

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts HES·SO en travail social

Haute École de Travail Social – HES·SO//Valais - Wallis

TRAVAIL DE BACHELOR

L'expression de situations de violence dans les Services Officiels
des Curatelles valaisans

Réalisé par : Michellod Vanessa

Promotion : BAC 13 AS PT

Sous la direction de : Mme Antonin-Tattini Véronique

St-Maurice, le 3 octobre 2017

RÉSUMÉ

Il n'y a pas un jour sans que le phénomène de la violence soit évoqué autour de nous. Par le biais des journaux, des informations télévisées, de la radio, nous entendons parler d'événements tragiques. Jour après jour, le phénomène de la violence semble prendre davantage d'ampleur ce qui inquiète tout un chacun ainsi que le monde de l'action sociale. De par son activité professionnelle, le travailleur social peut être confronté à de nombreuses typologies de violence comme la violence verbale (cris, insultes, etc.), la violence psychologique (harcèlement, chantage, etc.) et la violence physique (agressions, coups, morsures,) qui pose un problème plus conséquent puisque le travailleur social est atteint dans son intégrité physique et personnelle ce qui peut paralyser l'intervention sociale. Ainsi, existe-il des situations de violence dans les Services Officiels des Curatelles (SOC) valaisans ? Si oui, quelles formes prend-elle ? Par qui est-elle commise (bénéficiaire, professionnel, etc.) ? Quels sont les facteurs qui mènent à la violence ? Est-elle favorisée par les caractéristiques socio-démographiques (par exemple, nombre de bénéficiaires, types de curatelle, types de problèmes rencontrés, etc.) de la population faisant recours à ces services ? Ou alors l'expression de situations de violence est-elle plus plausible selon le type de structure et le fonctionnement organisationnel ? De plus, existe-t-il un dispositif de sécurité ou des outils à disposition des curateurs face à la violence ? Ainsi, la thématique de la violence dans les SOC valaisans est au cœur de ce travail de Bachelor.

Afin de tenter de répondre à ces différents questionnements, sept curateurs professionnels dont trois responsables provenant des SOC de Vouvry, Monthey et Sion ont été interrogés. L'entretien semi-dirigé a été choisi comme outil de récolte de données.

Cette étude soulève qu'il existe réellement des situations de violence dans les SOC valaisans. Elles peuvent se produire entre les personnes sous curatelle, envers les curateurs ou le personnel du guichet. Les curateurs professionnels sont exposés à diverses typologies de violence et plus particulièrement verbale, physique et psychologique. Quant à la provenance de la violence, il ressort qu'elle est multifactorielle. Elle peut provenir autant de la situation médicale, l'état interne (frustration, événement vécu, etc.), la situation économique, etc., de la personne sous curatelle. Bien entendu, le fonctionnement et la structure des SOC peuvent avoir un impact sur l'apparition de la violence. Les dispositifs de sécurité (alarme, caméra, non-accessibilité aux locaux, etc.) varient selon les SOC et ont été mis en place suite à des épisodes de violence vécus par les curateurs professionnels ou les employés de guichet.

MOTS CLÉS

Violence - Droit de protection de l'adulte - Aide contrainte – Service Officiel des Curatelles valaisans

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier chaleureusement :

Mme Véronique Antonin-Tattini, professeure à la Haute École en Travail Social et directrice de ce travail de Bachelor, pour son accompagnement, sa disponibilité, son professionnalisme ainsi que ses précieux conseils.

Ma famille et mes proches qui m'ont soutenue et encouragée lors de la réalisation de ce travail de recherche et tout au long de la formation.

Samuel pour ses dessins, sa patience et ses encouragements.

Les curateurs professionnels ayant accepté de me rencontrer et de répondre à mes questions et sans qui la réalisation de ce travail n'aurait pas été possible.

Merci de tout cœur !

NOTES

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

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

Pour des raisons de rédaction et de lisibilité, certains termes sont utilisés au masculin mais s'entendent également au féminin.

Table des matières

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Avant-propos..... | 6 |
| 1.1 | Motivations et liens avec le travail social..... | 6 |
| 1.2 | Question de recherche..... | 8 |
| 1.3 | Objectifs..... | 9 |
| 2 | Cadre conceptuel..... | 10 |
| 2.1 | Droit de la protection de l'adulte..... | 10 |
| 2.1.1 | Capacité de discernement..... | 10 |
| 2.1.2 | Jouissance et exercice des droits civils..... | 10 |
| 2.1.3 | Principe de subsidiarité..... | 11 |
| 2.2 | Entre ancien droit des tutelles et nouveau droit de la protection de l'adulte..... | 11 |
| 2.2.1 | Mesures sur mesure..... | 12 |
| 2.2.2 | Renforcement du principe d'autodétermination..... | 12 |
| 2.2.3 | Renforcement de la solidarité familiale et réduction de l'intervention de l'Etat..... | 13 |
| 2.3 | Personnes concernées par une mesure de curatelle..... | 14 |
| 2.4 | Organes de protection de l'adulte..... | 14 |
| 2.4.1 | Le curateur..... | 14 |
| 2.4.2 | L'autorité de protection de l'adulte..... | 16 |
| 2.4.3 | L'autorité de surveillance..... | 17 |
| 2.5 | Les différentes mesures..... | 17 |
| 2.5.1 | La curatelle d'accompagnement (Art. 393 CCS)..... | 18 |
| 2.5.2 | La curatelle de représentation (Art. 394 CCS)..... | 18 |
| 2.5.3 | La curatelle de gestion (Art. 395 CCS)..... | 18 |
| 2.5.4 | La curatelle de coopération (Art. 396 CCS)..... | 19 |
| 2.5.5 | La curatelle combinée (Art. 397 CCS)..... | 19 |
| 2.5.6 | La curatelle de portée générale (Art. 398 CCS)..... | 19 |
| 2.5.7 | Placement à des fins d'assistance (PAFA) (Art. 390 CCS)..... | 19 |
| 2.6 | Parcours d'une mise sous curatelle..... | 20 |
| 2.7 | Les enjeux pour le curateur professionnel..... | 21 |
| 2.8 | Quelques critiques du nouveau droit de la protection de l'adulte..... | 22 |
| 3 | Violence..... | 23 |
| 3.1 | Définitions de la violence..... | 23 |
| 3.2 | Agressivité, violence ou agression ?..... | 24 |
| 3.3 | Les typologies de violence..... | 25 |
| 3.4 | Le modèle écologique..... | 27 |
| 3.5 | Exemples d'études sur les facteurs..... | 29 |
| 3.6 | La violence au travail..... | 31 |

| | | |
|-------|--|----|
| 3.6.1 | Exemples de violence dans le travail d'assistant social..... | 32 |
| 4 | La relation d'aide et l'aide contrainte | 34 |
| 4.1 | La relation d'aide..... | 34 |
| 4.2 | La demande | 34 |
| 4.3 | Qu'est-ce que l'aide contrainte ?..... | 35 |
| 4.4 | Injonction paradoxale..... | 35 |
| 4.5 | Le double lien | 36 |
| 4.6 | Réponses possibles à une injonction..... | 37 |
| 4.7 | La relation entre le curateur et l'aidé contraint..... | 38 |
| 5 | Hypothèses..... | 40 |
| 6 | Démarche méthodologique | 41 |
| 6.1 | Terrain d'enquête..... | 41 |
| 6.1.1 | Echantillonnage et prise de contact | 41 |
| 6.2 | Recueil des données..... | 42 |
| 6.2.1 | Grille d'entretien | 43 |
| 6.3 | Éthique de la recherche..... | 44 |
| 7 | Analyse de données..... | 45 |
| 7.1 | Description générale | 45 |
| 7.1.1 | Profil des curateurs interrogés | 46 |
| 7.2 | Définition de la violence..... | 47 |
| 7.3 | Confrontation de la violence | 48 |
| 7.3.1 | Fréquence de la violence..... | 50 |
| 7.3.2 | Témoin d'une situation de violence | 51 |
| 7.4 | Evolution des situations de violence dans les SOC..... | 51 |
| 7.5 | Structure et fonctionnement des SOC | 52 |
| 7.5.1 | Liquidités, permanence téléphonique et prise de rendez-vous..... | 52 |
| 7.5.2 | Aménagements et fonctionnement | 54 |
| 7.6 | Facteurs de violence..... | 56 |
| 7.7 | Qu'est-il mis en place face à la violence dans les SOC ? | 59 |
| 7.7.1 | Prévention | 59 |
| 7.7.2 | Pendant la violence | 63 |
| 7.7.3 | Post-violence | 64 |
| 8 | Vérification des hypothèses | 66 |
| 9 | Conclusion | 72 |
| 9.1 | Limites du travail de recherche | 72 |
| 9.2 | Pistes d'action professionnelle..... | 72 |
| 9.3 | Evaluation des objectifs de recherche | 74 |

| | | |
|-----|---------------------------------------|----|
| 9.4 | Nouveaux questionnements | 75 |
| 9.5 | Bilan personnel et professionnel..... | 75 |
| 10 | Bibliographie..... | 77 |
| 11 | Annexes | 80 |

1 Avant-propos

Afin de clore ces trois années d'étude à la HES-SO de Sierre filière Travail Social, le travail de Bachelor constitue un passage obligé. Il a pour objectifs la mise en œuvre des compétences et des connaissances acquises tout au long de la formation, l'approfondissement d'une thématique ainsi que le développement d'un sens critique. A travers ce processus de recherche, je souhaite casser les évidences et le sens commun en les vérifiant par le biais d'une procédure scientifique (Lazarsfeld, 1968).

Dans un premier temps, le travail de recherche débute par les motivations qui m'ont poussée à traiter cette thématique ainsi que les liens avec le travail social. Ensuite, la question de recherche est définie et les objectifs de travail sont posés. Dans un deuxième temps, le cadre conceptuel est présenté par le biais de trois principaux axes : le droit de la protection de l'adulte, la violence et l'aide contrainte, suivis des hypothèses de recherche. Dans un troisième temps, les données recueillies lors des entretiens sont analysés et les hypothèses vérifiées. Pour conclure, quelques pistes d'action en lien avec la problématique sont posées suivi d'un bilan personnel.

