

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts HES·SO en travail social
HES·SO//Valais Wallis Domaine Santé & Travail social

L'éducateur social victime d'agression : Quel est le processus qui le pousse à porter plainte ou à renoncer ?

Résumé

Ce travail de recherche porte sur les éducateurs sociaux victimes d'agressions par un bénéficiaire adolescent. Afin de répondre à notre question de départ, nous avons interrogé sept personnes correspondant à nos critères de recherche. Nous avons procédé à une analyse en nous basant sur le discours des professionnels interviewés.

La tolérance à la violence étant subjective, les réponses sont propres à chacun. La diversité des résultats nous a permis de faire émerger des thèmes intéressants, tels que les besoins des éducateurs victimes, les stratégies mises en place par ceux-ci et/ou l'institution suite à leur victimisation, les raisons qui ont incité certains éducateurs à porter plainte ainsi que les arguments qui amènent à renoncer à le faire. Les professionnels interviewés ont été victimes de deux types de violences : les violences physiques et les violences psychologiques (de différentes formes : menaces, insultes, etc.). L'élément clé dans la décision de porter plainte est le besoin d'être reconnu en qualité de victime.



Agression - éducateur victime - plainte pénale - soutien - réparation

Réalisé par : Barça Bengi & Henchoz Marielle

Promotion : TS ES 07

Directrice de mémoire : Lorenz Susanne

décembre 2010

Remerciements

Nous remercions tous les éducateurs sociaux qui ont accepté de nous consacrer du temps afin de répondre à nos nombreuses questions.

Un grand merci à notre directrice de mémoire Susanne Lorenz, pour ses compétences dans le domaine, sa disponibilité et ses remarques constructives.

Merci également à Joëlle, Jacqueline et Denise pour la correction orthographique du travail.

A Audrey, Aylin, Jérôme et au père de Marielle pour leur aide technique.

Merci à Martin et Etienne pour leur soutien,

Ainsi que toutes les personnes nous ayant aidées de près ou de loin pour ce travail.

Informations

Nous affirmons avoir effectué ce travail seules ainsi que cité toutes les sources que nous avons utilisées.

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leurs auteures.

De plus, pour faciliter la lecture du document, la forme masculine sera utilisée.

Table des matières

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Introduction | 1 |
| 1.1 | Objectifs de recherche..... | 1 |
| 2 | Concepts théoriques | 3 |
| 2.1 | La violence | 3 |
| 2.1.1 | Les typologies de la violence..... | 4 |
| 2.1.2 | La violence à l'adolescence..... | 5 |
| 2.2 | L'agression | 6 |
| 2.3 | La personne victime | 7 |
| 2.3.1 | Définitions de la victime..... | 8 |
| 2.3.2 | Honte et culpabilité de la victime | 9 |
| 2.3.3 | Le traumatisme..... | 10 |
| 2.3.4 | L'état de stress post-traumatique | 11 |
| 2.4 | Dépasser le traumatisme..... | 12 |
| 2.4.1 | La résilience | 13 |
| 2.4.2 | Reconstruction de la victime..... | 13 |
| 2.5 | Législation | 16 |
| 2.5.1 | Le Droit Pénal..... | 16 |
| 2.5.2 | La nouvelle Loi fédérale sur l'Aide aux Victimes d'Infractions (nLAVI) ... | 20 |
| 3 | Méthodologie | 22 |
| 3.1 | Hypothèses | 22 |
| 3.2 | Terrain de recherche | 23 |
| 3.2.1 | Echantillon | 24 |
| 3.3 | Technique de récolte de données | 24 |
| 3.3.1 | Démarche qualitative | 24 |
| 3.3.2 | Grille d'entretien | 25 |
| 3.3.3 | Récolte des données..... | 25 |
| 3.3.4 | Analyse du contenu des données..... | 26 |
| 3.3.5 | Limites et problèmes rencontrés lors de la démarche | 26 |
| 4 | Analyse des données | 27 |
| 4.1 | Profil des personnes interrogées | 27 |
| 4.2 | Vécu de la violence par les éducateurs interrogés | 27 |
| 4.2.1 | Types de violences vécues par les professionnels interviewés | 27 |
| 4.2.2 | Craintes et traumatismes des éducateurs interviewés par rapport aux violences..... | 35 |
| 4.2.3 | Sens de la violence de l'acte | 37 |
| 4.2.4 | Besoins des éducateurs suite aux violences vécues..... | 40 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 4.2.5 | Stratégies et outils utilisés par les éducateurs interviewés lors de violences subies | 47 |
| 4.2.6 | Les éducateurs ayant porté plainte ou non suite à une agression subie..... | 56 |
| 4.3 | Droits des éducateurs et des bénéficiaires..... | 63 |
| 4.3.1 | Droits des éducateurs..... | 63 |
| 4.3.2 | Droits des bénéficiaires | 64 |
| 4.4 | Remise en question des éducateurs | 66 |
| 4.4.1 | Les éducateurs ayant démissionné suite à l'agression..... | 67 |
| 4.4.2 | Remise en question par rapport à l'évolution de la violence..... | 68 |
| 5 | Synthèse | 69 |
| 5.1 | Hypothèse 1 | 69 |
| 5.2 | Hypothèse 2. | 70 |
| 5.3 | Hypothèse 3 | 73 |
| 5.4 | Hypothèse 4 | 74 |
| 5.5 | Hypothèse 5. | 76 |
| 6 | Bilan | 78 |
| 6.1 | Perspectives professionnelles | 78 |
| 6.2 | Discussion critique du travail..... | 80 |
| 6.2.1 | Limites de la recherche | 80 |
| 6.3 | Processus d'apprentissage | 81 |
| 6.4 | Conclusion..... | 81 |
| 7 | Bibliographie | 85 |
| 7.1 | Littérature | 85 |
| 7.2 | Publications | 86 |
| 7.3 | Sites internet | 87 |
| 7.4 | Vidéo | 88 |
| 7.5 | Images..... | 88 |

1 INTRODUCTION

Nous avons observé dans notre pratique professionnelle des cas de violence de clients envers les éducateurs sociaux et envers nous-mêmes. Nous avons remarqué qu'il nous manquait des outils pour faire face à ces événements violents. Était-ce dû à notre statut de stagiaires à ce moment-là ou est-ce un phénomène présent également chez les éducateurs sociaux formés ? Suite à ce questionnement, nous avons fait des recherches concernant la violence dans les institutions sociales.

Ces investigations nous ont permis de trouver des données sur la violence dans les services sociaux. En effet, selon Françoise Debons Minarro¹, les secteurs les plus touchés dans le domaine social, sont l'éducation et l'asile. René Bourgoz² dit qu'il y a eu une évolution dans le travail social. Les travailleurs sociaux ont compris que la relation d'aide n'exclut pas la loi. Ils ont appris à mettre un cadre et des limites. Selon notre vision du travail social, il n'est pas dans les mœurs de porter plainte contre un client. Pourtant René Bourgoz précise dans l'article, que l'on peut aider une personne dans le besoin tout en considérant que c'est un citoyen qui peut être sanctionné s'il transgresse la loi. Selon lui, les conditions de travail des assistants sociaux, c'est-à-dire : la surcharge de dossiers, la fatigue, ainsi que le lieu où les clients sont accueillis (l'agencement des locaux), peuvent être des facteurs favorisant la violence des bénéficiaires.

De par ce constat, il nous a paru essentiel d'explorer ce thème dans le domaine de l'éducation sociale et plus précisément dans les foyers pour adolescents.

Quel est le processus que l'éducateur social est amené à parcourir lors d'une agression ? Porter plainte est-elle la solution la plus souvent utilisée ?

Ces interrogations nous ont permis de construire notre question de recherche :

L'éducateur social victime d'agression : quel est le processus qui le pousse à porter plainte ou à renoncer ?

Nous entendons par "éducateur social victime d'agression", un professionnel ayant subi des préjudices d'ordre physiques, verbaux ou psychologiques, infligés par un bénéficiaire. Quelles sont donc les raisons qui vont le pousser à porter plainte ou non ?

1.1 OBJECTIFS DE RECHERCHE

Nos objectifs de recherche sont de définir les concepts de la violence, l'agression, la personne victime, le traumatisme et la législation.

Nous identifierons les raisons qui poussent l'éducateur à porter plainte ou non ainsi que ses attentes et ses difficultés dans une telle procédure.

¹ DEBONS MINARRO Françoise. Les sociaux se protègent contre des usagers agressifs. *Repère social*. Février 2004. No 54. Genève : Hospice général, Service de l'information Sociale, 2004 p.5

² BOURGOZ René. In : ASSIMACOPOULOS Hélène. Refuser la violence et porter plainte est une révolution dans le social. *Repère social*. Février 2004. No 54. Genève : Hospice général, Service de l'information Sociale, 2004. Pp.6-7

Porter plainte est une démarche d'ordre pénal où la victime dénonce l'acte commis à une autorité judiciaire (police, juge, etc.). Il nous paraît important de repérer si les institutions soutiennent les éducateurs sociaux en cas d'agression.

Pour répondre à notre question de départ, nous avons organisé notre travail avec une première partie reprenant les concepts théoriques clés de notre thème, puis la méthodologie utilisée pour cette recherche, l'analyse des données, la synthèse et enfin le bilan.

2 CONCEPTS THÉORIQUES

Afin de mieux comprendre le sujet choisi, nous avons effectué des recherches théoriques sur différents concepts, comme :

- ⊗ La violence - la typologie de la violence et la violence à l'adolescence ;
- ⊗ L'agression ;
- ⊗ La personne victime - définition de la victime, honte et culpabilité de la victime, le traumatisme et l'état de stress post-traumatique ;
- ⊗ Dépasser le traumatisme - la résilience et la reconstruction de la victime ;
- ⊗ La législation - le Droit Pénal et la nouvelle Loi fédérale sur l'Aide aux Victimes d'Infractions (nLAVI).

2.1 LA VIOLENCE

Afin d'avoir une explication complète de la violence, nous avons recherché des définitions d'auteurs différents.

L'OMS (1996)³ définit la violence comme « *La menace ou l'utilisation intentionnelle de la force physique ou de pouvoir contre soi-même, contre autrui ou contre un groupe ou une communauté qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, un décès, des dommages psychologiques, un mal développement ou des privations.* ».

D'après Jean-Claude Chesnais (1981)⁴, « *Le terme de violence est ainsi utilisé de manière inconsidérée pour qualifier aussi bien les incidents les plus banals que les actes les plus graves.* ».

Le mot "violence" a pour chaque personne une signification différente⁵. Des représentations diverses de ce mot cogitent dans nos têtes. Mais la plupart du temps, le mot "violence" est associé avec une connotation négative. La violence fait parler d'elle partout. Edith Tartar-Goddet distingue deux types:

- ⊗ La violence symbolique, qui concerne les petites violences subies au quotidien. Elle a des conséquences non mesurables et s'exprime avec de fortes émotions. La victime peut alors éprouver de la peur, de l'anxiété, du stress ou de l'angoisse mais ceci est propre à chacun.
- ⊗ La violence grave, qui relève du code juridique et a donc des conséquences aux yeux de la loi. Elle a pour but de blesser, de produire un dommage, de faire souffrir ou détruire physiquement ou psychiquement une personne. Elle a des effets destructeurs sur les êtres.

³ KRUG Etienne G. [et al.]. « Rapport mondial sur la violence et la santé ». *Organisation Mondiale de la Santé*. Adresse URL : <http://whqlibdoc.who.int/publications/9242545619.pdf> (consulté le 31.08.2009)

⁴ CHESNAIS Jean-Claude Cité In : FISCHER Gustave-Nicolas, *Psychologie des violences sociales*, Paris : Dunod, 2003. p.8

⁵ TARTAR-GODDET Edith. *Savoir gérer les violences du quotidien*. Paris : Retz, 2001. (Savoirs pratiques). p.14

Il est difficile de créer des statistiques pour les violences symboliques, car ces dernières ne sont pas mesurables. Au contraire, les violences graves sont plus quantifiables car elles laissent des séquelles. De plus toute cette violence est diffusée partout autant à la radio qu'à la télévision ou encore dans les journaux. Les représentations de la violence ainsi que le seuil de tolérance face à celle-ci sont différents d'une personne à l'autre.

2.1.1 LES TYPOLOGIES DE LA VIOLENCE

Gustave-Nicolas Fischer⁶ cite trois grandes catégories de types de violences :

- ⊗ La violence infligée à soi-même (les comportements suicidaires et actes autodestructeurs) ;
- ⊗ La violence interpersonnelle (actes violents dirigés sur l'extérieur : contre un membre de la famille, le réseau social, un individu dans la rue, des institutions, des écoles, au travail, etc.). Notre travail traitera de ce type de violences;
- ⊗ La violence collective ; se réfère à un groupe de personnes s'opposant à un autre groupe (lors de guerres, de banditisme, de guerres de gang, etc.).

Selon Arnold Buss (1961)⁷, la violence est caractérisée par trois dimensions combinables : tout d'abord, la dimension active, qui concerne une violence exercée sur un individu ou un objet et/ou la dimension passive, qui concerne une violence subie par la victime elle-même. Ensuite, le niveau physique ; il s'agit ici d'une violence qui se traduit par des coups et gestes et/ou le niveau verbal, qui se manifeste par des paroles et des provocations, par exemple. Enfin, l'atteinte directe qui est une violence dirigée et exercée de manière ouverte et/ou l'atteinte indirecte qui est une violence infligée de manière détournée.

Ci-dessous, un tableau récapitulatif des différentes combinaisons possibles⁸ :

| | | | | |
|--------------------------|---------|----------|-----------|---|
| Violence (Buss, 1961) | Active | Physique | Directe | Coups et blessures |
| | | | Indirecte | Coups envers un substitut de la victime |
| | | Verbale | Directe | Insultes |
| | | | Indirecte | Médisance |
| | Passive | Physique | Directe | Empêcher un comportement de la victime |
| | | | Indirecte | Refus de s'engager dans un comportement |
| | | Verbale | Directe | Refus de parler |
| | | | Indirecte | Refus d'acquiescer |

Tableau 1: Les différents types de violence selon Buss (1961)

⁶ FISCHER Gustave-Nicolas, *Psychologie des violences sociales*, Paris : Dunod, 2003. p.11

⁷ BUSS Arnold Cité In : SAHUC Caroline, *L'adolescent et la violence – Comment réagir en tant que parent ?*, coll. Eclairages, Levallois-Perret : Studyparents, 2006. Pp. 20-21

⁸ SAHUC Caroline, *L'adolescent et la violence – Comment réagir en tant que parent ?*, coll. Eclairages, Levallois-Perret : Studyparents, 2006. p.21

2.1.2 LA VIOLENCE À L'ADOLESCENCE

Selon Caroline Sahuc⁹, l'adolescence n'est pas une période facile. En effet, le jeune est en pleine période de transformation et n'est plus un enfant mais n'est pas encore un adulte non plus. De nombreux doutes et incertitudes apparaissent chez l'adolescent. Il ne veut pas quitter l'enfance mais a envie d'être autonome et de s'éloigner du nid familial. Cette ambivalence crée donc une certaine tension chez lui et le rend vulnérable.

Certains adolescents ne savent pas s'exprimer autrement que par la violence. Ce mode de communication peut être dû parfois à des violences physiques ou psychologiques vécues antérieurement, à des modèles familiaux violents, à l'exclusion, etc. Ces adolescents utilisent alors la violence afin de s'exprimer sur des événements ou expériences de vie qui sont trop lourdes à porter. Yves Tyrode et Stéphane Bourcet¹⁰ expliquent que la violence commence lorsque le dialogue n'arrive pas à se mettre en place. La violence est alors utilisée comme une façon de communiquer et de s'imposer.

Albert Bandura (1979)¹¹ a souligné l'impact très important des médias sur les comportements agressifs. En effet, il y a souvent un apprentissage de l'agressivité et de la violence à partir de certains modèles et ceux-ci peuvent être transmis par les médias. L'imitation des pairs par exemple, est un facteur facilitant l'agression.

Nous avons repéré également que l'adolescent en foyer est constamment confronté à un cadre. La marge de manœuvre du jeune étant limitée en institution cela peut engendrer de la frustration. Celle-ci amène souvent à la violence.

Cette période de l'adolescence est également un moment où le jeune a besoin de tester les limites et tout ce qui peut représenter la loi de près ou de loin¹².

Plusieurs facteurs peuvent intervenir dans le passage à l'acte violent de l'adolescent. Il y a les facteurs environnementaux, c'est-à-dire le changement de statut social (passage de l'enfance à l'âge adulte), l'appartenance à un groupe et le cadre dans lequel l'adolescent évolue. Puis les facteurs internes, qui représentent ce que l'adolescent ressent ; autrement dit le fait de passer à l'acte lui permettrait de ne plus angoisser et de s'adapter à son corps en train de se modifier. C'est alors une façon de communiquer pour le jeune et d'attirer l'attention de l'adulte (parents, éducateurs, etc). Cela lui permet également de consolider son estime de soi et de s'intégrer plus facilement à un groupe de pair (l'adolescent se sent alors plus fort, moins vulnérable). Yves Tyrode et Stéphane Bourcet¹³ disent également que cette violence a un effet de valorisation au sein du groupe de référence. En effet, l'adolescent est alors admiré par les autres personnes du groupe. Il ressent le besoin de s'opposer aux règles et aux lois dictées par la société.

⁹ SAHUC Caroline, *L'adolescent et la violence – Comment réagir en tant que parent ?*, coll. Eclairages, Levallois-Perret : Studyparents, 2006. Pp.10-11

¹⁰ TYRODE Yves, BOURCET Stéphane. *Les adolescents violents*, clinique et prévention. Paris : Dunod, 2000, p. 40

¹¹ BANDURA Albert Cité In : MICHAUD Yves. *La Violence*. Paris : Presses Universitaires de France, 1986. Coll. Que sais-je ? p.85

¹² SAHUC Caroline, *L'adolescent et la violence – Comment réagir en tant que parent ?*, coll. Eclairages, Levallois-Perret : Studyparents, 2006. Pp. 11-12

¹³ TYRODE Yves, BOURCET Stéphane. *Les adolescents violents*, clinique et prévention. Paris : Dunod, 2000, p. 40

Selon Daniel Marcelli et Alain Braconnier¹⁴, l'adolescent ressent une grande violence en lui et autour de lui. Aux yeux du jeune, le monde fait pression sur lui d'une manière qu'il juge comme étant violente et pour s'en défaire, il utilise la violence.

Cette violence peut être exprimée également par le vandalisme qui est en principe effectué en bande. Après une fête, en fin de soirée les adolescents s'attaquent à des biens collectifs (bancs de jardin, lampadaires) ou à des biens individuels (voitures). La gravité des actes commis par la bande n'est pas toujours évaluée par les adolescents.

2.2 L'AGRESSION

Gustave-Nicolas Fischer¹⁵ définit l'agression comme suit « *Comportement ou acte dont le but est la destruction partielle ou totale d'un objet ou d'un bien, l'atteinte de l'intégrité physique ou psychologique d'un individu ou d'un groupe entier.* ». Pour lui « *L'agressivité est une tendance psychologique liée à une pulsion visant à nuire à autrui ou à détruire un objet.* ».

Psychologie de l'agressivité

Selon Marie-Laure Derrien¹⁶, les théories mécanistes de type behavioriste étudient les stimuli qui déclencheraient la colère ou l'agressivité. C'est la privation de plusieurs choses qui engendrerait cette agressivité : par exemple le fait d'être privé de mouvement, d'alimentation ou encore les interdictions qui engendrent de la colère surtout chez l'enfant. D'après l'école de John Dollard¹⁷, la première réaction à la frustration est l'agression. En effet, « *Plus la stimulation est forte, plus l'intensité de la frustration est grande, ou plus la frustration affecte l'aspect du comportement, plus l'agression sera importante.* ».

Toute hyperstimulation est source d'irritabilité et d'agressivité. Les causes de certains drames sont souvent dues aux effets d'une chaleur extrême, de beaucoup de bruit, etc. Cela peut augmenter l'agressivité de certaines personnes¹⁸.

La psychologie sociale utilise le terme d'agression plutôt que celui de violence. L'agression est conçue selon plusieurs critères, dont la nature et l'intensité de l'acte (active, passive, physique, verbale, etc.) et selon le codage social, c'est-à-dire que les formes d'agression sont tolérées, acceptées ou refusées différemment suivant les personnes¹⁹.

¹⁴ MARCELLI Daniel, BRACONNIER Alain. *Adolescence et psychopathologie*. 6^{ème} éd. Paris : Masson, 2004, Pp.109-112

¹⁵ FISCHER Gustave-Nicolas, *Psychologie des violences sociales*, Paris : Dunod, 2003. p.36

¹⁶ DERRIEN Marie-Laure. *Les concepts de violence, de conflit et d'agressivité. Qu'en est-il ?* In : *Les cahiers de l'actif : faire face aux situations de violence en travail social*. No 378379 (novembre - décembre 2007). La Grande-Motte : Actif Formation / Information / Conseil, 2007.

¹⁷ DOLLARD John Cité In : MICHAUD Yves. *La Violence*. Paris : Presses Universitaires de France, 1986. Coll. Que sais-je ? p.86

¹⁸ DERRIEN Marie-Laure. *Les concepts de violence, de conflit et d'agressivité. Qu'en est-il ?* In : *Les cahiers de l'actif : faire face aux situations de violence en travail social*. No 378379 (novembre - décembre 2007). La Grande-Motte : Actif Formation / Information / Conseil, 2007.

¹⁹ FISCHER Gustave-Nicolas, *Psychologie des violences sociales*, Paris : Dunod, 2003. p.11

L'agression est un concept qui s'appuie sur une approche de la violence rattachant des situations interpersonnelles, ayant pour but de nuire et faire du mal à l'objet par différents moyens.

Nous constatons que ce sont souvent des événements qui peuvent paraître banals que l'on rencontre dans le travail social, qui provoquent l'agressivité des bénéficiaires que nous côtoyons tous les jours. Par exemple, lorsque l'éducateur social refuse une demande d'un client, le bénéficiaire peut vivre cela comme une agression et sentir le besoin de se défendre, souvent par la violence.

Pour expliquer l'agressivité humaine, des chercheurs ont mené des études sur l'agressivité animale. Henri Laborit (1983)²⁰ définit trois formes d'agressivité :

1. L'agressivité prédatrice ; qui est une forme innée et exceptionnelle chez l'homme ;
2. L'agressivité de compétition ; qui se traduit par la défense du territoire et qui est un comportement visant à acquérir une récompense ;
3. L'agressivité défensive ; qui est provoquée par une action douloureuse et lorsque la fuite est impossible.

2.3 LA PERSONNE VICTIME

Nous trouvons important d'aborder le thème de la victimologie car c'est l'objet principal de notre recherche. Lorsque nous parlons de violence, il y a toujours un/des agresseur(s) et une/des victime(s). En effet, selon Sophie Madoun et Gérard Lopez²¹, « *La victimologie est une discipline qui permet d'appréhender de la manière la plus objective possible les phénomènes de victimisation : causes, conséquences, préventions et "réparation" des conséquences matérielles et psychocorporelles.* ».

D'autres disciplines s'intéressent également à la victimisation et aux victimes. Il s'agit de l'accidentologie, du Droit Pénal et Civil, de la médecine, de la psychologie, de l'action humanitaire et du mouvement associatif pour accompagner les victimes dans leurs difficultés sociales et/ou judiciaires. En cinquante ans, la victimologie est devenue une discipline à part entière.

Il est tout de même important de préciser au préalable, ce qu'est une personne avant de définir la victime. D'après Amarelle Cesla²², une personne physique est un être humain jouissant de ses droits civils dès sa naissance et ce, jusqu'à sa mort. A condition bien sûr qu'elle ait la capacité juridique. C'est-à-dire que la personne doit ne pas être sous tutelle, doit être majeur et capable de discernement afin de pouvoir exercer ses droits civils.

²⁰ LABORIT Henri Cité In : FISCHER Gustave-Nicolas, *Psychologie des violences sociales*, Paris : Dunod, 2003. p.10

²¹ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). p.5

²² CESLA Amarelle. *Droit Suisse*. Le Mont-sur-Lausanne. Editions Loisirs et Pédagogie SA, 2008. p. 94

2.3.1 DÉFINITIONS DE LA VICTIME

Avant de définir la victime, voici un bref historique de la victimologie. Ci-dessous, un tableau reprenant les dates clés²³ :

| | |
|------|---|
| 1947 | Benjamin Mendelsohn crée la victimologie. Il se penche sur le suivi médico-psycho-social des victimes et s'étonne que tout ce qui était mis en place auparavant dans la procédure pénale fût uniquement pour les criminels. |
| 1960 | Les mouvements féministes travaillent à faire reconnaître le viol, les agressions sexuelles et les violences domestiques. |
| 1982 | Robert Badinter crée une commission composée de magistrats, médecins, gendarmes et professionnels du secteur social dans le but de créer une liste des besoins des victimes et de concevoir une politique sociale. |
| 1993 | Un diplôme universitaire de victimologie est créé à Paris. |
| 1995 | Des attentats terroristes conscientisent que l'aide aux victimes cache le fait que les soins médico-psychologiques sont très importants pour la reconstruction personnelle de la victime. C'est alors que l'institut de victimologie crée le premier centre de soins spécialisés. |
| 2010 | De nos jours, suite à des initiatives dans le milieu hospitalier, les professionnels de la santé sont sensibilisés à la prise en charge des victimes dans leur globalité. |

Tableau 2 : Historique de la victimologie

En Suisse, en 1993, la Loi Fédérale d'Aide aux victimes d'Infractions a été créée et a été révisée en 2009 sous la forme de nLAVI (la nouvelle Loi fédérale sur l'Aide aux Victimes d'Infractions).

Pour Jean Audet et Jean-François Kaatz (1999)²⁴, le mot victime vient du latin *victima*, il appartient à la même famille que le verbe *vaincre*. Serres (1989)²⁵ a retrouvé l'étymologie en commun avec les mots *vicaire* et *vicariant*. Le sens de ces mots étant : remplaçant, substitut et introduit le mot de bouc émissaire.

Cette définition parle essentiellement de l'étymologie du mot victime. Elle nous a paru intéressante pour connaître l'origine de ce mot qui va nous guider tout au long de notre travail de recherche.

Les définitions suivantes traitent du sens du mot victime : Sophie Madoun et Gérard Lopez (2007)²⁶ expliquent que toute personne subissant un préjudice matériel,

²³ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). p.7-10

²⁴ AUDET Jean, KATZ Jean-François. *Précis de victimologie générale*. Paris : Dunod, 1999, p.5

²⁵ SERRES Cité In : AUDET Jean, KATZ Jean-François. *Précis de victimologie générale*. Paris : Dunod, 1999, p.5

²⁶ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). p.10

physique ou moral à la suite d'actes malveillants ou à la suite d'un accident, est une victime. A condition seulement qu'un texte de loi ou un règlement définisse la personne comme telle. Ce statut est nécessaire mais transitoire et il est essentiel de le dépasser au plus vite. Afin de compléter cette définition, la Première Société Française de victimologie (1947)²⁷ spécifie que la victime est une personne reconnaissant avoir été atteinte dans son intégrité personnelle par un facteur externe ayant entraîné un tort. Nous retiendrons ces deux définitions comme les plus complètes et descriptive. Nous les trouvons adaptées à notre question de recherche.

Afin de parfaire ces définitions, il convient d'ajouter celle de Benjamin Mendelsohn (1947)²⁸ qui définit la victime comme une personne subissant les conséquences douloureuses provoquées par des facteurs psychologies, physiques, économiques, politiques, sociaux ou encore naturels (catastrophes).

Alors qu'il cite les facteurs qui font d'une personne une victime, la Société Française de victimologie ne mentionne que le fait que c'est un « agent externe » qui est la cause d'un dommage.

Selon Jean-François Katz et Jean Audet²⁹ « *On appelle victime toute personne qui subit un dommage dont l'existence est reconnue par autrui et dont elle n'est pas toujours consciente.* ». Ils expliquent les termes utilisés comme suit :

- ⊗ Personne : elle peut être physique ou morale ;
- ⊗ Subit : la personne endure, éprouve et souffre ;
- ⊗ Dommage : terme utilisé de préférence à *préjudice* (terme judiciaire), *lésion* (terme médical), *tort* (terme général) ;
- ⊗ Reconnu : en tant que victime ;
- ⊗ Pas toujours consciente : si la personne est consciente du dommage, cela sera plus facile de le réparer.

En conséquence, toute personne peut devenir une victime. Son âge, son sexe et sa force physique n'ont pas d'importance. Nous pouvons alors dire qu'une victime ne l'est que si une loi ou un texte la définit ainsi.

2.3.2 HONTE ET CULPABILITÉ DE LA VICTIME

En cas d'agression, c'est l'agresseur qui devrait avoir honte et se sentir coupable. Or, ce n'est pas toujours le cas. La plupart du temps, c'est la victime qui éprouve de la honte et de la culpabilité. La victime a une confusion psychique par rapport à son agresseur qui est souvent proche. Dans le cas de notre travail, il se trouve que l'agresseur est le bénéficiaire de l'institution et la victime, l'éducateur de celui-ci. Le professionnel est donc en contact de son agresseur et y est confronté tous les jours au sein de l'institution.

²⁷ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). p.7

²⁸ MENDELSON Cité In : MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). p.7

²⁹ AUDET Jean, KATZ Jean-François. *Précis de victimologie générale*. Paris : Dunod, 1999. p.7

La honte est une fonction protectrice face à la désorganisation mentale que provoque l'agression. La culpabilité est un effort que fait la victime afin de sortir de la honte. En effet, il est nécessaire pour que la victime sorte de l'état de honte, qu'elle se rende coupable d'une faute. La victime se demande ce qu'elle a fait de mal pour que l'agresseur passe à l'acte. Dans le cas de l'éducateur, son travail et son approche éducative pourraient être les éléments identifiés comme déclencheurs³⁰.

D'après Sophie Madoun et Gérard Lopez³¹, la personne violentée peut être gênée de n'avoir pas su réagir face à l'agression. C'est un sentiment difficile à accepter. Ce qui différencie la honte de la culpabilité, c'est que la première se rapporte au regard des autres alors que la deuxième est un mécanisme psychologique interne. La personne se sent alors responsable d'être à l'origine de l'acte. Ce sentiment de honte peut croître si la personne n'est pas reconnue par un tiers en tant que victime.

2.3.3 LE TRAUMATISME

Selon Sophie Madoun et Gérard Lopez (2007)³², le traumatisme apparaît après une menace de l'intégrité de la personne ou une perte de contrôle de soi face à un incident menaçant. Le traumatisme survient suite à une confrontation à sa propre mort ou à une situation insoutenable pour le psychisme car l'inconscient s'estime immortel. L'être humain est conscient qu'il va mourir un jour mais cela reste théorique et nous pensons que cela "n'arrive qu'aux autres". « *Le terme "trauma" est, à l'origine, utilisé en chirurgie pour qualifier les lésions physiques provoquées par un agent extérieur.* ».

Il existe deux types de traumatisme :

- ∅ Le traumatisme unique : lors d'accidents de la route, d'agressions, etc. Suite au choc subi, la victime voit s'écrouler son sentiment d'immortalité et de toute puissance ;
- ∅ Le traumatisme répétitif : lors de viols répétés, de violences conjugales, de harcèlement au travail ou lors de situations de guerres civiles. Ici les conséquences sont plus graves.

Les conséquences d'un événement traumatisant peuvent changer d'une personne à l'autre suivant ses capacités à s'adapter à des conditions de détresse. Pour que la personne puisse reprendre sa vie comme avant, il faut un suivi médical et social adapté.

Les représentations sociales et les croyances sur le monde sont bouleversées par l'événement traumatisant. La personne victime perd sa confiance en elle et voit le monde comme "insécure". Dans sa vie des changements radicaux surviennent, dans sa famille ou son environnement social.

Suite à certaines mésaventures dans la vie professionnelle ou personnelle, il n'est pas toujours facile de retrouver une vie "normale". Après de tels événements,

³⁰ AUDET Jean, KATZ Jean-François. *Précis de victimologie générale*. Paris : Dunod, 1999. Pp 511-513

³¹ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). p.115

³² Ibid. Pp.13-21

certaines personnes modifient totalement leur rythme de vie afin d'éviter de rencontrer des endroits ou des éléments qui leur rappellent ce qu'elles ont vécu. Ces symptômes, qui préviennent l'état de stress post-traumatique, apparaissent plusieurs mois après l'événement traumatique.

2.3.4 L'ÉTAT DE STRESS POST-TRAUMATIQUE

La particularité de l'état de stress post-traumatique est le développement de symptômes qui fait suite à une exposition d'un élément traumatique extrême impliquant le vécu direct de la personne. Selon le DSM-IV³³, le premier critère de diagnostic pour l'état de stress post-traumatique passe par deux éléments. Le premier est que le sujet a vécu ou a été témoin d'un ou plusieurs événements durant lesquels les personnes ont pu mourir ou être grièvement blessées ou encore lorsque l'intégrité physique a pu être menacée. Le deuxième élément est que la réaction de la personne s'est manifestée par une peur intense, un sentiment d'impuissance ou d'horreur. Le second critère est que l'événement traumatique est continuellement revécu, comme par exemple par des souvenirs répétitifs ou des rêves récurrents.

D'après Sophie Madoun et Gérard Lopez³⁴, la probabilité de développer un état de stress post-traumatique est plus forte si la personne a subi des mauvais traitements durant l'enfance ou si des troubles mentaux sont préexistants. Mais le facteur le plus déterminant est l'événement vécu ainsi que la manière de l'interpréter.

Les facteurs suivants augmentent le risque de développer un état de stress post-traumatique : la sévérité de la réaction immédiate, la durée de l'exposition au traumatisme, la proximité de la personne par rapport au phénomène et son caractère dangereux, les viols, les réactions négatives de l'entourage, un manque de soutien social et un traitement inadapté.

Suite à une agression, des troubles psychotraumatiques peuvent apparaître. Ils sont la conséquence de l'événement traumatique vécu par la victime et donnent l'impression que la situation risque de se reproduire à tout moment. Des troubles anxieux majeurs, chroniques et invalidants peuvent survenir et changer la santé mentale et physique de la personne. Certaines personnes souffrent d'état de stress post-traumatique (ESPT) ou de troubles dits "comorbides". « 50% des personnes ayant subi un événement traumatique risquent de développer une dépression. 10 à 15% présentent des troubles anxieux (attaques de panique, anxiété généralisée, agoraphobie...). Beaucoup consomment abusivement de l'alcool, des médicaments ou même de la drogue³⁵. ».

La personne peut "faire face" durant des semaines, des mois, voir des années à un événement traumatisant, puis après un banal accident ou sans raison précise, des troubles peuvent apparaître. On parle ainsi d'état de stress post-traumatique.

Nous parlons donc d'événements traumatisants lorsque la victime s'est sentie menacée ou a eu peur pour sa vie ou celle d'un proche. Un événement traumatisant

³³ DSM-IV-TR. *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux*. Paris : Masson, 2003, Pp.533-540

³⁴ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). p.24

³⁵ Ibid. Pp. 13-21

peut aussi apparaître lorsque la personne est témoin de la scène car elle s'identifie à la victime et peut voir ainsi sa propre "mort".

Pour parler d'état de stress post-traumatique (ESPT), les symptômes doivent durer plus d'un mois et ceci plusieurs semaines après l'incident. Une guérison complète est attendue généralement dans les trois mois suite à l'événement vécu. Mais si les symptômes persistent et que la personne ne suit pas de traitement, le risque d'amélioration est moindre. D'où l'importance d'être suivi par un spécialiste.

