avez-vous été confronté à ce type de violence ?* ».

« J'ai eu réfléchi à ça ! Une cinquantaine de fois en tout cas, ouais. » (entretien A).

Ce type de violence est plus fréquemment rencontré de manière indirecte.

« Mais souvent c'est pas téléphone, les gens vraiment en face tu sais c'est... c'est différent. [...] Ils sont derrière un écran ou un téléphone, c'est bien plus simple. » (entretien C).

Pour ce qui est du mot « danger », l'avis de deux professionnels est plutôt de parler de « l'insécurité ».

« Alors je dirais que je ne me sens pas en danger, mais pas en sécurité ! » (entretien B).

Dès lors, la première hypothèse est partiellement validée par les réponses obtenues. En effet, les professionnels n'ayant pas vécu de manière régulière des situations de violence physique, cette hypothèse ne peut pas être validée entièrement. Il aurait été alors intéressant d'interroger un plus large échantillon de professionnels, au sein d'autres centres médico-sociaux du canton du Valais. De plus, l'hypothèse aurait dû être formulée différemment par exemple en remplaçant le terme « danger » par « insécurité ». Le danger ayant une connotation très forte de la présence d'une menace constante. L'insécurité étant plus un sentiment de vivre dans un environnement sensible et peu sûr.

Hypothèse 2 : Les usagers qui fréquentent le service d'aide sociale se montrent violents lorsqu'ils ont besoin d'argent, contrairement à ceux qui y viennent pour remplir une demande de subvention (par exemple). La relation à l'argent en est la cause.

Cette seconde hypothèse prétend que la relation à l'argent est la cause principale des manifestations de violence de la part des bénéficiaires. Les quatre assistants sociaux questionnés appuient l'idée que la relation portée à l'argent a pour conséquence diverses violences.

« [...] c'est clair que la relation à l'argent elle est particulière. [...] et c'est clair que c'est un enjeu qui crée des tensions. » (entretien A).

« Je pense qu'à un moment, l'argent c'est quelque chose de délicat. On dit toujours les bons comptes font les bons amis. C'est pas pour rien que ce proverbe existe. L'argent qui est octroyé ça permet de vivre [...] Sans cet argent, les gens n'ont rien [...] Les gens se fâchent lorsque... pour mes bénéficiaires c'était à chaque fois en lien avec l'argent. » (entretien B).

Comme mentionné plus haut dans l'analyse, l'argent que l'on possède nous définit et nous classe dans un statut social. Ici, les assistants sociaux expriment, de manière unanime, que la violence prend son origine au travers d'une relation d'aide empreinte de la notion de l'argent.

Cette hypothèse peut donc être validée, car effectivement les assistants sociaux interrogés ont le sentiment d'être confrontés à de la violence, principalement en raison de l'aspect de l'argent, soit, dans leurs cas, de l'aide sociale financière.

Hypothèse 3 : La relation d'aide contrainte instaurée entre l'assistant social et l'utilisateur favorise l'expression des situations de violence.

La plupart des assistants sociaux ont répondu que l'aide apportée est sous contrainte au sein des centres médico-sociaux. Les nombreuses règles, procédures et normes à suivre, empêchent la création d'une unique relation d'aide. L'aide contrainte est très présente et très fortement ressentie par chacun d'entre eux.

« Ils n'ont pas le choix que de venir ici. C'est soit ils viennent ici, soit ils finissent pas dormir sous les ponts [...] » (entretien C).

« L'Etat donne quelque chose, mais il y a quand même un retour qui est attendu. » (entretien B).

« [...] tout se fait sous contrainte, parce que la personne elle est obligée de venir nous voir sinon il n'y a pas de budget, il n'y a pas d'aide sociale... enfin voilà quoi. » (entretien D).

Tous les professionnels estiment que cette relation d'aide contrainte avec leurs bénéficiaires d'une prestation d'aide sociale peut amener à des situations de violence. Les conditions de travail, soit le manque de temps, la surcharge de dossiers et la conséquente tâche administrative sont dénoncées comme étant aussi des facteurs de la violence. Ces différents aspects accentuent l'aide contrainte au sein de la relation entre le bénéficiaire et son assistant social.

« Je pense que, réellement, aujourd'hui on est dans un système où les lois elles ne sont pas en accord avec la réalité. [...] Là je parle pour tous les bénéficiaires de l'aide sociale, tu vois souvent ce ras-le-bol ! [...] Moi je pense vraiment que... aujourd'hui on a des lois, des directives qui poussent les gens à bout ! » (entretien C).

En conclusion, cette hypothèse peut être infirmée pour les raisons précitées. La relation d'aide contrainte est perçue par les quatre travailleurs sociaux comme étant un facteur de l'expression des situations de violence.

Hypothèse 4 : La disposition des bureaux (être deux dans un bureau) atténue les risques de violence. Le sentiment de sécurité est renforcé.

Ce qui ressort de manière générale, c'est que le fait d'avoir un bureau tout seul est un luxe relativement apprécié. Chaque assistant social approuve la possibilité de recevoir son client dans un bureau où il n'y a pas d'autres professionnels présents. Cela en raison de la confidentialité et de la protection des données, mais aussi pour l'effort effectué par la personne demandeuse d'une aide sociale qui doit se « mettre à nu » et raconter son histoire de vie.