1.1 Motivations et liens avec le travail social

Dans le cadre de ma formation d'assistante sociale, j'ai effectué un stage pratique de cinq mois au sein du Service officiel des curatelles de Vouvry. La variété du travail lié à une grande autonomie, des connaissances juridiques, administratives et psychologiques font que ce travail m'a énormément plu. De plus, la diversité de la profession, additionnée à la pluralité des situations, ont donné lieu pour moi à un apprentissage enrichissant. J'y ai vu en plus un réel défi de travailler avec des personnes qui parfois étaient soumises à des mesures non-désirées. Le côté « combatif » du professionnel afin de protéger les personnes concernées, de prendre des décisions importantes, de s'impliquer personnellement par la signature de certaines procurations, actes et d'assumer les choix me donne envie d'exercer cette profession.

Durant ma formation pratique, je n'ai pas été confrontée à des situations de violences physiques ni verbales. Cependant, en participant à des supervisions en groupe, une collègue travaillant au sein d'un Service officiel des curatelles, nous a présenté plusieurs situations dans lesquelles sont intervenues des violences physiques et verbales allant même jusqu'à l'intervention de la police. Ses témoignages m'ont énormément interpellée et questionnée étant donné que la violence ne faisait pas partie de mon quotidien professionnel. Pourquoi y'a-t-il plus ou moins de violence dans les Services officiels des curatelles ? Quelles formes la violence prend-elle ? Envers qui est-elle destinée ? Par qui est-elle commise (bénéficiaire, professionnel, etc.) ? Dans quelles situations ? De quoi provient la violence ? Est-elle favorisée par les lieux comme, par exemple, la ville ou le village où se trouvent les services ? Par les caractéristiques socio-démographiques (par exemple, nombre de bénéficiaires, types de curatelle, types de problèmes rencontrés, etc.) de la population faisant recours à ces services ? Ou alors l'expression de situations de violence est-elle plus plausible selon le type de structure et le fonctionnement organisationnel ? Par exemple, la rigidité de certaines règles légales ou organisationnelles établies, le temps des réponses apportées aux bénéficiaires, l'organisation ou non de permanences téléphoniques ou encore de guichets d'information/d'orientation, la présence d'agents de sécurité, les conditions de travail des assistants sociaux (peut-être fatigués et surchargés) contribueraient-ils à l'expression des formes de violence lors de la relation avec les personnes sous curatelle ? Comment alors prévenir l'expression de situations de violence ?

Le choix de cette thématique provient également du fait qu'il n'y a pas un jour sans que le phénomène de la violence soit évoqué autour de nous. Par le biais des journaux, des informations télévisées, de la radio, nous entendons parler de guerres, d'événements tragiques comme l'attentat contre Charlie

Hebdo, le « 11 septembre », etc. Jour après jour, le phénomène de la violence semble prendre d'avantage d'ampleur ce qui inquiète tout un chacun ainsi que le monde de l'action sociale. Pourtant selon Guéniat (2015), chef de la police judiciaire Neuchâteloise et criminologue, affirme que la criminalité diminue en Suisse. Les homicides intentionnels réalisés ainsi que les tentatives d'homicide sont au niveau le plus bas depuis la création des statistiques policière de la criminalité. Les homicides réalisés sont passés de 84 entre les années 1982-1991 à 41 en 2014 soit une diminution de 50%. Par contre, « les lésions corporelles graves commises avec une arme à feu est 4 fois supérieur à celui de l'année 2013, laissant penser que, parmi les victimes, certaines d'entre elles auraient pu perdre la vie » (Guéniat, 2015, p.2). Cependant, nous nous retrouvons tout de même avec un niveau de meurtre inférieur aux années nonante. Concernant la criminalité de manière générale, une diminution de 9% entre l'année 2013 et 2014 est constatée. Cela démontre que, « nous vivons donc dans une société qui tend moins à la violence contrairement à ce que presque tout le monde pense et croit » (Guéniat, 2015, p. 2). De ce fait, notre sensibilité envers la violence grandit-elle ce qui expliquerait son omniprésence médiatique ? En suivant Mucchielli, sociologue, (2013, p. 32), celui-ci avance que « notre société ne supporte plus la violence, ne lui accorde plus de légitimité, ne lui reconnaît plus de sens. Du coup, les comportements changent de statut. Ce qui était regardé jadis comme normal ou tolérable devient anormal et intolérable. Ceci concerne l'ensemble des violences sexuelles, [...], les agressions physiques ou verbales à caractère raciste ou homophobe, [...] ».

En outre, un lien existe entre ma thématique et le travail social. Selon Simonet (2003), de par son activité professionnelle, le travailleur social peut être confronté à diverses situations de violence : celles où il est victime ou celles dont il est témoin (violence conjugale, violence envers les enfants, etc.). Le travailleur social peut sans doute être touché par de la violence verbale qui reste « invisible » mais qui, à long terme, peut avoir de lourdes conséquences allant parfois jusqu'à un burnout. De plus, ce dernier peut être confronté à des situations de violences physiques (agressions, coups, morsures, menaces physiques de mort au moyen d'armes, harcèlement téléphonique) qui posent un problème plus conséquent puisque ce dernier est atteint dans son intégrité physique et personnelle qui peut paralyser l'intervention sociale. Par exemple, un article du 20 minutes (Toulami, 2015) s'intitulant « coup de feu au service social : un homme arrêté » relève cette violence envers les travailleurs sociaux. Cet article relate qu'un homme a pénétré au sein d'un service social dans le canton de Berne et y a tiré un coup de feu. Heureusement, personne n'a été blessé. En tant que future assistante sociale, cet article m'interpelle. Je me demande si cet acte aurait pu être évité, est-il lié aux conditions structurelles et de fonctionnement des services (surcharge de travail des assistants sociaux, lenteur des réponses, rigidité des règles...) ? Ou au contraire est-ce que la personne bénéficiaire éprouvait de l'incompréhension quant à sa situation d'aide sociale avec des tensions intérieures, des sentiments d'injustice et de frustration ? Se trouvant comme un arc tendu, en grande sensibilité sur la manière d'être traité et accueilli, un rien peut être déclencheur. Pourquoi cette personne en vient à produire un tel acte ? Est-ce son dernier moyen d'expression ? Ou alors, in fine, est-ce que le travailleur social est déclencheur de telles situations de violence ?

Ces nombreuses interrogations sans réponse ont suscité ma curiosité et m'ont poussée à diriger mon travail dans ce sens.

1.2 Question de recherche

La question de recherche répond à la fois à un questionnement personnel et à un intérêt concernant la pratique professionnelle en travail social. Elle peut être formulée comme suit :

Comment comprendre l'expression de possibles situations de violence au sein des Services Officiels des Curatelles valaisans ?

La question de recherche est volontairement ouverte car l'expression de situations de violence peut être comprise certainement de façon multifactorielle. En outre, on peut penser à priori que les situations de violence s'expriment à divers endroits et moments de la journée. Par exemple :

- Au sein du service de curatelle : bureau de l'assistant social, couloirs, locaux ;
- A l'extérieur du service de curatelle : parking, rue, au sein du village/ville ;
- Moments : avant, pendant ou après l'entretien avec le bénéficiaire / en dehors des heures de travail de l'assistant social.

De plus, un certain nombre de facteurs individuels et/ou organisationnels et/ou structurels peuvent certainement influencer l'expression de violence au sein des Services officiels des curatelles.

- Facteurs individuels
 - o La personne sous curatelle
 - Son parcours de vie, sa situation économique, sociale, médicale, psychique, son éventuel processus d'exclusion ;
 - Sa personnalité ;
 - L'accumulation éventuellement de violence implosive, c'est-à-dire l'accumulation au fur et à mesure des frustrations, avec le sentiment d'être impuissant ou fautif ;
 - La relation d'aide sous aide contrainte du fait d'être mis sous curatelle.
- Facteurs organisationnels / structurels
 - o La rigidité de certaines règles légales et/ou organisationnelles.
 - o L'aménagement des services, par exemple si les locaux sont à l'étroits ou au contraire spacieux, chaleureux ou froids, l'emplacement du bâtiment, l'accessibilité, etc.
 - o Le fonctionnement et la structure des services, comme par exemple, l'instauration d'une permanence téléphonique, la présence d'agents de sécurité.
 - o Les conditions de travail des assistants sociaux qui peuvent par exemple être épuisés et surchargés par la complexité des dossiers et des situations.
 - o La dynamique relationnelle entre la personne sous curatelle et le professionnel lors des entretiens individuels et des réseaux.

Etant donné que la liste des facteurs ci-dessus est non-exhaustive d'autres facteurs influençant les situations de violence peuvent certainement s'y ajouter comme par exemple le contexte économique (taux de chômage, etc.). (Se référer au point 3.4).

De ce fait, le sujet de cette recherche me permettra de comprendre de quoi provient la violence au sein des Services officiels des curatelles et d'apercevoir si un lien existe par exemple entre les conditions structurelles de fonctionnement des services des curatelles et l'expression des situations de violence.

1.3 Objectifs

Le but de ma recherche est de rassembler des outils de compréhension des situations de violence possibles au sein des Services officiels des curatelles ainsi que d'acquérir un nouveau regard sur la problématique au moyen d'apports théoriques et de mon enquête sur le terrain. Ces éléments me permettront certainement de faire ressortir certainement des pistes d'action professionnelles. Mes objectifs de recherche détaillés sont les suivants :

- Acquérir des connaissances sur les notions et cadres légaux relatifs à la protection de l'adulte dans notre pays.
- Définir la notion d'aide contrainte relative à la mise sous curatelle de bénéficiaires.
- Comprendre la notion de violence, ses diverses formes et les différentes théories s'y rattachant pour la saisir.
- Rendre compte de l'organisation et du fonctionnement des Services officiels des curatelles en Valais.
- Analyser les différentes formes et situations de violence que peuvent rencontrer les curateurs professionnels de Services officiels des curatelles.
- Comprendre les facteurs qui influencent l'expression des situations de violence.
- Comparer les situations de violence et les facteurs déclencheurs entre les différents Services officiels des curatelles analysés.
- Interroger les professionnels des différents Services officiels des curatelles en me familiarisant avec les techniques d'entretien.
- Rendre compte d'éventuelles pistes de prévention et de gestion des situations de violence rencontrées lors de mon enquête.