L'attitude des victimes souffrant d'état de stress post-traumatique est planifiée et ordonnée par ce qu'elles ont subi. Elles évitent les lieux qui leur font repenser à l'événement. Ces personnes revoient des scènes et éprouvent des sensations désagréables à l'égard de leur expérience traumatisante. Elles font régulièrement des cauchemars et se réveillent brutalement durant la nuit. Lorsque le sujet est mis en danger, des troubles psycho-traumatiques apparaissent. Ces personnes sont en permanence sur leur garde. Selon Sophie Madoun et Gérard Lopez³⁶, les répétitions de symptômes sont la clé pour reconnaître le trouble de stress post-traumatique.

Ce trouble n'apparaît cependant pas chez toutes les personnes ayant subi un événement traumatisant. Voici quatre signes de ce trouble :

1. Le sentiment de revivre le traumatisme ; la détresse de la personne est provoquée par des pensées, des images, des flash-backs, des odeurs ou des rêves récurrents. ;
2. La victime fait beaucoup d'efforts pour éviter de penser à l'événement traumatisant ; lorsque la personne essaie de se rappeler l'événement, il peut y avoir un blocage ;
3. Le sentiment d'être anesthésié ou détaché des autres peut apparaître suite à l'épisode traumatique ; la personne fait moins attention aux autres et des émotions telles que la tendresse ou le désir sexuel peuvent diminuer ;
4. La personne peut rencontrer des difficultés à trouver le sommeil et peut être dans un état de "qui-vive", on peut appeler cela de l'hyperactivation neurovégétative. Ces personnes peuvent avoir de la peine à se concentrer.

Il ne faut pas oublier que ces réactions sont normales lorsqu'elles surviennent dans les semaines suivant l'événement traumatisant mais cela ne doit pas dépasser trois mois.

2.4 DÉPASSER LE TRAUMATISME

Comme nous venons de le voir, une personne victime d'agression passe par plusieurs phases. Afin de dépasser le traumatisme vécu suite à une violence, la victime doit surmonter cette épreuve. Dans les prochains chapitres, nous allons aborder les thèmes de la résilience et de la reconstruction de la victime.

³⁶ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). Pp.7-10

2.4.1 LA RÉSILIENCE

Boris Cyrulnik³⁷ définit la résilience comme « *La capacité à réussir à vivre et à se développer de manière acceptable en dépit du stress ou d'une adversité qui comporte normalement le risque grave d'une issue négative.* ». Cette définition fait ressortir une compétence hors du commun car elle émerge lorsque les circonstances sont dramatiques. La résilience tient du miracle car elle semble inespérée.

Selon Sophie Madoun et Gérard Lopez³⁸, les humains ne réagissent pas tous de la même manière. Des personnes confrontées à un même événement traumatisant ne subissent pas les mêmes séquelles.

Marie-Claude Poilpot³⁹ dit que la résilience permet à des personnes de mieux rebondir dans les situations traumatisantes. Ce concept de résilience a été trouvé par des chercheurs anglo-saxons et fait référence à la résistance d'un matériau afin de retrouver sa forme originale après avoir subi des déformations par la pression.

Suivant Sophie Madoun et Gérard Lopez⁴⁰, la personne n'est pas modifiable mais il est possible de la faire profiter de facteurs de résilience. Des recherches ont pu redéfinir la résilience comme « *Une adaptation fonctionnelle aux situations pathogènes : elle est la capacité de bien fonctionner malgré le stress et l'adversité dans des situations prolongées et pénibles.* ».

La résilience ne se trouve pas que dans la personnalité des gens mais aussi dans leur environnement. On peut aider les sujets psychologiquement ou socialement. Les facteurs protecteurs sont tous les liens sociaux ou la cohésion de groupe, comme le sport, l'école ou l'environnement familial. Certaines personnes ressortent plus "solides" d'une catastrophe vécue mais ce n'est pas le cas pour tout le monde. Il est important que la victime ait un bon accompagnement social et juridique car il constitue un facteur de protection et cela crée du lien social.

Le sujet résilient a la capacité de « *Se plier mais ne pas rompre.* ». C'est cette faculté qui permet de rebondir et d'affronter les situations difficiles⁴¹.

2.4.2 RECONSTRUCTION DE LA VICTIME

Selon Carol Gachet (2009)⁴², chaque personne victime d'un traumatisme est obligatoirement confrontée à un processus de deuil qui peut durer des mois voir des années, en fonction des personnes et de la nature du traumatisme. La personne confrontée à l'inattendu, du moins dans nos sociétés occidentales, voit ses certitudes disparaître, par exemple l'idée que « *Le monde est un lieu sûr.* ».

³⁷ CYRULNIK Boris, POURTOIS Jean-Pierre. *Ecole et Résilience*. Paris : Odile Jacob, 2007, Pp. 30-31

³⁸ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). p.21

³⁹ POILPOT Marie-Claude. *Souffrir mais se construire*. Ramonville. Sainte-Agne : Editions Erès, 1999, p.9

⁴⁰ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). Pp.25-26

⁴¹ LOPEZ Gérard, SABOURAND-SÉGUIN A., *Psychothérapie des victimes*, Paris : Dunod, 1998 p.16

⁴² GACHET Carol. Aspects psychologiques de reconstruction chez les personnes victimes d'un événement traumatique In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. Pp. 133-140

Le concept de destruction et de reconstruction peut être illustré par un labyrinthe. La victime n'a pas de boussole, ni de carte et ne peut pas faire marche arrière, mais il se peut qu'elle trouve des raccourcis, par le biais d'aide de personnes dans son entourage. Il est aussi possible que la personne ne trouve pas la sortie, et de ce fait perde la raison ou la vie.

D'après Sophie Madoun et Gérard Lopez⁴³, le travail de "reconstruction cognitive" se fait par des thérapies qui permettent d'aider à reconstruire les représentations de la victime.

Certaines personnes arrêtent leur carrière pour se consacrer à un métier qui vise à aider les autres. Lorsqu'elles secourent les autres, cela leur permet de s'aider elles-mêmes. Dans ces cas, le regard de l'autre redonne une valorisation et une identité à la victime. Beaucoup de ces personnes militent et adhèrent à des associations pour modifier la loi et aider les autres victimes. Le problème c'est qu'un jour elles devront renoncer à leur statut de victime et ce n'est pas chose facile pour des vedettes médiatiques.

Pour que la victime se reconstruise, Carol Gachet⁴⁴ dit qu'elle doit passer par trois étapes. Elles sont la restauration, la reconnaissance et la réconciliation et s'effectuent de manière chronologique.

1. La restauration de la sécurité objective

Nous avons vu qu'après un événement traumatique, la victime peut perdre ses croyances en un monde sûr. Cette étape permet à la personne de se concentrer sur un retour du sentiment de sécurité. Elle est nécessaire pour la survie du corps mais aussi de l'âme. Tant que cette sécurité ne s'est pas installée, il est impossible pour la personne d'aller de l'avant et de passer à la prochaine étape.

2. La reconnaissance du statut de victime

La reconnaissance est le fait d'admettre qu'une chose s'est produite sans forcément devoir la comprendre ou l'accepter. Ce qui aide à clarifier cela est le fait de nommer, raconter et de mettre en forme ce qu'il s'est passé et ce qui a été ressenti. Il n'est pas évident pour la victime de sortir de la confusion de l'agression subie. Certaines fois, cela demande plusieurs tentatives. Lorsque la personne admet et s'exprime sur ce qu'il s'est passé, cela lui permet de sortir du choc ou du déni et d'entamer le processus de deuil. C'est à ce moment que la personne reconnaît son statut de victime. Suite à une agression, la victime doit tenter de retrouver un lien de confiance en soi, en ses capacités et à l'autre. Il est aussi important que la personne victime d'une infraction puisse tisser un lien de confiance avec « *La police, l'avocat, le professionnel du centre LAVI, l'assistant social, l'assureur et éventuellement le "psy".* ». Une parole de validation telle que « *"Vous avez été victime d'une injustice, vous ne méritiez pas cela" est essentielle pour que la personne puisse se reconnaître (s'identifier) comme victime d'un événement et non de la vie.* ». Dans cette étape, les professionnels du social et l'entourage de la victime doivent utiliser

⁴³ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). p.21

⁴⁴ GACHET Carol. Aspects psychologiques de reconstruction chez les personnes victimes d'un événement traumatique In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. Pp. 137-139

des mots clés comme « *Accueil, non-jugement, validation* » et non des mots comme « *Banalisation, minimisation, dramatisation* ».

3. La réconciliation : comprendre et donner du sens

Pour la personne victime d'une infraction, il est primordial de chercher et donner un sens à ce qu'elle a vécu car cela lui permet de trouver une issue au labyrinthe. A ce moment-là, nous pouvons dire que nous sommes au stade de la réconciliation et du pardon. Mais cette réconciliation doit être comprise dans le sens de se pardonner soi-même d'avoir été impuissant, de n'avoir pas su réagir ou d'avoir été au mauvais endroit au mauvais moment. C'est à ce stade qu'intervient la notion de réparation, malgré le fait que ce terme ne convienne pas toujours à la situation « *Ce qui a été détruit ne peut être réparé, la vie ne sera jamais plus comme avant, ce qui a été détruit peut être reconstruit mais la personne sera à tout jamais différente.* ». Cette réparation peut se présenter sous différentes formes ; comme la condamnation de l'auteur du crime, la compensation financière pour dommage moral, les excuses, la réparation du tort. Mais ceci ne réparera jamais l'entier de ce qui a été détruit. Il est important que cette réparation arrive au bon moment pour la victime. Si elle est proposée trop tôt, la victime peut la rejeter tandis que si elle arrive trop tard elle peut perdre tout son sens. Nous parlons ici du bien-être de la victime. Pour l'agresseur, il n'y a peut-être pas de trop tôt, ni de trop tard.

La reconstruction de la victime passe aussi par la présence, le regard, l'empathie de son entourage et des professionnels. Ce regard porté sur la victime a une influence sur sa reconstruction. Chaque personne peut aider une victime à se reconstruire, il faut juste ne pas oublier qu'il est important de respecter les étapes du processus de reconstruction.

D'après Julie André⁴⁵, le terme "réparation" peut être vu différemment selon les professions. En effet, pour le droit traditionnel, le terme réparation signifie que la victime reviendrait au même stade qu'elle l'était avant l'agression. Du côté du droit, la "réparation" se traduit par une remise en état matérielle et aussi comme une réponse "solidaire" de la société en montrant que l'acte commis est interdit et sanctionné. Mais il est difficile de matérialiser l'atteinte psychique et de chiffrer le dédommagement. Du côté psycho-social, la "réparation" est vue comme un processus individuel de retour (ou tentative de retour) à la vie suite à une agression. La personne devra alors "faire son deuil", et se concentrer sur la vie "après" ou la vie "avec" cet accident vécu.

Le danger pour les victimes c'est qu'au lieu de se centrer sur leur réparation intérieure, elles pensent qu'elles peuvent passer par la reconnaissance de l'acte et sa sanction judiciaire. Mais il ne faut pas oublier que le système judiciaire traditionnel veut que l'auteur du crime soit au centre du procès, ce qui peut impliquer que la personne agressée se sente doublement victime. D'autant plus que si la justice prononce un "non-lieu", la victime peut se sentir incomprise. Il est difficile d'entendre ce mot mais en réalité cela signifie qu'il y a un "manque de preuves suffisantes".

⁴⁵ ANDRÉ Julie. La réparation : une histoire individuelle portée sur la scène sociale. Quelle place pour le droit ? In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. Pp. 38-45

Pour que la victime puisse se réparer et se guérir, il faut qu'elle travaille à défaire son destin de celui de son agresseur et laisser la justice donner la réprobation sociale pour qu'elle se centre sur sa réparation individuelle.

Pour aider la victime, l'entourage et les professionnels peuvent lui faire perdre l'illusion que sa reconstruction est liée à l'agresseur. Ils doivent aider la victime à se concentrer sur elle-même et travailler à reconstruire sa vie. Ce que les intervenants et l'entourage peuvent faire de mieux pour la personne victime, c'est de lui rendre son autonomie.

2.5 LÉGISLATION

Il est important pour notre recherche de se pencher sur les questions légales. Il est nécessaire de connaître les droits des victimes et des agresseurs, les démarches pénales ainsi que l'aide apportée aux victimes d'infractions dans les centres de consultation LAVI.

Il existe trois familles de droits, Loïc Parein⁴⁶ les définit comme suit :

- ⊗ Le Droit Public régissant l'exercice de la puissance de l'Etat. Il est en lien avec des principes fondamentaux tels que la séparation des pouvoirs ou les libertés individuelles ;
- ⊗ Le Droit Privé se rapporte à l'ensemble des règles régissant le rapport entre les particuliers. Il englobe le droit des personnes, le droit des obligations, le droit de la famille ou encore le droit successoral ;
- ⊗ Le Droit Pénal concerne les normes juridiques s'appliquant aux comportements délictuels, leurs sanctions et exécutions.

Nous allons approfondir le Droit Pénal puisque c'est celui-là qui nous intéresse dans notre travail de recherche.

2.5.1 LE DROIT PÉNAL

Selon Loïc Parein⁴⁷, le Droit Pénal se rapporte aux règles concernant les conditions de répression. Le Code Pénal liste des comportements interdits et répréhensibles. L'auteur d'une de ces activités listées peut échapper à la justice s'il est atteint par exemple d'une déficience mentale grave. D'après Jean-Pierre Boillod⁴⁸, la mission du Droit Pénal est de fixer les limites à ne pas franchir pour une paix intérieure et extérieure. Il sanctionne d'une façon générale, les actes de violence au sens large du terme portant à l'intégrité physique et morale d'une personne ainsi qu'à la sécurité intérieure et extérieure de l'Etat.

⁴⁶ PAREIN Loïc, *Victimes et procès pénal : je t'aime moi non plus ?* Charmey : Les Editions de l'Hèbe, 2008. Pp. 13-14

⁴⁷ Ibid. Pp 14-15

⁴⁸ BOILLOD Jean-Pierre. Le droit public. In : *Manuel de droit*. 9^{ème} éd, revue et augmentée. Genève : Editions Slatkine, 1999, Pp. 17-21.

Le Droit Pénal se rapporte également aux normes relatives aux sanctions, qui sont les peines et les mesures ainsi qu'à l'exécution des sanctions, qui est régie par la loi. La mise en œuvre de ces décisions judiciaires est, par exemple, la décision du lieu d'exécution, quelles sont les modalités d'application, etc⁴⁹.

La peine

Selon Amarelle Cesla⁵⁰, la peine a deux fonctions : de punir et de prévenir les actes délictueux afin que l'auteur ne recommence pas.

Il existe plusieurs types de peines :

- ⊗ La peine pécuniaire (qui est la plus utilisée). Elle permet de punir l'auteur d'un acte illégal sans recourir à l'emprisonnement ;
- ⊗ Les peines (ou courtes peines) privatives de liberté (l'emprisonnement) sont appliquées qu'en dernier ressort. Celles-ci peuvent durer au maximum vingt ans. Mais dans certains cas extrêmes (assassinat avec cruauté) elles peuvent être prononcées à vie ;
- ⊗ La peine de travail d'intérêt général est d'une durée maximale de 720 heures et permet au condamné de payer sa dette par un travail bénévole ou d'utilité publique tout en restant vivre chez lui.

La mesure

Le juge peut ajouter ou prononcer à la place d'une peine, une mesure. La mesure a pour but de protéger l'individu, de le soigner et d'éviter la récidive. Selon André Kuhn⁵¹, la mesure a pour utilité de prendre en charge le délinquant en fonction du trouble dont il souffre ou du danger qu'il représente pour la société. Elle prend en charge les individus souffrant de troubles mentaux, le traitement des addictions, l'éducation au travail pour les jeunes adultes et l'internement pour des personnes dangereuses. Ce qui distingue principalement la peine et la mesure c'est que cette dernière n'a pas de durée fixe. En effet, la durée de celle-ci est indéterminée car l'idée est de soigner la personne, tandis que la peine est toujours d'une durée déterminée. La mesure est suspendue lorsque l'on estime qu'il n'y a plus de risque.

Anciennement, d'après Jean-Pierre Boillod⁵², le Droit Pénal réprimandait les coupables en fonction de la faute commise. Le coupable devait ensuite réparer sa faute. Plus tard, on a pensé que le Droit Pénal devait pouvoir défendre la société contre des individus dangereux durant un temps plus ou moins long. De nos jours, la peine garde un côté punitif mais elle a aussi pour but de "guérir" les délinquants. Cette sanction pénale a été créée dans le but d'avoir une portée éducative. Cela permet de sauver certaines personnes qui commettent des crimes et surtout les jeunes victimes de leur milieu familial ou social dans lequel ils ont grandi.

⁴⁹ PAREIN Loïc, *Victimes et procès pénal : je t'aime moi non plus ?* Charmey : Les Editions de l'Hèbe, 2008. Pp 14-15

⁵⁰ CESLA Amarelle. *Droit Suisse*. Le Mont-sur-Lausanne. Editions Loisirs et Pédagogie SA, 2008, Pp. 64-65

⁵¹ KUHN André. *Sanction pénales : est-ce bien la peine ?* Grolley : les éditions de l'Hèbe, 2005. Pp. 52-53

⁵² BOILLOD Jean-Pierre. Le droit public. In : *Manuel de droit*. 9^{ème} éd, revue et augmentée. Genève : Editions Slatkine, 1999, Pp. 17-21.

Ce Droit Pénal est constitué par le Code Pénal. Selon Amarelle Cesla⁵³, celui-ci prévoit que tout acte commis en Suisse est punissable, peu importe la nationalité de l'auteur. En Suisse, une personne est condamnable en cas de comportement illicite, si elle a commis une faute intentionnelle ou par négligence (ne comprend pas la légitime défense ou l'état de nécessité – infraction commise pour éviter ou échapper à un danger).

2.5.1.1 LA POURSUITE DES INFRACTIONS

Dans le Droit Pénal, il existe deux façons de poursuivre des infractions. Les poursuites d'office et les poursuites sur plainte.

Qu'est-ce qu'une infraction poursuivie d'office ?

C'est une infraction qui est poursuivie automatiquement par la loi. Il n'est pas nécessaire que la victime dénonce l'acte pour qu'une procédure se mette en place. En effet, tout citoyen, y compris un mineur, peut dénoncer une infraction poursuivie d'office. Les dénonciations peuvent se faire de manière anonyme si l'infraction est poursuivie d'office et si les faits sont fondés⁵⁴. Pour illustrer cela, une liste non exhaustive des infractions poursuivies d'office se trouve en annexe⁵⁵.

Qu'est-ce qu'une infraction poursuivie sur plainte ?

Amarelle Cesla⁵⁶ explique que certaines infractions requièrent de déposer plainte. Elles doivent être déposées auprès de la police ou du Juge d'instruction dans les trois mois à partir du moment où la victime a subi l'acte commis. Comme nous l'avons vu auparavant, les violences psychologiques sont peu mesurables. Il est donc difficile de les prouver et ainsi de porter plainte pour une telle violence.

En principe, c'est la victime elle-même qui doit déposer plainte, mais si elle n'a pas l'exercice des droits civils (qu'elle soit mineure, sous tutelle ou incapable de discernement), c'est le représentant légal de cette personne qui doit déposer plainte pénale auprès de la police ou du Juge d'instruction pénale⁵⁷.

Il existe deux façons de porter plainte. La première consiste à se présenter au poste de police et de déposer la plainte oralement. La seconde se fait par écrit au Juge d'instruction ou à la police. Dans les deux cas, la victime peut être accompagnée d'une personne de confiance.

⁵³ CESLA Amarelle. *Droit Suisse*. Le Mont-sur-Lausanne. Editions Loisirs et Pédagogie SA, 2008, Pp 61-62

⁵⁴ CANTON DU VALAIS. « Intervention de la justice (plainte et dénonciation) ». *Site officiel du canton du Valais*. Adresse URL : <http://www.vs.ch/navig/navig.asp?MenuID=7878&RefMenuID=0&RefServiceID=0> (consulté le 01.09.2010)

⁵⁵ En annexe A des exemples d'infractions poursuivies d'office p. 91

⁵⁶ CESLA Amarelle. *Droit Suisse*. Le Mont-sur-Lausanne. Editions Loisirs et Pédagogie SA, 2008, p. 63

⁵⁷ CANTON DU VALAIS. « Intervention de la justice (plainte et dénonciation) ». *Site officiel du canton du Valais*. Adresse URL : <http://www.vs.ch/navig/navig.asp?MenuID=7878&RefMenuID=0&RefServiceID=0> (consulté le 01.09.2010)

En annexe⁵⁸, quelques exemples d'actes poursuivis sur plainte. Les questions sur le droit de porter plainte, le délai, le retrait de la plainte et ses conséquences, sont définies aux articles 30 à 33 du Code pénal Suisse⁵⁹.

2.5.1.2 LE DROIT PÉNAL DES MINEURS

Un enfant peut être jugé pour des infractions pénales à partir de dix ans. Le Droit Pénal des mineurs est séparé de celui des adultes afin d'assurer une meilleure prise en charge. Il convient donc que les sanctions ne soient pas les mêmes. En effet, les conditions de vie du jeune, son développement et ses relations familiales sont prises en compte. L'autorité pénale fait une enquête sur la personne, la situation familiale, professionnelle et sociale du jeune délinquant. Le juge prend des décisions en tenant compte de l'âge de l'auteur d'infraction en essayant de viser un but éducatif plutôt que répressif.

Les mineurs ne peuvent pas être condamnés à des peines pécuniaires ou privatives de liberté jusqu'à l'âge de quinze ans. A partir de seize ans, un mineur reconnu coupable peut être condamné jusqu'à quatre ans de peines privatives de liberté pour des crimes très graves.

Les sanctions ordonnées aux mineurs sont :

- ⌘ Des mesures protectrices : surveillance, prise en charge personnelle, traitement ambulatoire ou institutionnel ;
- ⌘ Des peines : réprimandes, prestations personnelles (service de cuisine, amendes (maximum 2000 francs), privation de liberté jusqu'à un an (exceptionnellement jusqu'à quatre ans)) ;
- ⌘ Quand la culpabilité du mineur auteur d'une infraction est prouvée, les mesures de protection doivent être obligatoirement accompagnées d'une peine. Les mesures de protection prennent fin lorsque le jeune atteint ses vingt-deux ans.

Les infractions commises par les mineurs ces dernières années sont surtout des vols, des infractions routières ou liées à la consommation de stupéfiants. Les condamnations pour actes violents sont moins nombreuses⁶⁰.

Ces données statistiques ne reflètent cependant pas la réalité d'après Olivier Guéniat⁶¹. En effet, ces vingt-trois dernières années, le nombre de mineurs dénoncés à la justice a énormément chuté (18627 dénonciations en 1982 contre 10962 en 2005).

⁵⁸ En annexe B des exemples d'infractions poursuivies sur plainte p. 92

⁵⁹ En annexe C les articles 30 à 33 du Code Pénal suisse traitant du droit de plainte p. 94

⁶⁰ CESLA Amarelle. *Droit Suisse*. Le Mont-sur-Lausanne. Editions Loisirs et Pédagogie SA, 2008. Pp. 68-69

⁶¹ GUÉNIAT Olivier. *La délinquance des jeunes. L'insécurité en question*. Lausanne. Editions Presses polytechniques et universitaires romandes, 2007. Coll. Le Savoir Suisse. p.26.

2.5.2 LA NOUVELLE LOI FÉDÉRALE SUR L'AIDE AUX VICTIMES D'INFRACTIONS (nLAVI)

Selon Michel Foucault⁶², le Droit Pénal s'intéresse à l'acte délictueux et à son auteur afin de le sanctionner.

La victime n'étant pas au centre des procès pénaux, une loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions (LAVI) a été créée en 1993. Le cadre a été fixé par la loi fédérale, mais son application a été déléguée aux cantons. Il leur a été ensuite confié de mettre en place des centres de consultations. Cette loi a été révisée en 2009 et est appelée à ce jour nLAVI (La nouvelle Loi Fédérale sur l'Aide aux Victimes d'Infractions).

D'après Véronique Stofer⁶³, beaucoup de questions se posent autour de la définition de la victime « *Qu'est-il acceptable de subir ? Quelle est la limite de tolérance ? Qu'est-ce qui relève du privé, du public ?* ». Ces questions peuvent influencer l'idée que l'on se fait de la victime. La victimologie se focalise « *Sur l'étude de la personnalité des victimes de délits ou de crimes, de leur statut psycho-social et leur relation avec l'agresseur.* ».

Trois critères fondamentaux doivent répondre cumulativement pour qu'une personne soit considérée comme une victime au sens de la nLAVI et puisse ainsi bénéficier des prestations de celle-ci :

En effet, la personne doit être atteinte dans son intégrité physique, psychique et/ou sexuelle. L'acte commis doit avoir créé des dommages passagers ou persistants dans la vie de la victime et il faut qu'il soit illicite au sens du Code Pénal suisse. Le préjudice doit être la conséquence directe de l'infraction.

Dans cette définition, les infractions comme l'atteinte à l'honneur ou au patrimoine, ne répondent pas à la notion de victime. La nLAVI ne prend pas non plus en compte les événements traumatiques. Plusieurs situations dramatiques (maladies graves, accidents domestiques, suicides, etc.) peuvent amener à une atteinte à l'intégrité mais ne sont pas des infractions en soi⁶⁴.

Les proches des victimes (le conjoint, les enfants, les père et mère) ont le droit de bénéficier également des prestations de la nLAVI.

Les prestations de la nLAVI

Toujours d'après Véronique Stofer⁶⁵, les prestations de la nLAVI fournissent une aide efficace aux victimes d'infractions. Les centres de consultation LAVI proposent des conseils et des aides financières, notamment par la prise en charge de certains frais engendrés par l'infraction. Ils offrent également une protection ainsi que des droits

⁶² FOUCAULT Michel. Cité In : ANDRÉ Julie. La réparation : une histoire individuelle portée sur la scène sociale. Quelle place pour le droit ? In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. p.42

⁶³ STOFER Véronique. La loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions (LAVI) In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. Pp. 215-218

⁶⁴ En annexe D explication des différents types d'atteintes à l'intégrité corporelle et d'atteintes à l'honneur et à la liberté p. 95

⁶⁵ STOFER Véronique. La loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions (LAVI) In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. p.216

lors d'une procédure pénale. Et enfin une indemnisation (prise en charge par l'Etat des frais occasionnés par l'infraction) et une réparation morale (compensation pécuniaire par l'Etat des conséquences de l'infraction). Cette aide peut prendre la forme d'aide ménagère, d'hébergement d'urgence, de la garde des enfants, d'un soutien psychologique et juridique, etc. Des mesures financières de longue durée peuvent être envisagées mais cela dépend de la situation financière de la victime.

Les centres de consultation offrent des informations sur les différentes formes d'aides existantes (médicales, aides juridiques, psychologiques, matérielles et sociales) et comment les trouver. Ils proposent également d'accompagner la victime pour des auditions à la police, des consultations médicales ou des auditions par le juge.

Le travail de l'intervenant LAVI est d'écouter et de croire sans jugement la victime qui vient parler de son mal-être ou de l'événement subi. Il n'est pas un enquêteur mais il peut jouer le rôle de lien entre les différents intervenants que les personnes victimes d'infractions sont amenées à voir ; comme les policiers, les médecins, les juges, les experts ou les assureurs.

Les centres LAVI fournissent des prestations gratuites. Le professionnel est soumis au secret (art. 11 nLAVI) et il ne peut être libéré que par la victime elle-même. Il est important qu'un climat de confiance se crée entre la victime et l'intervenant, c'est la raison pour laquelle le professionnel a l'obligation de garder le secret.

Les intervenants LAVI ont pour mission de suivre les personnes victimes d'agression dans une reconstruction psychique. Mais pour bien faire ce travail, il est primordial que la victime ne se sente plus en danger et qu'elle soit débarrassée de ses peurs face à l'agresseur.

Il s'agit également de réfléchir sur la responsabilité des acteurs (agresseur, victime et Etat). Le professionnel aide la victime à accepter ce qu'il s'est passé et à prendre du recul sur la situation. Il doit entendre et écouter sans banaliser ni rassurer la victime pour qu'elle puisse trouver un sens à ce qu'elle a vécu « *Car être victime n'est pas un statut social.* »⁶⁶.

Pour plus d'informations vous pouvez consulter le texte intégral de la nouvelle Loi Fédérale sur l'Aide aux Victimes d'Infractions sur <http://www.admin.ch/ch/f/rs/3/312.5.fr.pdf>⁶⁷.

⁶⁶ STOFER Véronique. La loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions (LAVI) In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. p.216

⁶⁷ CONFÉDÉRATION SUISSE. « Loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions ». *Les autorités fédérales de la Confédération suisse*. Adresse URL : <http://www.admin.ch/ch/f/rs/3/312.5.fr.pdf> (Consulté le 14.09.10)

3 MÉTHODOLOGIE

Afin d'approfondir notre question de recherche, nous avons émis cinq hypothèses. Suite à cela, nous avons été investiguer sur le terrain auprès d'éducateurs sociaux victimes d'agression par le biais d'entretiens.

Pour rappel, la question de départ est :

L'éducateur social victime d'agression : quel est le processus qui le pousse à porter plainte ou à renoncer ?

3.1 HYPOTHÈSES

Nous avons émis cinq hypothèses suite aux lectures et aux informations que nous avons récoltées.

Hypothèse 1

Les éducateurs agressés par un client ont besoin d'être reconnus en tant que victime.

Ici il ne s'agit pas seulement des victimes portant plainte mais aussi de celles reconnues en tant que telles par les institutions, un tiers. Nous souhaitons rappeler ici la définition de la victime qui est, selon la Société Française de Victimologie (1947)⁶⁸, un individu reconnaissant avoir été atteint dans son intégrité personnelle par une cause externe ayant entraîné des dommages. La victime a besoin de créer un lien de confiance⁶⁹ avec un tiers et que celui-ci valide ce statut par des paroles et/ou des actes. Ceci permettrait à la personne victime de se reconstruire. Par cette hypothèse nous voulons donc aller vérifier si toutes les personnes ayant subi une agression ont besoin d'être reconnues en tant que victimes par un tiers (en l'occurrence ici, l'institution, les collègues ou la justice) quelle qu'en soit la manière.

Hypothèse 2

Le fait de se faire agresser provoque un bouleversement interne ainsi qu'une remise en question chez l'éducateur.

La thématique du traumatisme nous a permis d'établir cette deuxième hypothèse. En effet, une personne victime est sujette à des répercussions quant à l'événement violent qui peuvent se traduire par un bouleversement interne. Mais chaque personne peut le vivre différemment, cela dépend de ses capacités à s'adapter à des conditions de détresse⁷⁰. Mais comment ces bouleversements se manifestent-ils ? C'est ce que nous allons vérifier en questionnant les éducateurs sociaux victimes d'agression.

⁶⁸ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie) p.7

⁶⁹ Gachet Carol. Aspects psychologiques de reconstruction chez les personnes victimes d'un événement traumatique. In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. Pp. 137-139

⁷⁰ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie) Pp. 13-21

Quant à la "remise en question", nous l'avons définie ainsi : Ce sont les décisions prises ou les outils mis en place par les éducateurs victimes d'agressions afin de réparer ce qui a été endommagé et ainsi améliorer leur qualité de vie.

Hypothèse 3

Les éducateurs sont informés de leurs droits légaux ainsi que ceux des bénéficiaires en cas d'agression par un usager, sur leur lieu de travail.

L'éducateur social est-il suffisamment au courant de ses droits afin de prendre en compte la globalité des alternatives existantes ? C'est-à-dire, toutes les démarches s'offrant à lui en cas d'agression comme par exemple, de pouvoir bénéficier d'une assistance à la LAVI. En effet, nous avons vu que toute personne victime peut se rendre dans un centre de consultation LAVI qui fournit des prestations gratuites telles qu'un accompagnement juridique, social, médical, psychologique et matériel.

Hypothèse 4

Les éducateurs renoncent à porter plainte contre les bénéficiaires, car cela va à l'encontre de leur métier.

Le métier d'éducateur implique la relation d'aide. Nous définissons l'aide comme une protection, un soutien et une assistance de l'éducateur envers le bénéficiaire. Porter plainte ne serait-il pas alors à l'encontre de leur façon d'appréhender le métier d'éducateur?

Hypothèse 5

Les institutions sociales soutiennent leurs employés, moralement et administrativement, en cas d'agression sur leur lieu de travail.

Nous sous-entendons par soutien moral, que l'institution s'intéresse à la santé mentale du collaborateur, d'un éventuel suivi psychologique, etc. En parlant de soutien administratif, nous entendons : une aide de la part de l'institution lors de procédures légales ou administratives (par exemple remplir un formulaire d'incident afin d'être reconnu comme victime au sein de l'institution).

Nous avons constaté après la lecture de l'article d'Hélène Assimacopoulos⁷¹, que les institutions devraient soutenir leurs employés en cas de violence. Suite à cela avons posé cette hypothèse afin de vérifier si cela est réellement le cas.

3.2 TERRAIN DE RECHERCHE

Pour ce travail nous avons été à la rencontre d'éducateurs sociaux qui ont été victimes de violences afin de répondre à notre question de départ.

⁷¹ BOURGOZ René. In : ASSIMACOPOULOS Hélène. Refuser la violence et porter plainte est une révolution dans le social. Repère social. Février 2004. No 54. Genève : Hospice général, Service de l'information Sociale, 2004. Pp.6-7

3.2.1 ECHANTILLON

Nous avons choisi d'interviewer des éducateurs sociaux ayant subi des agressions verbales, psychologiques et/ou physiques, par un bénéficiaire adolescent. Initialement nous aurions aimé questionner quatre femmes et quatre hommes formés ou en formation afin d'avoir une équité entre les sexes. Malheureusement, un homme a annulé le rendez-vous. Nous n'avons donc pas pu tenir cet objectif. Notre méthode de recherche étant qualitative, nous avons décidé de faire notre analyse sur la base de sept éducateurs (les réponses des sept entretiens ayant été assez complètes pour notre recherche). Ces personnes travaillaient toutes, au moment des actes violents vécus, dans des foyers pour adolescents. Nous avons exclu les stagiaires car nous avons estimé que leur temps passé au sein de l'institution et leur expérience sur le terrain n'était pas adapté au profil que nous recherchions.

Afin d'avoir notre échantillon, nous avons procédé à l'envoi collectif d'un e-mail⁷² à tout notre réseau social, en leur expliquant le but de l'étude. Nous leur avons également demandé de faire suivre l'e-mail à leurs relations, afin d'atteindre le plus de personnes susceptibles de correspondre à nos critères de recherche. Cette méthode a très bien fonctionné puisqu'en l'espace de deux semaines, nous avons pu fixer les dates de rencontre dans le mois qui a suivi l'envoi de l'e-mail.

Cette formule est intéressante car les éducateurs sociaux nous ayant répondu n'ont pas été influencés et ont pris seuls la décision d'être interrogés pour cette recherche. De plus, la démarche étant anonyme, les éducateurs ont eu moins d'appréhension à répondre à nos questions, parfois délicates et personnelles.

3.3 TECHNIQUE DE RÉCOLTE DE DONNÉES

3.3.1 DÉMARCHE QUALITATIVE

Nous avons décidé d'utiliser la démarche qualitative pour notre recherche car elle ne s'intéresse pas au nombre de réponses mais à la qualité de celles-ci. Une des forces de cette méthode est la richesse des données. Nous avons ainsi pu découvrir ce qu'il se passe réellement sur le terrain. Cette approche nous a permis de compléter, valider, éclairer et réinterpréter nos concepts théoriques⁷³. Nous ne pouvons donc pas quantifier les données puisque notre démarche porte sur la qualité et non la quantité.⁷⁴

Nous avons effectué des entretiens semi-dirigés afin d'adapter nos questions aux personnes interviewées. Grâce à cette méthode nous avons ainsi pu observer les émotions et le comportement non-verbal des éducateurs. L'avantage de l'entretien semi-directif était que d'autres thèmes ont surgit lors des entretiens.