« [...] La personne elle explique des choses souvent très très privées. Je pense que c'est déjà dur d'expliquer ça à une personne externe pour qu'elle comprenne la situation, alors si il faut encore que d'autres personnes l'entendent... » (entretien B).

À propos du sentiment de sécurité, notamment lorsque deux professionnels se retrouvent dans un même bureau, seules deux assistantes sociales ayant cette disposition ont pu répondre à cette question.

« [...] je sais que si la personne peut être violente ou qu'elle veut être bien entendue, ben souvent je la prends au moment où ma collègue elle est là. Ca atténue bien... » (entretien C).

Cette hypothèse devrait être reformulée car les questions posées aux assistants sociaux lors des entretiens concernaient aussi l'aménagement des infrastructures. En effet, les professionnels ont aussi répondu que certains endroits (guichet d'accueil, porte principale, salle d'attente, etc.) devraient être améliorés. Elle aurait donc dû être reformulée en ces termes : « La disposition des bureaux (être deux dans un bureau) ainsi que l'aménagement de l'infrastructure atténuent les risques de violence. Le sentiment de sécurité est renforcé. »

« Là c'est un peu en réflexion, le guichet d'accueil... quand les gens viennent donner des cartes bleues, des relevés bancaires... ou les après-midis ils viennent donner des documents de caisse maladie. On est un peu limite au niveau de la confidentialité. » (entretien A).

En définitive, cette hypothèse ne peut être que partiellement validée. La possibilité d'être à deux lors d'un entretien considéré comme étant plus difficile, atténue les risques de violence et renforce le sentiment de sécurité. En revanche, la disposition des autres pièces (guichet d'accueil, salle d'attente, couloir, etc.) doit être modifiée afin de diminuer les risques de violence.

Hypothèse 5 : La méthode de communication non-violente est appliquée, elle s'avère efficace avec un usager qui présente des signes d'agressivité ou qui menace.

Pour cette cinquième et dernière hypothèse, la méthode de communication non-violente est connue par tous les assistants sociaux interrogés. La CNV est qualifiée de ressource pour prévenir les situations de violence, par les quatre assistants sociaux interrogés.

« On devrait faire des piqûres de rappel chaque année ! Oui inévitablement, tout ce qui est technique de CNV [...] c'est une ressource ! [...] Ca peut éviter la violence ! » (entretien A).

Les techniques de communication non-violente sont relativement connues et appréciées pour leur influence sur les situations tendues. Les assistants sociaux les appliquent de manière inconsciente.

« Bon, le silence oui franchement ça c'est assez efficace de voir que... de pas réagir en tout cas à la colère de la personne. Ou de pas réagir avec la même intensité. » (entretien D).

« C'est un automatisme cette technique. Il n'y a pas de juste ou de faux. Je m'adapte en permanence. » (entretien A).

Tous les professionnels considèrent cette méthode comme un automatisme inconscient et estiment qu'elle permet de prévenir la violence. Cette cinquième hypothèse peut donc être confirmée en raison des éléments cités ci-dessus.

5.2 Réponse à la question de recherche

La question de recherche est la suivante :

« Quelles sont les manifestations de violence des usagers au sein des services sociaux du canton du Valais, et comment les limiter ? »

Les assistants sociaux interrogés ont, de manière générale, une vision plutôt péjorative de la notion de violence. Ils estiment qu'elle n'a pas sa place au sein d'un centre médico-social, étant donné l'importance qu'ils accordent à la relation d'aide et de confiance avec leurs bénéficiaires. Pour eux, elle péjore la qualité de leur accompagnement et ne permet pas de solidifier les liens de la relation. Ils ont conscience que la violence ne surgit pas de nulle part, qu'une cause sous-jacente est liée.

De plus, lors des manifestations de violence physique, plusieurs d'entre eux préfèrent ne pas se mettre en danger en essayant de désamorcer la situation, ils acceptent alors l'évènement et s'en vont. En revanche, lors de manifestations de violence verbale, la tendance est plutôt à l'envie de trouver des solutions malgré le climat de tensions.

Ce qui ressort systématiquement de ces entretiens et de l'analyse, c'est que les assistants sociaux ont besoin de pouvoir échanger sur leurs inquiétudes, leurs doutes et leurs incompréhensions face aux bénéficiaires montrant des signes de violence. En effet, ils n'ont que peu de moments consacrés à cette liberté de parole, de pensée et de partage. La mise en place d'une réunion d'équipe permettant le dialogue uniquement sur la thématique de la violence, permettrait de libérer ce « poids », devenu parfois pesant pour certains. Cette solution est discutée dans la partie conclusion consacrée aux propositions de pistes d'actions professionnelles (cf. point 6.4).

Toujours dans un prolongement de réflexion autour de l'aspect de la sécurité, les professionnels souhaiteraient que leurs supérieurs hiérarchiques entendent leurs opinions sur la situation. Les quatre assistants sociaux interrogés constatent un manque important au niveau des mesures de sécurité. Par conséquent, plusieurs d'entre eux travaillent avec une peur qui reste enfouie : « en attendant que quelque chose de grave se passe pour que les autorités agissent » (entretien D).