2 Cadre conceptuel

Afin d'acquérir de meilleures connaissances autour de ma question de départ, je souhaite aborder différents concepts qui me semblent pertinents pour entreprendre ce travail de recherche. En effet, il serait difficilement envisageable d'effectuer une recherche sur l'expression des situations de violence au sein des Services officiels des curatelles sans aborder les concepts ci-dessous :

- ❖ Le droit de la protection de l'adulte ;
- ❖ La violence ;
- ❖ L'aide contrainte.

2.1 Droit de la protection de l'adulte

En principe, chaque individu devrait pouvoir protéger ses intérêts matériels et personnels. Cependant, ce n'en est pas toujours le cas et de ce fait certains d'entre eux ont besoin d'assistance et/ou de protection. Un ensemble de mesures de protection destinées à assurer l'assistance et la représentation des personnes totalement ou partiellement incapables d'agir conformément à leur intérêt est prévu par le nouveau droit de la protection de l'adulte. Les devoirs et la charge du porteur du mandat de protection de l'adulte sont principalement réglés par le Code civil suisse (CCS) dès l'article 307 et ss. Cependant, d'autres dispositions se trouvent au sein des législations cantonales et leurs lois d'application.

L'adage nous dit « *Nul n'est censé ignorer la loi* », de ce fait avant d'aborder le droit de la protection de l'adulte il me semble pertinent de définir quelques notions incontournables du droit suisse qui permettra de comprendre l'essentiel du cadre légal en matière du droit de la protection.

2.1.1 Capacité de discernement

« Toute personne qui n'est pas privée de la faculté d'agir raisonnablement en raison de son jeune âge, de déficience mentale, de troubles psychiques, d'ivresse ou d'autres causes semblables est capable de discernement au sens de la présente loi. » (Art. 16 CCS)

La capacité de discernement est la faculté d'agir raisonnablement. D'après le Guide social romand (2014), cela implique « *la conscience, l'aptitude à comprendre ce qu'on fait, à apprécier la portée de l'acte; une volonté suffisamment autonome, avec une liberté relative* ». Cela signifie que lors d'une situation concrète, une personne capable de discernement comprend la portée de ses actes, fait des actes délibérés et est capable de se comporter conformément à ce jugement.

Bien entendu, la personne doit agir de manière volontaire et non soumise à une influence externe. De plus, la capacité de discernement est une notion présumée ; à priori tout le monde en dispose tant que l'incapacité n'est pas prouvée. Les causes qui privent une personne d'agir raisonnablement sont diverses telles que « [...] *jeune âge, de déficience mentale, de troubles psychiques, d'ivresse ou d'autres causes semblables* » (Art.16 CCS).

2.1.2 Jouissance et exercice des droits civils

« Toute personne jouit des droits civils. En conséquence, chacun a, dans les limites de la loi, une aptitude égale à devenir sujet de droits et d'obligations. » (Art. 11 CCS)

Selon l'article de loi, toute personne a la jouissance des droits civils, mais toute personne n'en a pas l'exercice. De ce fait, la jouissance des droits civils permet à tout un chacun de bénéficier de certains droits, par exemple, le droit à la vie, le droit à la propriété, le droit à l'héritage, la liberté d'expression

ou de se marier, etc. De ce fait, chaque être humain jouit des droits civils dès sa naissance et jusqu'à sa mort.

Certaines personnes, en plus de la jouissance des droits civils, ont l'exercice des droits civils qui est défini à l'article 12 du CCS. Pour disposer de sa capacité d'exercice des droits civils, la personne doit être majeure, capable de discernement et ne pas être au bénéfice d'une mesure de protection qui restreint l'exercice des droits civils. Toute personne qui a l'exercice des droits civils peut gérer ses biens, régler son existence comme elle l'entend et s'engager juridiquement, par exemple en concluant un contrat de travail ou de bail. Cependant, la capacité civile peut être restreinte voire même retirée en raison d'une incapacité de discernement ou de l'instauration d'une mesure de curatelle.

2.1.3 Principe de subsidiarité

« L'autorité de protection de l'adulte ordonne une mesure lorsque l'appui fourni à la personne ayant besoin d'aide par les membres de sa famille, par d'autres proches ou par des services privés ou publics ne suffit pas ou semble a priori insuffisant. » (Art. 389 CCS)

Le principe de subsidiarité s'applique aussi lorsqu'une mesure de protection est instituée. En effet, la mesure doit viser l'autonomie et bien entendu ne pas porter atteinte à la personnalité de la personne concernée. De ce fait, « lors du choix de la curatelle, l'autorité veillera à prononcer une mesure qui soit aussi "légère" que possible, mais aussi forte que nécessaire. » (Meier & Lukic, 2011, p.182). Les critères essentiels d'une mesure sont de respecter les besoins de la personne et de prendre en compte ses souhaits en lui instituant une mesure de protection adéquate.

2.2 Entre ancien droit des tutelles et nouveau droit de la protection de l'adulte

L'ancien droit de la tutelle (Meier & Lukic, 2011) a été adopté le 10 décembre 1907 et aura vécu un siècle sans connaître d'importantes modifications. Ce dernier mettait le patrimoine au centre des mesures mises en œuvre, désormais l'individu constitue l'intérêt premier du législateur. Ne répondant plus à nos besoins ni aux conceptions actuelles, il a été nécessaire de le réviser totalement.

Du fait des nombreuses modifications à entreprendre, le code civil suisse a été révisé de manière échelonné soit : l'adoption, la filiation, le mariage, les régimes matrimoniaux et le divorce. La dernière étape de cette réforme fut le droit de la tutelle.

Selon Lukic Suzana, avocate, (2011), tout commença en 1993 lorsqu'un premier groupe d'experts est mandaté par l'Office fédéral de la justice pour élaborer des principes généraux de cette révision. En 1995, leur rapport nommé « A propos de la révision du droit suisse et de la tutelle » est déposé et fut discuté par les milieux intéressés. En 1999, le Département fédéral de justice et police mandate une commission interdisciplinaire pour rédiger un projet de révision prenant en compte les carences du droit actuel et répondant aux problématiques sociales. Trois ans plus tard, un avant-projet est déposé et le Département fédéral de justice et police accepte sa mise en consultation. Durant l'année 2003, l'avant-projet obtient une large approbation. Cependant, l'avant-projet fut critiqué par sa lourdeur, l'augmentation des coûts ainsi que la diminution d'action des cantons.

Le Conseil fédéral adopte le message concernant la révision du droit de la tutelle le 26 juin 2006. En 2009, le nouveau texte de loi est accepté par le Parlement. Cependant, l'entrée en vigueur du nouveau droit cesse d'être repoussée pour des questions organisationnelles des cantons. Le droit de la tutelle a été remplacé par le nouveau droit de la protection de l'adulte le 1^{er} janvier 2013. La terminologie a aussi évolué (Meier & Lukic, 2011, p.4) « pour éviter toute stigmatisation et discrimination des

personnes concernées par une mesure tutélaire », voici quelques exemples : droit de la tutelle-droit de la protection de l'adulte, tuteur-curateur, pupille-personne concernée, etc.

Dans un premier temps, voici les principaux objectifs de la réforme qui tentent de donner une réponse aux nombreuses critiques adressées à l'ancien droit. Comme le relève Meier et Lukic (2011), cette révision de l'ancien droit poursuit plusieurs objectifs.

2.2.1 Mesures sur mesure

Le premier objectif a pour but de flexibiliser et d'individualiser les mesures d'assistance personnelle et patrimoniale. Le contenu des mesures tutélares ne feront plus l'objet d'une réglementation standard. De ce fait, l'autorité de protection doit tenir compte au maximum des besoins individuels en déterminant les tâches et le pouvoir de représentation du curateur ainsi que la limitation de l'exercice des droits civils au sein de chaque cas. Cette flexibilité doit permettre d'apporter une protection juridique ciblée aux besoins de la personne concernée.

2.2.2 Renforcement du principe d'autodétermination

L'objectif suivant est de promouvoir le droit à l'auto-détermination de la personne. De ce fait, le Code civil a introduit de nouveaux instruments : le mandat pour cause d'inaptitude et les directives anticipées.

Le mandat pour cause d'inaptitude (Art. 360 ss CCS)

« Toute personne ayant l'exercice des droits civils (mandant) peut charger une personne physique ou morale (mandataire) de lui fournir une assistance personnelle, de gérer son patrimoine ou de la représenter dans les rapports juridiques avec les tiers au cas où elle deviendrait incapable de discernement. » (Art. 360 CC)

Comme relève l'article 360 du code civil, le mandant (personne qui donne mandat pour cause d'inaptitude) doit avoir l'exercice des droits civils ce qui signifie qu'il doit être majeur et capable de discernement et ne pas être sous curatelle de portée générale. Ce dernier désigne une personne soit le mandataire qui pourra intervenir au sein de trois domaines distincts pour **la personne sous curatelle** : l'assistance personnelle, la représentation et la gestion du patrimoine. La loi prévoit que le mandataire peut être une personne physique (proche, ami, professionnel, etc.) ou morale (Pro Senectute, une fondation, une association à vocation d'assistance personnelle, etc.)

Le mandat pour cause d'inaptitude doit requérir soit la forme olographe, écrit en entier, daté et signé de la main du mandant soit la forme authentique, établit devant un notaire. La constitution et le lieu de dépôt du mandat peuvent être inscrits auprès de la banque de données centrale par le biais de l'office de l'état civil. Le mandat pour cause d'inaptitude peut être révoqué en tout temps par le mandant pour autant qu'il soit capable de discernement.

Les directives anticipées (Art. 370 ss CCS)

L'article 370 CCS, prévoit que « toute personne capable de discernement peut déterminer, dans des directives anticipées, les traitements médicaux auxquels elle consent ou non au cas où elle deviendrait incapable de discernement ». Le deuxième aliéna ajoute que la personne peut désigner « une personne physique qui sera appelée à s'entretenir avec le médecin sur les soins médicaux à lui administrer et à décider en son nom au cas où elle deviendrait incapable de discernement ».

En d'autres termes, cette mesure permet à tout un chacun de choisir des soins médicaux le concernant en cas de perte de sa capacité de discernement. La condition pour rédiger ses directives anticipées est

d'être capable de discernement. De ce fait, une personne concernée sous curatelle de portée générale ou un mineur peuvent rédiger leurs directives anticipées pour autant qu'ils aient leur capacité de discernement. Ces dernières doivent être faites par écrit ce qui signifie à la main, à l'ordinateur, ou par le biais d'un formulaire provenant d'une association et doivent être datées et signées par l'auteur.