⁷² En annexe E l'e-mail envoyé à notre réseau p. 96

⁷³ MILES Matthew B., HUBERMAN Michael. *Analyse des données qualitatives*. 2^{ème} éd. Bruxelles : Editions De Boeck Université, Coll. Méthodes en sciences humaines, 2007, p.27.

⁷⁴ POURTOIS Jean-Pierre, DESMET Huguette. *Epistémologie et instrumentation en sciences humaines*. 2^{ème} éd. Sprimont : Editions Mardaga, 1997, p.48

3.3.2 GRILLE D'ENTRETIEN

Nous avons créé une grille d'entretien⁷⁵ comportant des questions ouvertes sur la base de nos hypothèses afin de les vérifier. Nous l'avons organisée en sablier⁷⁶ et par thèmes. C'est-à-dire que nous avons commencé par des questions d'ordre sociodémographiques, puis sur le cadre institutionnel, la gestion de la violence au sein de l'institution, les outils utilisés par les éducateurs lors de situations de violence, les comportements violents et types d'agression vécues, la législation, les besoins des éducateurs et des questions se rapportant au vécu de l'entretien.

Toutes ces questions ont permis de diriger un minimum les interviews. Il est important d'avoir des questions préparées car cela structure l'entretien et peut rassurer l'interlocuteur. La personne interviewée peut y répondre quand elle le souhaite.

Nous avons testé notre grille auprès d'une éducatrice sociale en formation. Suite à ses remarques, nous l'avons réadaptée. Par exemple, en proposant aux éducateurs de leur envoyer la grille avant les entretiens afin qu'ils puissent s'y préparer. Nous avons demandé aux personnes interrogées si elles souhaitaient recevoir les questions au préalable. Une seule d'entre elle nous l'a demandé mais elle nous a dit ne pas l'avoir lue avant l'entretien.



Image 1: Représentation du sablier

3.3.3 RÉCOLTE DES DONNÉES

Lors de la prise de rendez-vous pour les entretiens, nous avons laissé libre choix du lieu aux éducateurs sociaux. Pour la plupart cela s'est passé chez eux ou sur leur lieu de travail. Les interviews se sont déroulées en quarante minutes environ. Nous avons effectué tous les entretiens à deux. Cela a permis pour l'une d'observer les émotions de l'éducateur pendant que l'autre menait l'entretien. Les entretiens réalisés à deux auraient pu être un biais au dévoilement de la personne. Mais en définitif cela ne s'est pas passé ainsi. Tous les entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un magnétophone avec l'accord des éducateurs.

⁷⁵ En annexe F la grille d'entretien p. 97

⁷⁶ COOB Jan. « Hourglass ». *Gettyimages*. Adresse URL : <http://www.gettyimages.fr/detail/104475998/Photographers-Choice> (consulté le 14.10.10)

Les entretiens se sont déroulés comme suit : nous nous sommes présentées et avons expliqué le déroulement de l'interview. Nous avons rappelé les règles éthiques comme l'anonymat, par exemple. Ensuite nous avons commencé à poser nos questions. Nous n'avons pas interrompu les éducateurs. Toutefois nous nous sommes réservées le droit de recadrer l'entretien lorsqu'il était nécessaire. A la fin de ces échanges nous leur avons demandé s'ils voulaient compléter leurs réponses et comment ils se sont sentis lors de l'entretien. Une fois la réunion terminée, nous les avons chaleureusement remerciés. Ensuite, nous avons retranscrit tous les entretiens par écrit afin de faciliter l'analyse.

3.3.4 ANALYSE DU CONTENU DES DONNÉES

Afin d'analyser le contenu des données, nous avons créé une grille basée sur nos questions et hypothèses de départ. Nous avons complété cette grille chacune de notre côté en ajoutant de nouveaux thèmes que nous avons trouvés importants. Par la suite, nous avons mis tout cela en commun pour en faire une grille définitive avec les données des sept interviews⁷⁷.

Puis sur la base de cette grille, nous avons construit des "arbres"⁷⁸ pour cibler les thèmes et leur contenu afin d'élaborer le chapitre de l'analyse des données.

3.3.5 LIMITES ET PROBLÈMES RENCONTRÉS LORS DE LA DÉMARCHE

Lors d'un entretien, nous étions dans une salle où il y avait des allées et venues. Nous avons été sans cesse dérangées et avons dû couper l'entretien à plusieurs reprises. Ce que nous avons trouvé très perturbant et qui a pu biaiser certaines réponses de l'éducateur interrogé. Son temps à disposition étant restreint et vu le nombre de coupures durant l'entretien nous avons dû écourter celui-ci. De ce fait, il nous a envoyé un complément de ses réponses par e-mail.

La démarche qualitative nous a permis d'avoir énormément de données mais il a été difficile de faire un tri de toutes ces informations et de les mettre en relation.

L'enregistrement des interviews peut être un biais. Cela peut perturber les éducateurs, leurs réponses peuvent donc être différentes que si l'on n'avait pas enregistré. C'est un risque que l'on a choisi de prendre car il est important de ne pas perdre des informations.

⁷⁷ En annexe G tableau vierge d'analyse des données p. 99

⁷⁸ En annexe H exemple d'un arbre p. 100

4 ANALYSE DES DONNÉES

Afin d'analyser au mieux les données que nous avons récoltées, nous avons retranscrit les propos exacts des éducateurs interrogés et avons essayé de ne pas les interpréter. Nous avons ensuite regroupé ceux-ci par thème et avons mis en évidence les informations ressortant le plus souvent.

4.1 PROFIL DES PERSONNES INTERROGÉES

Pour notre recherche, nous avons interviewé au total sept éducateurs, dont quatre femmes et trois hommes s'étant annoncés spontanément suite à notre e-mail. Toutes ces personnes, au moment des violences vécues, travaillaient dans une institution pour adolescents en difficultés sociales, en tant qu'éducateurs.

Parmi les sept personnes interrogées, quatre étaient, au moment de la violence vécue, éducateurs spécialisés formés dont une personne avec une spécialisation dans la petite enfance et une personne spécialisée dans le sport. Les trois autres étaient en fin de formation HES d'éducateur social (en attente de déposer le mémoire de fin d'étude) au moment des faits. Parmi eux, un de ces éducateurs avait un statut de veilleur et une formation antérieure d'infirmier.

L'âge des femmes interrogées va de 27 à 47 ans, ce qui donne une moyenne d'âge de 35 ans. Les hommes quant à eux ont de 31 à 49 ans, ce qui fait une moyenne d'âge de 40 ans. Attention l'âge des éducateurs ci-dessus est celui qu'ils avaient au moment de l'interview. Nous n'avons pas de données concernant l'âge des éducateurs au moment des faits.

4.2 VÉCU DE LA VIOLENCE PAR LES ÉDUCATEURS INTERROGÉS

4.2.1 TYPES DE VIOLENCES VÉCUES PAR LES PROFESSIONNELS INTERVIEWÉS

Lors de nos entretiens, nous avons pu faire ressortir deux types de violences subies par les personnes interviewées:

- ⊗ les violences physiques ;
- ⊗ les violences psychologiques.

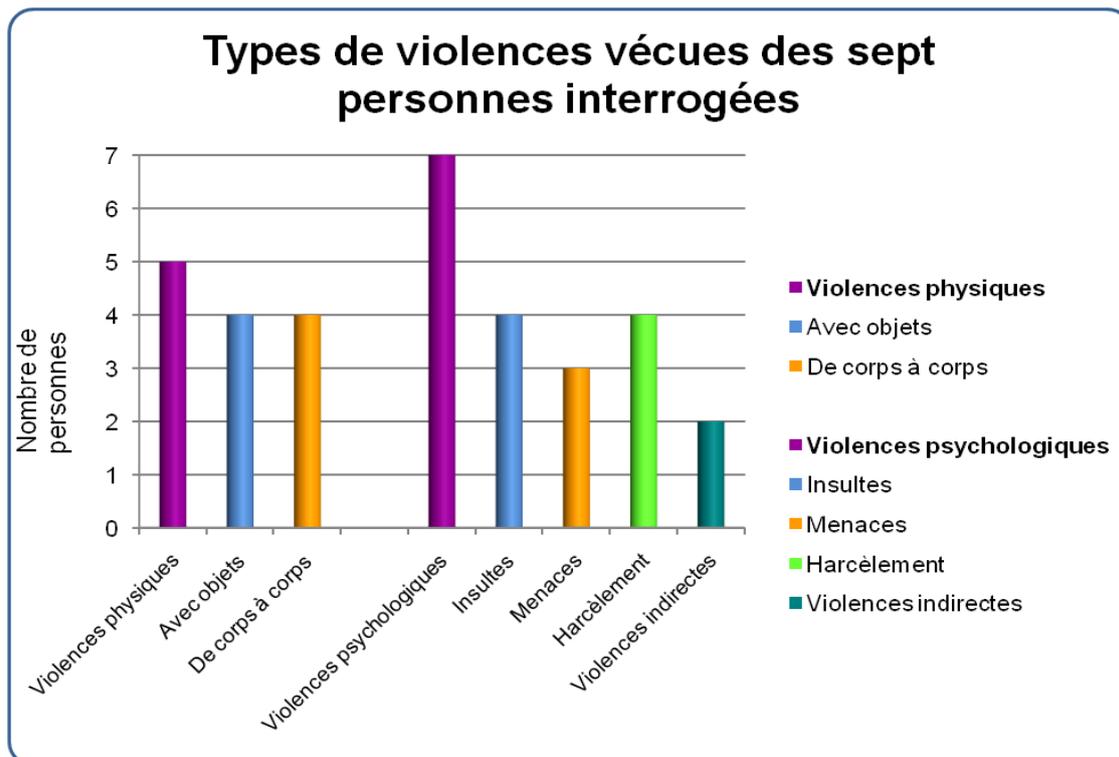
Dans chacun de ces types, nous avons identifié différentes formes de violence :

- ⊗ Les violences physiques : qui correspondent à des atteintes à l'intégrité corporelle dues à des objets ou des blessures infligées notamment avec les parties du corps ; telles que les mains ou les pieds, soit des corps à corps ;

- ↳ Les violences psychologiques : qui correspondent à des atteintes à l'intégrité psychologique (image de soi, sentiment de sécurité, etc.) exercées au travers d'insultes, de menaces, de harcèlement, ou de violences indirectes.

Une explication plus détaillée des différentes formes de violences suivra dans le chapitre.

Nous avons représenté ci-dessous par un graphique, les différents types de violences vécues par les éducateurs interviewés ainsi que leurs sous-catégories.



Graphique 1: Types de violences subies par les sept éducateurs sociaux interviewés (plusieurs réponses possibles par personne)

4.2.1.1 VIOLENCES PHYSIQUES

Sur les sept personnes interviewées, nous avons constaté que cinq d'entre elles, trois femmes et deux hommes, ont subi des violences physiques de différentes formes que nous avons identifiées comme des "corps à corps" et "avec objets". Nous entendons par violence "avec objet", le fait d'utiliser un objet comme médiateur dans la violence (par exemple : agression au couteau). L'objet crée ici une distance entre la victime et l'agresseur. Alors que la violence exercée dans un "corps à corps" implique un contact physique entre deux personnes (par exemple, un coup de poing). Cette forme de violence annule la distance entre les personnes. Nous pouvons dire qu'il n'y a plus de limite entre elles. Ces deux formes sont une atteinte à l'intégrité physique de la victime car elles ont engendrés des blessures à divers niveaux en touchant une partie du corps.

A) AVEC OBJETS

Parmi les cinq personnes interrogées ayant subi des violences physiques, quatre d'entre elles ont été blessées par un objet manipulé par un jeune accueilli dans l'institution dans laquelle elles travaillaient au moment des faits.

Par exemple lors d'une interaction avec un jeune, Jacques s'est fait agresser avec un mât de drapeau. « *Il était dehors devant la maison, il a pris le mât, il l'a sorti et il l'a poussé en ma direction.* » (Jacques)⁷⁹.

Jeanne a enduré plusieurs formes de violences physiques. Une de celle-ci a impliqué un jeune lui ayant délibérément lancé une chaise dessus. « *Il n'était pas bien et il a commencé à s'énerver pour un truc qu'il n'y avait pas lieu d'être puis c'est monté, c'est monté, c'est monté, c'est monté jusqu'à la crise, jusqu'aux menaces d'abord à mon collègue, lui lancer des jeux dans la figure, donc ça voilà il l'a calmé et pis après il a recommencé et après s'est calmé et d'un coup il est revenu et il m'a balancé une chaise dans la figure.* ». L'éducatrice a également reçu des boules de neige avec des glaçons dissimulés à l'intérieur. « *Sinon les violences avec la neige ces derniers temps qui était caché avec un gros morceau de glace.* » (Jeanne). Cette forme de violence est, selon nous, une violence dissimulée. Nous entendons par là, le fait de saisir l'occasion d'un jeu pour adopter un acte qui blesse. Quel est donc le sens de cette violence déguisée ? Est-ce un moyen pour le jeune de créer un lien avec l'éducatrice ? Ou est-ce alors plutôt une réelle intention de faire mal ? C'est peut-être une simple interprétation de l'éducatrice dans le sens où le jeune ne s'était pas rendu compte qu'il y avait un glaçon à l'intérieur de la boule de neige.

Suite à une interaction avec une jeune, Danielle s'est fait étrangler avec une écharpe par cette dernière. L'éducatrice, à ce moment-là, a mis un cadre à la jeune agresseuse. Celle-ci ne l'a pas accepté et a répondu par une violence extrême. « *Une jeune m'a mis un coup de poing dans la figure, tiré les cheveux et étranglée avec mon écharpe.* » (Danielle).

Christiane a également subi une violence physique avec objet, laquelle était une agression au couteau. Lors de l'entretien, elle n'est pas entrée dans les détails quant à l'explication de cette violence. « *J'ai subi mes premières violences physiques et ...Carrément de couteaux...* » (Christiane). Nous imaginons qu'il était trop difficile pour elle d'en parler.

B) DE CORPS À CORPS

Sur les cinq personnes ayant subi des violences physiques, quatre d'entre elles ont vécu des violences de "corps à corps".

Baptiste a été confronté à plusieurs reprises à des violences physiques que nous avons caractérisées de "corps à corps". Cette atteinte ne recourt pas à un objet qui interfère dans l'action mais il y a un contact physique qu'il n'y a pas dans la violence "avec objet". La violence est infligée par une partie du corps. « *Alors j'ai reçu des coups de poing au visage, tentative d'arrachage d'oreille et puis des coups de pieds*

⁷⁹ Il va de soit que toutes les citations utilisées dans ce chapitre sont tirées du discours des personnes interrogées. Afin de préserver l'anonymat des personnes interviewées, nous avons choisi des prénoms fictifs.

mais ça, c'était dissimulé. Des coups de pieds quand on faisait des joutes sportives ou comme ça, où ils venaient physiquement, ils donnaient un gros coup dans la cuisse ou dans la jambe et c'était une violence un peu déguisée. Mais elle était quand-même bien présente on avait des marques quand-même après. » (Baptiste). Il ressort aussi ici de la violence déguisée, comme nous l'avons expliqué plus haut, le jeune utilise le jeu afin de blesser l'éducateur.

Danielle a également été victime de violences physiques de "corps à corps". « *Une jeune m'a mis un coup de poing dans la figure, tiré les cheveux étranglé avec mon écharpe.* » (Danielle). Dans cette situation, nous remarquons qu'il n'y a pas eu de distance entre les deux acteurs puisque l'agresseuse a commencé par des violences de corps à corps et terminé avec un objet.

Jacques ayant déjà vécu une violence avec un objet (le mât d'un drapeau) est également confronté ici à une autre forme de violence « *Il m'a collé au mur comme ça et pis attention j'avais te...enfin il m'a menacé, tout en me *uhu* [mime l'étranglement] comme ça et pis bon il m'a lâché.* » (Jacques). Ici, son intégrité physique a été touchée car il a été confronté à un jeune tentant de l'étrangler en le collant au mur. De plus, ce jeune étant plus grand que lui, il n'avait pas les moyens de se défendre. Nous caractérisons cette violence comme de "corps à corps".

Après l'agression avec la chaise, Jeanne a sanctionné elle-même le jeune en le mettant en caleçon dans la neige. Ce qui a amplifié la colère du jeune et celui-ci a riposté en lui arrachant les cheveux et en la mordant. La violence est donc montée d'un cran jusqu'à une violence physique de "corps à corps". « *C'est bien, parce qu'il neigeait ce jour-là. Alors je l'ai foutu dehors en caleçon, je l'ai balancé dans la neige. Et il m'a sauté dessus, arraché les cheveux et il m'a mordu.* » (Jeanne).

4.2.1.2 VIOLENCES PSYCHOLOGIQUES

Toutes les personnes questionnées dans le cadre de nos entretiens ont répondu avoir subi des violences psychologiques de différentes formes par les jeunes avec lesquels ils travaillaient. Ces violences psychologiques ont ceci en commun qu'il s'agit d'actes atteignant l'intégrité psychique de la victime. Par exemple, l'image de soi ou encore le fait d'être menacé risquant de dé-sécuriser les personnes victimes. Il s'agit :

- ⊗ D'insultes (gros mots, injures, grossièretés envers l'éducateur, etc.) ;
- ⊗ De menaces verbales (mise en garde, intimidation, etc.) ;
- ⊗ De harcèlement (sexuel, répétition d'actes/d'insultes dérangeants, etc.) ;
- ⊗ De violences indirectes (violences faites par des moyens intermédiaires qui atteignent à l'honneur de la victime - dénonciation calomnieuse).

A) INSULTES

Quatre personnes sur les sept interviewées ont répondu avoir été l'objet d'insultes par des jeunes accueillis.

Dans sa pratique professionnelle, Baptiste a été confronté à de nombreuses insultes. « *Elle est verbale (en parlant de la violence) mais répétitive et ça use énormément. Ça crée vraiment des tensions dans cette équipe.* » (Baptiste). Nous qualifierions cela comme de l'agression verbale. En utilisant le verbe "user", Baptiste nous dit que pour lui la violence verbale n'est pas banale et nous pouvons l'interpréter comme une forme de pression psychologique ou de harcèlement.

Jeanne dit « *Alors la pire, c'est la violence verbale avec les insultes à tout va, sans raison, comme ça juste parce qu'on passe à ce moment-là. C'est, je crois, celles qui m'énerve le plus. Les insultes ça va de la petite à l'énorme que j'ai limite apprise ici, que je ne connaissais pas avant et puis qui va chercher là où ça fait mal. Ils attendent de connaître les gens et après ils savent où faut viser.* » (Jeanne). Nous pouvons comprendre dans son discours que les jeunes ont pour volonté de blesser l'éducateur car ils attendent de mieux le connaître afin de toucher les points qui le rendent plus fragile. Les jeunes ont certainement compris que Jeanne était touchée par ces agressions verbales et c'était une manière pour eux d'entrer en relation avec elle puisqu'elle allait réagir. Les jeunes agissent-ils ainsi afin de prendre l'autorité sur les éducateurs ? Ou cherchent-ils à entrer en relation avec les adultes ?

Jacques et Christiane nomment également beaucoup d'agressions verbales dans leur quotidien professionnel. « *Ben verbales beaucoup ! Des insultes des... 'fin surtout des agressions verbales entre résidents, enfin entre ados quoi...et pis aussi envers le personnel!* » (Jacques).

Les injures formulées par les jeunes accueillis font parties du quotidien des éducateurs sociaux interrogés. Il ne faut pas pour autant les banaliser !

B) MENACES

Simon et Jacques nous ont raconté avoir subi des menaces verbales faites par des jeunes avec qui ils travaillaient, mais n'ont pas donné de détails. Il est donc difficile d'analyser les répercussions de ces actes sur les éducateurs. « *Alors menaces oui bien sûr oui oui bien sûr ... Mais en même temps je crois que le veilleur il a, je sais pas, on est un petit peu différent.* » (Simon). Jacques dit aussi « *Il m'a menacé tout en me *uhu* [mime l'étranglement] comme ça et pis bon il m'a lâché.* » (Jacques).

Vandalisme

Simon a été le seul, sur les sept personnes interrogées, témoin d'une nouvelle forme de violence où il n'intervient pas directement. « *Simon c'est des agressions plutôt de destruction devant moi, de destruction d'objets, jeter par la fenêtre les choses, tirer les feux d'artifices depuis la fenêtre sur l'autoroute.* » (Simon).

Étant donné que tous les jeunes étaient dans une même dynamique, il était très difficile pour lui de gérer la situation. D'autant plus que cela se passait la nuit et qu'il était seul dans l'institution de par son statut de veilleur. « *C'est le phénomène de groupe qui était dangereux. C'est ça aussi je pense qui était pas très bien. Ça aurait été dans des groupes plus petits, ça aurait été plus gérable.* » (Simon). Le fait de détruire un objet devant l'éducateur crée une pression menaçante voulant peut-être dire "regarde ce que je fais à l'objet, je pourrais te le faire à toi aussi". Ceci étant une sorte de violence psychologique, puisque le jeune en détruisant des objets devant

l'éducateur donne un message montrant qu'il a les capacités d'être violent (l'objet étant utilisé comme substitut de l'éducateur). Cette forme de menace est, selon nous, souvent utilisée par les jeunes. Est-ce parce qu'elle est banalisée par les éducateurs que ceux-ci ne nous en ont pas parlé ?

Violences quotidiennes

Laura évoque des petites violences quotidiennes que les autres interviewés n'ont pas identifiées comme telles. « *Des petites choses, comme des portes qui claquent, des bouderies où on n'a pas envie de se parler ben voilà, mais c'était pas vraiment hyper violent pour moi. Ça faisait plus partie du quotidien.* » (Laura). Son avis est partagé puisque lorsque nous lui posons la question "quelles types de comportements violents avez-vous subi dans votre travail ?" elle nous répond cela. Nous pouvons donc penser qu'elle l'a tout de même vécu comme une violence mais que cela fait partie du quotidien et qu'elle a appris à faire avec. Cette violence crée néanmoins des tensions et un sentiment d'insécurité chez les éducateurs.

C) HARCÈLEMENT

Quatre personnes sur les sept que nous avons questionnées, ont subi différentes formes de harcèlement par les jeunes agresseurs.

- ⊗ Le harcèlement sexuel ;
- ⊗ Le harcèlement verbal (insultes répétées) ;
- ⊗ L'agressivité verbale (manière de parler très agressive).

Danielle a été harcelée par un jeune qui a eu recours ici à un objet médiateur (le téléphone), ce qui crée une distance entre l'agresseur et la victime. C'est un moyen de ne pas être en contact direct avec elle. « *J'ai reçu de multiples sms (très sexuels) par un jeune. Pour moi j'ai vécu cela comme une violence psychique.* » (Danielle). Le harcèlement a été identifié ici parce que l'acte a été répété (multiples sms) et qu'il touche à l'intégrité de l'éducatrice.

Baptiste et Jeanne ont également vécu une forme de harcèlement verbal, lorsqu'ils disent « *Elle est verbale (en parlant de la violence) mais répétitive et ça use énormément.* » (Baptiste). « *Alors la pire, c'est la violence verbale avec les insultes à tout va sans raison, comme ça juste parce qu'on passe à ce moment-là.* » (Jeanne). Les injures sont selon nous, une forme de harcèlement lorsqu'elles sont répétées, ce qui crée une pression psychologique.

Nous considérons que l'agressivité verbale est une forme de harcèlement psychologique par le contenu de ce message « *Je veux dire, mais des choses plus banales : de la violence verbale. Moi j'ai jamais vécu par exemple des insultes ou comme ça. Mais par contre la manière de parler agressive et tout ça ben oui, voilà. Mais ça fait un peu partie du quotidien. Tu peux pas demander à des jeunes comme ça de dire "oui, bonjour, merci, s'il-vous-plaît". C'est pas logique, enfin ils vont pas réussir.* » (Laura). C'est une façon pour le jeune de dire à l'éducateur "tu me déranges et je te le montre". Le fait que cela soit à répétition « *ça fait un peu partie du quotidien* » montre que c'est une forme de harcèlement. En effet, l'agressivité

verbale étant présente tous les jours nous justifions cela comme une forme de harcèlement psychologique.

D) VIOLENCE INDIRECTE

Deux éducateurs ont vécu des violences indirectes. La violence indirecte est exprimée par des moyens intermédiaires (par exemple, propagation de rumeurs) où le jeune s'en prend aux biens et valeurs de la victime (par exemple, négliger le bien-être de la victime, dégradations des biens).

Dans la situation ci-dessous, Baptiste a été confronté à une forme de violence qui n'est pas ressortie dans les autres entretiens. Nous analysons cette situation comme une violence indirecte. Il s'agit là d'une dénonciation calomnieuse construite par un groupe de jeunes afin d'accuser l'éducateur à tort. Cette accusation a porté préjudice à son statut social. Nous avons identifié cela comme une forme de violence psychologique. Baptiste s'est vu accusé à tort par la direction, d'un "mal" qu'il n'avait pas causé. De par cette situation, il s'est senti « *complètement lâché* » par la hiérarchie. Le fait d'être accusé à tort peut provoquer une pression sur la victime car à ce moment-là il n'avait aucune preuve de son innocence et personne ne le croyait. Ceci étant pour nous une atteinte à l'intégrité psychologique. « *A minuit, j'étais convoqué chez le directeur en disant que l'enfant avait une commotion, qu'il était parti en urgence à l'hôpital. J'ai dit "mais ce n'est pas possible." Il a dit "oui, tu l'as frappé volontairement t'es immédiatement suspendu." Et l'institution a porté plainte contre moi et a aidé l'enfant à porter plainte contre moi, parce qu'en l'occurrence cet enfant venait d'avoir dix-huit ans. Ho, moi, je me suis senti complètement lâché et j'ai donné ma version des faits mais ça s'est pas du tout fait comme ça. Il se trouve qu'à la fin de la semaine, la vérité est sortie en disant que l'enfant suite à ça, il s'est arrangé avec deux autres enfants. Il est allé près du lavabo du groupe, il s'est fracassé la tête avec... Bon il avait véritablement un trou, il saignait, il a mangé des cornflakes à 21h00 c'était la tradition. Il a mis quelque chose dans sa bouche, il a fait semblant qu'il vomissait, enfin il avait mis du papier dans sa bouche... Ils ont monté tout un truc assez rapidement, mais c'était vraiment dans le but... je pense pas que c'était visé contre moi, mais c'était dans le but de faire payer un adulte, de montrer qu'un enfant il pouvait aussi.* » (Baptiste).

Laura s'est retrouvée face à une jeune réclamant un couteau qu'elle avait l'habitude d'avoir en dehors de l'institution. La règle avec cette jeune fille était qu'en dehors de l'institution les éducateurs lui donnaient son couteau mais à l'intérieur elle devait le rendre aux adultes. L'éducatrice ne voulant pas le lui donner s'est interposée devant la jeune qui était dans une extrême colère et a dû retenir ses mains. « *Ben en fait c'était une jeune fille de seize ans, qui était vraiment dans une situation hyper difficile [...]. Et puis un jour elle voulait absolument avoir son couteau, elle m'a demandé plein de fois d'avoir son couteau, et puis moi j'ai dit "tu ne sors pas, donc tu n'as pas ton couteau, ici tu ne peux pas l'avoir, etc.", pis elle a un peu comme on dit "pété les plombs". De plus en plus elle voulait ce couteau, elle s'est mise en colère, elle criait mais un peu comme une crise de nerfs. Vraiment elle tremblait et s'énervait, et puis j'ai vraiment tenu bon. Et puis un moment donné elle m'est venue contre, puis je l'ai retenue par les poignets. Alors, c'était une fille très très maigre, que j'aurais pu maîtriser assez facilement mais quand-même quelqu'un de hyper agressif et vraiment avec de la rage. Moi, quand je l'ai retenue, j'ai vraiment senti de la rage qui*

pouvait décupler ses forces. Donc du coup je l'ai quand même retenue, et puis j'avais aussi peur car je sais qu'elle est violente, enfin qu'elle est potentiellement violente. Elle a fini déjà plein de fois en tôle, elle était passée quelques semaines avant dans le journal parce qu'elle avait poignardé des gens dans la rue, enfin bref c'était pas super rassurant. Et puis elle était un peu "hystérique", elle hurlait "lâche-moi, lâche-moi", et puis je suis restée assez calme avec ma voix, je lui ai dit "mais non je peux pas te lâcher, c'est exclu que je te lâche". Et puis on était vraiment à quelques centimètres du visage l'une de l'autre, et je lui ai dit "je peux pas te lâcher, j'ai les boules que tu me frappes". Pis c'était chou parce que ça l'a calmée d'un coup, et elle m'a dit "mais je vais pas te taper". Et je lui ai dit "mais tu promets?" et elle me dit que oui, donc je l'ai lâchée. ». La violence psychologique que nous avons identifiée dans cette situation est plutôt due à ce que l'éducatrice a pensé à ce moment-là et moins à l'acte qui s'est déroulé. En effet nous pouvons observer ici que le sentiment d'être en danger de l'éducatrice était dû au fait qu'elle connaissait les antécédents de la jeune lorsqu'elle raconte l'article paru dans le journal. La crainte de Laura s'est intensifiée par l'attitude de la jeune fille (cris, hurlements). Ceci ayant provoqué chez Laura la peur d'être blessée et l'acte qui a suivi en retenant les mains de la jeune pour qu'elle ne la frappe pas.

Résumé

Nous pouvons observer dans notre analyse que la violence physique "avec objet" ou la violence physique de "corps à corps" est très différente. En effet, la première créant une limite, une distance entre l'agresseur et la victime mais celle-ci étant tout de même "plus" violente quant aux conséquences (blessures avec un mât, un couteau,...). Tandis que la violence de "corps à corps" atteint directement la personne dans son intégrité physique, l'agresseur s'expose plus à l'autre car la limite imposée par l'éducateur est dépassée. Il y a une sorte d'escalade de violence entre la violence "avec objet" (créant une barrière) et celle de "corps à corps" car à ce moment-là il n'y a plus aucune retenue de la part du jeune (proximité avec la victime).

La plupart des violences psychologiques sont une répétition d'actes ou d'injures ce qui exerce une certaine pression psychologique sur les éducateurs questionnés rendant l'éducateur plus vulnérable.

Les "petites" violences (injures, bouderies, claquage de porte,...) que les éducateurs vivent au quotidien ne sont-elles pas trop banalisées ? En effet, à petite dose ces violences sont vivables ; mais lorsqu'elles sont répétées, nous considérons que cela crée une pression psychologique sur l'éducateur social et crée un sentiment d'insécurité.

De plus nous avons constaté que toutes les personnes interviewées ont vécu plusieurs formes de violences : physiques, psychiques mais aussi des violences répétées. Nous remarquons également que toutes les personnes ayant vécu des violences physiques ont aussi vécu des violences psychologiques.

4.2.2 CRAINTES ET TRAUMATISMES DES ÉDUCATEURS INTERVIEWÉS PAR RAPPORT AUX VIOLENCES

Lors des entretiens que nous avons effectués, cinq éducateurs parmi les sept interrogés nous ont parlé des craintes qu'ils ont ressenties par rapport aux violences vécues. Nous les avons organisées comme suit :

- ⊗ Craintes des éducateurs d'être victimes de violences ;
- ⊗ Traumatisme suite aux violences vécues.

4.2.2.1 CRAINTES DES ÉDUCATEURS D'ÊTRE VICTIMES DE VIOLENCES

Trois sur les sept éducateurs interviewés ont eu peur d'être victimes d'une agression dans les situations suivantes :

- ⊗ Vulnérabilité de l'éducateur dû à son statut;
- ⊗ Crainte du passage à l'acte du jeune.

A) VULNÉRABILITÉ DE L'ÉDUCATEUR DÛ À SON STATUT

Le statut de l'éducateur interrogé ici le rend vulnérable. « *Bon et puis on est vulnérable là on est seul, on peut pas, on peut rien faire quoi, on peut s'enfermer dans le bureau appeler la police.* » (Simon – à l'époque veilleur). Il se sent seul car s'il est victime de violence la nuit, il ne peut pas demander de l'aide à ses collègues. Nous pouvons observer cette crainte également lorsqu'il nous dit « *Alors il faut juste savoir qu'à un moment donné je travaillais avec un sécuritas. [...] On a eu un sécuritas, alors c'était les plus belles nuits de ma vie...* » (Simon).

B) CRAINTE DU PASSAGE À L'ACTE DU JEUNE

Dans la citation ci-dessous, Jeanne nous confie sa peur quant à ce qui pourrait arriver connaissant les antécédents d'un jeune. En effet, c'est un jeune qui l'a déjà agressée (il a lancé une chaise sur Jeanne) et en voyant le regard "méchant" du jeune, elle pensait qu'il pourrait à tout moment passer à l'acte. « *Tu vois dans le regard de l'enfant, un regard mais méchant où il est déconnecté de lui-même en fait, c'est plus lui que t'as en face, un autre personnage qui, tu lui dis n'importe quoi, il ne voit pas que tu es là quoi. Ça fait assez peur, surtout qu'il a refait ça contre un gamin. Il est descendu avec une ceinture, alors [prénom de l'enfant], tu peux arrêter ça et pis à tous les coups il peut balancer la ceinture dans la g*** même si c'est pas contre moi.* » (Jeanne).

Connaissant le passé délinquant d'une jeune avec laquelle Laura était en interaction, elle lui a retenu les poignets de peur qu'elle la violente. Ne voulant pas lui donner son couteau, la jeune s'est énervée contre l'éducatrice et Laura l'a retenue car elle pensait que l'adolescente allait s'en prendre à elle physiquement. Il n'y a eu aucune agression dans cette situation, mais la peur de l'éducatrice était très présente.

4.2.2.2 TRAUMATISME SUITE AUX VIOLENCES VÉCUES

Parmi les sept personnes interrogées nous pensons que quatre d'entre elles ont subi un traumatisme suite aux événements vécus. La forme la plus remarquée est le fait que les éducateurs évitent ces situations violentes.

A) INFLUENCE DES PAIRS

Après avoir été agressée par un jeune, Jeanne a été choquée émotionnellement. Elle a réalisé que le jeune homme accompagnant l'agresseur n'a rien fait pour l'aider mais a plutôt encouragé son copain. Il a donc été co-auteur de l'agression. Elle nous raconte aussi qu'elle ne s'attendait pas à cela. *« J'étais juste un peu traumatisée le soir même, de la violence qui sort des enfants. Parce que je pensais pas que ça pouvait monter aussi loin et puis bizarrement c'est pas contre le gamin qui m'a frappé, entre guillemets, à qui j'en voulais mais contre l'autre qui était à côté et pis qui regardait et pis qui l'encourageait à me faire mal. C'est plutôt ça où j'ai du mal. »* (Jeanne).

B) CONFRONTATION AU JEUNE SUITE À L'AGRESSION

Danielle nous révèle, que dans deux situations différentes, il a été difficile pour elle de retravailler avec les jeunes l'ayant agressée. *« Quand je devais aller à la piscine avec lui ça me dérangeait de me montrer en maillot de bain... [en parlant du jeune l'ayant harcelé par sms] »* (Danielle). Lorsque Danielle utilise les termes "blesser" et "déranger", nous pouvons considérer qu'elle a vécu le harcèlement par sms comme une sorte de traumatisme puisque cela a eu des répercussions sur son travail par la suite (peur de se montrer en maillot de bain devant le jeune en question). Dans une autre situation, Danielle exprime clairement sa crainte de travailler à nouveau avec la jeune qui lui a donné un coup de point et étranglée avec son écharpe. *« La jeune a été exclue du foyer [...] J'avais surtout la crainte que la mise à pied, dans un premier temps, soit pas une exclusion et qu'elle revienne. Car je n'étais pas prête à la revoir et à cohabiter avec elle directement. »* (Danielle).

C) ÉVÈNEMENT RAPPELANT LA VIOLENCE VÉCUE

Simon exprime qu'aujourd'hui, il évite d'être confronté à la violence à la télévision. Ceci survient après tout ce qu'il a vécu et vu comme événements violents dans l'institution dans laquelle il travaillait en tant que veilleur. *« Je sais que je ne supporte plus les films violents, les thrillers et tout ça. Y'a eu quand-même un traumatisme. »* (Simon).