Pour conclure, et afin de répondre au mieux à la question de recherche, il peut être dit que les assistants sociaux du canton du Valais sont le plus souvent confrontés à de la violence verbale ; qu'une inquiétude de la violence physique grandit chez plusieurs d'entre eux. Pour les limiter, ils aimeraient que leurs voix soient prises en considération par la hiérarchie. La

mise en place de mesures renforcées (caméra, vidéosurveillance, colloque « violence », etc.) par la direction, semblerait être une solution pour tendre les manifestations de violence vers le bas. Plusieurs des assistants sociaux interrogés souhaiteraient l'arrêt de la banalisation de la violence par la hiérarchie, qui n'est pas souvent en contact avec les bénéficiaires de l'aide sociale.

6. Conclusion

6.1 Évaluation des objectifs de recherche

Au commencement de ce travail de recherche, plusieurs objectifs de recherche ont été posés. Étant arrivée au terme de la rédaction, je me permets de les évaluer (en rappel, cf. point 1.5).

❖ **Définir les concepts de l'aide sociale publique et ses prestations, le travail de l'AS, la relation d'aide, la violence et la prévention.**

Cet objectif a été atteint grâce à la lecture de nombreux ouvrages, articles, cours et sites internet qui m'ont permis d'élaborer le cadre théorique de ce travail. De plus, les entretiens qui ont été réalisés auprès des quatre assistants sociaux ont permis d'illustrer ces cinq concepts.

❖ **Rendre compte des manifestations de violence et de leurs causes au sein des centres médico-sociaux du canton du Valais.**

Par le biais des témoignages des quatre assistants sociaux, les manifestations et les origines des situations de violence ont pu être analysées au travers de la partie analyse de ce travail de recherche. Les différents récits racontés par les assistants sociaux permettent de rendre compte de ces manifestations de violence. L'objectif fixé est atteint.

❖ **Identifier les moyens de sécurité et de prévention mis en place par les centres médico-sociaux.**

Les assistants sociaux que j'ai interrogé ont pu, lors des entretiens, témoigner des différents moyens de sécurité déjà mis en place. Des futures modifications au sein des CMS m'ont aussi été fait part. En revanche, au niveau de la prévention, il est ressorti un manque significatif de mesures préventives. Ces éléments répondent alors à l'objectif fixé.

❖ **Décrire les approches, les méthodologies et les outils que les AS disposent pour limiter les manifestations de violences des usagers.**

Ce quatrième objectif est atteint. En effet, dans la suite de cette conclusion, je traiterai des perspectives de pistes d'action. Pour ce faire, je me baserai sur les réponses des AS à la question : « Avez-vous des outils / dispositifs institutionnels qui vous permettent de prévenir ainsi que de faire face à des situations de violence ? » De plus, j'évoquerai certains éléments qui m'ont interpellée durant les entretiens et l'analyse afin de compléter cette perspective.

❖ **Analyser les pratiques des professionnels lorsqu'ils font face à des situations de violence.**

Cette analyse est ressortie au travers des exercices de mise en situation, notamment la première mise en situation (en rappel, cf. point 4.5). Ce jeu de rôle a permis de souligner les diverses réactions et les possibilités d'actions de chaque assistant social. Par le biais de ces exercices d'appropriation d'un rôle, cet objectif a été rempli.

❖ **Identifier les conséquences des actes de violence notamment sur le travail et la posture de l'AS.**

Pour cet avant-dernier objectif, les références citées dans mon cadre théorique ont été primordiales. Elles ont été appuyées ou contredites par le biais des témoignages des assistants sociaux interrogés. Lors de la rédaction de la partie analyse de ce travail, des conséquences des actes de violence ont été mises en évidence. Ces différents résultats permettent de confirmer l'objectif fixé.

❖ **Comparer les situations de violence et leurs facteurs entre les différents CMS questionnés.**

Pour terminer, ce dernier objectif ne me semble pas complètement atteint. En effet, étant donné la confidentialité et la protection des données, je n'ai pas souhaité souligner les différences entre ces deux centres médico-sociaux. Lors de l'analyse des résultats, seulement quelques similitudes sont remarquées.

6.2 Évaluation des objectifs personnels et professionnels

Les objectifs personnels et professionnels étaient, pour rappel, les suivants :

❖ **Acquérir des notions de prévention et d'action en rapport avec les manifestations de violence exprimées par les usagers.**

Ce premier objectif a été atteint au travers, d'une part, la rédaction du cadre théorique qui m'a permis d'acquérir et d'enrichir mes connaissances, et d'autre part, à travers les entretiens durant lesquels j'ai eu l'opportunité d'interroger les pratiques professionnelles des assistants sociaux en lien avec la violence des usagers.

❖ **À la suite des témoignages entendus, pouvoir me positionner personnellement face à la thématique étudiée et ensuite adopter la posture la plus adéquate possible dans ma pratique professionnelle.**

Les témoignages que j'ai entendu lors des entretiens avec les professionnels, ont été, pour moi, très touchants. D'un point de vue plus personnel, je suis sensible à ces actes de violence. Ce sont des comportements qui ne me laissent pas indifférente. Mon positionnement personnel est très clair sur cet aspect : nous pouvons éviter tout type de violence.

Professionnellement parlant, je sais qu'un jour ou l'autre, je serais confrontée à une situation de violence. Quelque soit le lieu de travail dans lequel je me trouverais, j'accorderais une certaine vigilance à la sécurité et à la prévention de tout type de violence. Avec du recul, je me rends compte que je ne suis pas seule à exprimer mon incompréhension face aux mesures de prévention qui ne sont pas instaurées par les autorités. Plusieurs professionnels ne se sentent pas en sécurité et ne sont pas toujours entendus dans leurs inquiétudes. Autant de sentiments qui ne devraient pas être négligés par les institutions.