De plus, il est possible de désigner une personne de confiance, obligatoirement une personne physique nommée « représentant thérapeutique », qui décidera des soins médicaux à donner.

2.2.3 Renforcement de la solidarité familiale et réduction de l'intervention de l'Etat

Au sein de notre législation actuelle, lorsqu'une personne devient incapable de discernement, l'autorité de protection devrait nommer un curateur pour sauvegarder les intérêts de cette personne. Cependant, très fréquemment, les proches prennent cette responsabilité sans être mandatés. Conscient de cette réalité, le législateur a prévu deux nouveaux cas de représentation légale qui permettent de renforcer la solidarité familiale et de réduire l'intervention de l'Etat. De ce fait, ces nouvelles mesures permettent d'éviter l'ouverture de procédures lourdes et que les proches redoutent.

La représentation légale par le conjoint ou le partenaire enregistré (Art. 374 CCS)

Selon le Guide social romand (2014), le conjoint ou le partenaire enregistré d'une personne devenant incapable de discernement a le pouvoir de la représenter pour autant que cette dernière n'ait pas rédigé un mandat pour cause d'incapacité et qu'elle ne soit pas sous curatelle.

Le pouvoir de représentation du conjoint ou du partenaire enregistré porte sur divers éléments (Art.374 al.2 CCS) :

- « sur tous les actes juridiques habituellement nécessaires pour satisfaire les besoins de la personne incapable de discernement;
- sur l'administration ordinaire de ses revenus et de ses autres biens;
- si nécessaire, sur le droit de prendre connaissance de sa correspondance et de la liquider. »

Plus précisément, les tâches peuvent par exemple prendre la forme d'un retrait d'argent à la banque pour le paiement du loyer, l'ouverture du courrier ainsi que les réponses à fournir pour autant que cela soit nécessaire, etc. Cependant, l'Autorité de Protection de l'Enfant et de l'Adulte peut retirer entièrement ou en partie ce pouvoir de représentation si les intérêts de la personne incapable de discernement sont compromis.

La représentation légale dans le domaine médical (Art. 377 CCS et SS)

Selon l'article 333 al.1 CCS « lorsqu'une personne incapable de discernement doit recevoir des soins médicaux sur lesquels elle ne s'est pas déterminée dans des directives anticipées, le médecin traitant établit le traitement avec la personne habilitée à la représenter dans le domaine médical. » Afin de définir qui est la personne habilitée à représenter la personne incapable de discernement le code civil suisse à l'article 378 détermine précisément l'ordre dans lequel les proches de la personne interviennent soit : la personne désignée dans les directives anticipées, le curateur, le conjoint-le partenaire enregistré, etc. Cependant, en cas d'urgence, les soins à administrer au patient sont conformes à la volonté présumée et aux intérêts de la personne.

2.3 Personnes concernées par une mesure de curatelle

A vrai dire, qui sont les personnes concernées par une mesure de curatelle ? Le code civil Suisse définit précisément les causes d'une mise sous curatelle, soit une personne majeure qui (Art. 390 CCS) « est partiellement ou totalement empêchée d'assurer elle-même la sauvegarde de ses intérêts en raison d'une déficience mentale, de troubles psychiques ou d'un autre état de faiblesse qui affecte sa condition personnelle » ou est « en raison d'une incapacité passagère de discernement ou pour cause d'absence, empêchée d'agir elle-même et qu'elle n'a pas désigné de représentant pour des affaires qui doivent être réglées ».

En d'autres termes, les personnes ayant besoin d'aide ont bien souvent un besoin d'un accompagnement adapté à leurs problématiques ainsi qu'une protection particulière. De plus, elles sont souvent « incapables d'acquérir par elles-mêmes les compétences nécessaires pour faire face aux problèmes juridiques et sociaux et pour établir des liens relationnels constructifs » (Association suisse des tutrices et tuteurs officiels, 2008, p. 2).

2.4 Organes de protection de l'adulte

Depuis le nouveau droit de la protection de l'adulte, le législateur a institué trois organes de protection soit, le curateur, l'autorité de protection de l'adulte et l'autorité de surveillance.

2.4.1 Le curateur

L'Autorité de Protection de l'Enfant et de l'Adulte (APEA) nomme un curateur afin de lui confier des mandats de protection de l'adulte. Ce dernier doit respecter certaines conditions précises définies par l'article 400 al.1 CCS, soit être « une personne physique qui possède des aptitudes et les connaissances nécessaires à l'accomplissement des tâches qui lui seront confiées, qui dispose du temps nécessaire et qui les exécute en personne. ». Bien entendu, être majeur, capable de discernement et ne pas être au bénéfice d'une mesure de protection qui restreint l'exercice des droits civils sont des conditions essentielles du curateur mais non-définies par le code civil suisse (Guillod & Bohnet, 2012). Le curateur est tenu d'accepter le mandat sauf pour justes motifs. Cependant, en règle générale, les cantons s'assurent à l'avance de l'accord de la personne qui pourrait être nommée curateur.

Selon Meier et Lukic (2011), les tâches du curateur ne sont pas précisément définies par la loi. De ce fait, l'autorité de protection a la mission de les déterminer en fonction des besoins de la personne concernée. Ils peuvent toucher, comme mentionné aux domaines de l'assistance personnelle, la gestion du patrimoine ou encore les rapports juridiques avec les tiers.

Dès son entrée en fonction, le curateur réunit les informations nécessaires à l'accomplissement de son mandat et prend contact avec la personne concernée (Art. 405 CCS). Bien entendu, le curateur établit une relation de confiance et « sauvegarde les intérêts de la personne concernée, tient compte, dans la mesure du possible, de son avis et respecte sa volonté d'organiser son existence comme elle l'entend » (Art. 406 CCS).

Si le mandat englobe la gestion du patrimoine, le curateur dresse un inventaire du patrimoine à gérer sans attendre. Le curateur « administre les biens de la personne concernée avec diligence et effectue les actes juridiques liés à la gestion » (Art. 408 CCS). De plus, le curateur « tient les comptes et les soumet à l'approbation de l'autorité de protection de l'adulte aux périodes fixées par celle-ci, mais au moins tous les deux ans » (Art. 410 CCS).

Pour toute mesure de curatelle, chaque deux ans, « le curateur remet à l'autorité de protection de l'adulte un rapport sur son activité et sur l'évolution de la situation de la personne concernée » (Art. 411 CCS).

Selon Guillod Olivier et Bohnet François, professeurs de droit, (2012), il existe trois catégories de curateurs soit professionnel, privé ou proche.

Un curateur est dit professionnel lorsqu'il exerce sa fonction à titre professionnel, à temps complet ou partiel et déploie son activité auprès d'un service officiel chargé de la protection de l'adulte. Ce dernier est nommé par l'APEA lorsqu'en raison de la complexité et de l'ampleur du mandat d'aide et de gestion il est exclu de le confier à un particulier. Sans ces deux éléments, il est tout à fait possible de déléguer ce mandat à un membre de la famille ou à un proche, etc. Le curateur professionnel n'est donc pas indépendant sur le plan du droit du travail mais est bien rattaché au service. De ce fait, les émoluments sont versés à l'employeur du curateur professionnel et non directement à ce dernier. De plus, en cas de fin de rapports de travail, les fonctions du curateur prennent fin de plein droit.

Selon l'Association Suisse des Curatrices et Curateurs Professionnels (ASCP, 2005), le curateur professionnel bénéficie d'une grande autonomie dans la gestion de son mandat de par ses compétences et connaissances juridiques, sociales, psychologiques et sa méthode de travail. De ce fait, son temps de travail s'organise en fonction du besoin des personnes sous curatelle. Bien évidemment, le curateur cherchera à établir une relation de confiance avec la personne concernée qui n'est pas forcément évidente lorsque la mesure de protection a été instituée contre la volonté de cette dernière. C'est pourquoi, la complexité du travail sous aide contrainte sera abordée au point 2.3.

L'ASCP (2005), émet des exigences requises quant au profil du curateur professionnel. Ce dernier doit être en possession de compétences méthodologiques, professionnelles, sociales et personnelles. Afin de garantir une qualité de son travail, le curateur professionnel devra lire, se documenter, suivre des formations continues, participer à des supervisions, etc. Etant donné que la profession de curateur professionnel demande de nombreuses compétences, elle requiert une « formation complète du niveau tertiaire (haute école sociale, université) dans les domaines du travail social, du droit, de la psychologie, de la pédagogie et/ou une formation complémentaire en matière tutélaire et psychologie sociale » (ASCP, 2005, p.6), des aptitudes de base en comptabilité et gestion ainsi que la participation à des formations continue autour de la gestion de conflit, les addictions, le domaine du droit, etc.

Je tiens à souligner qu'au sein de ce travail de recherche, les entretiens seront uniquement menés avec des curateurs professionnels employés au sein d'un Service officiel des curatelles en Valais.

Un curateur privé n'est ni un curateur professionnel, ni un curateur proche. Il peut être au bénéfice d'une formation spécifique ou non. Ainsi, ce dernier peut être un travailleur social, un employé d'une fiduciaire, un avocat ou un citoyen lambda. Les émoluments lui sont directement versés et sont fixés par l'autorité de protection de l'adulte (Guillod & Bohnet, 2012). La solution du curateur privé doit être privilégiée lorsque l'aide apportée est ciblée et n'entraîne pas une privation totale de l'exercice des droits civils.

Un curateur proche peut être des pères et mères, des frères et sœurs, le conjoint, le partenaire enregistré ou le concubin de la personne concernée. Ces derniers peuvent être dispensés par l'APEA d'établir un inventaire, des rapports si les circonstances le justifient (Guillod & Bohnet, 2012). Cependant, la relation entre un curateur proche et la personne concernée peut être délicate du fait du lien de parenté et de ce fait ajouter une tension supplémentaire.

Que le curateur soit professionnel, privé ou proche, sa fonction varie selon le type de curatelle qu'est instituée à la personne concernée (Meier & Lukic, 2011) :

- Curatelle d'accompagnement : le curateur aide et accompagne la personne concernée lors de l'accomplissement de certains actes.
- Curatelle de représentation : le curateur représente et accomplit certains actes à la place de la personne concernée.
- Curatelle de gestion : le curateur gère en partie ou en totalité le patrimoine de la personne concernée.
- Curatelle de coopération : le curateur a la mission de donner son consentement pour certains actes.
- Curatelle de portée générale : le curateur assume de manière générale les différentes tâches relatives à la gestion, la représentation et l'assistance personnelle.