D) SIGNES LAISSANT PENSER QU'IL Y A EU UN TRAUMATISME

Nous avons remarqué que la voix de Jacques était un peu hésitante lors de l'entretien. Ce signe nous a fait penser qu'il a subi un traumatisme. Nous supposons que c'est dû à la difficulté de relater un événement aussi violent pour lui. Est-ce un

traumatisme ? Etant donné que Jacques nous a dit à plusieurs reprises qu'il ne se sentait pas soutenu, qu'il avait besoin d'un espace de parole, de pouvoir débriefer de ce qui s'était passé, nous émettons l'hypothèse qu'il n'a pas eu souvent l'occasion de parler de cette violence. Ceci pourrait expliquer le tremblement de sa voix lors du récit. « *Il m'a collé au mur comme ça et pis attention j'avais te...enfin il m'a menacé tout en me *uhu* [mime l'étranglement] comme ça et pis bon il m'a lâché.* » (Jacques).

Résumé

Nous constatons que les craintes peuvent survenir avant un acte violent ou lorsqu'il a été commis. Les agressions vécues traumatisent parfois les victimes. Les éducateurs craignant le passage à l'acte des adolescents ont peur d'être atteints dans leur intégrité physique.

Nous avons également pu observer que le statut peut jouer un rôle primordial dans le vécu d'une violence. Par exemple, un veilleur étant seul la nuit peut se sentir vulnérable face à ces jeunes puisqu'il n'y a personne qui peut venir l'aider en cas de violence. De plus, la nuit étant un moment où les jeunes se retrouvent seuls, sans leur groupe d'appartenance, cela augmente les risques de violence car les adolescents sont plus vulnérables émotionnellement et ne sont plus protégés par leur groupe.

Enfin, nous avons remarqué que l'évitement de situations violentes est un signe de traumatisme chez les éducateurs victimes d'agressions.

4.2.3 SENS DE LA VIOLENCE DE L'ACTE

Dans ce chapitre, nous allons analyser le sens que les éducateurs interrogés donnent aux violences subies. Pourquoi selon eux, ont-ils été agressés par ces jeunes ? Qu'est-ce qu'ils mettent derrière ces agressions ? Cinq des éducateurs interviewés nous ont parlé des sens différents qu'ils donnent à cette violence. Nous les avons classés comme suit :

- ⊗ Imposer un cadre, des limites au jeune provoque la violence ;
- ⊗ La qualité de l'environnement suscite la violence des jeunes ;
- ⊗ Le statut de l'éducateur peut être une source de violence ;
- ⊗ Le paradoxe d'une prise en charge éducative ;
- ⊗ La violence comme moyen de communication ;
- ⊗ Dans une situation de violence, deux personnes sont en interactions.

4.2.3.1 IMPOSER UN CADRE, DES LIMITES AU JEUNE PROVOQUE LA VIOLENCE

Christiane a mis un cadre à un adolescent et l'a empêché de commettre le vol qu'il prévoyait de faire. Ceci a déstabilisé le jeune et il s'est exprimé plus violemment encore, en agressant physiquement Christiane qui s'était alors interposée. On peut se demander si la présence de limite est un déclencheur de la violence. « *Donc j'suis intervenue pour empêcher un acte délictueux et pis donner le cadre. Là non il rentrait*

pas dans le bureau et pis là stop. Mais jusque là, y'avait jamais eu d'actes de violence de la part de lui et pis là j'pense que c'était une des premières fois qu'il passait au stade au-dessus pour pouvoir accomplir son premier acte : le vol. Mais comme je mettais la barrière et qu'il se rendait compte qu'il pourrait plus arriver au vol, ben là ça a dégénéré dans une autre violence chez lui, l'agression, plus seulement verbale, mais physique très violente. » (Christiane).

4.2.3.2 LA QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT SUSCITE LA VIOLENCE DES JEUNES

Deux éducateurs questionnés nous ont révélé que l'environnement dans lequel les jeunes vivent a une influence sur le comportement de ceux-ci. Ils prétendent que l'historique du bâtiment (par exemple des anciens orphelinats, prisons, etc.) peut jouer un rôle dans la façon d'agir des adolescents car l'infrastructure n'est peut-être pas adaptée aux besoins de ceux-ci. Il est donc primordial d'entretenir les lieux de vie et de s'assurer à ce qu'ils soient des endroits où les jeunes ont envie de vivre. Simon pense qu'un lieu mal entretenu peut provoquer de la violence. « *Je pense qu'un lieu agressé amène à l'agression.* » (Simon). Baptiste estime que l'histoire d'un bâtiment a des répercussions sur le comportement de ses habitants. « *C'est une institution qui avait été un orphelinat avant, enfin elle a toujours vécu aussi des choses très dures dans ces murs qui ont jamais été transformés, rénovés enfin c'était toujours des choses très dures. Après on y croit, on n'y croit pas, mais je pense qu'il y avait un quelque chose dans le bâtiment [...] Je pense qu'il y avait quelque chose de violent dans ces murs qui est resté, qui restait très violent et ça ne donnait pas non plus envie d'y être.* » (Baptiste).

4.2.3.3 LE STATUT DE L'ÉDUCATEUR PEUT ÊTRE UNE SOURCE DE VIOLENCE

Deux éducateurs nous parlent de leur statut et le rôle qu'il peut jouer dans les violences qu'ils ont subies. Est-ce que leur statut les rend plus vulnérables ? Peut-être que cette vulnérabilité facilite le passage à l'acte du jeune ?

Par exemple, Christiane pense qu'elle a subi des actes violents de par sa condition de femme parce qu'elle était confrontée à des jeunes hommes de cultures différentes. « *Les premières violences subies c'était beaucoup dû en premier à ma situation de femme.* » (Christiane).

Quant à Simon, il pense que son statut de veilleur le rendait plus vulnérable, puisqu'il était seul durant la nuit et personne ne pouvait le défendre. Il faut savoir qu'il n'a pas subi de violences physiques mais plutôt des violences psychologiques comme des menaces ou des insultes. « *Je crois que le veilleur il a, je ne sais pas, on est un petit peu différent...* » (Simon).

4.2.3.4 LE PARADOXE D'UNE PRISE EN CHARGE ÉDUCATIVE

Jeanne trouve paradoxal le fait de travailler en éducation spécialisée alors que les problématiques des enfants sont mélangées. Ici, Jeanne soulève la difficulté de jongler entre ces différentes problématiques. « *Et pis ce qui est dur, c'est de gérer tous ces enfants qui n'ont pas les mêmes problèmes. Y'en a un, faut lui dire ça,*

d'autres y faut le dire comme ça. » (Jeanne). La prise en charge éducative n'étant pas la même selon les problématiques des adolescents, cela peut créer de la frustration ou de la jalousie pouvant engendrer des situations de violence.

Jeanne pense que les enfants sont violents sur son lieu de travail car il y a un changement de prise en charge éducative. En effet, avant d'arriver dans l'institution de Jeanne, certains enfants étaient médicamentés tandis qu'il n'y a plus de suivi médical dans le foyer où elle travaille. *« Et puis c'est vrai qu'il y a beaucoup d'enfants chez nous qui sont violents et pis qui étaient avant au *** c'est l'hôpital de l'enfance, hyper médicamentés et forcément au *** ils étaient super calme et ils arrivent ici et y a plus de médecin, y a plus rien donc ils ont plus aucun médicament. » (Jeanne).*

4.2.3.5 LA VIOLENCE COMME MOYEN DE COMMUNICATION

Jeanne pense que l'agressivité des jeunes peut être une manière de tester la relation avec les éducateurs. Ces agressions sont-elles une façon d'attirer l'attention des éducateurs ? D'entrer en contact avec eux ? Ou bien de montrer leur mal-être ? *« J'dis pas qu'après ils cherchent le conflit et puis voilà c'est aussi leur manière de voir si on tient à eux en fait. » (Jeanne).*

Simon, lui, estime que la violence est le seul moyen que les jeunes ont trouvé pour communiquer avec les éducateurs. *« Moi j'pense que la violence c'est une forme de langage. » (Simon).* Jacques le dit également *« Souvent c'est quand on peut plus dire qu'on tape. » (Jacques).*

Baptiste observe que certains jeunes violentent les adultes alors qu'ils sont là pour les aider. Il se questionne par rapport aux bénéficiaires qui s'en prennent aux travailleurs sociaux. Il s'agit ici d'un contre-transfert. Mais est-ce facile d'accepter la relation d'aide ? Ces jeunes ont-ils demandé d'être dans ces foyers ? Est-ce pour les adolescents agresseurs une façon de dire qu'ils n'acceptent pas cette aide ? *« C'était quand-même des actions graves, je trouve. Quand on commence à frapper les adultes qui sont là à la base pour nous donner un coup de main... » (Baptiste).*

4.2.3.6 DANS UNE SITUATION DE VIOLENCE, DEUX PERSONNES SONT EN INTERACTION

Suite à une violence vécue, Jeanne est allée en discuter avec son responsable éducatif. Il lui a expliqué que lors d'une interaction violente entre deux personnes, les deux sont concernées et jouent un rôle provoquant ou alimentant cette violence. Cela peut être une explication de la violente dispute entre Jeanne et un adolescent décrit ici *« Donc c'est vrai que le gamin je l'ai aussi un peu cherché dans le sens que peut-être au début, avant qu'il fasse sa crise, j'ai peut-être dit quelque chose qui a fait qu'il a pas apprécié... Après je l'ai quand-même foutu à moitié à poil dans la neige. » (Jeanne).*

Christiane dit également qu'il y a forcément deux personnes dans un conflit et ainsi l'éducateur n'a pas à mettre la faute sur le jeune agresseur uniquement. Christiane pense avoir une part de responsabilité dans l'agression ne serait-ce que parce qu'elle travaille dans cette institution et non pas seulement en tant que Christiane

elle-même. « *En bossant dans le social, on a toujours ce côté en s'disant "j'ai certainement une part de responsabilité". Alors oui bien sûr, ne serait-ce parce que j'étais là, point. Mais j'veux dire que là, non, y'a des choses à pas franchir et pis que peu importe ce qu'il se passe quoi comment, moi j'ai pas ni agressé, ni rien avec des... Certainement agressé mais après j'veux dire, c'est la personne qui déborde ! Point !* » (Christiane). L'éducatrice devient alors ici le substitut. La violence est dirigée contre elle à défaut de pouvoir s'attaquer à l'institution.

Résumé

Dans ce chapitre, chaque éducateur interrogé a une réponse différente quant au sens donné à cette violence vécue. Les causes identifiées par les éducateurs sont une sorte de "violence institutionnelle" comme le fait d'imposer un cadre et des limites aux jeunes ou que l'environnement est peu adapté à leurs besoins. C'est une façon pour eux de communiquer et de répondre à des actes qu'ils considèrent comme agressifs.

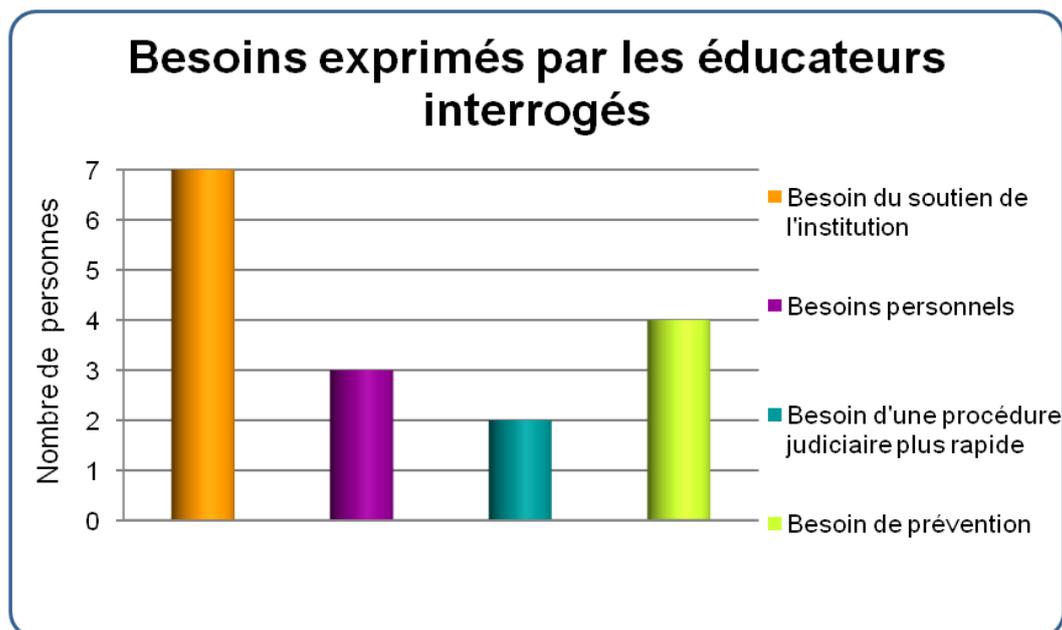
Deux éducateurs interrogés ont dit avoir subi des violences de par la vulnérabilité de leur statut (veilleur, condition de la femme).

4.2.4 BESOINS DES ÉDUCATEURS SUITE AUX VIOLENCES VÉCUES

Parmi les sept personnes interrogées, toutes ont exprimé des besoins liés aux agressions subies. Nous avons différencié ces besoins en trois grandes catégories lesquelles sont : le soutien de l'institution, les besoins personnels et les besoins judiciaires. Afin d'avoir une meilleure lisibilité, nous avons illustré ces besoins par un graphique. Ceux-ci émergent suite aux violences vécues par les éducateurs interviewés. Les éducateurs nous ont aussi fait part de leurs idées afin de prévenir la violence chez les jeunes dans les institutions.

Ces besoins se déclinent en quatre grandes catégories. Ci-dessous un graphique représentant le nombre d'éducateurs ayant eu :

- ⊗ Besoin du soutien de l'institution
- ⊗ Des besoins personnels
- ⊗ Besoin d'une procédure judiciaire plus rapide
- ⊗ Besoin de prévention



Graphique 2: Besoins exprimés par les éducateurs sociaux interviewés suite aux violences vécues

4.2.4.1 BESOIN DU SOUTIEN DE L'INSTITUTION

Tous les éducateurs interrogés nous ont fait part de leur envie d'être plus soutenus par l'institution lors de violences vécues au travail.

A) SOUTIEN DE LA DIRECTION

Deux éducateurs nous ont confié qu'il était important pour eux qu'il y ait la direction à leurs côtés lors de violences vécues sur leur lieu de travail. Le soutien de la direction implique qu'elle prenne des mesures lorsque l'un de ses collaborateurs est victime d'agression. « *De plus de soutien de sa hiérarchie et d'une écoute supplémentaire !* » (Baptiste).

Jacques aimerait que l'institution le défende lorsqu'il est victime d'agression, voir même jusqu'à aller porter plainte pour lui. Il nous le dit à deux reprises, ce qui paraît important pour lui. « *Voilà mais ça c'est un truc qui va pas j'trouve... Ouais mais là j'trouve que l'institution elle devrait pouvoir défendre les éduc, les employés quoi, quand ils sont victimes d'agression [...] Moi j'aurais besoin d'une direction forte, avec un règlement assez clair avec une loi qui permette que l'institution dépose plainte pour son employé.* » (Jacques).

B) BESOIN D'UN RÈGLEMENT INSTITUTIONNEL

Sur les sept éducateurs interviewés, quatre d'entre eux ont exprimé le souhait d'avoir un protocole, des règles et sanctions établies sur lesquelles s'appuyer en cas d'agression par un usager.

Jacques parle de procédures et d'échelles de sanctions qui devraient être mises en place par la direction afin que l'éducateur victime et l'agresseur sachent à quoi s'en tenir lors de transgression. Il aimerait que la direction prenne des décisions pour que l'éducateur ne soit pas seul à porter la sanction. *« Et alors avoir besoin d'une réponse institutionnelle niveau autorité quoi, c'est-à-dire que la direction pose quelque chose. Donc peut-être pour ça faudrait qu'il y ait, j'sais pas, p'tête une procédure ou une échelle des sanctions, des transgressions, enfin voilà. [...] C'était d'être plus soutenu quoi, c'est-à-dire que peut-être il y aurait un dispositif lié à ça, même une procédure quoi. [...] Quand il faut poser des actes pis voilà quoi des choses comme ça ben...des actes éducatifs, des sanctions des choses comme ça, on peut pas le porter nous seulement, il faut que la direction prenne une position. Ben voilà j'trouvais à l'époque que le directeur n'était pas très présent par rapport à ça. »* (Jacques).

Christiane aurait également besoin de règles et de protocoles d'intervention rédigées par l'institution sur lesquelles s'appuyer lors d'agression. Elle nous dit qu'elle souhaiterait qu'il y ait une ligne commune au sein de l'institution et qu'en cas de violence elle soit suivie. Elle aimerait également qu'il y ait une échelle des violences afin de mettre des sanctions plus précises (au niveau institutionnel : actes tolérés, acceptés, inacceptables et être clair quant aux sanctions prévues) par rapport au degré de celles-ci. Selon elle, nous n'avons pas tous le même seuil de tolérance et ce n'est pas parce que son collègue trouve cet acte acceptable qu'il ne faut pas réagir. Laisser une marge aurait pour conséquence, selon Christiane, que le jeune qui n'est pas sanctionné pense qu'il peut recommencer. *« Alors moi en premier je pense que ce qu'il aurait besoin, en tout cas dans le cadre ou de la formation ou de l'institution dans laquelle il travaille, c'est d'une ligne commune sur le côté que oui on est éducateur, oui on est dans le social, mais que en cas d'agression ou d'autres choses, on reste des être humains et des personnes... On ne doit pas passer dans le côté parce qu'on est éducateur de passer outre la violence. Mais de là ça veut pas dire d'aller porter plainte à chaque fois, mais d'avoir des choses bien précises au niveau institutionnel, qu'est-ce qui est toléré, entre la tolérance, l'acceptable, l'inacceptable et l'intolérable. De mettre ces frontières et qu'elles soient claires pour les personnes qui travaillent, c'est vrai qu'on a pas le même seuil de tolérance sur les sortes d'agressions. »* (Christiane).

Réactions plus rapides de la part de l'institution

Deux des éducateurs sur les quatre ayant émis le souhait d'avoir un règlement plus clair au sein de l'institution, nous ont déclaré avoir besoin d'une procédure plus rapide, de la part de celle-ci, lors d'agression. Ils nous ont expliqué que le temps entre l'acte et l'éventuelle sanction appliquée est souvent trop long et cela ne donne plus de sens à celle-ci.

Dans ce chapitre le besoin de réactions plus rapides est propre à l'interne de l'institution. Elle ne concerne pas le dépôt de plainte que nous exposerons par la suite. Baptiste explique avoir dû se défendre en cas d'agression à plusieurs reprises puisque l'institution ne réagissait pas assez rapidement. *« J'ai eu un peu le problème d'avoir répondu quelques fois lorsque enfin pas la première fois mais quand je me suis fait agresser, quand il y avait pas trop de réponses institutionnelles où ça prenait énormément de temps, où après l'enfant pouvait frapper trois adultes à la suite et*

puis il n'y avait pas de réponse. Une fois j'ai dû me défendre, mais moi je les ai toujours averti que je me laisserais pas me frapper impunément et que ben certains ils étaient physiquement plus grand que moi, autant de force. » (Baptiste). Jeanne dit que de sanctionner l'enfant après une semaine n'a plus aucun sens. « *Donc après, donner une réponse des fois une semaine après, le gamin il a oublié, il ne sait même plus ce qu'il a fait.* » (Jeanne).

C) ECOUTE

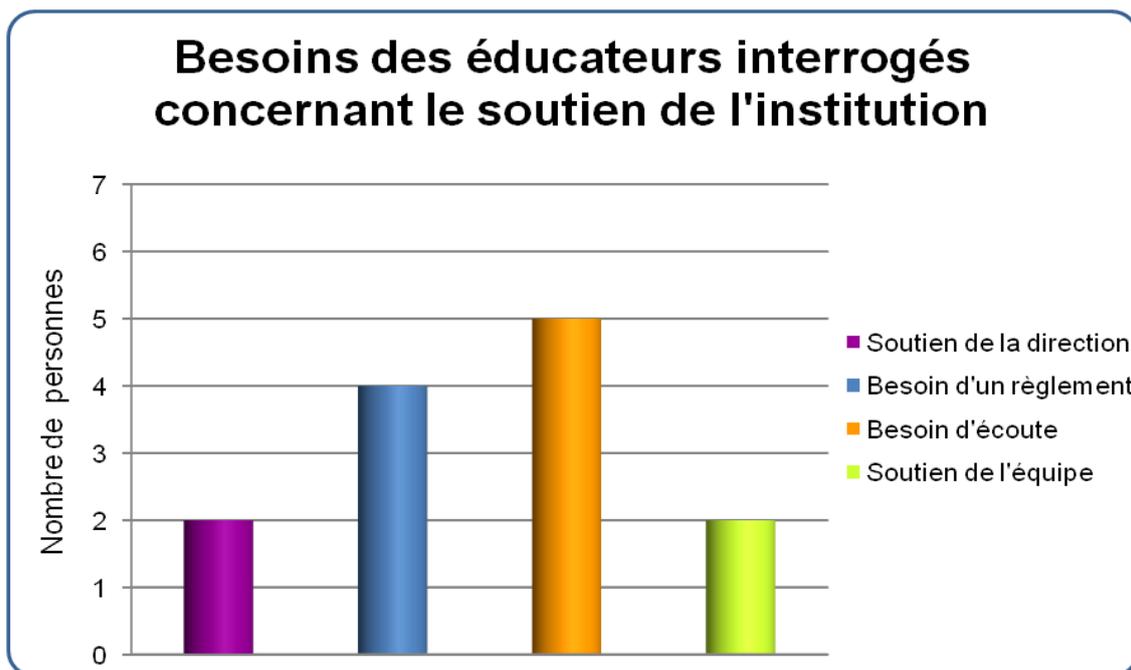
Cinq personnes consultées nous ont déclaré avoir besoin de beaucoup d'écoute de l'institution suite à l'agression subie.

Les cinq éducateurs interrogés nous énumèrent plusieurs fois le besoin d'une consultation chez un psychologue, d'en parler avec les collègues et la direction sous différentes formes (supervisions, débriefing, espaces de parole). Danielle a émis le souhait d'avoir un jour de congé suite à une agression. « *De pouvoir répondre à ses besoins... si c'est un jour de congé, si c'est de voir un psy... Si c'est de pouvoir en parler avec les collègues, la direction, des colloques,... [...] Toutes les démarches qui sont bonnes pour le lésé, sont bonnes à faire. Il n'y a pas un protocole précis.* » (Danielle). Jacques aimerait avoir à disposition des espaces de parole et des consultations psychologiques. Laura propose une association de parole pour éducateurs victimes de violence. Simon déclare avoir besoin de se ressourcer (philosophie, religion,...). « *Je crois que c'est très important d'en parler d'entendre aussi vos collègues, d'échanger, de donner des outils. Je pense aussi qu'il faut avoir des ressources personnelles, moi j pense que c'est très important... Philosophiques, religieuses, etc.* » (Simon). Jeanne a besoin de partager ce qu'elle a vécu. « *Mais je pense que ça sert à rien de garder aussi les choses sur soi.* » (Jeanne). Enfin, Laura et Jacques ont besoin de supervisions. « *Et une supervision devrait lui être proposée.* » (Laura).

D) SOUTIEN DE L'ÉQUIPE

Laura et Danielle déclarent avoir besoin que l'équipe les soutienne suite à une violence vécue. Ceci pas seulement au niveau de l'écoute mais aussi dans les démarches et dans l'action éducative qui est mise en place par la suite. « *Ben d'une équipe autour de lui, enfin déjà d'une hiérarchie et puis d'une équipe qui est capable de dégager un peu de temps pour ça.* » (Laura).

Ci-dessous nous avons représenté par un graphique les différents besoins des éducateurs, relatifs à l'institution.



Graphique 3: Besoins des éducateurs sociaux interviewés concernant le soutien de l'institution lors de violence vécue

4.2.4.2 BESOINS PERSONNELS

Nous avons créé un chapitre "besoins personnels" car certains besoins sont propres à chacun et il nous paraissait intéressant d'énumérer ce que trois éducateurs sur les sept interviewés nous ont dit à ce sujet.

A) RECONNAITRE QUE LE MÉTIER EST UN MÉTIER À RISQUE

Laura souhaiterait que son métier soit reconnu par la société en général comme un métier à risque. Il est important pour elle également que les éducateurs sociaux considèrent leur profession comme un métier à risque et puissent ainsi profiter des outils à disposition lorsqu'ils sont victimes d'agression au travail. « *J'ai entendu qu'au Canada les éducateurs, suivant où ils travaillent, ils ont des "primes risques". Donc c'est vraiment reconnu que leur boulot il est dur, qu'il est risqué.* » (Laura).

B) L'ÉDUCATEUR IDENTIFIE SES PROPRES LIMITES

Il est essentiel pour Laura de pouvoir dire non et de reconnaître ses limites face aux demandes des jeunes. Cela permet aussi aux jeunes d'apprendre qu'ils ne peuvent pas toujours avoir ce qu'ils souhaitent dans la minute. Selon Laura, l'éducateur est dans son droit de leur dire "pas maintenant, repose-moi la question plus tard". « *Mais parfois aussi de se fâcher un petit peu et de dire "non, stop" je pense que pour certains ça peut aussi aider ; de voir que non il y a une limite. Pour certains bénéficiaires je dis. [...] Mais dans le boulot au quotidien, juste qu'on apprenne déjà en tant qu'éducateur par exemple simplement à dire "non" quand on n'a pas envie ou*

qu'on n'est pas... qu'on peut pas répondre à une demande à un moment, qu'on apprenne juste à dire "non, stop, je suis pas d'accord". » (Laura).

C) BESOIN D'ÊTRE RECONNU COMME VICTIME

Jeanne et Baptiste ont besoin que le jeune agresseur vienne s'excuser auprès d'eux. L'excuse est pour eux une façon de réparer l'acte commis. *« Il ne s'est pas excusé [...] pour moi ce gamin tant qu'il a pas compris qu'on pouvait perdre quelque chose en faisant mal aux adultes et ben voilà il restera et pis c'est dommage pour lui parce qu'il aime bien l'activité que je fais. » (Jeanne).* *« Je pense que p'têtre j'attendais des miracles à un certain moment. Non mais c'est, je pense que des fois j'ai peut-être plus d'attentes j'espérais plus... Ou des fois y'a aussi que l'enfant vienne s'excuser et pis ça on avait rarement quand-même. » (Baptiste).*

4.2.4.3 BESOIN D'UNE PROCÉDURE JUDICIAIRE PLUS RAPIDE

Au niveau de la juridiction, Baptiste et Christiane nous ont signalé un problème qu'ils ont constaté dans leurs expériences avec la violence. En effet, ils ont trouvé tous les deux que les procédures pénales prenaient beaucoup trop de temps pour donner une réponse aux jeunes. Ils aspirent à un système judiciaire plus optimal. *« Ben je pense c'est que des procédures puissent aller beaucoup plus rapidement, qu'on puisse donner des réponses plus rapidement aussi aux enfants pis aux éducateurs mais bon après c'est tout le système judiciaire qui doit être repensé ou amélioré. » (Baptiste).* Les décisions des sanctions prises par la justice ne sont pas communiquées à la victime, selon Christiane. Nous pouvons comprendre dans ses propos qu'elle ressent le besoin de connaître la punition délivrée. *« Mais c'est le temps que ça met avant qu'il y ait quelque chose qui se passe pis après c'est quelles sont les sanctions quoi. Qui restent presque des secrets d'État ! Et que souvent entre l'acte qu'y a eu et la séance au tribunal et les interrogatoires et la sanction, il y a un grand décalage. » (Christiane).*

4.2.4.4 BESOIN DE PRÉVENTION

Quatre éducateurs sur les sept consultés ont exprimé avoir besoin de plusieurs outils afin de prévenir les agressions dans les institutions dans lesquelles ils travaillaient. Les outils proposés par les professionnels interrogés demandent principalement une collaboration plus étroite avec la direction.

A) ESPACES DE PAROLE

Jacques propose des espaces de parole autant pour les bénéficiaires que pour les éducateurs sociaux. Il dit que la violence est une forme de langage. Ainsi ces espaces de parole pour les usagers pourraient éviter la violence de ceux-ci. En effet, ils permettraient aux jeunes de développer d'autres compétences en terme de communication et ainsi on pourrait éviter des agressions. *« Mais y'a des choses à réfléchir avant ! Pour éviter ça quoi, donc des espaces de paroles, aussi pour les*

personnes qui sont accueillies, des moments d'élaboration avec les personnes, j'sais pas des groupes de paroles, des entretiens, tout un dispositif qui permet qu'y ait....parce que souvent c'est quand on peut plus dire qu'on tape quoi. » (Jacques).

B) BESOIN DE TEMPS POUR ÊTRE AVEC LES JEUNES

Jeanne exprime le besoin de pouvoir créer un lien avec les jeunes et leur accorder du temps afin de prévenir la violence. Il s'agirait ici de travailler sur les conditions de l'accompagnement éducatif. *« Il aurait besoin de temps pour pouvoir prendre des gamins violents et faire des choses avec, pour eux, pour créer un lien. Parce que c'est ça en fait qui manque pour l'enfant, une attache. [...] Le mieux ce serait d'avoir plus de temps en tout cas, nous libérer pour faire ce que j'ai à faire avec l'enfant. » (Jeanne).*

C) BESOIN DE SE RESSOURCER

Trois personnes que nous avons questionnées ont exprimé le besoin de se ressourcer et d'être bien au travail. Nous estimons que cela peut prévenir les violences car l'éducateur est plus apte à recevoir ce que le jeune essaie de communiquer.

Selon Laura, l'éducateur social devrait avoir les moyens de se ressourcer, pour être bien dans sa peau afin d'être plus apte à travailler et ainsi prévenir la fatigue et "l'agressivité" chez l'éducateur. Elle le répète à plusieurs reprises lors de l'entretien. *« Et puis si on parle d'un plan personnel, ben clairement le besoin de temps pour se ressourcer. Moi l'éducateur qui travaille à 100% j'y crois pas une seconde ! Après c'est mon avis, mais voilà, je pense du temps pour se ressourcer. Il a besoin d'avoir les moyens financiers et puis structurels pour pouvoir avoir des activités persos et se faire du bien. Voilà. » (Laura).*

Simon pense qu'il est primordial d'aller bien au travail. C'est-à-dire qu'il est important d'être bien soi-même pour pouvoir donner du sien aux autres. Il le répète plusieurs fois durant l'entretien. *« Pour moi la violence au travail c'est heu... Tu ne peux pas aller au travail si tu vas dans l'idée, c'est comme si tu vas à l'échafaud un peu, j'sais pas comment vous expliquer ça, c'est comme ces soldats en Irak que tu te lèves le matin tu ne sais pas si tu rentres le soir c'est pas une vie ça, c'est pas normal. Y'a quelque chose qui est malsain là. [...] Moi c'est la pire des choses d'être agressé franchement, je suis pas d'accord. On peut pas, moi j'trouve que c'est important d'aller au travail bien. » (Simon).*

Jeanne considère qu'il faut faire la part des choses entre son métier et la vie privée, qu'il faut savoir fermer la porte derrière soi en quittant le travail. Il n'est pas nécessaire que les problèmes rencontrés professionnellement prennent toute la place dans la vie privée. Elle trouve cependant difficile d'accomplir à cent pour cent cette tâche. *« Après ce qui est dur dans ce boulot c'est qu'il faut apprendre à se couper d'ici. » (Jeanne).*

Résumé

Le soutien de l'institution est un élément très important. En effet, tous les éducateurs interrogés ont eu besoin du soutien de la hiérarchie. En prenant soin de lui-même, l'éducateur prévient la violence puisqu'il supportera peut-être mieux certains comportements des jeunes. Tandis que lorsqu'il est fatigué son seuil de tolérance n'est pas le même.

Cinq personnes sur les sept interviewées ont exprimé le besoin de pouvoir parler après avoir été agressées soit à leurs collègues, à la direction de l'institution, à un psychologue, lors de supervisions, colloques, etc.

La majorité d'entre eux aurait besoin de règlements concernant la violence dans les institutions. C'est une demande qui a été énoncée à maintes reprises et exprimée sous plusieurs formes (par exemple : une échelle de sanctions, un protocole d'intervention en cas de violence, une ligne commune,...). Trois éducateurs sociaux ont mis le doigt sur les réactions des institutions prenant trop de temps entre l'agression et la sanction. En effet, selon eux, cela n'a plus de sens éducativement parlant si la procédure est trop longue.

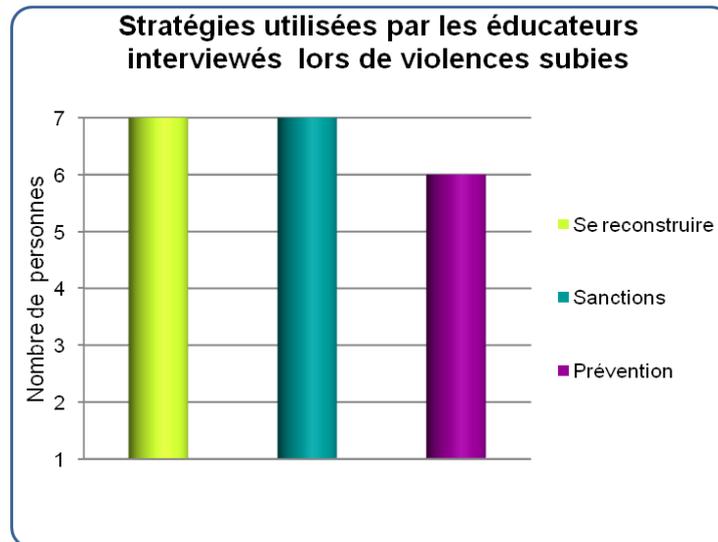
Enfin, la prévention est un point important qui est ressorti lors de nos entretiens. La majorité des éducateurs interrogés a manifesté le besoin de mettre des choses en place afin d'éviter l'agression. Ces outils seraient : des espaces de paroles pour les bénéficiaires et les éducateurs, d'avoir du temps afin de créer un lien avec les jeunes, d'avoir du temps pour que l'éducateur puisse se ressourcer.

4.2.5 STRATÉGIES ET OUTILS UTILISÉS PAR LES ÉDUCATEURS INTERVIEWÉS LORS DE VIOLENCES SUBIES

Dans ce chapitre, nous allons parler des stratégies que les éducateurs ont utilisées lors de violences subies. Chaque personne utilise ses propres stratégies afin de se reconstruire après une violence vécue. De ce fait, celles que nous avons répertoriées apparaîtront en nombres dans ce chapitre.

Ci-dessous, un graphique représentant le nombre d'éducateurs interviewés ayant répondu :

- ⊗ Avoir utilisé des stratégies afin de se reconstruire, ce qui signifie un travail sur le traumatisme ;
- ⊗ Avoir mis en place des sanctions suite à une agression d'un éducateur par un jeune ;
- ⊗ Avoir utilisé des stratégies mises en place afin de prévenir la violence des jeunes en institution.