❖ **Répondre à mes interrogations sur mes expériences passées et me sentir plus confiante en tant que future assistante sociale.**

Lors de ma première formation pratique, j'ai été confrontée à diverses situations de violence vécues par mes collègues assistantes sociales. Entre de l'énervement, des menaces et des actes de violence, je n'arrivais pas à m'imaginer un jour, travailler avec ce type de comportement. Cela me faisait peur. Je n'étais pas sereine lorsque nous

nous entretenions avec des clients plus agressifs. En raison de cette peur, je me suis forgée une représentation plutôt négative des bénéficiaires de l'aide sociale.

Aujourd'hui, professionnellement parlant, je me sens plus à l'aise dans la relation d'aide que je noue avec les gens. J'ai pris conscience de l'importance de considérer mon interlocuteur dans l'entier de ses pensées, avec ses joies et ses souffrances. C'est à moi de trouver les justes mots pour entendre et comprendre leurs sentiments qui les animent, et ce, afin d'éclaircir et de mettre en évidence les besoins sous-jacents.

6.3 Les limites de la recherche

À l'issue de ce travail de recherche, je souhaite relever un certain nombre de ses limites. Premièrement, je reconnais que mon échantillon ne saurait être représentatif de l'ensemble des assistants sociaux des CMS du canton du Valais. Comme vu précédemment, les professionnels du service social ont tous été confrontés à une même typologie de violence : la violence verbale. Toutes n'ont donc pas été représentées (en rappel, cf. point 5.1). Afin que mon travail d'analyse et de conclusion gagne en validité, un échantillonnage plus élargi serait bénéfique. Aussi, la recherche aurait également pu entendre la voix des personnes au bénéfice de l'aide sociale.

Par ailleurs, j'aurais pu interroger des assistants sociaux d'un autre service que celui de ma première formation pratique afin d'élargir la vision de la problématique et d'obtenir de réponses nouvelles. Parfois, des explications plus fournies et détaillées ont manqué lors des entretiens en raison de ma connaissance du service.

Durant les entretiens, j'ai eu le sentiment qu'il a été difficile pour les assistants sociaux d'un même service de mentionner des dispositifs de sécurité « semblables ». En effet, les réponses que j'attendais, devaient être plus ou moins identiques entre les assistants sociaux d'un même centre médico-social. Or, il s'est avéré que l'un d'entre eux n'avait pas connaissance des mêmes dispositifs institutionnels que son collègue.

Il est vrai qu'au départ j'avais des idées préconçues concernant mon travail de recherche. Dans une volonté de neutralité et d'honnêteté, j'ai fait l'effort de ne pas biaiser mon travail par mon expérience vécue sur le terrain.

Enfin, d'un point de vue plus personnel, j'ai eu l'impression que ma grille d'entretien était trop conséquente. Plusieurs thématiques ont été abordées (le sentiment d'insécurité, les facteurs de violence, les mises en situation, l'aide contrainte, l'aménagement des locaux, la communication non-violente, etc.), je n'ai pas eu le sentiment d'avoir suffisamment approfondi chaque thème.

6.4 Les propositions de pistes professionnelles

Les résultats évoqués précédemment permettent de dégager plusieurs pistes d'actions professionnelles. Elles sont au nombre de quatre et sont issues des propos des assistants sociaux ainsi que de mes réflexions.

Considérer l'avis des bénéficiaires d'une prestation d'aide sociale

Pour commencer, il serait intéressant d'analyser le point de vue des bénéficiaires sur la question de l'accompagnement social et de l'attitude des assistants sociaux les recevant. Cette démarche permettrait d'aller plus loin et plus en profondeur dans ce travail de recherche. Il serait également possible de réaliser avec eux les mêmes mises en situation et ainsi leur

poser des questions semblables et plus ouvertes. Cette méthode pourrait faire ressortir un second point de vue dans la relation d'aide. Les réponses obtenues pourraient peut-être influencer le travail des AS et leur faire prendre conscience de certaines pratiques de travail qui sont devenues quelque peu inadaptées ou routinières.

Parler et se former à la violence au travers d'un colloque d'équipe

Une deuxième piste d'action serait de mettre sur place un colloque d'équipe qui soit dédié uniquement aux situations de violence, à raison d'une à deux fois par mois (en rappel, cf. point 5.2). « *Ce n'est pas assez pris au sérieux je pense. Que c'est réellement une menace pour notre sécurité [...] je pense qu'on a aussi beaucoup tendance à banaliser la violence.* » (entretien D). Cette création d'un groupe de parole professionnel, spécifiquement pour échanger sur la notion de la violence, devrait inclure la présence d'un membre de la direction. Cette proposition d'action permettrait de rester attentif et de ne pas faire de la violence, une banalisation.

Ainsi, parler de la violence de manière préventive, permettrait également de discuter sur les seuils de tolérance de chacun. « *On a aussi nous-mêmes nos propres lignes, nos propres valeurs, donc peut-être qu'une situation qui sera violente pour un collègue de ne le sera pas pour moi.* » (entretien A). En raison de la subjectivité de la violence, il est nécessaire de disposer de repères communs pour avoir une cohérence au niveau des limites à ne pas dépasser. Ces réunions d'équipe pourraient aussi être complétées de cours sur la communication non-violente, la remise en question de sa pratique professionnelle et sur la prévention, par exemple, quels sont les gestes à adopter lorsqu'une situation dégénère ?