2.4.2 L'autorité de protection de l'adulte

Sous l'ancien droit, l'organisation des tutelles était parfois compliquée et les employés manquaient parfois de connaissances ainsi que de compétences professionnelles. C'est pourquoi, dans le but de remédier à cette situation, le nouveau droit a instauré une autorité interdisciplinaire. Cela signifie que des professionnels disposant des compétences professionnelles requises et provenant de divers domaines sont recommandés, par exemple, un spécialiste du droit, un travailleur social, un psychologue, etc. (Guillod & Bohnet, 2012)

Comme le relève l'article 440 CCS, l'APEA est laissée à la compétence des cantons. Ces derniers décident si l'APEA est organisée au niveau de la commune, du district ou du canton. Cependant, elle doit tout de même être interdisciplinaire et collégiale. Selon Meier & Lukic (2011), l'APEA doit être disponible quasi en tout temps afin de rendre des décisions rapidement, notamment lorsqu'elles touchent au placement à des fins d'assistance. L'APEA intervient principalement lors des placements à des fins d'assistance et des mesures de curatelles mais elle a aussi des compétences au sein des mesures personnelles anticipées et les mesures appliquées de plein droit. En résumé, voici ses principales tâches.

| | |
|---|---|
| Mandat pour cause d'incapacité | <ul style="list-style-type: none"> • Examine la validité du mandat ; • Détermine la rémunération du mandataire ; • Rend attentif le mandataire à ses devoirs. |
| Directives anticipées | <ul style="list-style-type: none"> • Aucune intervention sauf si les directives anticipées ne sont pas respectées. |
| Représentation légale par le conjoint ou le partenaire enregistré | <ul style="list-style-type: none"> • « Examine, si les conditions de la représentation par le conjoint ou le partenaire enregistré sont réalisés [...] ; • Retirer, en tout ou en partie, le pouvoir de représentation du conjoint ou du partenaire enregistré lorsque les intérêts de la personne incapable de discernement sont compromis [...]. » (Meier & Lukic, 2011, p. 38) |
| Représentation domaine médical | <ul style="list-style-type: none"> • Désigne la personne qui assumera le rôle de représentant. |
| Personne incapable de discernement séjournant au sein d'un établissement médico-social | <ul style="list-style-type: none"> • Modifie ou lève la mesure de contention si elle est illégale. |
| Mesures de curatelle | <ul style="list-style-type: none"> • « Instituer une curatelle [...] ; |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer, en fonction des besoins de la personne concernée, les tâches du curateur [...]; • Limiter ou non l'exercice des droits civils [...]; • Déterminer les biens patrimoniaux à gérer [...]; • Nommer un curateur [...]; • Mettre fin à la curatelle ou la modifier [...]; • Fixer la rémunération du curateur [...]; • Examiner et approuver (ou refuser) les comptes et les rapports d'activité périodiques du curateur [...]. » (Meier & Lukic, 2011, p.40) |
|--|---|

2.4.3 L'autorité de surveillance

Une autorité de surveillance est définie par les cantons. Selon Meier & Lukic (2011, p. 40), son rôle est de « veiller à une application uniforme et correcte du droit. Elle peut intervenir d'office si elle a connaissance d'un acte ou d'une omission illicite de l'autorité de protection et des curateurs ». En Valais l'autorité de surveillance est le Conseil d'Etat. Un inspecteur par arrondissement est nommé par ce dernier et a diverses tâches soit : l'inspection et l'organisation de l'APEA, le contrôle des dossiers, des archives, l'inspection des Services officiels des curatelles, etc. (Guide social romand, 2014).

2.5 Les différentes mesures

Le nouveau droit de la protection de l'adulte adapte les mesures de protection à chaque situation avec comme principale mission de favoriser l'autonomie des personnes concernées et donner une place plus importante aux proches. Pour répondre à ces exigences, le législateur a modifié les mesures de l'ancien droit qui étaient trop rigides concernant les tâches à effectuer par le tuteur, curateur ou conseiller légal. De ce fait, les mesures du droit des tutelles ont été remplacées par une seule curatelle qui peut être déclinée en fonction du besoin de protection de la personne concernée. Le terme « curatelle » provient de l'expression latine *curare* qui signifie « soigner, prendre soin de ». Cependant, toutes ces mesures sont prises par l'autorité.

Afin de donner un aperçu des différentes modifications des mesures de protection de l'adulte, voici un tableau comparatif des mesures du droit des tutelles et du nouveau droit de la protection de l'adulte.

| Droits des tutelles | Articles | Droit de la protection de l'adulte (2013) | Articles |
|--|-------------------------|---|----------|
| Curatelle volontaire | 394 CCS | Curatelle d'accompagnement | 393 CCS |
| Curatelle de représentation | 392 CCS | Curatelle de représentation | 394 CCS |
| Curatelle de gestion ou conseil légal gérant | 393 CCS 395 al.1 CCS | Curatelle de gestion | 395 CCS |
| Conseil légal coopérant | 395 CCS | Curatelle de coopération | 396 CCS |
| Conseil légal combiné | 395 al.1/2 CCS | Curatelle combinée | 397 CCS |
| Interdiction/tutelle | 396 CCS | Curatelle de portée générale | 398 CCS |

| | | | |
|--|---------|--|------------|
| Privation de liberté à des fins d'assistance (PLAFA) | 397 CCS | Placement à des fins d'assistance (PAFA) | 390 SS CCS |
|--|---------|--|------------|

2.5.1 La curatelle d'accompagnement (Art. 393 CCS)

La curatelle d'accompagnement est la mesure la moins incisive. Cette dernière est instaurée seulement si la personne en difficulté y consent. Le but de cette mesure est de favoriser l'autonomie des personnes concernées en les encourageant à se prendre en charge elle-même. L'accompagnement peut être donné par différentes personnes : les services sociaux (comme curateur), la famille, un curateur... Le rôle du curateur (Meier & Lukic, 2011), est d'apporter une assistance, des conseils, du soutien et de fournir de l'aide quant aux diverses décisions. Aucune démarche n'est effectuée à la place de la personne concernée.

Bien entendu, la personne concernée conserve l'exercice des droits civils. De ce fait, le curateur d'accompagnement ne possède aucun droit de représentation. Cela signifie, que la personne concernée peut s'engager sans avoir besoin du consentement du curateur.

La curatelle d'accompagnement peut être utilisée comme curatelle de transition, par exemple, lorsqu'une personne commence à redevenir autonome.

2.5.2 La curatelle de représentation (Art. 394 CCS)

La curatelle de représentation est instituée lorsque la personne a des difficultés à accomplir certains actes et doit être représentée dans un ou plusieurs domaines. L'objectif de cette mesure est que la personne concernée puisse être représentée juridiquement auprès de tiers.

L'exercice des droits civils peut être limité par l'autorité de protection de l'adulte. Si la personne concernée garde l'exercice des droits civils, elle restera tout de même liée par les actes du curateur mais pourra continuer à agir par elle-même. Cela signifie que la personne concernée pourra conclure une assurance, un leasing... Cependant, si l'exercice des droits civils est retiré, les actes signés par la personne concernée sans le consentement du curateur n'auront aucune valeur. Par contre, une personne n'ayant plus l'exercice de ses droits civils mais ayant la capacité de discernement, pourra tout de même continuer d'exercer ses droits strictement personnels (traitements médicaux, mariage...) ainsi que de régler des affaires mineures et d'acquérir à titre purement gratuit.

La curatelle de représentation peut être combinée avec la curatelle de gestion du patrimoine pour autant que la personne concernée éprouve une incapacité à gérer son patrimoine.

2.5.3 La curatelle de gestion (Art. 395 CCS)

La gestion patrimoniale n'a de sens seulement si le curateur a le pouvoir de représentation. De ce fait, la curatelle de gestion de patrimoine est une forme spéciale de la curatelle de représentation. Pour qu'une curatelle de gestion soit prononcée, il faut que la personne concernée soit dans l'incapacité de gérer son patrimoine.

Les tâches que doit effectuer le curateur au sein du mandat doivent être précisément définies par l'APEA. Il peut s'agir de la gestion de l'ensemble ou d'une partie de la fortune mobilière ou immobilière, des revenus et des biens. De ce fait, selon l'article 408 CCS, « le curateur chargé de la gestion du

patrimoine administre les biens de la personne concernée avec diligence et effectue les actes juridiques liés à la gestion. »

La personne concernée peut être privée d'accéder à certains de ses biens par le biais de l'autorité de protection de l'adulte sans que l'exercice des droits civils soit limité.

2.5.4 La curatelle de coopération (Art. 396 CCS)

La curatelle de coopération a pour objectif la sauvegarde des intérêts de la personne ayant besoin d'aide. Pour que la mesure soit instaurée, le consentement de la personne n'est pas exigé mais la personne concernée doit être capable de discernement. La plupart de ses actes sont soumis au consentement du curateur. De ce fait, le curateur ne peut pas agir à sa place et la personne concernée ne peut pas agir seule. Lorsque la personne concernée a décidé d'accomplir un acte, le rôle du curateur sera de consentir ou non.

2.5.5 La curatelle combinée (Art. 397 CCS)

La curatelle combinée illustre la flexibilité du nouveau droit. Afin que la mesure soit le plus adaptée à la personne la loi (Art. 397 CCS) prévoit que « *les curatelles d'accompagnement, de représentation et de coopération peuvent être combinées.* » La curatelle de portée générale ne peut être combinée car elle englobe toutes les autres formes.

Voici les combinaisons possibles selon Meier et Lukic (2011 p.228) :

- « Curatelle d'accompagnement (art.393) + curatelle de représentation/gestion (art. 394/395) ;
- Curatelle d'accompagnement (art.393) + curatelle de coopération (art.396) ;
- Curatelle de représentation/gestion (art. 394/395) + curatelle de coopération (art.396) ;
- Curatelle d'accompagnement (art.393) + curatelle de représentation/gestion (art.394/395) + curatelle de coopération (art.396) ».