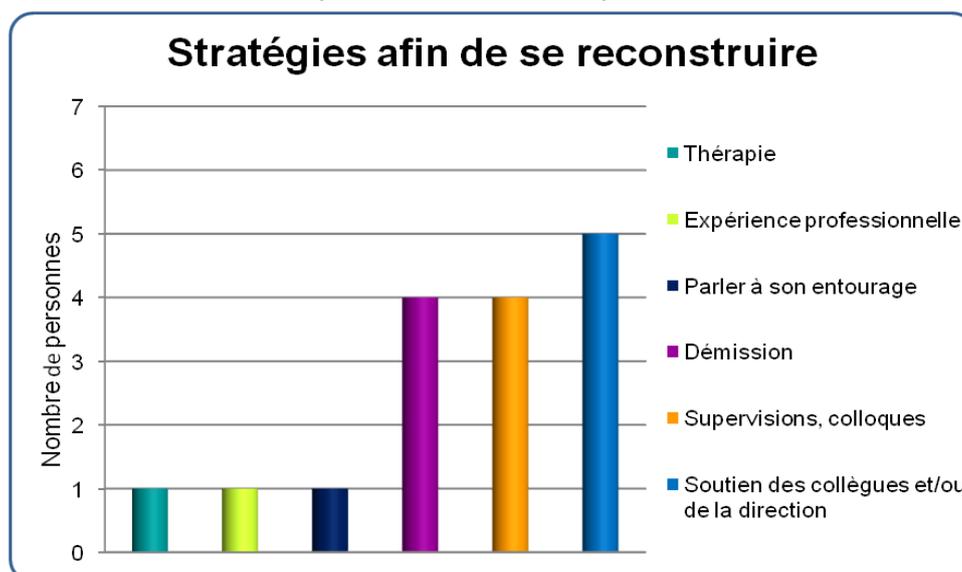


Graphique 4: Nombre d'éducateurs sociaux ayant utilisé diverses stratégies lors de violences subies

4.2.5.1 STRATÉGIES AFIN DE SE RECONSTRUIRE

Dans ce chapitre nous trouverons des outils utilisés, dans le cadre de la vie privée (thérapies, supervisions individuelles, formations, psychologues, justice, croyances religieuses, fuite, etc.) et sur le lieu de travail (supervisions d'équipe, soutien des collègues, soutien de la direction, etc.), ayant permis aux éducateurs interrogés de se reconstruire après une violence vécue. La personne ayant subi une agression a besoin de certains outils afin de s'exprimer de diverses manières sur ce qu'elle a vécu qui seront explicitées dans ce chapitre. C'est ce que nous nommons "se reconstruire".

Ci-dessous, un graphique représentant les outils que les éducateurs interrogés ont utilisés afin de se reconstruire personnellement et professionnellement.



Graphique 5: Stratégies utilisées pour se reconstruire par les éducateurs sociaux interrogés

A) STRATÉGIES UTILISÉES DANS LA VIE PRIVÉE AFIN DE SE RECONSTRUIRE

Sur les sept personnes interviewées, quatre d'entre elles ont eu recours à des outils dans le cadre de leur vie privée afin de les aider dans leur reconstruction en tant que victime d'agression. Chaque éducateur a utilisé plusieurs stratégies différentes.

Baptiste a suivi une thérapie individuelle afin de surmonter la violence subie à ce moment-là. Il a également eu recours à une supervision individuelle. La thérapie et la supervision ne l'ont pas convaincu dans sa reconstruction personnelle et de ce fait, Baptiste a décidé de quitter son emploi car il ne trouvait pas d'autres réponses à sa gestion de la violence. *« Moi, j'ai fait aussi une thérapie entre guillemets avec une personne à [nom de la ville] qui travaille avec les énergies et ça m'a aussi ouvert d'autres perceptions, d'autres portes mais ça m'a plus incité à m'en aller de cette institution parce que j'avais pas vraiment de moyen de résoudre ça. [...] J'ai utilisé la supervision individuelle mais ça m'a pas énormément apporté la supervision individuelle en fait... »* (Baptiste).

Christiane nous explique que c'est grâce à son expérience et ses formations qu'elle a réussi à surmonter les violences qu'elle a subies. Elle a mobilisé ses propres ressources. *« Donc je pense que les premiers outils, je pense que j'ai pris les outils que j'avais moi, acquis à force d'expériences, de formations ou de situations. »* (Christiane).

Simon considère qu'il est important de trouver quelqu'un à qui parler suite à une agression. Cette personne peut faire partie de son entourage (collègues, compagne,...) ou être un professionnel (pasteur, psychologue,...) *« Y'a trouver des gens qui peuvent éventuellement répondre à ça, collègues, éventuellement compagne, mais faut pas non plus eu amener le travail à la maison, pasteur, psychologue ou que vous connaissez... »* (Simon).

B) Stratégies d'évitement

Quatre personnes ont quitté leur emploi suite à l'agression subie. C'est une stratégie d'évitement et de reconstruction de soi. Il a été plus facile de se reconstruire personnellement pour eux car ils n'ont plus été confrontés à la violence et au jeune agresseur. Simon a décidé de changer de population avec laquelle travailler ainsi que son statut (ne travaille plus de nuit). *« Alors j'ai arrêté à la fin parce que j'ai pris cette décision, j'ai décidé de ne plus travailler avec cette population même de jour. »* (Simon). Baptiste a choisi de travailler avec des enfants plutôt que des adolescents. *« J'ai aussi volontairement voulu changer de cadre de travail avec une population plus jeune. »* (Baptiste). Christiane quant à elle a démissionné suite aux violences qu'elle a vécues. *« J'suis pas restée à mon poste suite à ça (en parlant de la violence vécue). »* (Christiane). Jacques a démissionné non pas afin d'éviter les violences mais plutôt pour ne pas se retrouver à nouveau confronté dans une situation où il ne se sentirait pas soutenu par l'institution. *« D'ailleurs c'est un des éléments qui fait que j'sois parti. »* (Jacques)

C) STRATÉGIES UTILISÉES AU TRAVAIL AFIN DE SE RECONSTRUIRE

Tous les éducateurs que nous avons interrogés ont répondu avoir utilisé des stratégies dans le cadre de leur travail afin de se reconstruire. Celles-ci se déclinent sous plusieurs formes, énumérées ci-dessous.

Les supervisions et colloques

Quatre personnes interrogées nous ont dit avoir utilisé les supervisions d'équipe ainsi que les colloques comme outil suite à une agression. Dans le cas de Jeanne par exemple, des colloques d'équipe extraordinaires ont été mis sur pied en cas de "grosses" violences. « *Nous de toute façon, on a des colloques toutes les semaines. Les colloques groupes, après il y'a les colloques éducateurs avec tous les éducateurs des quatre groupes après y'a le colloque institutionnel tout ça le vendredi c'est génial en fin de semaine. Et pis si jamais il y'a une violence, on arrive à se retrouver à se voir à côté, faire des heures en plus lors de grosses grosses violences.* » (Jeanne). Jacques et Baptiste ont également bénéficié de supervisions d'équipe. « *Alors y'avait la supervision justement, le travail en équipe.* » (Jacques). Laura souligne que lors des supervisions d'équipe, tout le monde n'a pas pu avoir les réponses escomptées, ce qui l'a quelques fois frustrée. « *Ben la supervision, [...] Mais oui il y avait des supervisions d'équipe, et quand-même c'était utile pour pouvoir dire ce qu'on ressentait mais ... voilà. [...] Et du coup on ressortait des supervisions toujours un peu frustrés parce qu'on n'avait tous pas forcément de réponse.* » (Laura).

Soutien des collègues et de la direction

Cinq des éducateurs interviewés déclarent avoir utilisé le soutien de leurs collègues ainsi que celui de la direction comme stratégie afin de se reconstruire. Baptiste donne de l'importance au soutien qu'il a obtenu de ses collègues. Christiane s'est toujours sentie soutenue par ses collègues mais moins par la hiérarchie. « *Ben en tout cas dans ce que moi j'ai vécu, oui vraiment, je me suis sentie toujours épaulée, soutenue par les collègues, après pour les directions tout dépend comment...c'était toujours un peu plus difficile mais au bout du compte je me suis toujours sentie soutenue.* » (Christiane). Danielle a aussi été soutenue par ses collègues et la direction. Simon a toujours partagé ses émotions avec ses collègues et trouve important de le faire. « *Bon moi je parlais beaucoup avec mes collègues, je pense que c'était surtout ça, je partageais beaucoup avec mes collègues.* » (Simon). Laura a souvent débrieffé avec ses collègues et a pu obtenir leur soutien. « *Comme je disais avant aussi mes collègues, à fond mes collègues. [...] Les ressources sur lesquelles j'ai pu beaucoup beaucoup m'appuyer c'est mes collègues. Vraiment on a souvent débrieffé ensemble, beaucoup parlé de ce qu'il s'était passé.* » (Laura).

En plus de s'être appuyée sur ses collègues et l'institution, Christiane a beaucoup utilisé la justice (en portant plainte) comme outil face à la violence pour être reconnue en tant que victime. « *J'ai pu m'appuyer sur les collègues, sur l'institution ou les lois quoi.* » (Christiane).

4.2.5.2 SANCTIONS MISES EN PLACE SUITE À L'AGRESSION D'UN ÉDUCATEUR PAR UN JEUNE

Nous avons identifié que les sanctions mises en place par les personnes interviewées suite à une agression par un jeune sont des stratégies afin que l'agresseur comprenne qu'il y a des comportements qui ne sont pas acceptables au sein de l'institution. Ces sanctions doivent permettre aussi à l'adolescent de savoir où sont les limites et quelles sont les conséquences lorsqu'elles sont dépassées.

A) SANCTIONS MISES EN PLACE PAR L'ÉDUCATEUR

Jeanne a mis en place plusieurs sanctions différentes. Elle a essayé d'ignorer le jeune agresseur et de l'exclure de l'activité qu'il aime car il ne s'est pas excusé du préjudice causé. « *Ben lui je ne veux plus le voir. Des fois à l'activité avec lui, je vais lui dire non, il ne s'est pas excusé il trouve normal de balancer des glaçons. Pour moi ce gamin tant qu'il a pas compris qu'on pouvait perdre quelque chose en faisant mal aux adultes et ben voilà il restera et pis c'est dommage pour lui parce qu'il aime bien l'activité que je fais mais voilà quoi.* » (Jeanne). Elle a également exigé qu'un jeune appelle sa mère afin de s'excuser à propos des injures prononcées. « *Alors que fille de ***, résultat il a dû appeler ma mère il était plus mal qu'autre chose. Depuis y'en a un qui ose de me traiter de fille de machin c'est lui qui va prendre ma défense, parce que il sait qu'on ne touche pas à ma mère. Pis ça c'est aussi ce qu'on essaie de leur apprendre.* » (Jeanne). C'est sa manière à elle de faire face à cette violence et ainsi de réparer ce que les jeunes lui ont fait subir.

B) CRÉATION DU LIEN

Laura et Simon ont favorisé la relation qu'ils avaient avec le jeune afin d'éviter que la violence dégénère. C'est une stratégie propre à eux qu'ils utilisent beaucoup dans leur métier. Ils préfèrent garder cette relation avec le jeune plutôt que de les exclure une fois de plus. « *Et puis j'ai vraiment aussi beaucoup utilisé la relation que j'avais avec la personne. [...] Le fait d'avoir cette relation, qui était quand-même bonne avec la personne, ben c'était vraiment un outil sur lequel j'ai pu m'appuyer pour pas que la violence dégénère. [...] Parce que je me dis finalement, à chaque fois qu'ils font une *** ils sont exclus, là pour finir elle se retrouve exclue de toutes les institutions de Suisse Romande, et elle va être exclue de quoi finalement ? Donc essayer plutôt de garder le lien et de pas exclure.* » (Laura). Elle soulève ici la problématique des adolescents exclus des foyers. Elle pense que ce qui est primordial c'est de garder un lien avec eux. En effet, ils se sentent rejetés par tout le monde et cela peut avoir comme conséquence la perte de leurs repères et peut provoquer de la violence.

C) SANCTIONS MISES EN PLACE PAR L'INSTITUTION

Tous les éducateurs consultés ont énoncé les sanctions mises en place par l'institution lors de violences subies. Nous allons les énumérer ci-dessous.

Exclusion de l'institution

Dans quatre situations, l'institution a exclu pour un temps déterminé voir expulsé définitivement l'adolescent violent. Dans la situation de Jacques un jeune a été expulsé du foyer après avoir agressé plusieurs éducateurs de l'institution. « *Enfin il a été viré quoi, parce que bon c'était pas la première fois qu'il agressait d'autres personnes.* » (Jacques). Christiane explique qu'un jeune a été en premier lieu exclu et par la suite expulsé de l'institution car il ne respectait pas les règles mises en place. « *Et pour finir il a été exclu pendant quelques jours de l'institution, quand il est revenu y'avait des choses à bien respecter qui n'ont pas été respectées et il a été viré, expulsé de l'institution pour finir.* » (Christiane). Danielle s'est mieux sentie suite au renvoi de la jeune l'ayant agressée physiquement. « *La jeune a été exclue du foyer et pour moi c'était déjà une sorte de réparation.* » (Danielle).

Baptiste soulève un problème quant à l'exclusion d'un jeune qui n'est pas toujours envisageable. « *C'était soit retour dans leur domicile, mais ça, c'était pas toujours faisable.* » (Baptiste). Dans l'institution où Laura travaillait lorsqu'elle a été victime d'agression, il était difficile d'exclure l'adolescent ainsi que de trouver d'autres sanctions éducatives car c'était un foyer bas-seuil. Il n'y avait donc pas d'autres endroits où placer le jeune. « *Comme c'était un foyer un peu de la dernière chance, ben c'est compliqué de mettre les gens à la porte.* » (Laura). Nous identifions ici une difficulté puisque les adolescents peuvent interpréter cela comme le fait qu'il n'y ait pas de véritable sanction mise en place suite à une agression. Cette absence de véritable sanction peut être due au manque d'alternative pour ces adolescents en foyer bas-seuil.

Fermeture temporaire

Suite à des actes de vandalisme d'un groupe de jeunes bénéficiaires, l'institution où Simon travaillait a décidé de fermer ses portes quelques temps afin de signaler aux adolescents que leurs actes n'étaient pas tolérés et qu'il y avait des conséquences. « *Bien sûr il y avait les punitions. Ils ont eu fermé l'institution, renvoyé les jeunes dans des familles d'accueil.* » (Simon).

Rédaction d'une lettre d'excuse à la victime

L'institution a exigé du jeune agresseur qu'il écrive une lettre d'excuse à Jeanne suite à l'agression qu'elle a subie. « *Là, c'était plutôt agression physique ou physique verbale, où là je lui ai dit non ça ne peut pas continuer comme ça et il a été chez le directeur, il a fait une belle lettre d'excuse.* » (Jeanne).

Travail sur le lien

Jeanne explique ici un autre système de sanction mis en place par l'institution dans laquelle elle travaillait. Le concept est qu'un éducateur (qui n'est pas la victime) parte deux jours avec le jeune qui a été violent afin de prendre du temps avec lui et de discuter de la situation. Nous considérons cela comme une sanction positive car ces deux jours permettent au jeune d'avoir une réflexion quant à ses actes et aux conséquences qui en découlent. « *L'année dernière on en avait un hyper violent, on*

a dit ben on va partir deux jours en marche et on a dû dire à la direction. Ben voilà la stagiaire, elle part deux jours et ils ont accordé. » (Jeanne).

4.2.5.3 ABSENCE DE RÉPONSES ET DE RÉACTION DE LA DIRECTION

Lors de nos entretiens, certains éducateurs nous ont révélé que les institutions dans lesquelles ils travaillaient ne donnaient pas de réponses afin de faire face à la violence des jeunes.

Laura nous informe que l'institution ne soutenait pas beaucoup les éducateurs victimes d'agressions. En effet, l'institution était à ce moment-là désorganisée. *« A ce moment là, l'institution était super désorganisée. Donc en fait il n'y avait pas beaucoup de soutien au niveau de la hiérarchie directe ou même indirecte. » (Laura).*

Jeanne et Jacques nous disent qu'il n'y avait aucune procédure de prévue en cas de violence dans les institutions dans lesquelles ils travaillaient. Ils ajoutent que lors de violence c'était du ressort des éducateurs d'inventer des outils afin de les gérer. *« C'était des choses qu'on inventait à mesure [...] Y'avait aucune procédure, y'avait rien de tout ça. » (Jacques).* Dans le cas de Jeanne, l'institution responsabilisait les éducateurs sociaux en leur laissant créer eux-mêmes les stratégies afin de réagir face à la violence. *« Y'a rien de spécialement mis. [...] C'est aux éducateurs de gérer [...] Non, c'est après si on a des bonnes idées. [...] Après ils sont ouverts à tout, mais c'est nous qui gérons au cas par cas. » (Jeanne).*

Jacques nous raconte que le fait de ne pas être soutenu par l'institution peut être désagréable et "maltraitant". Il pense aussi que le fait de ne pas être soutenu peut avoir des répercussions (burn-out, déprime, etc.) sur l'éducateur. *« Ben disons que c'est pas agréable et pas professionnel. C'est dangereux pour les personnes qui s'occupent. J pense que c'est une forme de maltraitance mais c'est un mot qu'on met un peu à toutes les sauces. Mais probablement dans le sens où après nous on peut aussi devenir maltraitant comme on est mal considéré quoi... » (Jacques).* Il a également démissionné, non pas à cause de la violence subie, mais parce qu'il n'a pas été soutenu par l'institution suite à une agression qu'il a subie. *« D'ailleurs, c'est un des éléments qui fait que j'sois parti. » (Jacques).*

Simon n'a pas eu le droit de participer aux supervisions d'équipe puisqu'il avait le statut de veilleur. L'institution ne l'a pas soutenu suite aux violences vécues au niveau des supervisions. *« Moi vu que j'étais un veilleur, je n'avais pas le droit à des supervisions. » (Simon).*

4.2.5.4 MESURES PRÉVENTIVES FACE À LA VIOLENCE DANS LES INSTITUTIONS

Six personnes sur les sept éducateurs interrogés ont parlé des stratégies préventives mises en place dans les institutions. Nous les avons divisées en deux catégories soit :

- ⊗ Les mesures préventives prévues par l'institution ;
- ⊗ Les mesures préventives prévues par l'éducateur.

A) MESURES PRÉVENTIVES PRÉVUES PAR L'INSTITUTION

Trois personnes ont énuméré les mesures prévues par l'institution, afin de prévenir les violences. Le fait de mettre en place de telles mesures permettrait de dissuader ainsi les jeunes de passer à l'acte.

Laura explique que l'institution dans laquelle elle a été victime de violences, avait établi un règlement interdisant la violence mais que cet outil n'était pas très fonctionnel. « *Prévu par l'institution ben il y avait voilà un règlement qui interdisait la violence, bien entendu. [...] Donc même le règlement était pas forcément un outil hyper fort pour lutter contre la violence.* » (Laura).

Danielle déclare que le concept pédago-thérapeutique de l'institution dans laquelle elle travaillait contenait un paragraphe stipulant que les actes violents étaient sanctionnés d'une exclusion de l'institution. Les bénéficiaires n'ayant généralement pas accès à ce document (conçu pour la plupart du temps uniquement pour les professionnels) nous nous posons la question des répercussions de cette règle sur le comportement des jeunes. « *Dans notre concept pédago-thérapeutique nous avons un paragraphe qui dit : les actes de violence et les agressions caractérisées à l'encontre des camarades ou du personnel peuvent engendrer l'exclusion dans les plus brefs délais.* » (Danielle).

Dans de la cadre d'une institution, le Service de Protection de la Jeunesse (SPJ) a accordé l'engagement d'un éducateur travaillant en individuel avec un enfant, afin de prévenir tout acte violent d'un nouvel enfant ayant des antécédents agressifs. « *Là y'a juste une nouvelle chose qui est mise en place. On a un nouvel enfant hyper violent pis assez insultant, il arrive pas à rester en place. Là ils ont engagé du personnel en plus, enfin... le SPJ a accordé d'engager du personnel en plus pour cet enfant.* » (Jeanne).

B) MESURES PRÉVENTIVES PRÉVUES PAR L'ÉDUCATEUR

Quatre éducateurs ont expliqué les mesures préventives qu'ils ont prises de leur propre chef.

Simon a mis énormément de choses en place. En effet, il a toujours fait attention à ne pas provoquer les jeunes et à les respecter (en faisant attention à son attitude vestimentaire et verbale). Il a également pris énormément de distance face à eux en les vouvoyant et en étant poli, tout ceci en dialoguant continuellement. Tous ces outils lui ont permis, selon lui, de ne pas être agressé physiquement par ces jeunes. « *Moi j'ai jamais vécu ce genre de choses parce que je prenais de la distance. Je les vouvoyais et j'essayais d'être très très très respectueux mais c'était difficile, la violence elle commençait même à table. C'est toute une sorte de provocation comme ça, toujours provoquer verbalement, par exemple casser des choses. Je peux vous dire qu'on avait aucun mobilier en bon état. [...] Je cherchais surtout le dialogue je crois, pour moi c'est la chose la plus importante quoi et parce que c'est aussi un moment de confiance, la nuit.* » (Simon).

Jeanne et Baptiste ont utilisé un pouvoir d'autorité face aux jeunes avec lesquels ils travaillaient. « *Moi c'est au bout de deux jours que je lui ai montré que j'étais plus forte et puis après, il a été plus calme.* » (Jeanne). Par exemple, Baptiste accentue le

ton de sa voix afin de montrer son autorité et son pouvoir aux enfants. « *Des fois on leur parle fort entre guillemets, crie dessus pour leur montrer qui est l'adulte et qui est l'enfant. Enfin, j'utilise ma grosse voix, c'est un peu ça.* » (Baptiste).

Christiane et Simon mettent un cadre et des limites strictes aux jeunes afin d'éviter des débordements de leur part. « *C'est des violences que j'arrive à gérer, c'est-à-dire en mettant le cadre, le stop.* » (Christiane). « *Et pis eux ils ont aussi besoin de limites et de cadre.* » (Simon).

Jeanne fait énormément de sport afin de canaliser la violence qu'elle emmagasine au cours de ses journées de travail. Elle dit ainsi se sentir mieux personnellement et professionnellement et beaucoup moins stressée. « *Mais si j'avais pas le sport, je ferais jamais ça je crois. Je remarque quand je fais moins de sport, je suis beaucoup plus énervée sur les gamins. Quand je reviens d'un week-end de sport, je suis zen tout va bien quoi.* » (Jeanne).

Elle nous explique également qu'au sein de l'institution où elle travaille actuellement, il est prévu de faire du sport avec les jeunes afin de les défouler et ainsi canaliser leurs énergies négatives. « *Alors voilà sinon on essaye de faire plein de sport pour éliminer leur tension. J'ai même découvert qu'il y a un punching-ball. Si vous êtes énervé vous allez taper là-dedans plutôt que sur un professionnel et camarade. Sport toute la journée.* » (Jeanne).

Résumé

Les stratégies utilisées par les éducateurs afin de se reconstruire suite à une agression vécue sont : la thérapie, la supervision individuelle, la mobilisation des ressources personnelles, le partage des événements vécus avec leur entourage ainsi que les stratégies d'évitement comme par exemple, quitter leur emploi.

Quant aux institutions, elles utilisent comme stratégies afin d'aider leurs collaborateurs à surmonter les violences vécues : les supervisions d'équipe et les colloques. Le soutien, quel qu'il soit, de la hiérarchie ou des collègues est également très important pour les éducateurs que nous avons interrogés.

Les sanctions sont une stratégie utilisée autant par les éducateurs victimes d'agression que par les institutions. Celles mises en place par les éducateurs prennent différentes formes telles que l'exclusion d'un jeune d'une activité, de l'ignorer ou de vouloir des excuses de sa part. Les sanctions mises en place par les institutions relèvent plutôt de l'exclusion du jeune agresseur allant du court terme à l'exclusion définitive du foyer.

La création de lien est également une stratégie utilisée par certains professionnels interviewés.

Cependant nous avons constaté que plusieurs éducateurs interrogés ont mis en évidence le manque de soutien et de réponses données par les institutions dans lesquelles ils travaillaient. Pourtant, certaines institutions prévoient des règlements interdisant la violence au sein de celles-ci. Mais le problème réside dans le fait que les règlements ne sont pas toujours connus des bénéficiaires et appliqués par les éducateurs.

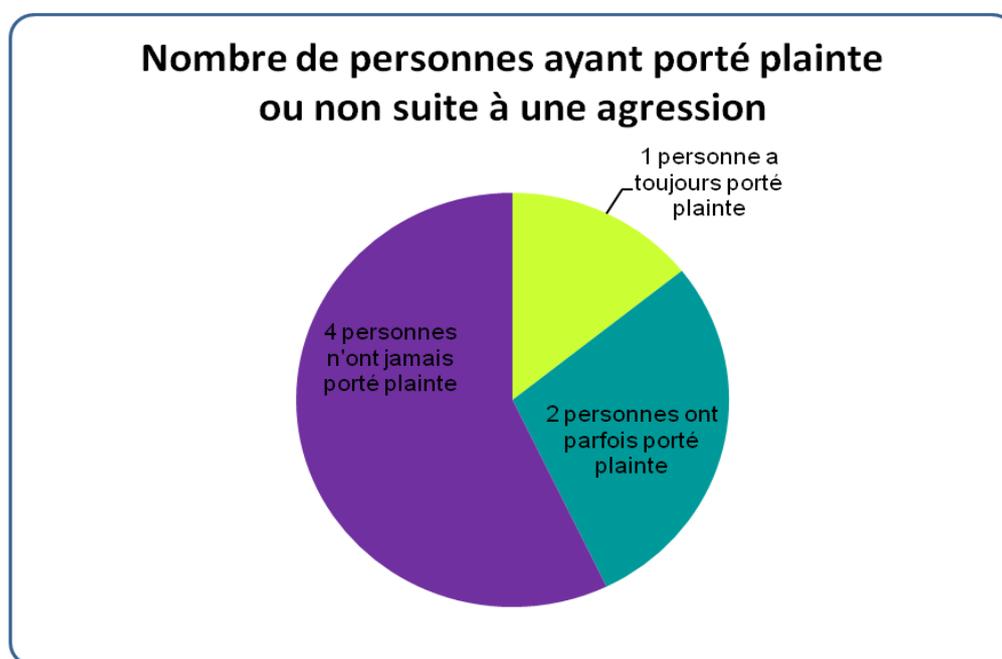
Au niveau de la prévention d'actes violents dans les institutions, les éducateurs ont chacun leurs propres stratégies. Comme par exemple le fait de respecter les jeunes, ne pas les provoquer inutilement, leur mettre un cadre et des limites et de trouver d'autres moyens afin de canaliser la violence (par exemple par le sport).

4.2.6 LES ÉDUCATEURS AYANT PORTÉ PLAINTE OU NON SUITE À UNE AGRESSION SUBIE

Sur les sept personnes interrogées, trois personnes ont porté plainte suite à un préjudice causé. Les quatre autres éducateurs n'ont jamais entrepris cette démarche.

Sur les personnes ayant porté plainte au moins une fois, deux d'entre elles ont vécu des situations où elles n'ont pas jugé nécessaire d'aboutir à une démarche judiciaire. Elles n'ont pas systématiquement porté plainte suite à une situation d'agression.

Ci-dessous, un graphique représentant le nombre de personnes ayant porté plainte ou non. A noter qu'une seule personne a porté plainte systématiquement suite à une violence vécue, deux éducateurs ont porté plainte que dans certaines situations, tandis que les quatre autres n'ont jamais porté plainte en cas d'agression.



Graphique 6: Proportion des éducateurs sociaux interrogés ayant porté plainte ou non suite à une agression subie

4.2.6.1 LES ÉDUCATEURS AYANT PORTÉ PLAINTE

Trois des sept éducateurs interrogés nous ont révélé avoir porté plainte contre un bénéficiaire les ayant agressés, dont une personne (Christiane) qui a porté plainte systématiquement. Elle considère que porter plainte est un moyen d'être reconnue en tant que victime. Baptiste a porté plainte dans une situation car il espérait que cela répare la faute commise par les jeunes. Danielle, quant à elle, a remarqué qu'après avoir porté plainte cela a dissuadé le jeune et elle a donc retiré sa plainte.

A) LA DÉMARCHÉ DE PORTER PLAINTÉ UTILISÉE COMME UN OUTIL

Comme énoncé ci-dessus, deux éducatrices ont utilisé la justice (porter plainte) comme outil dans le but de faire comprendre à l'agresseur qu'il y a des lois et des règles à respecter et ainsi le dissuader de recommencer.

Christiane dit clairement ici que porter plainte fait partie des outils de recours et peut signifier au jeune qu'il y a des limites et des lois à respecter et à ne pas franchir. Elle exprime aussi que cela peut apprendre au jeune à assumer ses actes et ainsi à le responsabiliser. C'est également une manière de signaler aux autres jeunes que l'éducateur, l'institution et la justice fixent des règles qu'il faut suivre, qu'il y a des conséquences en cas de transgression et qu'ils intègrent les normes en vigueur. *«Alors oui je l'ai fait à deux reprises oui ! Dans deux cas particuliers oui. Bon là c'était des agressions avec carrément là entre autre le couteau, mais parce qu'à un moment donné ça fait partie des outils. Des outils de recours de... Ouais ! Et pis qu'ils soient utiles, pour moi et pour la personne aussi parce que y'a des lois, y'a des choses qui sont à respecter et pis qu'à un moment donné il faut aussi assumer les conséquences de ses actes ![...] C'est plus aussi au niveau d'une manière à apprendre à aussi pas respecter que moi mais aussi respecter les choses qui sont mises en place... Pour l'autre personne aussi, dire que là stop il y a eu dérapage pis que ça indépendamment ni des collègues, ni de l'institution, ni de... Mais que ça va plus loin. Aussi par rapport aux autres paires du ou des jeunes en question, qu'ils sachent aussi qu'il y a, un moment donné, il y a des stops quoi ! »* (Christiane).

Dans une autre situation (vol puis agression physique très violente), Christiane a également porté plainte afin de rappeler la loi au jeune. Ci-dessous, la citation qui explique la violence subie qui a nécessité de porter plainte. *« Alors oui c'était un acte grave car en premier c'était pour commettre un vol dans la caisse du bureau que j'empêchais, donc j'intervenais pour une action délictueuse déjà. Et voilà, donc on peut reprendre comme on veut c'est soit, je laisse voler et puis ciao ou bien voilà. Donc j'suis intervenue pour empêcher un acte délictueux et donner le cadre donc que là non il rentrait pas dans le bureau et là stop. Mais jusque là y'avait jamais eu d'acte de violence de la part de lui et pis là j'pense que c'était une des premières fois qu'il passait au stade au-dessus pour pouvoir accomplir son premier acte : le vol. Mais comme je mettais la barrière et qu'il se rendait compte qu'il pourrait plus arriver au vol ben là ça a dégénéré dans une autre violence chez lui, l'agression plus seulement verbale mais physique très violente. »* (Christiane).

Danielle n'a pas estimé qu'il était nécessaire de continuer dans la démarche de porter plainte lorsqu'elle s'est aperçue que cela a suffi à dissuader le jeune à recommencer de la harceler. Danielle insinue que porter plainte est un outil dans la deuxième phrase de la citation ci-dessous. *« Dans le premier cas j'ai porté plainte et ensuite je l'ai retiré. Simplement d'avoir porté plainte le jeune a eu très peur et je pense que ça a suffi. »* (Danielle).

Malgré le fait que la procédure prenne du temps et que cela n'apporte pas toujours les effets recherchés, Christiane considère qu'il est nécessaire de porter plainte à chaque fois que l'on est victime d'agression. *« Voilà ça met du temps mais ça continue, si aujourd'hui je suis victime, j'irai porter plainte oui mais en sachant que ça a p't'être pas les effets escomptés. [...] Alors c'est que d'un côté j'ai envie de dire que si on porte plainte, à quoi ça sert de se dire : on ne porte pas plainte par ce que*

ça suit pas derrière. Mais là j'ai pas du tout envie de tomber là dedans. Aujourd'hui, en sachant que ça pêche le après, je continuerai d'aller porter plainte tout de suite quoi.» (Christiane). Elle laisse entendre que les victimes ne portent pas assez plainte et que c'est un outil qui n'est pas suffisamment exploité. *« Mais je pense que porter plainte ça ne se fait pas assez de la part des personnes victimes, professionnelles ou non professionnelles et je pense qu'on aide absolument pas les jeunes ou les adultes, c'est égal, qui commettent ces agressions. »* (Christiane).

B) RAISONS POUR LESQUELLES LES ÉDUCATEURS ONT PORTÉ PLAINTÉ

Voici les raisons pour lesquelles les éducateurs ont porté plainte suite à une violence vécue.

Baptiste nous confie avoir porté plainte suite à un vol effectué par trois jeunes de l'institution. Selon lui, cet acte est grave et mérite une sanction. Il a donc décidé de porter plainte afin d'être dédommagé car ici il y a un enjeu pécuniaire. *« Une fois j'ai porté plainte contre trois enfants mais c'était parce qu'il y avait une histoire de vol là dedans. Mais là j'ai porté plainte parce qu'il y avait une somme considérable. »* (Baptiste). Il pensait que le fait de porter plainte pouvait réparer cet acte délictueux mais il s'est aperçu que la procédure était trop longue pour que cela soit efficace éducativement parlant. De plus, un des jeunes lui a rapporté l'argent. Cela a annulé l'acte et donc la procédure judiciaire n'avait plus lieu d'être. Nous ne connaissons toutefois pas la finalité des démarches judiciaires dans ce cas précis. *« Je me disais ça allait pouvoir réparer quelque chose mais en même temps j'attends pas tellement de la justice. J'ai été volé. Un enfant pour finir est venu redonner l'argent et ça prend deux ans de procédure, au final les enfants ils sont plus du tout dans l'action. Je me suis dit est-ce que ça vaut vraiment la peine...»* (Baptiste).

Christiane répète à maintes reprises qu'elle a porté plainte afin d'être reconnue en tant que victime. Elle soulève que le fait d'être victime n'était pas facile à gérer car elle n'avait pas le soutien dont elle avait besoin. *« C'était surtout ça en premier du fait que oui j'ai été victime et que c'est pas non plus évident à gérer, que j'ai aussi besoin d'être reconnue en tant que victime. »* (Christiane).

D'après ce que Christiane prononce dans les lignes ci-dessous, nous concluons que son besoin d'être reconnue en tant que victime était très fort. En effet, malgré le fait que sa décision aille à l'encontre de ce que l'institution voulait, elle s'est "battue" contre le comité de celle-ci afin que l'on reconnaisse qu'elle puisse porter plainte. Elle a milité auprès du comité de l'institution pour avoir le droit d'être reconnue en tant que victime par la justice et l'institution. Elle nous donne son impression d'injustice par rapport au fait que le jeune soit beaucoup plus soutenu que l'éducateur dans ce genre de situation. *« Ouais ça a même été au comité de l'institution... Ailleurs et tout, j'devais chaque fois, j'avais vraiment l'impression à chaque fois de passer au tribunal avant d'arriver... J'veux dire que là, qu'on puisse reconnaître que la plainte moi je la déposais quoi ! Alors je pouvais faire les choses en dehors mais il a fallu passer aussi par le comité... Et j'veux dire là que la direction aussi ne prenait pas... Enfin ne pensait pas que c'était le bon moyen que de déposer plainte. Et moi j'étais pas d'accord. Donc c'est vrai que ça a eu des incidences sur ce cas là. Et souvent j'ai eu l'impression dans ce cas de figure là, où on croyait beaucoup plus facilement le jeune qui racontait sa version que la mienne*

parce que ça a aussi moins de conséquences de se dire que p't'être que... Voilà ! » (Christiane).