Mettre en place des dispositifs de sécurité renforcés

Pour les quatre professionnels interrogés, les dispositifs de sécurité manquent. « *Alors il y a des choses qui se font, mais je pense pas assez ! J'ai un peu peur qu'on attende toujours le moment où il y a vraiment quelque chose qui arrive pour agir [...]* » (entretien B).

Un contrôle régulier des locaux, de la part de professionnel travaillant dans la sécurité ou de la part de la police, devrait être mis sur pied. Cela permettrait d'analyser l'aménagement des pièces et d'étudier les possibilités de renforcement au niveau de la sécurité. « *On est pas prêt à l'heure actuelle, au niveau architectural.* » (entretien A). Ces infrastructures devraient aussi être réadaptées et rénovées en raison de leur vétusté.

Réduction de la charge de dossiers par assistant social

Lors des entretiens, les opinions à propos de la quantité de dossiers par assistant social étaient unanimes. Le travail n'est pas suffisamment bien réalisé en raison d'un « trop plein » de dossiers, de clients. « *Idéalement c'est clair qu'il en faudrait toujours moins pour faire mieux, et y aller encore plus en profondeur* » (entretien D).

La quatrième et dernière piste d'action consisterait alors en une réévaluation de chaque dossier en termes de quantité de travail, et ce, dans le but de réduire le nombre de clients par professionnel. « *[...] plus tu as de charge de travail, plus tu as du stress, et moins tu as de patience et d'ouverture par rapport aux comportement des gens tu vois.* » (entretien C). Évaluer le temps consacré à chaque dossier permet de se rendre compte de la surcharge ou du manque de travail. Par ailleurs, un programme de notation des actions, en minute et en heure, effectuées pour chaque dossier, devrait être en vigueur dans chaque CMS. Celui-ci permettrait de mettre en évidence des éléments significatifs.

6.5 Nouveaux questionnements

Au terme de ce travail de recherche, il me paraît essentiel de relever encore quelques questionnements qui ont surgi lors de la rédaction de la partie analyse. Ces interrogations mériteraient d'être approfondies en lien avec la thématique de la limitation des manifestations de violence.

Les nouveaux questionnements apparus, ouvrant de nouvelles perspectives professionnelles, sont les suivants :

- La mise en place de mesures renforcées, à l'exemple d'une caméra de vidéosurveillance ou d'une porte blindée, ne renforcerait-elle pas plus le sentiment d'emprisonnement, de « mise à nu », et de révolte chez le bénéficiaire ?
- Les conditions de travail qui peuvent rendre les assistants sociaux épuisés, surchargés par la complexité des dossiers et des situations, n'entraîneraient-ils pas la violence ?

Il serait intéressant de continuer à produire des travaux de recherche autour de ces deux questionnements qui restent en suspens.

6.6 Bilan personnel

Ce travail de recherche a occupé plusieurs mois de ma vie et finalement, je m'approche de la rédaction des dernières lignes.

Cette période de rédaction m'a permise de faire de nouveaux apprentissages. J'ai découvert des étapes jusque-là, alors inconnues. Délimiter un sujet de recherche ; trouver des références théoriques ; rechercher des assistants sociaux acceptant d'être interrogés ; s'entretenir avec cet échantillon professionnel ; retranscrire mot à mot les entretiens ; analyser les données recueillies ; vérifier les hypothèses ; traiter des pistes d'actions professionnelles ; évoquer un nouveau questionnement, etc. Ce sont autant de passages à franchir pour mener à bien ce travail de recherche.

Je retiens également de cette expérience, la rigueur, le courage et la persévérance qu'il faut avoir tout au long de la recherche. Ces trois aspects ont jalonné mon travail afin de produire un travail de qualité correspondant à mes attentes. Parfois, il m'arrivait de baisser les bras et de penser que je ne terminerai jamais ce travail de recherche.

J'ai eu l'opportunité d'écouter et de remettre par écrit des témoignages parfois poignants, souvent intimes et très sensibles. Par ce travail, j'espère permettre aux assistants sociaux d'être entendus dans leurs inquiétudes, dans leurs besoins et dans leurs souhaits de qualité de travail. J'aimerais que leurs doutes et leurs interrogations, liées à leur activité, soient reconnus et traités, de la manière la plus adéquate, par les instances supérieures.

Finalement, je suis fière d'avoir parcouru ce travail dans le cadre de mon cursus scolaire. Je sais aujourd'hui, quel est mon positionnement en tant qu'assistante sociale face à des situations de violence. Le plus important est de faire entendre ce que l'on ressent et ce que l'on veut transmettre comme message.



« On doit choisir entre s'écouter parler et se faire entendre » (DARD, 1996).

7. Sources bibliographiques

7.1 Ouvrages

BERNARD, A.-M., DEMMOU, J., GARGAN, V., GIRARDET, M., JOLICOEUR, G., & PERIE, C. (2005). *La relation d'aide en service social*. Toulouse : Éditions Erès. Collection « Pratiques du champ social ».

CAMPENHOUDT, L.-V. & QUIVY, R. (2006). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Éditions Dunod. 3^{ème} édition.

DARD, F. (1996). *Les Pensées de San-Antonio*. Suisse : Éditions Cherche Midi.