2.5.6 La curatelle de portée générale (Art. 398 CCS)

La curatelle de portée générale, mesure la plus contraignante, est instaurée lorsque la personne est en incapacité durable de discernement. Du fait du principe de subsidiarité, l'autorité de protection l'instaure qu'en dernier recours. Cette mesure permet d'assurer l'assistance personnelle, la gestion du patrimoine et la représentation de la personne concernée.

La personne concernée sera automatiquement privée par la loi de l'exercice des droits civils et de l'autorité parentale. Cependant, si la personne concernée est capable de discernement, elle pourra tout de même conserver ses droits strictement personnels (traitements médicaux, mariage...), régler des affaires mineures de la vie quotidienne et acquérir à titre gratuit.

2.5.7 Placement à des fins d'assistance (PAFA) (Art. 390 CCS)

Le placement à des fins d'assistance (anciennement privation de liberté à des fins d'assistance), ordonné par l'APEA ou le médecin désigné au sein du canton, permet de placer au sein d'une institution une personne contre sa volonté afin de lui fournir de l'aide et des soins qui lui sont nécessaires jusqu'à ce qu'elle retrouve son autonomie. De plus, il permet de soulager la charge que la personne peut

imposer à son entourage. Pour que cette mesure soit prononcée, quelques conditions sont à respecter soit :

- Une déficience mentale
- Un trouble psychique
- Un état de faiblesse

Afin de remédier aux différentes lacunes de l'ancien droit des tutelles liées aux décisions de privation de liberté à des fins d'assistance, quelques améliorations ont été faites. Tout d'abord, l'article 432 CCS permet à la personne placée de nommer une personne de confiance qui pourra l'assister tout au long du placement. Une limite de six semaines a été fixée pour la durée d'un placement ordonné par un médecin (Art. 429 CCS) et chaque placement fait l'objet de réexamens périodiques (Art. 431 CC). De plus, le droit d'être libéré peut être demandé en tout temps (Art. 426 al. 4 CCS) ainsi que de faire recours contre des décisions de placement.

2.6 Parcours d'une mise sous curatelle

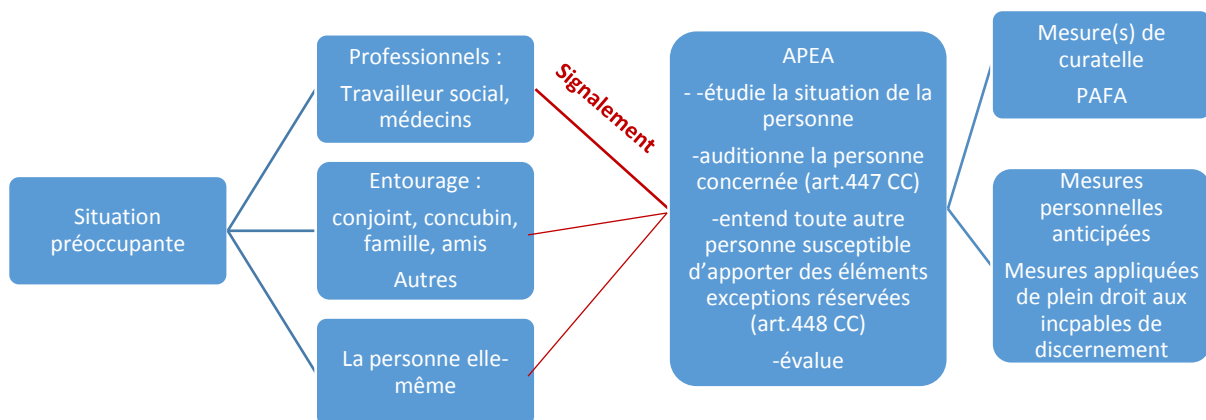
Afin qu'une mesure soit instituée, il faut auparavant qu'un signalement ait été fait auprès de l'autorité de protection de l'adulte. Ce signalement peut être fait soit par la personne elle-même soit par une autre personne (proche, professionnel, citoyen, etc.). Cependant, il faut distinguer deux éléments lors du signalement :

- **Droit de signalement**
«Toute personne a le droit d'aviser l'autorité de protection de l'adulte qu'une personne semble avoir besoin d'aide. Les dispositions sur le secret professionnel sont réservées » (Art. 443 al.1 CCS). En d'autres termes, cela signifie que toute personne (entourage, amis, voisins...) peut signaler à l'autorité de protection de l'adulte la situation d'une personne ayant besoin d'aide.
- **Devoir de signalement**
« Toute personne qui, dans l'exercice de sa fonction officielle, a connaissance d'un tel cas est tenue d'en informer l'autorité. Les cantons peuvent prévoir d'autres obligations d'aviser l'autorité » (Art. 443 al.2 CCS). Cet article de loi oblige tout professionnel qui a connaissance d'une situation préoccupante de la signaler à l'autorité.

Le parcours d'une demande de mise sous curatelle se déroule selon les étapes suivantes :

- La situation d'une personne est préoccupante.
- Le signalement de cette situation est effectué auprès de l'APEA par la personne elle-même ou par une autre personne (professionnelle du social, entourage, amis, voisins...).
- L'étude de la situation de la personne est réalisée par l'APEA. Ensuite, cette dernière évalue la nécessité d'une mesure de curatelle et si nécessaire en attribue une appropriée à la situation.

Ci-dessous voici un schéma qui permet de visualiser le processus de mise sous curatelle :



L'extinction d'une mesure de curatelle provient de deux éléments, soit le décès de la personne concernée soit la mesure n'est plus justifiée. Quel que soit le motif, les pouvoirs du curateur prendront fin de plein droit.

2.7 Les enjeux pour le curateur professionnel

Selon Pauchard Colette, professeure à la Haute Ecole de travail social et de la santé de Lausanne, (2012), le nouveau droit de la protection de l'adulte amène de nouveaux enjeux pour les curateurs professionnels. Suite aux nouveaux instruments du droit de la protection de l'adulte soit le mandat pour cause d'inaptitude et la représentation légale par les proches, le curateur pourra être amené à collaborer avec les différents mandataires en cas d'aide. Les tâches du curateur consisteront à les conseiller par exemple pour la recherche d'un lieu de placement adapté et à les orienter par exemple pour des demandes de prestations sociales, de procédure, etc. De ce fait, de nouvelles synergies surgiront.

De plus, étant donné que le système des mesures de curatelle a été revu, un impact se fera ressentir sur le travail du curateur. Depuis le 1^{er} janvier 2013, les mesures de protection de l'adulte sont ciblées en fonction des besoins de la personne et sont donc des mesures sur mesure. L'APEA devra être capable d'identifier la mesure la plus apte à sauvegarder la part d'autonomie de la personne concernée tout en limitant ses droits. Par exemple, faut-il uniquement interdire l'accès aux comptes bancaires de la personne concernée ou faut-il la représenter entièrement dans la gestion de son patrimoine ? De ce fait, l'APEA devra rendre une décision explicite « sur les raisons des restrictions apportées à la liberté de la personne et à leur portée » (Pauchard, 2012, p.2). Cette décision jouera un rôle sur le travail du curateur. De plus, en collaborant avec d'autres intervenants, les curateurs professionnels devront développer des indicateurs qui permettront d'évaluer les limites de l'autonomie et les besoins de la personne concernée. Les rapports rendus par les curateurs professionnels à l'APEA seront d'avantages complets et serviront de base à la révision des mesures.

Bien entendu, toutes les incidences et les enjeux de ce nouveau droit sur le travail social ne sont pas encore connus.

2.8 Quelques critiques du nouveau droit de la protection de l'adulte

Selon Guillod et Bohnet (2012), des critiques sont déjà présentes concernant le nouveau droit de la protection de l'adulte. Premièrement, le souhait du législateur est que le curateur soit un partenaire qui aide la personne concernée à mettre en avant ses facultés et ses aptitudes et que cette dernière soit actrice de sa situation. Cependant, le législateur n'a pas tenu compte que certaines personnes sous curatelles sont opposées à la mesure et qu'il est dans ce cas certainement difficile de construire une relation entre le curateur et la personne concernée. Cela sera abordé sous le concept de la relation d'aide sous contrainte.

Ensuite, il est difficilement envisageable d'exiger d'un curateur privé de se soumettre à des contrôles et des exigences élevées tout en consacrant son temps à la personne concernée. De ce fait, les curateurs privés mettront peut-être un terme à leur profession. Pour terminer, il faut se rendre à l'évidence,

« la curatelle n'est pas la panacée à l'ensemble des maux de notre société et que le curateur ne peut pas être le super-héros voulu par le législateur. Aucune curatelle n'empêchera jamais une personne d'être atteinte dans sa santé psychique ni ne la contraindra à se soigner » (Guillod & Bohnet, 2012, p.210).

Au sein d'un marché de l'immobilier engorgé, il est difficilement envisageable de demander à un curateur de trouver un appartement pour une personne sous curatelle endettée alors que la société actuelle a des difficultés à trouver un logement. De ce fait, le monde politique doit prendre conscience de ces divers éléments.

3 Violence

Après avoir entrepris quelques recherches documentaires, visites de sites internet et réflexions, le premier constat fut que la thématique de la violence est vaste et qu'il est nécessaire de délimiter les pourtours qui concernent potentiellement la recherche. En premier lieu, quelques définitions de la notion de violence seront apportées et permettront d'acquérir une vision globale des perceptions de différents auteurs. Ensuite, une distinction entre les termes de violence, agression et agressivité sera effectuée étant donné qu'ils ont des finalités opposées malgré leur utilisation bien souvent similaire. Puis, différentes typologies de violence seront présentées ainsi que le modèle écologique permettant de comprendre la complexité et les causes de la violence. Pour terminer, quelques hypothèses de facteurs de violence seront amenées ainsi que des notions relatives à la violence au travail accompagnées d'exemples concrets.

3.1 Définitions de la violence

La littérature et les auteurs abordent de manière différente la notion de violence. De ce fait, une seule définition reviendrait à porter des œillères et ne permettrait pas d'appréhender dans son ensemble la thématique de la violence. Toutefois, étant donné l'ampleur de ce phénomène, ce panorama de définitions ci-après n'est pas exhaustif.