Les difficultés que Christiane a rencontrées sont, dans le premier cas pour lequel elle a porté plainte, que personne n'a voulu la croire car il n'y avait pas de témoin. C'était sa parole contre celle du jeune. Elle souligne que ce n'est pas facile pour elle en disant que dans le deuxième cas c'était moins lourd puisqu'il y avait des témoins. Cette situation est difficile à gérer pour Christiane car personne ne croit en sa version des faits. Ce qu'elle souhaite, c'est de porter plainte afin d'être reconnue en tant que victime suite aux violences subies et ainsi qu'on lui accorde du crédit. Nous pouvons observer là un double besoin de reconnaissance puisqu'au départ elle souhaitait porter plainte afin d'être reconnue comme victime de l'agression, puis, face à la non compréhension de l'institution de son geste (porter plainte), un besoin d'être reconnue dans sa démarche. *« Y'a eu les deux fois où j'ai vraiment été porter plainte y'a eu une fois où j'étais complètement seule avec la personne donc en fait y'avait pas de témoins, y'avait rien. Donc en fait c'est que ma version contre l'autre bien sûr... Ouais enfin de la victime et de l'agresseur, donc voilà y'avait que les deux personnes, là c'était pas évident parce que ben voilà, y'a une parole contre la parole de l'autre et voilà. Et l'autre ben disons que y'avait aussi plus de témoins, plus de choses donc c'était aussi moins lourd. » (Christiane).*

Danielle s'est beaucoup questionnée quant aux moyens à sa disposition afin de sanctionner le jeune l'ayant harcelée sexuellement par sms. Nous pensons qu'afin d'être reconnue en tant que victime, elle a eu besoin de porter plainte dans cette situation car elle a fait cela afin d'être mieux avec elle-même et être cohérente avec ses valeurs. *« C'est ainsi que j'étais le mieux avec moi-même. Je me suis longuement interrogée et j'ai fait au plus près de ma conscience. » (Danielle).*

4.2.6.2 LES ÉDUCATEURS N'AYANT PAS PORTÉ PLAINTÉ

Dans les situations citées ci-dessous, les éducateurs n'ont pas porté plainte suite à une violence subie. Sur les six personnes, deux d'entre elles (Baptiste et Danielle) ont porté plainte dans d'autres situations que celles mentionnées ci-dessous. C'est la raison pour laquelle nous les retrouvons à nouveau ici.

A) RAISONS POUR LESQUELLES LES ÉDUCATEURS N'ONT PAS PORTÉ PLAINTÉ

Cinq éducateurs interviewés nous ont donné les raisons pour lesquelles ils n'ont pas porté plainte dans ces situations.

Porter plainte n'apporte aucune compensation à l'éducateur

Baptiste n'a pas porté plainte suite à une violence subie car il ne voyait pas l'utilité de cette démarche dans cette situation. D'autant plus qu'il soulève le problème de la lenteur des procédures judiciaires. *« Mais moi je trouve ça me donnait pas de véritable réponse, je trouvais que c'était pas adéquat. Souvent on était tous dans une autre dynamique après et puis après les tribunaux des mineurs sont tellement surchargés. » (Baptiste).*

Jeanne considère que le dommage matériel est plus important qu'une petite blessure physique. Le fait de porter plainte pour un dommage matériel lui apporterait une réparation pécuniaire alors qu'elle ne voit pas la nécessité d'entamer une démarche judiciaire suite à une agression physique ou psychologique. En effet, elle arrive à demander réparation sans cet outil (en attribuant des sanctions elle-même par exemple, par la demande de lettre d'excuse, etc.). « *Tant que c'est pas plus grave qu'un bleu j'irai pas porter plainte, si un jour ils saccagent ma voiture ce qui m'ont déjà dit qu'ils feraient, là peut-être sachant que les parkings sont assurés par l'école...* » (Jeanne).

Porter plainte ne dissuade pas le jeune à recommencer

Jeanne pense que le métier d'éducateur est un métier à risque et qu'il n'y a pas besoin de s'emballer pour un bleu. Jeanne soulève que porter plainte ne sert à rien et que cela n'aidera pas le jeune car il a déjà suffisamment de difficultés. Elle préfère sanctionner les jeunes elle-même que de recourir à la justice. « *C'était plutôt agression physique ou physique verbale où là je lui ai dit non ça ne peut pas continuer comme ça et j'ai eu le droit, il a été chez le directeur, il a fait une belle lettre d'excuse machin. Voilà après c'est au cas par cas.* » (Jeanne). « *Non je n'ai pas porté plainte parce que de toute façon ça n'aurait servi à rien. Et puis ça aidera pas spécialement dans le fond. [...] Comme on dit ça fait partie des risques du métier, j'ai eu un petit bleu pendant deux jours, ce n'est pas non plus...* » (Jeanne). Jeanne explique également que les institutions sont pleines et donc si une plainte est déposée cela prendrait du temps avant qu'une décision soit prise. D'où son sentiment d'inutilité de la démarche. « *Donc il y a aussi un problème de place dans toutes les institutions de la région* » (Jeanne).

Porter plainte est un frein à la relation entre l'éducateur et le jeune

Jacques et Simon nous confient qu'ils n'ont pas porté plainte pour des raisons éthiques. Ils n'avaient pas envie d'envenimer la situation des jeunes les ayant agressés. La question qu'ils se posent ici est : à quoi cela sert de porter plainte contre un jeune qui est déjà perturbé et qui a assez de problèmes? « *J'sais pas pourquoi j'l'ai pas fait, mais en même temps il était tellement dans la m*** ce gamin [...], J'avais pas le cœur de faire ça quoi, il était... C'était juste vraiment une situation épouvantable.* » (Jacques). Il déclare également que lorsque l'on est éducateur, il faut s'attendre à avoir de la violence dans son quotidien car les jeunes accueillis ont diverses problématiques que l'éducateur serait à même de gérer. Il n'est donc pas nécessaire, selon lui, de porter plainte contre un bénéficiaire. « *On sait qu'on travaille avec des personnes qui ont des difficultés, on doit bien comprendre qu'il y a des écarts qui se passent.* » (Jacques).

Laura trouve inutile de porter plainte contre un jeune l'ayant agressée qui est depuis des années dans le même schéma (qui a déjà eu diverses plaintes contre lui) et qui n'en a jamais tiré de leçon. Elle explique que ce n'est pas éducatif si cela n'a pas de conséquences pour le jeune agresseur mis à part de casser le lien créé avec lui et de renforcer sa violence et son sentiment d'exclusion. Pour Laura, il est plus important de garder un lien avec le jeune et de pouvoir travailler avec lui que de penser à son statut de victime. « *Premièrement, je pense que c'était inutile de porter*

*plainte, dans le sens où juridiquement parlant, même les foyers fermés la voulait plus. Et puis deuxièmement je trouve que c'était anti-productif, même éducativement parlant. Parce que voilà, elle a déjà eu 12'000 plaintes aux fesses, et puis ça ne lui a jamais rien fait. [...] J'avais l'impression que porter plainte ça allait juste augmenter un cran en plus quoi. Donc j'ai plutôt pris le parti d'essayer de garder le lien avec elle, et puis de continuer la relation malgré tout en fait. Parce que je me dis finalement à chaque fois qu'ils font une **** ils sont exclus, là pour finir elle se retrouve exclue de toutes les institutions de Suisse Romande, elle va être exclue de quoi finalement ? Donc essayer plutôt de garder le lien et de pas exclure. [...] Donc ça m'a pas dérangée de continuer la relation avec elle pis de pas porter plainte. » (Laura).*

Simon déclare qu'il n'a jamais porté plainte car les violences qu'il a subies n'étaient pas graves pour lui. Il a préféré privilégier la relation avec le bénéficiaire en lui donnant une seconde chance. Pour lui, il est important de favoriser la relation d'aide plutôt que d'enfoncer encore plus le jeune. « *Moi je pense il faut porter plainte si c'est très très grave. [...] Si on peut, moi j'aime bien donner des chances aux gens. Alors j'en donne. Je pense si ça va trop loin, j'ai eu par exemple un coup de fourchette dans une main d'une collègue, y'a eu plainte, il faudrait pas que ça se déroule une deuxième fois, c'est grave quand même mais voilà c'est ça ma position c'est si c'est pas très grave c'est donner une chance. [...] Je pense même s'il va en prison, moi je trouve que c'est un échec s'il va en prison, moi je trouve quand on arrive à ça c'est dommage. » (Simon).*

Les éducateurs n'ont pas porté plainte car ils ne connaissaient pas les procédures en vigueur

La première fois que Baptiste a été confronté à la violence, il a voulu porter plainte mais l'institution lui a déconseillé fortement d'entreprendre cette démarche. Il nous exprime sa surprise quant à la réponse négative obtenue par ses supérieurs. Ne connaissant pas ses droits et les procédures à effectuer en cas de violence, il n'est pas allé plus loin dans les démarches dans cette situation. « *Donc, j'ai voulu porter plainte une fois on m'a déconseillé, l'institution m'a déconseillé. Parce que ça aurait enfoncé encore plus l'enfant enfin, c'était moi c'était la première fois j'étais un peu surpris par ces procédures, j'étais pas très au clair non plus de comment ça allait se passer.* » (Baptiste).

Jacques a été dans le même cas que Baptiste étant donné qu'il ne connaissait pas les procédures à suivre afin de porter plainte. Lorsqu'il a annoncé qu'il voulait porter plainte contre le jeune l'ayant agressé, l'institution lui a déclaré qu'elle ne pouvait pas déposer plainte à sa place mais seulement l'inciter à le faire et le soutenir dans les démarches. Mais Jacques avait besoin de plus qu'un soutien moral et c'est pour cela qu'il n'a pas porté plainte. « *Là, moi j'avais dit, mais j crois que j dois déposer plainte ou quelque chose comme ça justement et le directeur à l'époque, j'sais pas si la loi elle a changé, pis moi j'étais un peu, j'sais pas trop dans la situation pour aller me renseigner par moi-même, mais il m'disait en tout cas, l'institution elle peut pas déposer plainte pour toi, pour moi quoi... C'est à toi de le faire et nous on peut juste te soutenir, t'inciter à le faire. Pis en fait, j'ai pas fait. » (Jacques).*

Besoin de reconnaissance en tant que victime

Danielle n'a pas porté plainte dans le cas de la jeune l'ayant agressée physiquement car elle a été reconnue comme victime par l'institution puisque celle-ci a exclu l'adolescente quelques temps du foyer. Cette action a permis à Danielle de ne pas entreprendre une procédure judiciaire. « *Dans le deuxième cas, je n'ai pas porté plainte. La jeune a été exclue du foyer et pour moi c'était déjà une sorte de réparation. Elle s'est également excusée dans un deuxième temps.* » (Danielle).

B) APPRÉCIATION DE LA VIOLENCE

Simon nous a exposé les actes pour lesquels il aurait porté plainte et son appréciation de la violence. Lorsque nous lui demandons ce qu'est un acte grave, il nous répond spontanément ceci : « *Ça veut dire quoi grave ? Heu atteinte grave par exemple destruction de nos véhicules, ils s'attaquent à nos véhicules aussi. Ils urinaient sur nos véhicules, ils brisaient les fenêtres, les phares, crevaient les pneus des scooters, ouais j'avais une voiture pas trop dommage. Tu savais jamais si la voiture le matin tu partais avec.* » (Simon). Il exprime clairement que la blessure physique est également un acte grave pour lui. Le terme blessure est très fort dans son discours puisqu'il veut dire qu'il y a des plaies, une atteinte au corps. « *Voilà c'est la blessure, c'est l'atteinte au corps pour moi, ça c'est grave.* » (Simon).

Résumé

Pour rappel, sur les sept personnes interrogées, une seule personne (Christiane) a porté plainte systématiquement en cas de violence subie. Deux personnes (Danielle et Baptiste) ont porté plainte que dans certaines situations où ils jugeaient nécessaire de le faire. Quatre éducateurs n'ont jamais porté plainte suite à des violences vécues sur leur lieu de travail.

Les raisons pour lesquelles les trois éducateurs sociaux interrogés ont porté plainte suite à une agression sont diverses. Par exemple, cette démarche a été utilisée afin d'être reconnu en tant que victime par le système judiciaire, de dissuader le jeune agresseur à recommencer et afin d'avoir une réparation pécuniaire.

Ci-dessous, les raisons pour lesquelles les six éducateurs sociaux interviewés n'ont pas porté plainte dans les situations de violence évoquées.

Deux personnes pensent que le métier d'éducateur social est une profession à risque et qu'il est "normal" de rencontrer de la violence dans ce domaine. Pour d'autres, porter plainte ne sert à rien car les institutions sont pleines et qu'une procédure judiciaire prend trop de temps. Des questions éthiques interviennent également ici, puisque certains éducateurs ne veulent pas envenimer les situations des jeunes souvent déjà très compliquées. La création de lien est très importante pour deux éducateurs qui privilégient celle-ci plutôt que d'exclure les adolescents. Enfin, la procédure judiciaire est une démarche assez lourde à porter seul. Certains éducateurs n'ont pas voulu prendre cette responsabilité et n'ont pas été soutenu par l'institution dans les démarches. A noter que la plupart des personnes interrogées ne connaissent pas les procédures à suivre en cas de violence.

4.3 DROITS DES ÉDUCATEURS ET DES BÉNÉFICIAIRES

Nous avons interrogés les sept éducateurs sur leurs droits légaux et ceux des bénéficiaires.

4.3.1 DROITS DES ÉDUCATEURS

Concernant les droits légaux des éducateurs sociaux, cinq personnes sur les sept ont exprimé des droits sous différentes formes : le droit de porter plainte, le droit d'être en bonne santé, le droit d'être défendu ou soutenu, le droit d'être respecté, le droit d'avoir à disposition des outils au sein de l'institution (supervisions, colloques, etc.). Ces droits sont plus personnels que juridiques car ce sont les droits fondamentaux qui devraient être considérés avant les droits juridiques (être respecté en tant que personne).

Nous pouvons voir ci-dessous que deux personnes considèrent que c'est un droit pour l'éducateur de porter plainte lorsqu'il est victime d'agression. Cela peut répondre à un besoin individuel. « *Toute personne étant victime, a le droit d'aller porter plainte.* » (Christiane). « *Bon je pense que de toute façon en tant que professionnels, si on vit de la violence, et si on ressent le besoin de le faire, je pense qu'il faut qu'on se donne vraiment le droit de porter plainte. [...] Je pense que c'est notre droit et il faut l'utiliser.* » (Laura).

Christiane dit que l'éducateur social doit tout d'abord bénéficier des Droits de l'Homme avant de penser aux autres droits (du travail, etc.). Elle expose également le fait qu'il faut se référer au droit du travail (Convention collective de travail des éducateurs sociaux). « *Ben déjà les droits de tout être humain, indépendamment du lieu de travail, du code des obligations, pénal je sais plus trop, je mélange les codes ! [...]. Pis autrement le droit par rapport au lieu de travail d'en référer aux instances qui sont là.* » (Christiane).

Simon estime qu'il est normal que lorsqu'un éducateur subit des violences, il ait le droit d'être défendu par la justice. Pour lui, l'institution a la responsabilité de protéger ses collaborateurs. Il dit que ce n'est pas parce que les bénéficiaires ont des difficultés qu'ils ont le droit d'agresser une personne. « *Le rôle d'un éducateur, alors au point de vue législatif, c'est clair quand ils nous blessent ou comme ça ils mettent le feu ils ont été punis, ils ont été arrêtés.* » (Simon).

Jeanne met l'accent sur le droit de rester en bonne santé, ce qui est tout de même de l'ordre de la normalité ! Selon l'OMS⁸⁰, « *La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.* ». Les éducateurs sociaux n'ont pas à subir de la violence même s'ils travaillent dans un domaine où ils risquent plus de la rencontrer. « *Le droit de rester en vie entre guillemets et pis on a notre estime de soi et puis d'être en bonne santé et on n'a pas à subir ces violences si on n'a pas envie de les subir.* » (Jeanne).

⁸⁰ ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. « La définition de la santé de l'OMS ». *Organisation Mondiale de la Santé*. Adresse URL : <http://www.who.int/about/definition/fr/print.html> (consulté le 08.11.2010)

Selon Laura, le droit des éducateurs est d'être soutenu par une hiérarchie forte ainsi que d'avoir des outils à disposition tels que : supervisions ou colloques sur demande. « *Je pense que notre droit c'est d'être soutenu par une hiérarchie forte, quitte à ce que ça soit peut-être même systématisé : en disant voilà, quand il se passe ça, il y a un plan d'action qui se met en route, voilà. On a de toute façon par exemple un entretien avec, je sais pas, le directeur ou le responsable ou j'en sais rien quoi, on a des supervisions qui nous sont proposées, on a peut-être un colloque exceptionnel dans le groupe où on peut poser ça. Ça je pense que ça devrait être notre droit. Mais ça c'est plus à un niveau structurel, je pense que ce serait hyper important.* » (Laura).

Jacques, lui, estime que l'on a le droit, en tant qu'éducateur social, d'être respecté en tant que personne. Il dit qu'il faut comprendre qu'il y a des écarts qui se forment, mais est-ce que cela implique que ces écarts soient acceptables ? « *Les droits ben c'est d'être respecté quoi...mais voilà en même temps on sait qu'on travaille avec des personnes qui ont des difficultés donc on peut pas, on doit bien comprendre aussi qu'y a des écarts qui se passent...* » (Jacques).

4.3.2 DROITS DES BÉNÉFICIAIRES

Concernant le droit des bénéficiaires, deux personnes n'ont pas répondu. Les cinq autres réponses étaient axées sur le droit des jeunes agresseurs, c'est-à-dire le droit d'être entendu et soutenu suite à un préjudice causé.

Christiane, Simon, Laura et Jacques mettent l'accent sur le fait que les bénéficiaires puissent être entendus, soutenus et respectés suite à une agression qu'ils ont fait endurer.

Christiane explique que les bénéficiaires ont le droit d'être entendus et défendus. « *Alors ça franchement, je suis pas très au point... Je crois que c'est déjà le droit de pouvoir être entendu, de pouvoir dire sa version des faits, son point de vue. De pouvoir peut-être expliquer quelque chose ou de pouvoir être défendu.* » (Christiane). Simon, lui, dit que les usagers devraient pouvoir bénéficier d'une aide psychologique. « *Ben déjà d'être entendus, moi je pense ils ont droit, ils ont droit à être entendus. [...] Ben les droits des bénéficiaires agresseurs, je pense qu'ils ont aussi droit à une aide psychologique.* » (Simon). Laura pense que les jeunes ont le droit d'être soutenus afin d'évoluer et de changer de comportement. Elle fait ici une remarque intéressante concernant le droit des jeunes. Elle souligne le fait qu'ils ont le droit à ce que l'on porte notre attention sur leurs problèmes et que l'on s'y attarde afin de trouver des solutions. « *Mais en tout cas je pense qu'ils méritent qu'on continue à chercher des idées pour pouvoir les sensibiliser à la violence, et puis leur offrir des choses qui leur permettent à un moment donné d'avoir une autre vision du monde, qu'ils se rendent compte que c'est pas parce qu'on est craint de tout le monde qu'on est le meilleur.* » (Laura). Jeanne et Jacques considèrent que les jeunes agresseurs ont les droits de tout enfant, c'est-à-dire d'être accueillis dans un lieu et d'être respectés. « *Les droits de l'enfant, de pouvoir être accueilli dans un lieu, droit d'être entendu, d'être respecté.* » (Jacques). Jeanne ajoute que les jeunes agresseurs ont le droit d'être en sécurité.

4.3.2.1 COMMENT LES BÉNÉFICIAIRES SONT-ILS INFORMÉS DE LEURS DROITS ?

Cinq éducateurs ont révélé les différentes façons qu'ont les institutions d'informer les jeunes de leurs droits.

Jeanne, Christiane, Baptiste et Jacques expliquent comment les jeunes sont renseignés de leurs droits au sein de l'institution. Il ressort en général que c'est avec un règlement écrit ou oral que l'information est transmise. Pour Jeanne et Jacques, les jeunes sont informés de leurs droits et devoirs mais selon eux, ces règlements sont très peu respectés et ne suffisent apparemment pas. « *Ils signent un petit papier heu le règlement de l'école qu'ils oublient en général une fois signé.* » (Jeanne). Ici, les jeunes sont plus qu'informés, car ils doivent affirmer en signant qu'ils ont lu les règles. C'est une sorte d'engagement à respecter le règlement. « *Ben ils étaient informés quand ils arrivaient, on avait même pas un papier mais on expliquait un peu le fonctionnement de la maison, pis y avait des règles qui étaient disons énoncées de manière assez claires quoi, après on arrivait pas forcément à les appliquer mais voilà c'était comme ça qu'elles étaient énoncées, après c'était à l'usage quoi.* » (Jacques). Les règles dans cette institution étant explicites et non formelles, il était difficile pour les éducateurs sociaux de les faire respecter. Est-ce de la responsabilité de l'institution ? Christiane dit que normalement, dans toutes les écoles ou institutions, il existe un règlement concernant les droits des bénéficiaires. « *À ma connaissance dans toute école ou institution, selon bien sûr la population, mais ils ont tous droit au règlement de base avec les droits et les devoirs.* » (Christiane).

A l'inverse, Baptiste affirme que les bénéficiaires n'étaient que très peu informés de leurs droits au sein de l'institution. « *Lors de mon ancienne expérience, les usagers étaient très peu informés de leurs droits.* » (Baptiste).

Laura nous déclare que dans l'institution dans laquelle elle travaille, les jeunes sont déjà informés de leurs droits par leur parcours de délinquant. Ils sont informés des procédures judiciaires de par leur expérience avec la justice. Mais nous nous demandons si les jeunes ont vraiment intégré cette norme ? « *Bon, je pense que dans le cas des jeunes dont je parle, je pense qu'ils étaient largement informés de leurs droits dans le sens où ils ont eux-mêmes eu des plaintes, enfin ils ont de toute façon pour la plupart d'entre eux commis au moins un acte délictueux, donc ils ont déjà eu affaire à la justice. [...] Donc quelque part ils connaissent leurs droits, et aussi leurs devoirs. Et aussi je pense qu'ils sont informés de leurs droits plus par l'expérience que parce que vraiment on leur a dit "voilà, vous avez le droit de ci et de ça".* » (Laura).

Jeanne nous confie qu'elle ne sait pas si un règlement sur la violence à proprement parler existe. « *Je sais pas, faudrait que je cherche s'il y a vraiment un règlement. Il doit peut-être y avoir quelque chose mais je me suis jamais trop renseignée en fait (rire).* » (Jeanne).

Résumé

Les réponses des éducateurs interviewés sont plus axées sur les droits fondamentaux, tels que le droit d'être respecté ou le droit d'être en bonne santé. Les droits juridiques énoncés traitent majoritairement de la démarche de porter plainte en cas d'agression.

Les réponses données concernant les droits des bénéficiaires sont plus orientées sur le droit d'être entendu et soutenu dans leur développement par les travailleurs sociaux même suite à une agression.

Les outils pour transmettre les informations sur les droits des bénéficiaires ne sont pas nombreux, c'est souvent le règlement de l'institution (oral ou écrit) qui fait office de renseignement lors de violences. Mais il réside une lacune quant à un règlement clair concernant les violences au sein des institutions.

4.4 REMISE EN QUESTION DES ÉDUCATEURS

Lors des entretiens avec les éducateurs, nous leur avons posé la question suivante "Vous êtes-vous remis en question suite à ces violences vécues ?". Cette remise en question concerne la prise en charge éducative des éducateurs. A-t-elle changé ? Evolué ? Ceux-ci avaient des avis divergents qui seront expliqués ci-dessous et que nous avons répertoriés comme suit :

- ⊗ Les éducateurs ayant démissionné suite à l'agression ;
- ⊗ Remise en question par rapport à l'évolution de la violence.

Quatre des sept éducateurs interviewés nous ont raconté comment ils se sont remis en question suite aux violences vécues.

Danielle, Jacques et Baptiste, ont appris de leurs expériences à ouvrir les yeux et à être plus attentifs aux signaux que les adolescents émettent. Dorénavant, ils mettent plus d'outils en place afin de prévenir la violence. « *On apprend de nos expériences. Je suis encore plus attentive à certains signaux qui peuvent être des agressions. Et ça fait également partie des risques de notre métier. J'ai pu également avoir de très chouettes discussions avec les autres jeunes du groupe suite à cette agression et ça a pu lever un sujet peut-être un peu tabou qui finalement fut très constructif.* » (Danielle). Jacques se questionne à propos du sens qu'il donne à son travail et à sa façon de fonctionner. Il fait maintenant attention à ne pas avoir une attitude agressive envers les jeunes. Il a appris à adopter un comportement ne provoquant pas la violence des jeunes. « *En tout cas ce qui est sûr c'est que j'ai moins de certitudes, j'suis beaucoup plus prudent [...] J pense que y'a des moments où j'étais trop intrusif et probablement ouais trop, trop, trop,....rigide un peu comme ça... Alors p't'être j'ai assoupli certaines choses. [...] Parce qu'on peut être vraiment agressif, enfin être perçu comme être intrusif, agressif, en voulant tout le temps aider...Enfin j'veux dire ça fait aussi poser des questions pourquoi on fait ce job.* » (Jacques). Baptiste souligne le fait que cela l'a rendu plus calme dans son métier. « *Ouais après moi je pense que ça m'a fait grandir, mûrir pis que je suis aussi beaucoup plus calme dans la profession et je prends plus de recul.* » (Baptiste).

Jacques s'est rendu compte que ce n'est pas de sa faute si les jeunes ont des comportements violents mais qu'il peut leur donner des outils, libre à eux de les

utiliser ou non. « *Ça, j'ai appris voilà. C'est-à-dire que maintenant je me rends compte que c'est pas moi qui vais pouvoir le sauver en entier. J'avais pouvoir lui donner deux trois trucs.* » (Jacques).

Suite à la question "que changeriez-vous dans votre démarche suite à l'agression ?" Christiane nous a répondu qu'elle irait de suite demander de l'aide plutôt que d'essayer de gérer la situation seule. Nous considérons sa réponse comme une forme de remise en question de sa part puisqu'elle insinue ici qu'il faut reconnaître ses limites et demander de l'aide lorsqu'elles sont atteintes. Cette solution aurait peut-être évité la violence qu'elle a subie. « *Et pas essayer de gérer seule et pis d'après appeler quelqu'un. Enfin d'essayer de mettre une petite parenthèse si on peut, d'appeler et puis de continuer.* » (Christiane).

4.4.1 LES ÉDUCATEURS AYANT DÉMISSIONNÉ SUITE À L'AGRESSION

Quatre éducateurs sur sept ont démissionné de leur lieu de travail suite aux violences vécues. Après les événements subis, ils ont tous choisi de travailler avec une population qu'ils califient de "plus calme". Par exemple Baptiste travaille actuellement avec des enfants plus jeunes où il y a moins, selon lui, de risques d'être victime. Ces démissions ne sont-elles pas une façon de fuir le problème ou d'éviter des situations de violence ?

Comme énoncé ci-dessus, Baptiste exprime sa motivation à changer de population afin d'être moins exposé à la violence. « *J'ai aussi volontairement voulu changer de cadre de travail avec une population plus jeune où je me dis que je peux p't'être leur apporter quelque chose parce que la population adolescente, quand elle est dans ce genre d'institution, c'est presque, c'est presque trop tard quoi pour leur donner un coup de main enfin ils sont presque adultes et s'ils sont dans des schémas de violence et tout ça c'est un peu compliqué de, y avait un tel petit pourcentage de réussite d'aller mieux plus tard que je me suis dit voilà p't'être que...* » (Baptiste).

Simon, comme pour Baptiste, a choisi de changer totalement de population. Actuellement il travaille avec des personnes en situation de handicap, il sera donc selon lui moins exposé à cette violence. « *Alors j'ai arrêté à la fin parce que j'ai pris cette décision, j'ai décidé d'arrêter, j'ai décidé de ne plus travailler avec cette population, de ne pas travailler avec cette population même de jour.* » (Simon).

Christiane a également choisi de quitter son travail suite aux agressions subies, une des raisons étant qu'elle ne s'est pas sentie soutenue par l'institution suite à ces violences. La réaction de l'institution ne correspondait pas à ses attentes. « *J'suis pas restée à mon poste suite à ça.* » (Christiane).

Jacques est parti de son poste à cause, selon lui, de la mauvaise gestion de l'institution par rapport à la violence. Il nous dit qu'il est parti à la limite du burn out, ce n'est donc pas uniquement une remise en question mais aussi une protection quant à son état psychique. Selon lui, le contexte professionnel ne permettait pas d'exercer son métier comme qu'il l'entendait. « *J'pense qu'on peut pas changer simplement sa manière de travailler soi-même indépendamment du contexte dans lequel on est, donc c'est un peu dépendant quoi. Mais j'ai pas tellement de souvenirs d'avoir changé beaucoup de choses à ce moment-là. J'suis surtout parti quoi...[...] De mettre un peu de jeu là-dedans quoi et que c'est pas l'éduc qui doit tout porter*

seul. Moi c'est vraiment ça, c'est parce qu'en reparlant maintenant moi j'le ressens encore fort quoi...J'suis parti quand-même, disons pas fâché mais à la limite du burn out quoi... » (Jacques).

4.4.2 REMISE EN QUESTION PAR RAPPORT À L'ÉVOLUTION DE LA VIOLENCE

Christiane nous dit que sa manière de travailler n'a pas changé mais qu'elle se pose plus de questions sur la société en général et sur l'évolution de cette violence chez les jeunes. « *Mais j'crois qu'elle a pas changé et évolué (la manière de travailler). J'suis plus inquiète en fait mais pas par rapport à moi mais par rapport au fait qu'avec le temps de voir comment ça évolue et que sur la jeunesse aussi, la violence qui augmente quand-même.* » (Christiane).

Résumé

Les remises en question des éducateurs interrogés les plus fréquentes sont : le fait d'être plus attentif aux signaux que donnent les jeunes, d'être plus prudents et calmes. Les éducateurs interviewés aimeraient dorénavant mettre plus de stratégies en place afin de prévenir les violences.

Nous avons identifié deux façons qu'ont les éducateurs interrogés de palier à la violence : se remettre en question professionnellement (c'est-à-dire sur son action éducative ou dans l'interaction avec les jeunes) ou en évitant les situations de risque, comme par exemple ici, la démission.

Plusieurs éducateurs sociaux ont en effet démissionnés suite aux agressions subies. Mais est-ce une remise en question ou un moyen d'éviter la violence au quotidien ?

5 SYNTHÈSE

Dans ce chapitre, nous allons confronter nos hypothèses avec les données que nous avons récoltées. L'analyse va nous permettre de les infirmer ou les confirmer. Nous nous octroyons toutefois le droit de les modifier si nécessaire.

5.1 HYPOTHÈSE 1 : LES ÉDUCATEURS AGRESSÉS PAR UN CLIENT ONT BESOIN D'ÊTRE RECONNUS EN TANT QUE VICTIME

Cette hypothèse ne parle pas seulement des éducateurs victimes portant plainte mais aussi des éducateurs victimes reconnus en tant que tels par la hiérarchie, un tiers, la justice, etc.

La majorité des éducateurs ont ressenti le besoin d'être reconnus en tant que victimes suite à une agression, mais ceci à trois niveaux différents :

Reconnus en tant que victime par la justice

Les éducateurs ont porté plainte pour être reconnus en tant que victime par la justice. Pourtant, comme nous l'avons déjà vu auparavant⁸¹, la justice se préoccupe de l'agresseur et non du lésé. C'est à la LAVI que la victime devra se tourner pour trouver un soutien. Malgré cela, selon Carol Gachet⁸² la démarche judiciaire peut être une sorte de reconnaissance du statut de victime dans le sens où lorsque le Juge prononce une sanction, cela peut être vécu comme une annulation de l'acte commis et permet que la réparation puisse avoir lieu.

Par contre si la victime présente une attente élevée envers l'ordre judiciaire et la sanction n'est pas établie, elle risque de se retrouver dans un processus en boucle et de revenir à l'état antérieur. Elle devra alors trouver un autre moyen pour que cette reconnaissance ait lieu.

Reconnus en tant que victime par l'institution

Certains éducateurs que nous avons interrogés ont été reconnus en tant que victime par la hiérarchie qui a exclu l'agresseur du foyer provisoirement ou définitivement. Ces éléments quittant que l'acte commis est inacceptable voire délictueux et cela crée une réparation pour la victime. La plupart des institutions ont mis en place plusieurs stratégies afin de soutenir leurs collaborateurs, c'est-à-dire, des supervisions d'équipe ou des colloques extraordinaires. Toutefois, ces stratégies mises en place ne satisfont pas à elles seules les éducateurs sociaux interrogés, qui ont besoin de plus de soutien de leur hiérarchie.

⁸¹ ANDRÉ Julie. La réparation : une histoire individuelle portée sur la scène sociale. Quelle place pour le droit ? In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. Pp. 38-45

⁸² GACHET Carol. Aspects psychologiques de reconstruction chez les personnes victimes d'un événement traumatique. In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. Pp. 137-139

Reconnus en tant que victime par les jeunes

Certains éducateurs sociaux ont besoin que l'agresseur vienne s'excuser auprès d'eux ce qui leur donne le sentiment d'être reconnu en tant que victime. Nous avons constaté que dans ce cas l'institution ou l'éducateur victime demande aux jeunes agresseurs de s'excuser pour le préjudice causé.

Une seule éducatrice nous a clairement verbalisées qu'elle avait besoin d'être reconnue en tant que victime. Même si la majorité des éducateurs interviewés ne l'ont pas prononcé explicitement, nous avons identifié au travers de leur discours et de leurs actes (mise en place de sanctions par l'éducateur, besoin d'écoute, etc.) que ce besoin était présent. Cette demande d'être reconnue comme victime était-elle inconsciente ?

Selon Sophie Madoun et Gérard Lopez⁸³, pour être reconnu en tant que victime, il faut qu'un texte définisse la personne ainsi. Mais nous pouvons avancer que de désigner le responsable de l'acte délictueux, d'attribuer une sanction à l'agresseur (en portant plainte ou au sein de l'institution) et d'obtenir des excuses et réparations, contribue à ce que l'éducateur se sente reconnu en tant que victime.

Nous pouvons donc quittancez notre hypothèse de départ, toutefois nous apportons quelques modifications.

Hypothèse 1

Les éducateurs agressés par un client ont besoin d'être reconnus en tant que victime.

§ Hypothèse 1.1

Cette reconnaissance passe par la désignation du responsable de l'agression.

§ Hypothèse 1.2

Les éducateurs se sentent reconnus en tant que victime au moyen de la sanction attribuée au jeune agresseur et/ou par la réparation de l'acte par l'adolescent, ce qui annule le préjudice causé.

5.2 HYPOTHÈSE 2 : LE FAIT DE SE FAIRE AGRESSER, PROVOQUE UN BOULEVERSEMENT INTERNE AINSI QU'UNE REMISE EN QUESTION CHEZ L'ÉDUCATEUR.

Lors de nos recherches théoriques, nous avons trouvé intéressant de parler du concept du traumatisme dans notre travail. N'étant pas formées pour diagnostiquer des troubles, nous ne pouvons affirmer qu'il est possible que les personnes agressées ont subies un traumatisme suite aux violences vécues. Au cours de

⁸³ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). p.10

l'analyse des données, nous avons repéré un certain nombre de signes émotionnels (ton de la voix par exemple) qui pourraient nous faire penser qu'il y a eu un traumatisme chez les éducateurs interrogés. Par contre le discours des personnes ne nous a pas permis d'identifier des signes évidents de traumatismes tels que les cauchemars, etc.

Par contre, nous avons pu observer que tous les éducateurs interrogés ont vécu un bouleversement interne. Nous avons identifié différents facteurs le provoquant. En effet, certaines personnes ont eu des difficultés à s'exprimer à propos des violences vécues (violences physiques, dénonciation calomnieuse) lors des entretiens. Les insultes et actes violents à répétition, subi par certains éducateurs, ont aussi provoqué des bouleversements internes. Effectivement selon Sophie Madoun et Gérard Lopez⁸⁴, les actes répétés ont des conséquences psychologiques graves car ils sont épuisants à la longue pour les éducateurs interviewés. De plus, les êtres humains ne réagissent pas tous de la même manière. Suite à un même événement violent certaines personnes peuvent avoir des séquelles psychologiques tandis que d'autres ne seront pas touchées par celui-ci.