DE JONCKHEERE, C. (2010). *83 mots pour penser l'intervention en travail social*. Genève : Éditions IES. Collection « Le social dans la cité ».

FISCHER, G.-N. (2003). *Psychologie des violences sociales*. Paris : Éditions Dunod.

HETU, J.-L. (2014). *La relation d'aide : éléments de base et guide de perfectionnement*. Montréal (Québec) : Éditions Gaëtan Morin. 5^{ème} édition.

PERRIARD J. & WEISSBRODT R. (2002). *La violence au travail*. Conférence romande et tessinoise des offices cantonaux de protection des travailleurs : Genève.

ROSENBERG, M. B. (2011). *Dénouer les conflits par la Communication NonViolente*. Saint-Julien-en-Genevois : Éditions Jouvence.

ROSENBERG, M. B. (2015). *Les mots sont des fenêtres (ou des murs) : introduction à la communication non violente*. Saint-Julien-en-Genevois ; Genève-Bernex : Éditions Jouvence. Collection « Les clés de la CNV ».

7.2 Articles

BAJOIT, G. (2005). La place de la violence dans le travail social. *Pensée Plurielle* (10), 119-136. Récupéré du site : <https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2005-2-page-119.htm> (20.04.2019). DOI : 10.3917/pp.010.0119

BOUJUT, S. (2005). Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle. *Déviance et Société*, 29, 141-153. Récupéré du site : <https://www.cairn.info/revue-deviance-et-societe-2005-2-page-141.htm> (20.03.2019). DOI : 10.3917/ds.292.0141

FUSTIER, P. (2008). La relation d'aide et la question du don. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 6, 27-39. Récupéré du site : <https://www.cairn.info/revue-nouvelle-revue-de-psychosociologie-2008-2-page-27.htm> (16.04.2019). DOI : 10.3917/nrp.006.0027

GOFFARD, C. (2016). Quand la relation d'aide se conjugue avec la violence. *Le sociographe*(56), 51-63. Récupéré du site : <https://www.cairn.info/revue-le-sociographe-2016-4-page-51.htm> (15.03.2019). DOI : 10.3917/graph.056.0051

GROENEMEYER, A. (2016). Formes, sens et significations sociales de la violence : quelques impressions sur la situation allemande. *Déviance et Société*, 30 (4), 51-63. Récupéré

du site : <https://www.cairn.info/revue-deviance-et-societe-2006-4-page-477.htm> (16.04.2019).
DOI : 10.3917/ds.304.0477

7.3 Lois et règlements

Loi sur l'intégration et l'aide sociale (LIAS) du 29.03.1996 (état 16.02.2017)

Office fédéral des assurances sociales. (2020, janvier). 5.01 Prestations complémentaires. Mémento des prestations complémentaires à l'AVS et à l'AI. Suisse : Centre d'information AVS / AI.

7.4 Support de cours et brochure

FURRER REY C. (2017). *Conflit et travail social, cours du module C4*. Sierre : Haute École de Travail Social, HES SO/Valais. Non publié.

FURREY REY C. (2014). *Drainer les émotions, cours du module C4*. Sierre : Haute École de Travail Social, HES SO/Valais. Non publié.

7.5 Travaux de bachelor

DURAND, L. (2017). *La violence dans les services sociaux : situation dans les services d'aide contrainte du canton du Jura*. Mémoire de bachelor HES : Haute École de Travail Social, HES SO/Valais.

MICHELLOD, V. (2016). *L'expression de situations de violence dans les Services Officiels des Curatelles valaisans*. Mémoire de bachelor HES : Haute École de Travail Social, HES SO/Valais.

7.6 Sites internet

Association romande et tessinoise des institutions d'action sociale & cantons de Fribourg, Genève, Jura, Neuchâtel, Valais, Vaud. (26.04.2019). « Guide social romand ». www.guidesocial.ch <https://www.guidesocial.ch/recherche/fiche/aide-sociale-39>

Canton du Valais, Service de l'industrie, du commerce et du travail : Service de l'action sociale : Office cantonal AI du Valais. (17.04.2019). « Catalogue des mesures de réinsertion professionnelle et sociale ». www.vs.ch. <https://www.vs.ch/documents/211478/244984/Catalogue+des+mesures+de+r%C3%A9insertion+professionnelle+et+sociale/da368a23-f9e6-4316-9fff-f6fadbacc137>

Confédération Suisse. (29.04.2019). « Office fédéral de la statistique ». www.bfs.admin.ch. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/securite-sociale/aide-sociale.html>

Conférence suisse des institutions d'action sociale. (29.04.2019). « SKOS ,CSIAS, COSAS » www.normes.csias.ch. <https://normes.csias.ch/fr/a-conditions-et-principes-generaux/a4-principes-de-laide-sociale/>

Succursale de la Société suisse de radiodiffusion et télévision. (25.07.2020). « Swissinfo ». [www.swissinfo.ch. https://www.swissinfo.ch/fr/le-carnage-de-zoug-était-soigneusement-préparé/3582246](https://www.swissinfo.ch/fr/le-carnage-de-zoug-était-soigneusement-préparé/3582246)

7.7 Images

Figure 1 Montants recommandés du forfait pour l'entretien d'un ménage à partir de 2013