Tout d'abord, l'étymologie du terme violence provient du mot latin « violentia » qui signifie violence, caractère violent ou farouche, force. Ce terme renvoie à « vis » qui veut dire force, vigueur puissance et emploi de la force physique. (Michaud, 1986)

Un rapport de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) (2002, p.29) se base sur une définition globale du phénomène de la violence.

« La violence est l'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces à l'encontre des autres ou de soi-même, contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, des dommages psychologiques, des problèmes de développement ou un décès. »

Cette définition relève trois éléments principaux : la nature de l'acte violent est liée à une force physique ainsi qu'à un pouvoir, l'intentionnalité comme un aspect essentiel et l'invisibilité des conséquences (dommages psychologiques...).

Fischer Gustave-Nicolas, professeur en psychologie sociale, (2003, p.8), définit la violence ainsi :

« Le mot violence est un terme ambigu car il renvoie au concept de force et à son usage, mais aussi à la vie. En effet, étymologiquement, au sens le plus ancien, il ne comporte pas de connotation agressive (Bergeret, 1985) ; il est tiré du radical archaïque bif [...] a donné naissance conjointement à bia (la violence) et bios (la vie) ; au sens premier du terme, il est donc impossible de séparer la violence de la vie. Ainsi il y a une violence de la vie qui ne comporte pas la connotation actuelle d'agression.»

Bergeret (1985) cité par Fischer (2011) différencie la force de vie qu'on peut apercevoir à travers l'histoire humaine et l'atteinte à autrui. A l'heure actuelle, est pourtant retenue seulement la force destructrice de ce terme associé à une connotation négative.

Michaud Yves, philosophe, (1986, p.4) présente la définition suivante de la violence.

« Elle consiste dans l'emploi de la force contre quelqu'un avec les dommages physiques que cela entraîne. Cette force prend sa qualification de violence en fonction de normes définies. Ces normes, ou en tout cas certaines d'entre elles, varient historiquement et culturellement. »

Michaud (1986) donne, en exemple, le fait que nous considérons la torture, l'exécution, etc., comme des actes violents alors qu'auparavant ils ne l'étaient pas. Ce qui nous montre que les normes évoluent avec le temps.

Pour terminer, Merle et Vitu (1982) cité par Michaud (1986, p.5) présentent une définition du terme de violence au sein du code pénal sous la rubrique « coups, violence et voies de fait », soit « des actes par lesquels s'expriment l'agressivité et la brutalité de l'homme, dirigées contre ses semblables et leur causant des lésions ou des traumatismes plus ou moins graves. »

Suite à ces différentes définitions, je constate que les auteurs font souvent référence à la violence physique plutôt qu'aux autres formes possibles telle que la violence verbale. J'ai également aperçu qu'une sorte de confusion entre les termes « violence » et « agressivité » est présente. C'est pourquoi j'éclaircirai ces différentes notions ci-après. Afin de synthétiser les positions des différents auteurs cités ci-dessus, je conclus que la violence a souvent une connotation négative et que l'on retient sa force destructrice. Pourtant, l'étymologie du mot « violence » est équivoque car il y a une union entre violence et vie. En résumé, la violence peut être tournée soit contre soi-même soit envers autrui et crée des dommages physiques et/ou psychologiques. De plus, il y a quelques années, certains actes étaient considérés comme violents alors qu'actuellement ils ne le sont plus, ce qui prouve que les normes évoluent avec le temps.

3.2 Agressivité, violence ou agression ?

Une distinction essentielle est à faire entre les termes agressivité, agression et violence. En réalité, ces attitudes presque semblables ont des finalités opposées.

Tout d'abord, l'étymologie du terme « agressivité » provient de l'expression latine « ad-gressere » qui signifie « aller vers » étant un synonyme de contact (Tisseron, 2012). L'agressivité est définie de la manière suivante par Fischer (2003, p.10) :

« Tendance, un trait psychologique plus qu'un acte. Cette tendance est liée à une pulsion visant à nuire autrui ou à détruire un objet [...] elle peut être une manière de s'affirmer à travers une opposition ou une hostilité à l'égard d'autrui. »

L'agresseur ne souhaite pas la destruction de l'autre, mais à un désir particulier à faire reconnaître sa puissance. « Pour le sadique, le lien à la souffrance de l'autre est un stimulant érotique » (Tisseron, 2012, p.6) ; de ce fait, le lien avec l'autre est indispensable. Bien souvent, après une dispute, « l'autre redevient un interlocuteur avec qui la coexistence est possible » (Tisseron, 2012, p.6).

Afin d'expliquer le phénomène de l'agressivité humaine, des études ont été menées sur l'agressivité animale. Il en ressort trois formes d'agressivité définie par Laborit (1983) cité par Fischer (2011) :

- L'agressivité prédatrice : forme innée et exceptionnelle chez l'homme.
- L'agressivité de compétition : forme qui se traduit par la défense du territoire ainsi qu'un comportement qui vise à acquérir une récompense.
- L'agressivité défensive : forme provoquée par une action douloureuse et lorsqu'il y a une impossibilité de fuir.

L'agression quant à elle est un acte qui provient du terme latin « ad gradi » qui signifie marcher vers ou contre. Selon Fischer (2011, p.11), « le but est la destruction totale ou partielle d'un objet, ou l'atteinte de l'intégrité physique ou psychique d'une personne ou d'un groupe entier ». Le concept d'agression est d'avantage utilisé que celui de violence au sein de la psychologie sociale. L'agression est conçue selon plusieurs critères (Fischer, 2011), comme la nature et l'intensité de l'acte (physique, verbale, active, passive, etc.) ou encore le codage social, c'est-à-dire que les formes d'agression sont

tolérées, refusées ou acceptées différemment selon tout un chacun. En d'autres termes, le concept d'agression est lié à des situations entre les personnes où des actes sont commis dans le but de nuire et de blesser autrui par divers moyens (Fischer, 2011).

Tandis que le mot « violence » a son origine dans « violare » qui évoque « agir de force » et dans « violentus » qui signifie un « abus de force ». Le terme violence est défini par Tisseron Serge, psychiatre, psychanalyste et docteur en psychologie, (2012, p.6) comme « une force qu'un être impose à un autre ou à d'autres, et qui peut aller jusqu'à la contrainte exercée par l'intimidation et la terreur ». Le phénomène de violence est opposé à l'agressivité sur deux éléments principaux. Premièrement, la personne faisant preuve de violence ignore l'autre. Aucune place n'est faite pour la relation car l'autre est un objet à détruire pour se sauver soi-même. Ensuite, le plaisir de faire souffrir l'autre n'a pas sa place. La violence est définie par des actes méthodiques, froids et sans état d'âme contrairement à l'agressivité qui est érotisée (Tisseron, 2012).

Ce propos de Klein (1968) cité par Tisseron (2012, p.7) résume de manière concrète la différence entre la notion de violence et d'agressivité, « à la guerre, l'agressif donne les ordres, et le violent tient l'arme pour les appliquer... ».

3.3 Les typologies de violence

L'OMS (2002) divise la violence en trois catégories qui correspondent aux caractéristiques des personnes commettant les actes violents.

- **La violence auto-infligée** concerne les pensées suicidaires, les tentatives de suicide et tout acte qui consiste à s'infliger des blessures ou des lésions tel que l'automutilation.
- **La violence interpersonnelle** est en lien avec les interactions autour desquelles se déroulent des actes violents. De ce fait, ce type de violence est divisé en deux catégories d'une part la violence familiale qui se déroule entre des membres d'une même famille et entre partenaires intimes et d'autres parts la violence communautaire qui concerne des personnes qui ne se connaissent pas.
- **La violence collective** est commise par des groupes de personnes nombreux ou par des Etats au niveau économique, social et politique. Dans ce sens, on distingue la violence économique qui englobe des attaques par des groupes industriels dans le but d'acquérir des gains économiques ; la violence sociale organisée par des groupes terroristes dans le but d'atteindre des objectifs sociaux et la violence politique qui comprend les guerres et les conflits violents commis par les Etats.

A propos de ces diverses catégories de violence, un extrait du rapport de l'OMS (2002, p.34) illustre la gravité de ce phénomène, ses conséquences ainsi que l'internationalisation du phénomène.

« On estime que l'an 2000, 1,6 million de personnes dans le monde sont mortes des suites de violences auto-infligées, interpersonnelles ou collectives, ce qui donne un taux global ajusté selon l'âge de 28,8 pour 100 000 habitants. [...] Près de la moitié de ces 1,6 million de morts violentes étaient des suicides ; près du tiers, des homicides ; et le cinquième environ, des conséquences de la guerre. »

La nature des actes de violence peut prendre diverses formes, soit :

- **Les violences physiques** sont « un ensemble des actes visant à atteindre l'intégrité physique » (Lorenz, 2013, p.9). Les actes de violence physique peuvent prendre la forme de : bloquer le passage, retenir de force, secouer, bousculer, mordre, gifler, frapper, etc. Cette forme de violence est la plus facilement identifiable et quantifiable.

- **Les violences psychologiques** sont un « ensemble d'actes répétitifs visant à atteindre l'intégrité psychologique et de l'image de soi » (Lorenz, 2013, p.10). Ces dernières comportent diverses expressions (Fischer, 2011, p.134) : « injures, propos humiliants, isolation. » Cette forme de violence est bien entendu difficilement quantifiable. Parmi les principales formes de violence psychologique nous retiendrons **la violence verbale** qui est un « ensemble de propos et/ou un mode de communication utilisé visant à atteindre l'autre » (Lorenz, 2013, p.10). Cela peut prendre la forme de : crier, hausser le ton, couper la parole, menacer de... (frapper, appeler la police, tuer, etc.). Elle vise à contrôler l'autre par le biais de la parole. **Les incivilités** sont aussi englobées dans les violences psychologiques comme l'absence de respect contenue dans les propos et les comportements et qui peuvent ouvrir la voie à des comportements plus graves.
- **Les violences sexuelles** « ensemble des actes visant à atteindre l'intégrité sexuelle et allant à l'encontre du respect du désir sexuel » (Lorenz, 2013, p.10). Les actes liés aux violences sexuelles peuvent être tels que : humiliations, sévices, contacts sexuels forcés, viol, etc.
- **La violence structurelle** n'est pas le fait d'une personne mais est le résultat « des structures et des normes d'une société qui créent des conditions défavorables au développement de groupes ou d'individus : inégalités des chances, inégalités sociales, discrimination, etc. » (Rapport Conseil fédéral, 2009, p.7)

Il est important de relever que lors de situations de violence, les différentes formes de violence peuvent être intriquées. Par exemple, la violence physique (coups) peut également s'accompagner de la violence verbale (insultes). Par exemple, selon Catal et Grenel (2006), le travailleur social est moins confronté à des violences physiques tandis que la violence verbale telle que les insultes sont « beaucoup, beaucoup plus fréquentes, s'installant parfois dans le quotidien ».