Nous considérons que la crainte des antécédents violents des jeunes est aussi un facteur de bouleversement interne. Ces craintes risquent-elles d'influencer la prise en charge éducative ? En effet, un éducateur ayant peur d'un bénéficiaire pourrait assouplir ses règles et faire en sorte de ne pas contredire et ne pas provoquer le jeune dans le but d'être à nouveau victime. Cela peut également, selon nous, modifier sa posture professionnelle (ne plus être objectif face au jeune en question). Ces craintes contribuent-elles à rendre les personnes concernées vulnérables, voire de représenter un facteur de risque, dans le sens où les bénéficiaires profiteraient de cette vulnérabilité ?

Les agressions commises à deux (un exécutant l'acte et l'autre encourageant celui-ci) peuvent créer une désillusion du pouvoir d'autorité chez l'éducateur. En effet, l'éducateur peut s'attendre à une réaction de défense par l'adolescent plutôt que d'encouragement du camarade. Cela peut choquer l'éducateur et lui démontrer qu'il n'a plus le contrôle sur la situation. Il est donc difficile pour le travailleur social d'accepter qu'il est en position vulnérable face à deux adolescents. Ceci provoque un bouleversement interne, selon nous.

Ainsi certaines personnes modifient leur rythme de vie suite à une agression subie, en évitant par exemple des situations violentes, comme de ne plus regarder des thrillers ou de changer de place de travail pour une autre population (enfants plus jeunes, personnes en situation de handicap, etc, voir à ce sujet Sophie Madoun et Gérard Lopez⁸⁵). La démission est-elle la conséquence d'un bouleversement interne ou est-ce un moyen de fuir des événements violents ?

Ces comportements d'évitements nous indiquent qu'il y a un bouleversement interne chez les éducateurs interrogés. Le fait d'éviter des situations similaires au passage à l'acte violent peuvent être assimilés à des signes d'état de stress post-traumatique associés au sentiment de honte. En effet, selon Jean Audet et Jean-François Katz⁸⁶,

⁸⁴ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). Pp. 13-21

⁸⁵ Ibid.

⁸⁶ AUDET Jean, KATZ Jean-François. *Précis de victimologie générale*. Paris : Dunod, 1999. Pp. 511-513

la victime peut éprouver de la honte et de la culpabilité suite à une agression alors qu'en réalité cela devrait être à l'agresseur de subir cela.

Nous pouvons noter que ce n'est pas le type de violence subi qui est forcément le facteur déterminant de ce bouleversement. Tous les éducateurs interviewés ayant vécu des violences physiques ont également subi des agressions psychologiques.

Pour dépasser ce bouleversement interne, la victime doit se reconstruire au travers d'un suivi médical ou social adapté (Madoun & Lopez⁸⁷). Les éducateurs que nous avons interrogés ont mis en place diverses stratégies afin de faciliter cette reconstruction: tels que s'appuyer sur des liens sociaux (l'écoute d'un proche, discussion avec les collègues et la direction), des supervisions individuelles, ou encore des séances de thérapie. D'après Carol Gachet⁸⁸, ces stratégies permettent aux victimes (en l'occurrence les éducateurs que nous avons interviewés) d'admettre et de s'exprimer sur ce qu'ils ont vécu. Cela les aide à sortir du choc ou du déni et à entamer le processus de reconstruction. Suite à cela, la personne victime doit tenter de retrouver sa confiance en soi et aux autres qui a peut-être été perdue suite aux agressions.

Nous avons remarqué que la remise en question chez les éducateurs n'intervient pas toujours immédiatement après un bouleversement interne. Elle fait suite à une réflexion à propos du sens donné à la violence et au questionnement de leur prise en charge éducative. C'est-à-dire qu'ils ont identifié les causes qui auraient pu engendrer ces violences, comme leur comportement à l'égard des adolescents (prise de pouvoir par exemple) ou encore la volonté de gérer seul ces situations. Ils ont mis en place des stratégies afin de surmonter ces violences.

Suite à ces réflexions, nous confirmons l'hypothèse de départ. Toutefois, nous choisissons de distinguer le bouleversement interne de la phase de remise en question pour une meilleure compréhension de l'hypothèse.

Hypothèse 2

L'agression provoque chez l'éducateur social un bouleversement interne. Celui-ci se traduit par exemple par l'évitement de situations à risque (démission de l'éducateur, ne pas provoquer de réactions violentes chez le jeune, etc.).

Hypothèse 2 bis

L'éducateur victime se remet en question en mettant en place plusieurs stratégies (changement de prise en charge éducative, par exemple) afin de surmonter les violences vécues.

⁸⁷ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). Pp. 13-21

⁸⁸ GACHET Carol. Aspects psychologiques de reconstruction chez les personnes victimes d'un événement traumatique. In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. Pp. 137-139

5.3 HYPOTHÈSE 3 : LES ÉDUCATEURS SONT INFORMÉS DE LEURS DROITS LÉGAUX AINSI QUE CEUX DES BÉNÉFICIAIRES EN CAS D'AGRESSION PAR UN USAGER, SUR LEUR LIEU DE TRAVAIL.

Nous souhaiterions aborder plusieurs points dans cette hypothèse.

Tout d'abord concernant le droit des éducateurs sociaux, nous notons que les personnes interrogées donnent plus d'importance aux droits fondamentaux qu'aux droits légaux qui découlent de la situation d'agression vécue (le droit du travail et le droit de porter plainte). Ces droits fondamentaux sont de l'ordre du droit d'être en bonne santé, d'être défendu et soutenu, d'être respecté, d'avoir à disposition des outils au sein de l'institution (supervisions, colloques, règlements, etc.). Ce constat est aussi applicable aux bénéficiaires, c'est-à-dire que les droits fondamentaux des jeunes (droit d'être entendu, d'être défendu, d'être soutenu, d'être en sécurité et respecté, ce qui correspond aux droits de l'enfant⁸⁹) sont cités par les éducateurs interviewés avant d'aborder des aspects juridiques en lien avec le recours à des comportements violents.

Il nous paraît étonnant qu'aucun éducateur social interrogé n'ait mentionné la nLAVI dans les questions concernant le droit. Est-ce parce qu'ils estiment qu'ils n'y ont pas le droit en tant que travailleur social ? Ou est-ce parce que cette loi est méconnue par ceux-ci ? Pourtant, selon les critères définis dans le cadre de la LAVI (voir à ce sujet Véronique Stofer⁹⁰), nombres des éducateurs que nous avons interviewés auraient eu la possibilité de bénéficier d'une assistance LAVI. Comme par exemple, la protection et le droit de la victime lors de procédures pénales (être accompagné par une personne de confiance, pouvoir donner sa version des faits, avoir le droit de ne pas être en contact avec l'agresseur).

Concernant le droit des bénéficiaires, nous notons une méconnaissance du Droit Pénal des mineurs. En effet, aucun éducateur ne nous en a parlé. Nous pouvons affirmer cela suite à la discussion avec une éducatrice nous ayant dit que les mineurs ne peuvent pas être puni par la loi. Hors, selon l'article 3 alinéa 1 du Droit Pénal des mineurs, quiconque commet un acte délictueux entre dix et dix-huit ans est punissable⁹¹. Les sanctions ordonnées aux mineurs sont différenciées de celle attribuées aux adultes. D'après l'émission de Temps Présent « *Le juge et les mineurs*⁹² », Michel Lachat Juge des mineurs sur le canton de Fribourg, donne de l'importance aux mesures éducatives plutôt qu'aux peines privatives de liberté. En effet, il dit que celles-ci sont les sanctions ultimes pour les jeunes car cela les prive de leurs milieux, de leurs amis et de leur école. Ce qui est important pour lui c'est que le jeune accusé avoue ses actes et en assume les conséquences. Il dit également que le rôle de la justice des mineurs est d'essayer de voir au-delà de

⁸⁹ HUMANIUM. « La Convention Internationale Relative aux Droits de l'Enfant (1989) ». *Portail des droits de l'enfant*. Adresse URL : <http://www.droits-enfant.org/convention/texte-integral-convention-internationale-relative-droits-enfant-1989/> (consulté le 31.08.2010)

⁹⁰ STOFER Véronique. La Loi fédérale sur l'Aide aux Victimes d'Infractions (LAVI) In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. p. 216

⁹¹ CONFÉDÉRATION SUISSE. « Loi fédérale régissant la condition pénale des mineurs ». *Les autorités fédérales de la Confédération suisse*. Adresse URL : <http://www.admin.ch/ch/fr/rs/3/311.1.fr.pdf> (Consulté le 06.09.10)

⁹² CLEMENT Dominique (réal.), CEPPI Jean-Philippe et SCHÜPBACH Marcel (prod.). *Le Juge et les mineurs* [Internet : <http://www.tsr.ch/emissions/temps-present/2380982-le-juge-et-les-mineurs.html>]. Genève : Temps Présent, 2010

l'acte commis et de penser « éducation ». Michel Lachat ajoute durant l'émission que la plupart des jeunes ayant passé devant le Juge ne se retrouvent jamais devant les tribunaux. Il pense que plus les jeunes restent longtemps en prison, plus ils récidivent.

Toutefois on peut se poser la question si un jeune institutionnalisé a plus de chance de récidiver si l'éducateur agressé porte plainte contre lui? Ou est-ce que la dénonciation pénale est réellement dissuasive?

Nous pouvons dorénavant infirmer l'hypothèse de départ en la modifiant comme suit :

Hypothèse 3

Les éducateurs sociaux sont peu ou pas informés de leurs droits légaux.

Hypothèse 3 bis

Les éducateurs sociaux sont peu ou pas informés du Droit Pénal des mineurs mais la majorité des personnes interviewées cite les Droits de l'Enfant. Les éducateurs interrogés reconnaissent aux jeunes agresseurs le droit d'être soutenu dans leur développement malgré tout.

Suite à ce constat, nous pensons que de la prévention au niveau de la violence dans les institutions est nécessaire. Ainsi, les différentes procédures possibles en cas d'agression seraient présentées, les droits des agresseurs et ce qu'ils encourent également. Il est important, selon nous, que les prestations fournies par la LAVI soient exposées au sein des institutions.

5.4 HYPOTHÈSE 4 : LES ÉDUCATEURS RENONCENT À PORTER PLAINTÉ CONTRE LES BÉNÉFICIAIRES, CAR CELA VA À L'ENCONTRE DE LEUR MÉTIER

La relation d'aide implique une protection, une assistance et un soutien de la part de l'éducateur envers les bénéficiaires. Nous pouvons analyser le concept de protection de deux façons différentes. En effet, selon nous, en portant plainte, l'éducateur irait à l'encontre de cette protection car cela dégraderait la situation du jeune. Mais à contrario, porter plainte peut aussi être une façon de protéger l'adolescent violent. Ceci le dissuaderait de recommencer et lui signifierait les règles à respecter. Cette hypothèse est donc ambivalente.

Sur les sept éducateurs, trois ont porté plainte contre un bénéficiaire agresseur. Chacun d'eux avait ses raisons de porter plainte. Ils ont utilisé cette démarche afin de signifier aux jeunes qu'il y a certaines règles à respecter et à ne pas enfreindre, même dans le cadre de l'institution. Une personne sur les trois pense qu'il ne faut pas passer outre la violence même si l'on est éducateur social et qu'il est primordial d'agir en conséquence. Cette même personne a systématiquement porté plainte après une violence vécue tandis que les deux autres n'ont pas toujours jugé nécessaire d'aboutir à cette démarche à chaque agression. Cette décision reste néanmoins propre à chaque victime.

Les éducateurs qui n'ont pas porté plainte, ont trouvé d'autres moyens de réparer ou d'annuler l'acte commis. Par exemple, lorsque l'institution a entrepris des démarches en excluant temporairement ou définitivement le jeune du foyer ou en exigeant de lui de fournir des excuses à l'éducateur victime. Certains professionnels nous ont dit préférer privilégier le lien avec le jeune que de le casser en portant plainte et ne pas vouloir envenimer sa situation déjà difficile. Ces discours confirment que porter plainte irait à l'encontre de leur manière de concevoir le métier et ne serait pas éthique. Toutefois, une démarche judiciaire n'implique pas nécessairement qu'une peine soit prononcée. En effet, selon le Droit Pénal des mineurs⁹³, le Juge peut renoncer à prononcer une peine si elle risque de nuire à l'objectif visé par une mesure de protection en vigueur. L'action de porter plainte serait alors de dissuader le jeune plutôt que de le sanctionner. Toujours selon le Droit Pénal des mineurs, la sanction n'est pas absolument nécessaire si l'auteur a réparé de lui-même le dommage et a montré sa volonté de compenser le préjudice causé. Ou encore, si l'agresseur a été suffisamment sanctionné par l'éducateur ou l'institution (cette forme de sanction est une façon d'annuler le préjudice causé). La prononciation d'une peine n'est donc pas nécessairement la suite logique au fait de porter plainte. Car l'institution ou l'éducateur avait dans les situations citées, déjà suffisamment sanctionné le jeune pour l'acte commis.

Après avoir pris connaissance de ces articles du Droit Pénal des mineurs, nous concluons que si un éducateur social porte plainte contre un jeune, il doit être conscient que cette action servira à dissuader l'adolescent en prenant le risque que la requête n'aboutisse pas à une peine. Cela ne satisferait donc pas toujours les personnes portant plainte afin d'être reconnues en tant que victime. En effet, selon Julie André⁹⁴, la victime peut se sentir incomprise lorsque la justice prononce un "non-lieu". Cette démarche n'aiderait donc pas la victime à se reconstruire car elle n'aurait pas les effets escomptés.

Suite à cette synthèse, nous confirmons notre hypothèse de départ. Nous ajoutons un complément se rapportant à d'autres formes de réparation qui pourraient permettre à l'éducateur victime de se reconstruire.

Nous pouvons donc dire que l'hypothèse de départ a évolué comme suit :

Hypothèse 4

Les éducateurs renoncent à porter plainte contre leur agresseur car cela va à l'encontre de leur manière de concevoir le métier d'éducateur social.

Hypothèse 4 bis

Les éducateurs renoncent à porter plainte contre leur agresseur car d'autres moyens de réparation ont été mis en place. Cependant, si les circonstances ne permettent pas de mettre en place des stratégies ou sanctions pour réparer le préjudice causé, la procédure pénale est envisagée par la plupart des éducateurs.

⁹³ CONFÉDÉRATION SUISSE. « Loi fédérale régissant la condition pénale des mineurs ». *Les autorités fédérales de la Confédération suisse*. Adresse URL : <http://www.admin.ch/ch/f/rs/3/311.1.fr.pdf> (Consulté le 06.09.10)

⁹⁴ ANDRÉ Julie. La réparation : une histoire individuelle portée sur la scène sociale. Quelle place pour le droit ? In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. Pp. 38-45

5.5 HYPOTHÈSE 5 : LES INSTITUTIONS SOCIALES SOUTIENNENT LEURS EMPLOYÉS, MORALEMENT ET ADMINISTRATIVEMENT, EN CAS D'AGRESSION SUR LEUR LIEU DE TRAVAIL.

Lors de la construction de cette hypothèse, nous pensions que les éducateurs sociaux victimes étaient soutenus par les institutions. En interrogeant les professionnels, nous nous sommes fait la remarque que les institutions sociales soutenaient très peu leurs collaborateurs victimes d'agression. Au fur et à mesure de notre analyse, nous avons observé que malgré les discours des éducateurs sociaux interviewés, les institutions ont soutenu leurs collaborateurs de différentes manières. Ce dernier ne correspondait toutefois pas toujours aux attentes des personnes victimes. De plus, chaque personne ayant son histoire de vie et ses propres valeurs, il est délicat de définir le soutien d'une façon générale. Il a donc été difficile d'évaluer celui-ci.

Nous avons ressorti les facteurs pouvant déterminer que les éducateurs ont obtenu un soutien de la part de la hiérarchie. Comme par exemple, en excluant l'agresseur du foyer, en exigeant que l'adolescent demande des excuses à l'éducateur, par un règlement écrit ou oral (mais ne concernant pas forcément la violence), en offrant la possibilité aux éducateurs sociaux de bénéficier de supervisions ou encore en engageant du personnel supplémentaire. Toutefois, ce soutien reste minime aux yeux des éducateurs interviewés. La majorité d'entre eux a en effet démissionné suite au sentiment de manquer de soutien. En effet, ils souhaiteraient que les institutions les soutiennent davantage. Comme par exemple, en mettant en place un règlement plus précis et officiel concernant les violences et de garantir ainsi la sécurité des éducateurs lors du retour de l'agresseur au sein de l'institution (dans le cas de l'exclusion de l'adolescent). Ou encore en prévoyant une procédure à respecter en cas de violence avec plusieurs étapes. Nous avons imaginé cette procédure comme suit :

1. L'éducateur est victime d'agression.
2. Soutien de la victime par l'institution et les collègues
3. L'acte délictueux est repris par la direction par une discussion avec les différents acteurs
4. Prise de décision de la sanction en conséquence du préjudice causé.
5. Etc.

Ce genre de procédure serait un outil qui pourrait rassurer les collaborateurs de l'institution en plus de la victime et pourrait dissuader les jeunes du passage à l'acte violent car le cadre est clairement défini. L'uniformisation des décisions et des actions à entreprendre en cas de violence permettrait peut-être aux éducateurs de se sentir plus soutenus par l'institution.

Selon Sophie Madoun et Gérard Lopez⁹⁵, il est important que la personne victime soit aidée psychologiquement ou socialement afin de la protéger psychiquement. Nous avons vu dans le concept de résilience que la personne victime peut se reconstruire plus facilement à l'aide de son environnement telle que le soutien de ses

⁹⁵ MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. (Psychologie). Pp. 25-26

proches ou de sa hiérarchie. De plus, Carol Gachet⁹⁶ dit que la sécurité de la victime est essentielle pour sa survie. Tant que celle-ci n'est pas installée il est difficile pour la victime d'avancer. Le soutien de l'institution est donc primordial pour aider les éducateurs victimes à se reconstruire, mais aussi de retrouver un sentiment de sécurité.

Nous confirmons cette hypothèse en apportant une modification suite à l'analyse effectuée. Nous avons donc, dorénavant deux hypothèses :

Hypothèse 5

Les institutions sociales soutiennent leurs collaborateurs moralement et administrativement en cas d'agression sur leur lieu de travail. Cependant, un règlement clair et officiel concernant les violences ainsi qu'une procédure à suivre en cas de violences devraient être rédigés dans chaque institution.

Malgré ce constat, il nous paraît important de soulever le fait que le soutien apporté aux éducateurs lors de violence est propre à chaque institution. De ce fait, nous ne pouvons pas faire une généralité de cette hypothèse pour la raison que nous venons de citer.

Hypothèse 5 bis

Les éducateurs victimes d'agression quittent leur lieu de travail lorsqu'ils ont le sentiment de ne pas être soutenu par l'institution.

⁹⁶ GACHET Carol. Aspects psychologiques de reconstruction chez les personnes victimes d'un événement traumatique. In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. Pp. 137-139

6 BILAN

Pour conclure ce travail, nous revenons sur les aspects importants de la recherche.

Dans le chapitre des perspectives professionnelles, nous parlerons de ce que nous ferons pour les jeunes agresseurs, nos collègues victimes ainsi que nos idées de stratégies à mettre en place dans les institutions sociales. Pour terminer, nous parlerons de la position que nous prendrions exposées dans le futur à une situation de violence.

Nous analyserons ensuite les limites que nous avons rencontrées durant ce travail et les compétences acquises au long de ce mémoire.

Enfin, dans la conclusion générale, nous exposerons les résultats principaux afin de répondre à notre question de départ et faire apparaître les nouvelles questions qui émergent de ce travail de recherche.

6.1 PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

Suite à ce travail, voici ce que l'on pourrait mettre en place comme stratégies afin de diminuer ou d'éviter la violence des jeunes au sein des foyers et d'aider nos éventuels collègues victimes.

Nous allons également aborder ce que nous ferions en tant que victime et ce que les institutions pourraient mettre en place afin de soutenir les éducateurs victimes d'agression.

Nous pensons que les institutions devraient mettre en place des règlements clairs et précis concernant les violences au sein de celles-ci. Pour que ce règlement soit intégré par les jeunes, il serait intéressant de les faire participer à son élaboration et ainsi de les mettre en tant qu'acteurs plutôt que de « subir » les règles édictées par l'institution. Nous avons constaté dans notre pratique professionnelle que les adolescents sont parfois moins indulgents que les éducateurs quant aux sanctions qu'ils se donneraient en cas de transgression de leur part. L'élaboration de ce règlement permettrait donc un échange avec eux concernant les violences, ce qui est normal ou pas selon eux et ainsi favoriser l'intégration des règles auprès des jeunes. De plus, pour que tout un chacun ait connaissance de ce règlement, les adolescents pourraient apporter leur créativité en illustrant ou en créant un panneau avec les règles à afficher dans l'institution et ainsi qu'il soit visible de tous.

Nous pensons qu'il est important en tant qu'éducateur de mettre un cadre et des limites claires aux adolescents que nous côtoyons. Les jeunes devraient être au courant de tout ce que les institutions prévoient afin d'éviter la violence. Par exemple en faisant signer les règlements sur la violence afin de responsabiliser les adolescents. Notre rôle est aussi de rappeler constamment les règles aux jeunes.

Lors de notre recherche, nous nous sommes aperçues que les éducateurs sociaux auraient aimé que les institutions mettent plus de choses en place afin d'aider leurs collaborateurs en cas de violence. Il serait intéressant que chaque institution prévoie une série d'outils afin de prévenir les violences, comme par exemple des espaces de parole traitant du thème ou de mettre les jeunes dans la peau de victimes,

d'agresseurs et de spectateurs lors de jeux de rôle tout en débriefant les ressentis de chacun. De plus, il est important de mettre en place des ateliers pédagogiques afin de leur montrer qu'il y a d'autres manières de communiquer que par cette violence. Comme par exemple, des cours sur la communication non-violente qui seraient utiles autant pour les professionnels que pour les adolescents. Nous avons également pensé qu'il serait intéressant de créer un film sur la violence avec les adolescents ou encore de faire intervenir un professionnel de la violence (Juge des mineurs, professionnel de la LAVI, police, criminologue, etc.). Tout ceci dans le but de sensibiliser cette population à cette problématique.

Il faut savoir tout de même que les institutions ont certaines limites concernant la gestion de la violence, comme par exemple part leur mandat. Dans certains foyers, les adolescents violents n'auraient plus leur place dans ces lieux car leurs comportements dépassent la mission de l'institution. Dans certains cas, la direction et l'éducateur ne sont pas les seuls décideurs quant aux sanctions à poser, d'autres instances sont concernées par la situation, comme les parents, le service de protection de la jeunesse, le tuteur ou encore le Juge.

Pour le soutien des éducateurs, les institutions devraient systématiquement mettre en place des supervisions individuelles et en groupe afin de traiter des violences vécues au travail.

Nous avons remarqué que les éducateurs sociaux que nous avons interrogés n'ont mentionné à aucun moment la nouvelle Loi fédérale sur l'Aide aux Victimes d'Infractions (nLAVI) lors des interviews. Pourtant c'est un droit que toute victime a, qu'importe le contexte ou sa profession, pour autant qu'elle corresponde aux critères de la nLAVI. Il serait important que les institutions informent les éducateurs victimes de violence qu'ils ont le droit de bénéficier d'une assistance LAVI. Ainsi l'on éviterait le sentiment qu'ont les éducateurs de ne pas être soutenus dans les démarches et de ne pas être reconnus en tant que victime. Cela serait une manière de rappeler l'importance des prestations fournies par la LAVI et que cette loi concerne également les travailleurs sociaux.

Après avoir effectué ce travail de recherche, nous sommes sensibles aux questions concernant la violence en institution. Ainsi, nous trouvons important d'apporter notre aide à un collègue victime d'agression en l'écoutant, sans juger ses décisions, tout en restant conscientes que nos valeurs peuvent altérer notre objectivité suivant les situations. Nous pouvons également lui apporter notre soutien, tout en lui demandant quels sont ses besoins par rapport à la situation, de les respecter et d'apporter notre contribution à la réalisation de ceux-ci. Une fois encore, afin de ne pas oublier la LAVI, nous rappellerons son existence et son utilité. Nous trouvons qu'il est important d'être présentes tout simplement pour la personne qui a été agressée.

Si un jour nous sommes confrontées nous-mêmes à la violence, nous pensons avoir besoin de supervisions individuelles et de pouvoir en parler autour de nous (proches, collègues, direction, thérapie si besoin) et reprendre avec le jeune une fois que la situation s'est calmée. De plus, des excuses du jeune agresseur seraient importantes pour notre reconstruction et ainsi dépasser le statut de victime. En ce qui concerne la justice, nous pensons qu'il est nécessaire de porter plainte que lorsque l'acte commis a des conséquences graves (psychiques, atteinte à notre intégrité physique avec séquelles), que le jeune agresseur n'en est pas à sa première agression et que la procédure de porter plainte le dissuaderait de recommencer.

Dans ces cas là, nous aurions besoin d'être soutenue dans les démarches à effectuer, comme par exemple par un intervenant de la LAVI. Cependant, dans certaines situations pouvant être réglées autrement, nous n'estimons pas nécessaire de porter plainte. Il ne faut cependant pas oublier que dans des cas de violences, il est important de faire la part des choses entre son métier et la vie privée et de fermer la porte derrière soi lorsque l'on quitte son travail. Ceci n'est pas un exercice facile dans ces situations mais peut aider à nous préserver dans notre vie privée.

6.2 DISCUSSION CRITIQUE DU TRAVAIL

Ce travail de recherche nous a permis de comprendre plusieurs concepts concernant la violence mais aussi de faire le lien avec ce qui se passe réellement sur le terrain en allant à la rencontre d'éducateurs sociaux. Pourtant, nous ne pouvons pas faire une généralité des résultats de nos données récoltées puisque l'échantillonnage était minime (sept personnes interviewées). De plus, la démarche qualitative utilisée pour notre recherche étant basée sur les opinions de chacun, les données ne sont pas réellement quantifiables et donc, il est difficile de les exploiter à des fins statistiques.

Nous souhaitions analyser la différence de réaction entre l'âge et la formation des personnes interrogées. Toutefois, nous n'avons pas exploité ces items car ils n'ont, à notre avis, pas influencé les événements violents vécus. C'est également pour cela que nous n'avons pas mis en évidence la différence entre les hommes et les femmes. La seule différence que nous ayons identifiée c'est qu'une éducatrice pense s'être faite agressée de par sa condition de femme. Nous ne pouvons cependant pas considérer cette donnée comme significative car c'est la seule personne qui nous en ait parlé.

6.2.1 LIMITES DE LA RECHERCHE

Durant l'élaboration de ce travail de recherche, nous nous sommes posé une quantité de questions auxquelles nous n'avons pu et ne pourrons pas répondre. Cela est dû d'une part, à l'abondance des informations récoltées, difficilement toutes exploitables et d'autre part, à toutes les données très intéressantes devant lesquelles nous nous sommes retrouvés mais qui ne concernaient pas notre question de recherche.

Une autre limite que nous identifions est notre connaissance sur le sujet. En effet, la violence est un thème très vaste et pour des questions de temps, il est impossible d'explorer toutes les facettes de cette problématique pour un travail tel que celui-ci.

Arrivées à la fin du travail, nous pensons qu'il aurait été intéressant de pouvoir comparer l'avis des éducateurs avec celui des directeurs des institutions sociales concernant le soutien et les stratégies mises en place en cas de violence dans les institutions. En effet, nous considérons que le besoin de soutien que les éducateurs ont éprouvé lors de violence ressort nettement dans notre travail.

6.3 PROCESSUS D'APPRENTISSAGE

Ce travail nous a permis d'adopter une posture de recherche. Au travers de cette recherche, nous avons appris à constituer une grille d'entretien et à mener ceux-ci de façon semi-dirigée. Suite à cela, nous avons su sélectionner les informations pertinentes quant à notre sujet de recherche afin de les analyser et en interpréter les résultats. Afin d'être le plus efficaces possible, nous avons appris à utiliser les outils à disposition et à en créer de nouveaux. De plus, ce travail de recherche nous a permis de nous perfectionner dans les outils informatiques, tels que Word et Excel.

Le fait d'avoir effectué cette recherche à deux nous a demandé de l'organisation et une bonne gestion de notre temps afin d'obtenir une meilleure collaboration. Le travail en binôme a été un avantage car cela nous a permis de nous perfectionner dans l'argumentation de nos réflexions et être cohérentes avec celles-ci. Cela nous a également permis de nous motiver l'une et l'autre car c'est un travail qui demande de la patience et de la persévérance.

Lors de l'écriture de notre travail, nous avons fait attention à ce que l'on ne reconnaisse pas les personnes interrogées. Ceci est pour nous très important car cela valide la confiance que les éducateurs avaient en nous en nous livrant leurs histoires. Nous n'avons apporté aucun jugement sur ce que les éducateurs interviewés nous ont dit.

6.4 CONCLUSION

Certains constats que nous avons faits durant notre recherche ont été confirmés par l'article d'Hélène Assimacopoulos⁹⁷ et par la plaquette Fribourgeoise⁹⁸ de « Prévention et sécurité en matière de violence dans les services sociaux ». Ces textes concernent principalement les services sociaux mais nous souhaitons faire ici un parallèle avec l'éducation sociale. En effet, nous avons constaté que les éducateurs sociaux ont besoin de soutien et en ont obtenu mais ce n'était pas suffisant à leurs yeux. Ils voulaient que la direction soit plus présente dans la gestion de la situation. C'est ce qui est repris dans la plaquette Fribourgeoise qui stipule que l'institution doit être plus présente, beaucoup communiquer avec ses collaborateurs et essayer de tout mettre en œuvre lorsque les circonstances le permettent afin d'accompagner les victimes d'agression dans la démarche de porter plainte. René Bourgoz⁹⁹ dit qu'il est important que les institutions soutiennent leurs collaborateurs afin qu'ils ne viennent pas travailler la peur au ventre.

Malgré cela, il faut retenir que chaque personne a son histoire de vie et ses valeurs qui seront déterminant dans la façon de se sentir soutenu. En effet, une procédure peut être mise en place en cas d'agression dans les institutions, mais il ne faut pas

⁹⁷ BOURGOZ René. In : ASSIMACOPOULOS Hélène. Refuser la violence et porter plainte est une révolution dans le social. *Repère social*. Février 2004. No 54. Genève : Hospice général, Service de l'information Sociale, 2004. Pp.6-7

⁹⁸ SIMONET J.-C. [et al.] « Prévention et sécurité en matière de violence dans les services sociaux ». *Etat de fribourg Service de l'action social (SASOC)*. Adresse URL : http://www.fr.ch/sasoc/files/pdf21/violence_dossier_jcs_sasoc_1.pdf (consulté le 04.10.10)

⁹⁹ BOURGOZ René. In : ASSIMACOPOULOS Hélène. Refuser la violence et porter plainte est une révolution dans le social. *Repère social*. Février 2004. No 54. Genève : Hospice général, Service de l'information Sociale, 2004. Pp.6-7

oublier que chaque situation est différente et qu'il faudra adapter ces mesures en conséquences (des violences et des personnes impliquées).

Comme nous l'avons confirmé dans notre synthèse (hypothèse 4), les éducateurs ont besoin que l'agresseur soit sanctionné et ceci peut aider la réparation de la victime en cas de violences vécues. La plaquette Fribourgeoise¹⁰⁰ confirme qu'un acte violent ne doit jamais rester sans conséquences, surtout en sachant que la relation d'aide doit continuer malgré les circonstances. Même dans les cas de violences quotidiennes (insultes, bouderies, claquage de portes, etc.) qui ne devraient pas passer inaperçues.

Ces violences ne sont-elles pas trop banalisées ? Cela peut créer un effet boule de neige d'agression : l'éducateur se fait insulter par un jeune, l'insulte étant pour l'adolescent un moyen de communiquer. Le travailleur social ignore celle-ci ce qui provoque chez le jeune un sentiment de ne pas d'être entendu. Il trouve alors un autre moyen pour attirer l'attention de l'adulte en l'agressant.

Cette étape de la sanction est donc primordiale afin d'éviter ce genre de schéma. Il est important de montrer au jeune que la limite a été transgressée et qu'il y a des répercussions. Le responsable hiérarchique de l'institution devrait le signifier au jeune agresseur, par le biais d'un entretien, par exemple. Cette action permettrait à la victime d'être reconnue en tant que telle et de continuer son processus de réparation.

Nous avons identifié plusieurs causes de cette violence en institution. Les jeunes n'ont certaines fois pas d'autres moyens de s'exprimer que par la violence. Les règlements des institutions étant parfois stricts, cela ne leur laisse pas beaucoup de marge de manœuvre. En effet, vivre en institution est souvent synonyme d'aide contrainte pour ces mineurs. De plus, les adolescents en foyer ont tous un parcours de vie plus ou moins difficile. Le fait d'être constamment sollicités et de vivre en groupe peut aussi engendrer de la violence chez eux.

Comme nous l'avons déjà constaté, la lenteur des procédures et la lourdeur des réponses données par l'institution peuvent provoquer de la violence selon René Bourgoz¹⁰¹. Enfin, l'environnement dans lequel les adolescents évoluent peut influencer leurs comportements. Il est donc primordial d'accorder de l'importance à l'agencement des lieux de vie. Il existe encore une multitude de causes mais que nous n'avons pas eu l'occasion d'identifier dans notre recherche.

Une formation continue sur la violence est un outil important que tous les éducateurs sociaux devraient envisager. Par exemple, un cours sur l'Approche Préventive et l'Intervention Contrôlée (APIC)¹⁰² a été créé au Québec. Les professionnels dans les domaines santé-social suisses peuvent y participer par exemple au CHUV. Les bases du cours étant d'évaluer la dangerosité d'une situation, utiliser des outils afin de prévenir l'agressivité, d'éviter l'escalade d'attitudes agressives, de désamorcer la

¹⁰⁰ SIMONET J.-C. [et al.] « Prévention et sécurité en matière de violence dans les services sociaux ». *Etat de fribourg Service de l'action social (SASOC)*. Adresse URL : http://www.fr.ch/sasoc/files/pdf21/violence_dossier_ics_sasoc_1.pdf (consulté le 04.10.10)

¹⁰¹ BOURGOZ René. In : ASSIMACOPOULOS Hélène. Refuser la violence et porter plainte est une révolution dans le social. *Repère social*. Février 2004. No 54. Genève : Hospice général, Service de l'information Sociale, 2004. Pp.6-7

¹⁰² APIC. *Approche prévention et intervention contrôlée*. Adresse URL : http://www.prevention-apic.qc.ca/fr_1001_index.php (consulté le 16.11.10)

violence et d'intervenir dans une situation agressive. Il existe d'autres formations continues sur le thème de la violence que nous avons répertoriées en annexe¹⁰³.

Enfin, cette recherche nous a permis de trouver des réponses à notre question de départ qui est, nous le rappelons :

L'éducateur social victime d'agression : Quel est le processus qui le pousse à porter plainte ou à renoncer ?

Ce processus serait de désigner le responsable de l'agression vécue par la victime, puis de lui attribuer une sanction. Si celle-ci est prononcée par l'institution ou la victime et qu'elle permet une réparation, les éducateurs ne portent pas plainte. Tandis que si aucune sanction est mise en place suite à l'agression, les éducateurs auraient tendance à porter plainte pour que la justice attribue une punition à l'auteur de l'acte délictueux. Le penchant étant que les éducateurs sociaux que nous avons interrogés est plutôt de ne pas porter plainte car ils ont eu d'autres moyens d'être reconnus en tant que victime (sanctions posées par l'institution ou l'éducateur) et de réparer le préjudice commis. La décision de porter plainte reste toutefois propre à chacun. De plus, chaque personne perçoit la violence différemment. Par exemple, un acte peut être violent pour l'un ne l'est pas forcément pour l'autre. Peut-on mesurer le degré de tolérance de chacun ?