8. Annexe

8.1 Grille d'entretien

Grille d'entretien

- Se présenter, discuter quelques mots sur mon TB (mes premières recherches et hypothèses).
- « Au cours de l'entretien, j'aimerais que nous discussions du thème de la violence des bénéficiaires envers les assistants sociaux. Il peut s'agir de violence physique, et également de violence verbale, de situations auxquelles vous avez été confronté(e) et vous êtes senti(e) en danger. »
- Prise d'information sur l'AS : *nom, prénom, sexe, âge, formation, parcours professionnel, pourcentage, années d'activités au sein du service, ...*

Général	Quelles sont les manifestations de violence des usagers au sein des services sociaux du canton du Valais, et comment les limiter ?
Q1	Selon vous, qu'est-ce que la violence (bref résumé) ? <ul style="list-style-type: none">• Si vous deviez définir la violence avec un mot ?
Q2	Décrivez-moi une situation que vous avez vécue comme violente de la part d'usagers. <ul style="list-style-type: none">• A quel endroit et à quel moment s'est-elle déroulée ?• Quel a été votre réaction pendant / après l'évènement ?• A votre avis, quels sont les facteurs qui ont mené à cette manifestation de violence ?• Y a-t-il eu un suivi / un retour de la part du CMS sur cette situation ?• Avez-vous remis en question votre manière de faire ?• Suivez-vous toujours cette personne ?• Comment se sont déroulées les rencontres suivantes ?
Q3	Combien de dossiers gérez-vous ? <ul style="list-style-type: none">• Sur la totalité, à votre avis, combien d'usagers sont-ils potentiellement « dangereux » ou « présentent un risque de devenir violent » ?• Est-ce que ce nombre de dossiers vous permet d'effectuer votre travail comme vous le désireriez ?
S1	Ici, une situation fictive courte. Vous êtes dans la peau d'un AS récemment engagé dans le CMS, et rencontrez Madame Y pour la deuxième fois. Madame Y souhaite déposer une demande d'aide sociale car elle ne s'en sort plus financièrement. Madame a 50 ans, deux filles à sa charge, elle est divorcée, ne consomme pas et ne souffre d'aucun trouble psychique selon le rapport médical de l'Office AI. Elle se rend à votre bureau avec plusieurs minutes de retard. Lorsque vous

Général	<p>Quelles sont les manifestations de violence des usagers au sein des services sociaux du canton du Valais, et comment les limiter ?</p>
	<p>l'accueillez, elle vous semble désemparée, en colère, et montre quelques signes de nervosité.</p> <p>Lors de votre discussion, vous remarquez que Madame Y n'a pas apporté les documents nécessaires à la constitution de son dossier. Vous lui annoncez que vous ne pouvez pas soumettre sa demande à la commune aujourd'hui car certains éléments manquent.</p> <p>Madame Y se met à pleurer. Vous lui tendez un mouchoir et restez calme. Elle tape des pieds, s'agite, balance ses feuilles par terre puis finit par hausser la voix. Vous décidez d'interrompre l'entretien et de remettre cette discussion au lendemain. Madame Y commence à vous insulter, elle attrape la trousse qui se situe sur votre bureau et en sort un ciseau.</p> <p>Elle vous menace, et tient des propos violents. Vous paniquez et réagissez.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que faites-vous ? • Suivez-vous un protocole en cas de situation de mise en danger ? • Qu'auriez-vous changé dans cette situation ? Auriez-vous agi différemment avant la menace au couteau ?

H.1	<p>Au sein des centres médico-sociaux, les assistants sociaux sont régulièrement confrontés à des situations de violences verbales et/ou physiques durant lesquelles ils se sentent en danger</p>
Q1	<p>Vous sentez-vous en sécurité ou en danger sur votre lieu de travail ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour quelles raisons ? • Avez-vous des exemples à me donner ?
Q2	<p>À quel type de violence êtes-vous le plus fréquemment confronté (verbale / physique) ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Combien de fois avez-vous du faire face à de la <u>violence verbale</u> au cours des six derniers mois ? • Combien de fois avez-vous du faire face à de la <u>violence physique</u> au cours des six derniers mois ?
Q3	<p>Avez-vous des outils / dispositifs institutionnels qui vous permettent de prévenir ainsi que de faire face à des situations de violence ?</p>
Q4	<p>Pensez-vous que la sécurité sur le lieu de travail soit assez discutée au sein des CMS du canton du Valais ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensez-vous que des mesures de prévention soient nécessaires ? • Avez-vous des idées / propositions de dispositifs qui puissent vous permettre de vous sentir plus en sécurité ? Les avez-vous soumises à votre chef de service ou à votre supérieur ? • Si oui, quels ont été leurs remarques / avis ?
Q5	<p>Avez-vous suivi des cours / une formation spécifique pour vous protéger et vous défendre lors de situations de violence (<i>par exemple : self defense</i>) ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Si oui</u>, cela vous permet d'être plus rassuré, d'être plus confiant lorsqu'une situation dégénère ?

H.2 Les usagers qui fréquentent le service d'aide sociale se montrent violents lorsqu'ils ont besoin d'argent, contrairement à ceux qui y viennent pour remplir une demande de subvention (par exemple). La relation à l'argent en est la cause	
Q1	Pensez-vous que l' argent octroyé au sein de l'aide sociale est source de violence ? <ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi ?
Q2	Avez-vous des exemples de situations vécues ?
Q3	Vous est-il difficile de mettre des sanctions sur le forfait d'entretien d'un bénéficiaire ? <ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous déjà appliqué la sanction maximale (soit à CHF 10.- par jour) ? • Comment votre bénéficiaire a-t-il réagi ? • Quel a été votre ressenti à la suite de l'annonce de la sanction à votre bénéficiaire ?
Q4	Selon vous, existe-t-il des raisons, autres que l'argent, qui amènent les usagers à faire recours à la violence ?

H.3 La relation d'aide contrainte instaurée entre l'assistant social et l'usager favorise l'expression des situations de violence	
Q1	Est-ce que, d'après vous, la relation d'aide est sous contrainte dans un CMS ? <ul style="list-style-type: none"> • Quelles contraintes percevez-vous pour l'usager ? • Est-ce que le fait que la personne à l'aide sociale ait des contraintes, a une influence sur les situations de violence ?
Q2	D'après vous, vos conditions de travail (temps à disposition, administration conséquente, ...) peuvent engendrer des situations de violence ?
Q3	Pensez-vous que l'attitude de l'AS peut jouer un rôle dans le déclenchement de situation de violence ? <ul style="list-style-type: none"> • Arrivez-vous à trouver un équilibre entre la contrainte et l'accompagnement social ?
Q4	Comment, selon vous, est-il possible d'atténuer cette relation asymétrique ?
S2	<p>Ici, une situation fictive courte.</p> <p>Cette fois-ci, vous êtes dans la peau de Madame A et venez faire une demande d'aide sociale financière. Cette démarche a été très difficile pour vous. Vous ne vouliez pas franchir ce pas, mais vous n'avez pas eu le choix. Il faut bien pouvoir nourrir vos trois enfants en bas-âge. Vous êtes en possession d'un diplôme dans les ressources humaines et ne trouvez plus d'emploi. On ne vous engage pas car vous êtes surqualifiée ou alors on vous fait la remarque que vous êtes une maman solo. Vous avez honte de votre situation et ne pouvez pas vous confier à votre famille. Ils habitent tous à l'étranger, vous n'avez que peu de contact avec eux.</p>

H.3	La relation d'aide contrainte instaurée entre l'assistant social et l'usager favorise l'expression des situations de violence
	<p>Le jour de votre premier RDV, un jeune assistant social vous reçoit et vous demande de signer plein de documents. Vous ne comprenez pas tout, mais essayez de suivre la discussion. Vous expliquez votre situation familiale, financière, professionnelle, puis devez raconter vos problèmes de santé etc. On vous demande si vous êtes suivie par un psychologue. Vous vous sentez humiliée. Vous culpabilisez de devoir tout raconter à cette personne que vous ne connaissez pas.</p> <p>Cet AS vous paraît trop méthodique, peu empathique et d'une allure imposante. Vous comprenez que vous allez tout de même devoir vous soumettre à ses demandes pour vous en sortir.</p> <p>A la fin de la rencontre, l'AS établit une liste de documents que vous devez apporter au prochain entretien. Il vous explique avoir pas mal de « dossiers » à gérer et qu'il faudrait déposer ces papiers au plus vite à son bureau. Vous pleurez intérieurement et êtes fâchée par cette procédure que vous qualifiez d'inhumaine et de peu compatissante.</p> <p>L'AS fait mine de regarder l'horloge pour vous faire comprendre que son temps est compté et que l'entretien doit se terminer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toujours en vous restant dans la peau de Madame A, comment vous sentiriez-vous en rentrant à la maison ? • Selon vous, Madame A aurait-elle pu avoir recours à la violence dans cette situation ? Pourquoi ? • Pensez-vous que l'attitude de l'AS soit exagérée ? • Si oui, comment auriez-vous fait à sa place ? • Vous arrive-t-il de prendre du temps pour vous mettre à la place de vos usagers ?

H.4	La disposition des bureaux (être deux dans un bureau) atténue les risques de violence. Le sentiment de sécurité est renforcé
Q1	<p>Comment sont disposés vos bureaux ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Êtes-vous seul-e, à deux, ou plus ? <p>Si vous deviez aménager une pièce, comment le feriez-vous ?</p> <p>Comment placeriez-vous les meubles ?</p>
Q2	Lors de vos entretiens, êtes-vous seul-e dans le bureau / la salle ?
Q3	<p>Pensez-vous que cette disposition des bureaux puisse engendrer des situations de violence ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les autres espaces / aménagements (salle d'attente, guichet d'accueil, ...) vous semblent-ils adaptés ?
S3	Si vous étiez un bénéficiaire de l'aide sociale, seriez-vous d'accord qu'un autre AS, que vous ne connaissez pas, se trouve dans la salle lors de vos réunions ?

H.5	La méthode de la communication non-violente est appliquée, elle s'avère efficace avec un usager qui présente des signes d'agressivité ou qui menace
Q1	Connaissez-vous la technique de la communication non violente ? <ul style="list-style-type: none"> • Où l'avez-vous découverte (lecture, internet, cours, CMS, ...) ?
Q2	Appliquez-vous les outils de la CNV (empathie, silence, ...) lors de vos rencontres avec les bénéficiaires ? <ul style="list-style-type: none"> • Vous paraissent-ils utiles et efficaces pour prévenir et faire face aux situations de violence ? • La CNV a-t-elle une influence sur votre manière de parler et d'échanger ?
Q3	Pensez-vous que la CNV soit une ressource pour éviter la violence ? <ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous déjà vécu une telle situation où vous avez eu recours à la CNV ? Si oui, pouvez-vous me la décrire ?