Lorsque des éducateurs souhaitent porter plainte afin d'être reconnus en tant que victimes, il est important de saisir qu'une telle démarche ne répond pas toujours à ce besoin. En effet, la justice s'occupe essentiellement de l'agresseur et des sanctions encourues (celles-ci provenant du Droit Pénal des mineurs, ne sont pas les mêmes que celles des adultes et sont parfois plus légères). La personne victime n'est donc pas au centre des procès pénaux et pour répondre à ce besoin, il serait judicieux de s'orienter vers une consultation LAVI.

Nous avons repéré un élément paradoxal dans les résultats de notre recherche. Les éducateurs sociaux n'ayant pas porté plainte nous ont dit ne pas vouloir envenimer la situation du jeune par cette démarche. Pourtant ils ne sont pas contre des sanctions posées par l'institution ou eux-mêmes. Punir, oui. Mais pas trop !

Ce travail de recherche pourrait permettre aux éducateurs victimes d'agression d'adopter une posture réflexive quant à ce qu'ils ont vécu. Il permet également de les renseigner sur des exemples de pistes d'action à entreprendre afin de prévenir les violences : meilleures connaissances des droits de la victime, s'octroyer le droit de prendre du temps afin de se ressourcer ou de suivre des formations continues concernant la violence. Et aussi d'agir en conséquence suite à une agression par exemple en utilisant son droit de bénéficier d'une assistance à la LAVI car les violences sont souvent lourdes à porter seul et il n'est pas nécessaire de porter plainte pour bénéficier d'un tel soutien. Nous insistons sur le fait que les supervisions jouent un rôle important. Mais il est primordial que la victime obtienne le soutien d'un tiers, qu'elle porte plainte ou non. Nous espérons que notre travail permettra de conscientiser le monde du social en ce qui concerne la banalisation de la violence. Nous accordons de l'importance au fait que la violence ne doit pas être une norme dans notre milieu et qu'il est important d'agir en conséquence en le rappelant.

¹⁰³ En Annexe I liens utiles, formations continues p. 101

Ce travail de recherche permet aussi de montrer aux lecteurs (professionnels dans le domaine social ou non) que notre métier d'éducateur social est une profession à risque. D'ailleurs, comme le dit René Bourgoz¹⁰⁴ en parlant des risques pris par les travailleurs sociaux dans leur profession « *La reconnaissance est la matière première de la motivation* ».

Enfin, nous nous posons encore énormément de questions quant à ce sujet. Les institutions sociales reconnaissent-elles que le métier d'éducateur est à risque ? Sont-elles conscientes que les éducateurs victimes de violences ont besoin de soutien de leur part ? Par quels moyens pourrions-nous alors conscientiser ce phénomène auprès des institutions ?

Qu'en est-il de la protection des travailleurs sociaux ? Qu'est-ce que les institutions sociales pourraient mettre en place afin de protéger leurs collaborateurs de violence sur leur lieu de travail ?

Tant de questions qui mériteraient d'être explorées !

¹⁰⁴ BOURGOZ René. In : ASSIMACOPOULOS Hélène. Refuser la violence et porter plainte est une révolution dans le social. *Repère social*. Février 2004. No 54. Genève : Hospice général, Service de l'information Sociale, 2004. Pp.6-7

7 BIBLIOGRAPHIE

7.1 LITTÉRATURE

ANDRÉ Julie. La réparation : une histoire individuelle portée sur la scène sociale. Quelle place pour le droit ? In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. Pp. 37-46. ISBN 9783037511558

AUDET Jean, KATZ Jean-François. *Précis de victimologie générale*. Paris : Dunod, 1999. 570p. ISBN 2 10 003748 X

BOILLOD Jean-Pierre. Le droit public. In : *Manuel de droit*. 9^{ème} éd, revue et augmentée. Genève : Editions Slatkine, 1999, Pp. 17-21. ISBN 2-05-101754-9

CESLA Amarelle. *Droit Suisse*. Le Mont-sur-Lausanne. Editions Loisirs et Pédagogie SA, 2008, 231p. ISBN 978-2-606-01198-7

CYRULNIK Boris, POURTOIS Jean-Pierre. *Ecole et Résilience*. Paris : Odile Jacob, 2007, 441p. ISBN 978-2-7381-2012-0

DSM-IV-TR. *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux*. Paris : Masson, 2003, 1064p. ISBN 2-294-00663-1,

FISCHER Gustave-Nicolas, *Psychologie des violences sociales*, Paris : Dunod, 2003. 272p. ISBN 2 10 005886 X

GACHET Carol. Aspects psychologiques de reconstruction chez les personnes victimes d'un événement traumatique In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike : St-Gallen. 2009. Pp. 133-140. ISBN 9783037511558

GUÉNIAT Olivier. *La délinquance des jeunes. L'insécurité en question*. Lausanne. Editions Presses polytechniques et universitaires romandes, 2007. Coll. Le Savoir Suisse. 149 p. ISBN 978-2-88074-727-5

KUHN André. *Sanction pénales : est-ce bien la peine ?* Grolley : les éditions de l'Hèbe, 2005. 94p. ISBN 2-88485-025-2

LOPEZ Gérard, SABOURAND-SÉGUIN Aurore, *Psychothérapie des victimes*, Paris : Dunod, 1998. 327p. ISBN 2 10 003845 1

MADOUN Sophie, LOPEZ Gérard. *ABC de la victimologie*. Paris : Grancher, 2007. 175p. (Psychologie). ISBN 2 7339 0987 8

MARCELLI Daniel, BRACONNIER Alain. *Adolescence et psychopathologie*. 6^{ème} éd. Paris : Masson, 2004, 631p. ISBN 2-294-01406-5

MICHAUD Yves. *La Violence*. Paris : Presses Universitaires de France, 1986. Coll. Que sais-je ? 127p. ISBN 2-3-049582-6

MILES Matthew B., HUBERMAN Michael. *Analyse des données qualitatives*. 2^{ème} éd. Bruxelles : Editions De Boeck Université, Coll. Méthodes en sciences humaines, 2007, 626p. ISBN 2744500909

PAREIN Loïc. *Victimes et procès pénal : je t'aime moi non plus ?* Charmey : Les Editions de l'Hèbe, 2008. 90p. ISBN 978-2-88485-121-3

POILPOT Marie-Claude. *Souffrir mais se construire*. Ramonville. Sainte-Agne : Editions Erès, 1999, 206p. ISBN 2-86586-736-6

POURTOIS Jean-Pierre, DESMET Huguette. *Epistémologie et instrumentation en sciences humaines*. 2^{ème} éd. Sprimont : Editions Mardaga, 1997, 235p. ISBN 2870096542

SAHUC Caroline, *L'adolescent et la violence – Comment réagir en tant que parent ?*, coll. Eclairages, Levallois-Perret : Studyparents, 2006. 178p. ISBN 2 84472 749 2

STOFER Véronique. La loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions (LAVI) In : EHRENZELLER B. [et al.]. *La nouvelle loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions*. Dike. St-Gallen : 2009. Pp. 215-218. ISBN 9783037511558

TARTAR-GODDET Edith. *Savoir gérer les violences du quotidien*. Paris : Retz, 2001. 158p. (Savoirs pratiques). ISBN 272562043 0

TYRODE Yves, BOURCET Stéphane. *Les adolescents violents, clinique et prévention*. Paris : Dunod, 2000, 195p. ISBN 2 10 004563 6

7.2 PUBLICATIONS

BOURGOZ René. In : ASSIMACOPOULOS Hélène. Refuser la violence et porter plainte est une révolution dans le social. *Repère social*. Février 2004. No 54. Genève : Hospice général, Service de l'information Sociale, 2004. Pp.6-7

DEBONS MINARRO Françoise. Les sociaux se protègent contre des usagers agressifs. *Repère social*. Février 2004. No 54. Genève : Hospice général, Service de l'information Sociale, 2004 p.5

DERRIEN Marie-Laure. Les concepts de violence, de conflit et d'agressivité. Qu'en est-il ? In : *Les cahiers de l'actif : faire face aux situations de violence en travail social*. No 378379 (novembre - décembre 2007). La Grande-Motte : Actif Formation / Information / Conseil, 2007

7.3 SITES INTERNET

APIC. *Approche prévention et intervention contrôlée*. Adresse URL : http://www.prevention-apic.qc.ca/fr_1001_index.php (consulté le 16.11.10)

CANTON DU VALAIS. « Intervention de la justice (plainte et dénonciation) ». *Site officiel du canton du Valais*. Adresse URL : <http://www.vs.ch/navig/navig.asp?MenuID=7878&RefMenuID=0&RefServiceID=0> (consulté le 01.09.2010)

CONFÉDÉRATION SUISSE. « Code pénal suisse du 21 décembre 1937 ». *Les autorités fédérales de la Confédération suisse*. Adresse URL : <http://www.admin.ch/ch/f/rs/3/311.0.fr.pdf> (Consulté le 06.09.10)

CONFÉDÉRATION SUISSE. « Loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions ». *Les autorités fédérales de la Confédération suisse*. Adresse URL : <http://www.admin.ch/ch/f/rs/3/312.5.fr.pdf> (Consulté le 14.09.10)

CONFÉDÉRATION SUISSE. « Loi fédérale régissant la condition pénale des mineurs ». *Les autorités fédérales de la Confédération suisse*. Adresse URL : <http://www.admin.ch/ch/f/rs/3/311.1.fr.pdf> (Consulté le 06.09.10)

HUMANIUM. « La Convention Internationale Relative aux Droits de l'Enfant (1989) ». *Portail des droits de l'enfant*. Adresse URL : <http://www.droits-enfant.org/convention/texte-integral-convention-internationale-relative-droits-enfant-1989/> (consulté le 31.08.2010)

KRUG Etienne G. [et al.]. « Rapport mondial sur la violence et la santé ». *Organisation Mondiale de la Santé*. Adresse URL : <http://whqlibdoc.who.int/publications/9242545619.pdf> (consulté le 31.08.2009)

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. « La définition de la santé de l'OMS ». *Organisation Mondiale de la Santé*. Adresse URL : <http://www.who.int/about/definition/fr/print.html> (consulté le 08.11.2010)

SIMONET J.-C. [et al.] « Prévention et sécurité en matière de violence dans les services sociaux ». *Etat de fribourg Service de l'action social (SASOC)*. Adresse URL : http://www.fr.ch/sasoc/files/pdf21/violence_dossier_jcs_sasoc_1.pdf (consulté le 04.10.10)

7.4 VIDÉO

CLEMENT Dominique (réal.), CEPPI Jean-Philippe et SCHÜPBACH Marcel (prod.). *Le Juge et les mineurs*. [Internet : <http://www.tsr.ch/emissions/temps-present/2380982-le-juge-et-les-mineurs.html>]. Genève : Temps Présent, 2010

7.5 IMAGES

Photographie du sablier

COOB Jan. « Hourglass ». *Gettyimages*. Adresse URL : <http://www.gettyimages.fr/detail/104475998/Photographers-Choice> (consulté le 14.10.10)

Photographie du titre

STOCK.XCHNG VI. « Broken mirror ». *Stock.Xchng*. Adresse URL : http://www.sxc.hu/pic/m/i/jf/jfg/379471_broken_mirror_4.jpg (consulté le 14.10.10)

ANNEXES

Table des annexes

| | |
|---|-----|
| Annexes | 89 |
| Annexe A : Exemple d'infractions poursuivies d'office..... | 91 |
| Annexe B : Exemple d'infractions poursuivies sur plainte | 92 |
| Annexe C : Articles 30 à 33 du Code Pénal suisse traitant du droit de plainte | 94 |
| Annexe D : Atteintes à l'intégrité corporelle | 95 |
| Annexe E : E-mail envoyé à notre réseau | 96 |
| Annexe F : Grille d'entretien | 97 |
| Annexe G : Tableau vierge d'analyse des données | 99 |
| Annexe H : Exemple d'un arbre..... | 100 |
| Annexe I : Références utiles..... | 101 |

Annexe A – Exemple d’infractions poursuivies d’office¹⁰⁵

Lésions corporelles par négligence

Art. 125

2 Si la lésion est grave le délinquant sera poursuivi d’office.

Voies de fait

Art. 126

2 La poursuite aura lieu d’office si l’auteur a agi à réitérées reprises:

a. contre une personne, notamment un enfant, dont il avait la garde ou sur laquelle il avait le devoir de veiller;

Dommmages à la propriété

Art. 144

2 Si l’auteur a commis le dommage à la propriété à l’occasion d’un attroupement formé en public, la poursuite aura lieu d’office.

3 Si l’auteur a causé un dommage considérable, le juge pourra prononcer une peine privative de liberté de un à cinq ans. La poursuite aura lieu d’office.

Menaces

Art. 180

2 La poursuite aura lieu d’office:

a. si l’auteur est le conjoint de la victime et que la menace a été commise durant le mariage ou dans l’année qui a suivi le divorce;

abis.131 si l’auteur est le partenaire de la victime et que la menace a été commise durant le partenariat enregistré ou dans l’année qui a suivi sa dissolution judiciaire;

¹⁰⁵ CONFÉDÉRATION SUISSE. « Code pénal suisse du 21 décembre 1937 ». *Les autorités fédérales de la Confédération suisse*. Adresse URL : <http://www.admin.ch/ch/f/rs/3/311.0.fr.pdf> (Consulté le 06.09.10)

Annexe B – Exemple d’infractions poursuivies sur plainte¹⁰⁶

Lésions corporelles par négligence

Art. 125

1 Celui qui, par négligence, aura fait subir à une personne une atteinte à l’intégrité corporelle ou à la santé sera, sur plainte, puni d’une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d’une peine pécuniaire⁷⁶.

Voies de fait

Art. 126

1 Celui qui se sera livré sur une personne à des voies de fait qui n’auront causé ni lésion corporelle ni atteinte à la santé sera, sur plainte, puni d’une amende.

Dommmages à la propriété

Art. 144

1 Celui qui aura endommagé, détruit ou mis hors d’usage une chose appartenant à autrui ou frappée d’un droit d’usage ou d’usufruit au bénéfice d’autrui sera, sur plainte, puni d’une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d’une peine pécuniaire.

Menaces

Art. 180

1 Celui qui, par une menace grave, aura alarmé ou effrayé une personne sera, sur plainte, puni d’une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d’une peine pécuniaire.

Vol

Art. 139

1. Celui qui, pour se procurer ou procurer à un tiers un enrichissement illégitime, aura soustrait une chose mobilière appartenant à autrui dans le but de se l’approprier sera puni d’une peine privative de liberté de cinq ans au plus ou d’une peine pécuniaire.

2. Le vol sera puni d’une peine privative de liberté de dix ans au plus ou d’une peine pécuniaire de 90 jours-amende au moins si son auteur fait métier du vol.

3. Le vol sera puni d’une peine privative de liberté de dix ans au plus ou d’une peine pécuniaire de 180 jours-amende au moins, si son auteur l’a commis en qualité d’affilié à une bande formée pour commettre des brigandages ou des vols, s’il s’est muni d’une arme à feu ou d’une autre arme dangereuse ou si de toute autre manière la façon d’agir dénote qu’il est particulièrement dangereux.

4. Le vol commis au préjudice des proches ou des familiers ne sera poursuivi que sur plainte.

Dommmages à la propriété

Art. 144

1. Celui qui aura endommagé, détruit ou mis hors d’usage une chose appartenant à autrui ou frappé d’un droit d’usage ou d’usufruit au bénéfice d’autrui sera, sur plainte, puni d’une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d’une peine pécuniaire.

¹⁰⁶ CONFÉDÉRATION SUISSE. « Code pénal suisse du 21 décembre 1937 ». *Les autorités fédérales de la Confédération suisse*. Adresse URL : <http://www.admin.ch/ch/f/rs/3/311.0.fr.pdf> (Consulté le 06.09.10)

Délits contre l'honneur. Diffamation

Art 173

1. Celui qui, en s'adressant à un tiers, aura accusé une personne ou jeté sur elle le soupçon de tenir une conduite contraire à l'honneur, ou de tout autre fait propre à porter atteinte à sa considération, celui qui aura propagé une telle accusation ou un tel soupçon sera, sur plainte, puni d'une peine pécuniaire de 180 jours-amende au plus.
2. L'inculpé n'encourra aucune peine s'il prouve que les allégations qu'il a articulées ou propagées sont conformes à la vérité ou qu'il avait des raisons sérieuses de les tenir de bonne foi pour vraies.
3. L'inculpé ne sera pas admis à faire ces preuves et il sera punissable si ses allégations ont été articulées ou propagées sans égard à l'intérêt public ou sans autre motif suffisant, principalement dans le dessein de dire du mal d'autrui, notamment lorsqu'elles ont trait à la vie privée ou à la vie de famille.
4. Si l'auteur reconnaît la fausseté de ses allégations et les rétracte, le juge pourra atténuer la peine ou exempter le délinquant de toute peine.
5. Si l'inculpé n'a pas fait la preuve de la vérité de ses allégations ou si elles étaient contraires à la vérité ou si l'inculpé les a rétractées, le juge le constatera dans le jugement ou dans un autre acte écrit.

Calomnie

Art. 174

1. Celui qui, connaissant la fausseté de ses allégations, aura, en s'adressant à un tiers, accusé une personne ou jeté sur elle le soupçon de tenir une conduite contraire à l'honneur, ou de tout autre fait propre à porter atteinte à sa considération, celui qui aura propagé de telles accusations ou de tels soupçons, alors qu'il en connaissait l'inanité, sera, sur plainte, puni d'une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d'une peine pécuniaire.
2. La peine sera une peine privative de liberté de trois ans au plus ou une peine pécuniaire de 30 jours-amende au moins si le calomniateur a, de propos délibéré, cherché à ruiner la réputation de sa victime.
3. Si, devant le juge, le délinquant reconnaît la fausseté de ses allégations et les rétracte, le juge pourra atténuer la peine. Le juge donnera acte de cette rétractation à l'offensé.

Injure

Art. 177

1. Celui qui, de toute autre manière, aura, par la parole, l'écriture, l'image, le geste ou par des voies de fait, attaqué autrui dans son honneur sera, sur plainte, puni d'une peine pécuniaire de 90 jours-amende au plus.
2. Le juge pourra exempter le délinquant de toute peine si l'injurié a directement provoqué l'injure par une conduite répréhensible.
3. Si l'injurié a riposté immédiatement par une injure ou par des voies de fait, le juge pourra exempter de toute peine les deux délinquants ou l'un d'eux.

Annexe C – Articles 30 à 33 du Code Pénal suisse traitant du droit de plainte¹⁰⁷

Plainte du lésé. Droit de plainte

Art. 30

1. Si une infraction n'est punie que sur plainte, toute personne lésée peut porter plainte contre l'auteur.
2. Si le lésé n'a pas l'exercice des droits civils, le droit de porter plainte appartient à son représentant légal. S'il est sous tutelle, le droit de porter plainte appartient également à l'autorité tutélaire.
3. Le lésé mineur ou interdit a le droit de porter plainte s'il est capable de discernement.
4. Si le lésé meurt sans avoir porté plainte ni avoir expressément renoncé à porter plainte, son droit passe à chacun de ses proches.
5. Si l'ayant droit a expressément renoncé à porter plainte, sa renonciation est définitive.

Délai

Art. 31

Le droit de porter plainte se prescrit par trois mois. Le délai court du jour où l'ayant droit a connu l'auteur de l'infraction.

Indivisibilité

Art. 32

Si un ayant droit a porté plainte contre un des participants à l'infraction, tous les participants doivent être poursuivis.

Retrait

Art. 33

1. L'ayant droit peut retirer sa plainte tant que le jugement de deuxième instance cantonale n'a pas été prononcé.
2. Quiconque a retiré sa plainte ne peut la renouveler.
3. Le retrait de la plainte à l'égard d'un des prévenus profite à tous les autres.
4. Le retrait ne s'applique pas au prévenu qui s'y oppose.

¹⁰⁷ CONFÉDÉRATION SUISSE. « Code pénal suisse du 21 décembre 1937 ». Les autorités fédérales de la Confédération suisse. Adresse URL : <http://www.admin.ch/ch/fr/rs/3/311.0.fr.pdf> (Consulté le 06.09.10)

Annexe D – Atteintes à l'intégrité corporelle¹⁰⁸

Il y a plusieurs types d'atteintes à l'intégrité corporelles. Celles-ci sont :

- ⊗ Les lésions corporelles graves. Elles mettent la vie en danger. Si elles sont commises de façon intentionnelles, elles sont poursuivies d'office, la sanction étant une peine privative de liberté pouvant aller jusqu'à dix ans ou une peine pécuniaire de 180 jours-amende au moins.
- ⊗ Les lésions corporelles simples (par exemple : casser le nez de quelqu'un). Elles provoquent des atteintes passagères à la santé. Ces lésions ne sont poursuivies que sur plainte sauf si l'auteur de l'acte a utilisé du poison, une arme ou tout autre instrument dangereux. L'auteur peut être condamné à 3 ans de prison au plus ou à une peine pécuniaire.
- ⊗ Les voies de fait. Elles sont des infractions qui n'atteignent pas la santé mais qui provoquent des douleurs. Elles sont passibles d'amende et sont poursuivies sur plainte.

Atteintes à l'honneur

Une atteinte à l'honneur est une affirmation méprisable à propos d'une personne. Elle est poursuivie sur plainte dans les quatre ans après les faits.

Il y a trois grands types d'atteintes à l'honneur :

- ⊗ La diffamation : c'est lorsque l'on communique à un tiers une affirmation sur un autre tiers qui porte atteinte à son honneur. Elle est sanctionnée par une peine pécuniaire de 180 jours-amendes au plus.
- ⊗ La calomnie : c'est lorsque l'on communique à un tiers une affirmation sur un autre tiers en sachant que ce n'est pas vrai. Elle est sanctionnée par une peine privative de liberté de 3 ans au plus ou par une peine pécuniaire.
- ⊗ L'injure : c'est lorsqu'on attaque un tiers par la parole ou un geste qui offense celui-ci. Elle est sanctionnée par une peine pécuniaire de 90 jours-amende au plus.

Atteinte à la liberté

- ⊗ La menace : c'est le fait d'effrayer un tiers en lui disant que quelque chose de grave risque de lui arriver. Elle est punie par une peine privative de liberté de 3 ans au plus ou par une peine pécuniaire. Cette infraction est poursuivie sur plainte.

¹⁰⁸ CESLA Amarelle. *Droit Suisse*. Le Mont-sur-Lausanne. Editions Loisirs et Pédagogie SA, 2008, Pp. 71-73

Annexe E – E-mail envoyé à notre réseau

Bonjour,

Nous sommes deux étudiantes en éducation sociale, à la HES-SO Valais, en dernière année de formation. Dans le cadre de notre travail de Bachelor (mémoire de fin d'études), qui traite de la violence des usagers à l'égard des éducateurs/trices, nous recherchons des éducateurs/trices étant d'accord de répondre à quelques questions concernant ce sujet.

Par ces entretiens, nous souhaitons:

- ⊗ identifier les raisons qui poussent l'éducateur/trice à porter plainte ou non ainsi que ses attentes et ses difficultés dans la démarche.
- ⊗ identifier les agressions pour lesquelles l'éducateur/trice victime va entamer une procédure.

Et ceci, afin de vérifier nos hypothèses de travail. Vos témoignages nous seront précieux pour réaliser notre étude car vos expériences de professionnels seront la base de notre recherche.

Si vous êtes éducateur/trice social(e) formé(e) ou non (mais pas de stagiaire) travaillant ou ayant travaillé dans un foyer pour adolescents ou jeunes adultes (jusqu'à 25 ans). Que vous avez subi des agressions verbales, morales ou physiques, par un usager dans le cadre de l'exercice de votre activité professionnelle ou bénévole.

Vous êtes la personne que nous recherchons !!

Afin d'élargir notre réseau et de mettre toutes les chances de notre côté, nous vous serions reconnaissantes de faire suivre ce mail à toutes les personnes de votre entourage susceptibles de correspondre à nos critères.

Si vous correspondez à nos critères et que vous acceptez un entretien avec nous, veuillez s'il-vous-plaît nous contacter par e-mail ou par téléphone d'ici au 31 janvier. Nous nous engageons à nous déplacer pour les entretiens, dans la mesure du possible.

Bengi Barça : benqi.barca@students.hevs.ch 079/793.78.79

Marielle Henchoz : marielle.henchoz@students.hevs.ch 079/730.10.80

En vous remerciant d'avance pour votre collaboration, veuillez recevoir nos meilleures salutations.

Bengi Barça & Marielle Henchoz
Etudiantes en Travail Social

Annexe F – Grille d’entretien

Introduction

Etudiantes en travail social à la HES-SO Valais, Travail de Bachelor, thème du travail : « L’éducateur social victime d’agression : quel est le processus qui le pousse à porter plainte ou à renoncer ? ».

Ce thème nous tiens à cœur car nous avons remarqué, durant nos stages, que la violence est partout. Nous pensons qu’il est important d’en être conscient et de pouvoir la gérer. Par le biais de ce travail nous voulons que les personnes soient informées de leurs droits en tant que victimes.

Anonymat, confidentialité : les données traitées par nous exclusivement et seront modifiées pour ne pas être reconnues.

L’entretien peut être interrompu à tout moment.

La personne peut choisir de répondre ou non aux questions.

La personne peut demander une reformulation si elle n’a pas compris la question.

Questions personnelles

- ☞ En quelle année êtes-vous né ?
- ☞ Quelle est votre formation ?
- ☞ Quel statut occupez-vous dans l’institution ?

Explication des différentes parties de l’entretien

Entretien

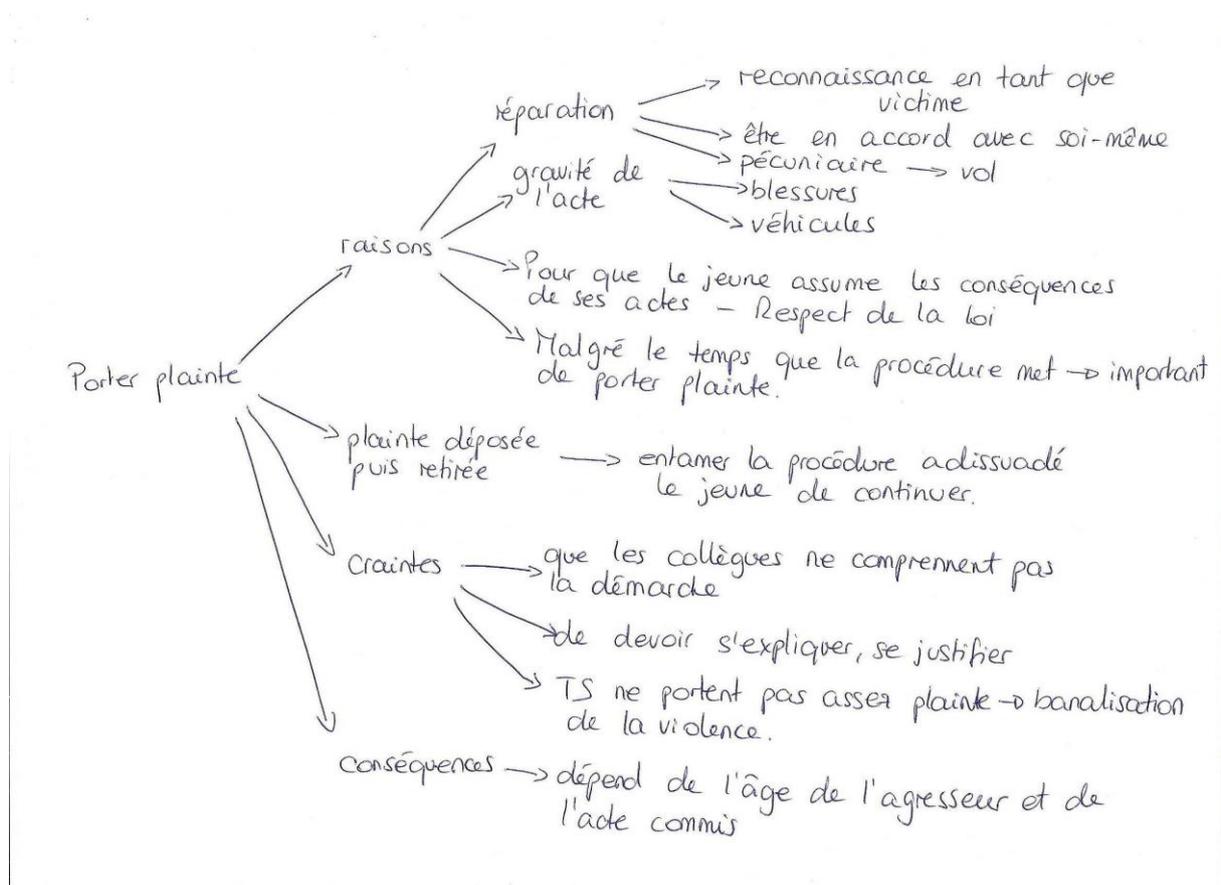
1. Cadre institutionnel
 - a. Quelle est la mission de l’institution et son mandat ? (expliquez brièvement)
 - b. Quelle est la population accueillie au sein de l’institution ?
2. Gestion de la violence
 - a. Dans votre pratique, quelle(s) forme(s) de violence avez-vous pu observer ? entre usagers, à l’égard du personnel, etc. (verbales, psychiques, physiques,...)
 - b. De quelle façon votre institution gère ou prévoit-elle les violences envers ses collaborateurs, qu’est-ce qui est prévu en cas de violence ? (Est-ce qu’il existe un document officiel en cas de violence ? si oui, comment pouvez-vous y avoir accès ?)
3. Les outils
 - a. Quels sont les outils (supervision, colloque, consultation LAVI, ...) que vous utilisez personnellement lors d’agression d’un usager ?
 - b. Quels sont les soutiens mis en place par l’équipe éducative ? (supervision d’équipe, colloque spécial, soutien moral des collègues,)
 - c. Quels outils (formulaire, soutien de la direction, directives de l’institution, ...) votre institution possède pour faire face en cas d’acte de violence à l’égard de l’éducateur social ? (qu’elle soit physique ou verbale)
4. Comportements violents
 - a. Quels types de comportements violents avez-vous subi dans votre travail ?
 - b. Dans quelle circonstance avez-vous subi des violences d’un usager ?

-
- c. Quelles démarches avez-vous entreprises suite à une agression physique ? (porter plainte)
- ◆ Dans quel but ? Quelles sont vos attentes ?
 - ◆ Quelles craintes avez-vous ressenties ?
 - ◆ Les résultats de la démarche ?
 - ◆ Pourquoi avoir choisi cette démarche ?
 - ◆ Et si c'était à refaire, que feriez-vous ?
- d. Quelles démarches avez-vous entreprises suite à une agression verbale (atteinte à l'intégrité, insultes, menaces,...) ? (porter plainte)
- ◆ Dans quel but ?
 - ◆ Quelles craintes avez-vous ressenties ?
 - ◆ Les résultats de la démarche ?
 - ◆ Pourquoi avoir choisi cette démarche ?
 - ◆ Et si c'était à refaire, que feriez-vous ?
- e. Quelles démarches avez-vous entreprises suite à une agression psychologique (chantage, menaces, ...) ? (porter plainte)
- ◆ Dans quel but ?
 - ◆ Quelles craintes avez-vous ressenties ?
 - ◆ Les résultats de la démarche ?
 - ◆ Pourquoi avoir choisi cette démarche ?
 - ◆ Et si c'était à refaire, que feriez-vous ?
- f. Suite à ces agressions, comment votre prise en charge éducative a-t-elle évolué ? (remise en question)
5. Législation
- a. Quels sont à votre avis les droits des bénéficiaires agresseurs ?
 - b. Quelles sont les conséquences pour l'agresseur ?
 - c. Quels sont vos droits concernant la violence vécue sur votre lieu de travail ?
 - d. Comment sont informés les usagers de leurs droits ?
6. A votre avis, de quoi aurait besoin l'éducateur social lorsqu'il est violenté par un usager ?
7. Demander :
- a. Si la personne veut rajouter quelque chose.
 - b. Comment elle se sent.
 - c. Si elle souhaite avoir un retour de la recherche.
- Remercier.

Annexe G – Tableau vierge d'analyse des données

| | Tableau analyse des données |
|--|---|
| Statistiques | Année de naissance : Sexe : Formation : |
| Formes de violence | Violences physiques : Violences verbales : Violences psychiques : Autres violences : |
| Besoins | |
| Outils | Personnel : Commun : Outil qu'il n'a pas : De l'institution : |
| Démarches suite agression ? | Pas porter plainte, pourquoi ? |
| Remise en question de l'éducateur | |
| Droits | Des éducateurs : Des bénéficiaires : Comment sont-ils informés de leurs droits ? |
| Soutien | |
| Autres | Instance de justice |

Annexe H – Exemple d'un arbre



Annexe I – Références utiles

Travaux de diplômes

BLASER Andrea (et al.). *Violence des adolescents en institution contre les travailleurs sociaux : comprendre et agir*. Genève, juillet 1999.

GIGANDET Michèle. *Etre avec la violence : Que faire des résonnances personnelles ?* Travail de certification LAVI, Aide aux victimes d'infractions. Genève, janvier 2007.

GUNTERN Jean-François, *Mon image de la violence*. Sion, juin 2001.

LAESSER Christine, RODUIT Céline. *La violence dans les services sociaux ou comment les assistants sociaux réagissent face à un client agresseur ?*, Sion, janvier 2004.

Internet

CONFÉRENCE DES DIRECTRICES ET DIRECTEURS CANTONAUX DES AFFAIRES SOCIALES (CDAS). *Bienvenue sur le site Internet de l'aide aux victimes en Suisse*. Adresse URL : <http://www.sodk.ch/fr/domaines/familles-generations-et-societe/aide-aux-victimes/wwwaide-aux-victimesch.html> (consulté le 31.08.2010)

HOFNER Marie-Claude, VIENS PYTHON Nataly. «C'est assez» Programme de détection et d'orientation des adultes concernés par la violence In : *Institut universitaire de médecine sociale et préventive Lausanne*. Date de publication : 2004, Mise à jour du site : 25.05.2004. Adresse URL : http://www.iumsp.ch/Publications/pdf/rds104_fr.pdf (consulté le 02.11.2010)

ORGANISATION DES NATIONS UNIES. « Déclaration universelle des droits de l'homme ». *Site des Nations Unies*. Adresse URL : <http://www.un.org/fr/documents/udhr/index.shtml> (consulté le 31.08.2010)

SITE GUIDE SOCIAL ROMAND. « Plainte pénale ». Dernière mise à jour le 15.02.2010. Adresse URL : <http://www.guidesocial.ch/fr/fiche/118/> (consulté le 31.08.2010)

Formations continues

CHUV. « Situation de violence potentielle ou déclarée ». *Centre Hospitalier Universitaire Vaudois Lausanne*. Adresse URL : http://www.chuv.ch/formation/for-fps9-situations_de_violence_base (consulté le 15.11.10)

EESP. « Formation continue Approche préventive de la violence ». *Ecole d'études sociales et pédagogiques Lausanne*. Adresse URL : <http://www.eesp.ch/formation-continue/offres/formation-courte/approche-preventive-de-la-violence/> (consulté le 16.11.10)

EESP. « Risques de violences en situation professionnelle. La violence, entre faits et représentations ». *Ecole d'études sociales et pédagogiques Lausanne*. Adresse URL : <http://www.eesp.ch/formation-continue/offres/formation-courte/risques-de-violences-en-situation-professionnelle/> (consulté le 15.11.10)

HEF-TS. « Prévention et gestion d'actes violents dirigés contre des intervenants sociaux ». *Haute Ecole Fribourgeoise de Travail Social*. Adresse URL : <http://www.hef-ts.ch/formcont/offres/chapitres/1.26.jsp> (consulté le 15.11.10)

HES-SO VALAIS. « Prévenir la violence dans les institutions sociales ». *Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale*. Adresse URL : <http://www.hevs.ch/coursfc.aspx?noCours=66&nocat=6&NoSousCat=17&lafipa=1000> (consulté le 15.11.10)