Deux formes de violence peuvent être ajoutées à la liste ci-dessus selon Tartar-Goddet Édith, psychologue clinicienne et psychosociologue, (2001) :

- **La violence symbolique** concerne les petites violences subies au quotidien. Les conséquences ne sont pas objectivement mesurables du fait que « l'intensité de l'agacement, de la peur, de l'anxiété, du stress, de l'angoisse, etc., produite par la violence symbolique subie est variable d'une personne à l'autre » (Tartar-Goddet, 2001, p.14).
- **La violence grave** concerne des actes portant atteinte à l'intégrité physique ou psychique ainsi que des attitudes qui sont définies par la société ou juridiquement par le code pénal. De ce fait, la violence grave est quantifiable et présente une certaine visibilité.

Lorsqu'un acte de violence est perpétré, trois catégories de personnes sont concernées (OMS, 2002) :

- Les **auteurs** sont considérés comme étant ceux qui commettent un acte violent de quelque nature qu'il soit.
- Les **victimes** sont considérées comme étant celles qui subissent la violence.
- Les **témoins** sont considérés comme des personnes assistant à la situation de violence. Cependant, ces derniers « favorisent, stimulent, ou freinent la violence par leur attitude » (Conseil fédéral, 2009, p. 7). Le fait d'être passif ou indifférent face à la situation de violence émet un signal de tolérance, tandis que le fait d'affronter la situation émet le signal que les comportements violents n'ont pas lieu d'être (Conseil

fédéral, 2009). De ce fait, lorsque des actes de violence sont perpétrés, les personnes agressées ne sont pas forcément les seules victimes. En effet, les témoins, par exemple, les collègues, les supérieurs, la famille etc., sont aussi fragilisés par ces situations et peuvent être victime indirectement comme par exemple, un enfant se trouvant au sein d'une situation de violence conjugale.

3.4 Le modèle écologique

La violence n'a pas une cause unique c'est pourquoi la recherche sur la violence recourt depuis de nombreuses années à des modèles explicatifs dits écologiques. Selon Fischer (2001, p.34), le modèle écologique « part du fait qu'aucun facteur ne peut expliquer à lui seul la violence ; celle-ci comporte de multiples facettes ». La violence est le résultat de l'interaction complexe de facteurs individuels, relationnels, sociétaux, culturels et environnementaux. Ce modèle tente de comprendre le lien entre ces facteurs en les catégorisant à plusieurs niveaux :

- Le premier niveau concerne les **facteurs individuels** qui peuvent influencer le risque que la personne soit auteur ou victime de violence. Ce sont des aspects qui façonnent l'histoire individuelle et qui jouent un rôle dans le comportement personnel. Les facteurs individuels peuvent être le faible niveau d'instruction, l'abus de substances, ainsi que « le manque d'attention, l'impulsivité et un faible quotient intellectuel » (Conseil fédéral, 2009, p. 15)). Cependant, selon Eisner et al. (2007) cité par le Conseil fédéral (2009, p. 15) a mentionné comme facteurs de risques individuels les plus importants : « des normes valorisant la violence, un faible contrôle de soi, une aptitude insuffisante à résoudre les conflits [...] ». Associés aux facteurs individuels, j'ajouterais des éléments relatifs au modèle psychologique qui tentent d'expliquer la violence par des processus psychique comme les traits de personnalité, les états émotionnel et le poids des états ou troubles pathologiques. De ce fait, certains traits psychologiques comme l'égoïsme, « l'indifférence affective, l'agressivité, l'intolérance à la frustration, la faible maîtrise de soi et l'absence de culpabilité, seraient des facteurs d'un passage à un acte criminel » (Fischer, 2011, p.18). Ensuite, certaines recherches ont démontré que certains états émotionnels pourraient déclencher un comportement violent. Ce sont des émotions de nature aversive c'est-à-dire un sentiment d'antipathie violente, de haine, ressenti par quelqu'un par rapport à une personne ou un groupe. Les émotions aversives visent à mettre un terme à l'expérience affective déplaisante. Les chercheurs ont retenu deux types de situations émotionnelles soit les formes d'activation émotionnelle (bruit, drogues, provocation, etc.) soit la fonction de la frustration. Pour terminer, pour qu'une personne soit définie comme ayant une personnalité antisociale, il faut qu'elle ait trois critères (ou plus) réunis ci-après soit des comportements qui ne respectent pas les normes sociales et pouvant aller jusqu'à une arrestation, des mensonges répétés, de l'impulsivité, de l'irritabilité et de l'agressivité, de l'irresponsabilité et une absence de préoccupations quant à sa propre sécurité, etc. Selon des théories psychopathologiques certains comportements violents peuvent être déterminés par des conflits intrapsychiques indépendants des facteurs environnementaux. « L'insensibilité à la souffrance d'autrui, l'absence de culpabilité, l'incapacité à maintenir des relations durables avec autrui, autant de traits qui aident à comprendre les motivations d'ordre pathologique qui interviennent dans les comportements violents » (Fischer, 2011, p.21).
- Le deuxième niveau porte sur les **facteurs relationnels**. Selon l'OMS (2002, p.14), « les relations avec les pairs, les partenaires intimes et les membres de la famille font également augmenter le risque d'être victime ou auteur de violence ». Par exemple, « une éducation incohérente ou encore la négligence augmentent le risque de développement de

comportements agressifs chez les enfants, jusque dans l'âge adulte » (Rapport Conseil fédéral, 2009, p.15).

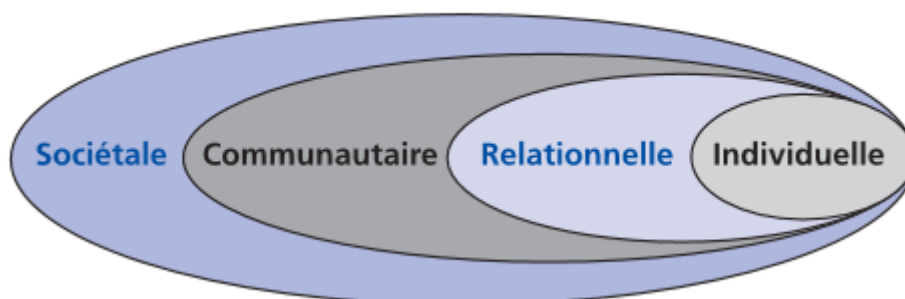
- Le troisième niveau concerne les **facteurs communautaires**. Des caractéristiques liées au cadre de vie dans lesquelles les relations sociales sont ancrées influencent le risque de violence, par exemple, « de fortes inégalités de revenus, le chômage, l'absence de perspectives professionnelles, des dysfonctionnements dans l'application de la justice ou le fonctionnement des institutions (discrimination, impunité, zones de non-droit) » (Rapport Conseil fédéral, 2009, p.16) mais aussi les quartiers pauvres et délabrés où l'on retrouve un trafic de stupéfiants important ainsi qu'un isolement social élevé, etc.
- Le dernier niveau porte sur les **facteurs sociétaux** « qui créent un climat de violence acceptable, qui réduisent les inhibitions contre la violence, et qui créent et perpétuent un fossé entre différents segments de la société » (OMS, 2002, p.14). Par exemple, les normes culturelles « qui véhiculent des stéréotypes sur les sexes, qui valorisent la force comme expression de la virilité et moyen de se faire respecter et légitiment la violence comme une méthode de règlement des conflits » (Rapport Conseil fédéral, 2009, p.16) ou encore les normes où les droits parentaux l'emportent sur le bien-être des enfants et bien d'autres encore.

« En dégagant une multiplicité de facettes, le modèle écologique montre que la violence est un phénomène complexe qui résulte de l'interaction de différents facteurs qui jouent un rôle plus ou moins grand dans le risque de violence » (Fischer, 2011, p.35).

Afin qu'un comportement violent se déclenche, des **facteurs situationnels** doivent intervenir. Ce qui signifie qu'une interaction entre un individu et une potentielle victime ait lieu dans une situation donnée. De ce fait, « une provocation, le manque de contrôle social dans un quartier, l'accès à des stupéfiants ou à des armes, ou encore la consommation d'alcool peuvent constituer de telles occasions » (Rapport Conseil fédéral, 2009, p.16). C'est pourquoi, la prise en compte du contexte est importante.

Le schéma présenté par l'OMS (2002, p.13) permet de visualiser le phénomène de la violence avec les différents facteurs de la manière suivante :

Modèle écologique servant à comprendre la violence



3.5 Exemples d'études sur les facteurs

De nombreux psychologues sociaux se sont interrogés sur les facteurs favorisant les conduites agressives (violence).

En ce qui concerne le sexe de l'individu, il ressort d'une étude que « les hommes et les femmes sont également agressifs, mais selon des modalités différentes : "les hommes commettent d'avantage d'actes d'agression physique" et leur violence est moins réactive et plus instrumentale (elle vise à contrôler les autres) » (Bajoit, 2005, p.39), tandis que chez les femmes elle « se manifeste plutôt sur le plan relationnel et sous une forme passive » (Pahlavan, 2002, p. 13). Selon Buss (1961) cité par Pahlavan Farzaneh, maître de conférences à l'Institut de psychologie de l'université René Descartes, (2002, p. 9) l'agression passive peut prendre la forme d'« empêcher quelqu'un d'atteindre son but, [...] refuser de s'engager dans une activité, refuser de parler à quelqu'un, de répondre aux questions, [...] ».

En ce qui concerne par exemple des facteurs liés à l'environnement physique qui pourraient augmenter le risque d'agression, des chercheurs ont tenté de faire un lien entre température et comportement agressif. Ils ont souligné qu'au sein de la littérature les termes de colère et d'agression font souvent référence à la chaleur. Une expression comme « avoir le sang chaud » établit un rapport entre la colère et la température. Plusieurs analyses ont été menées et ont indiqué que les crimes violents sont plus fréquents durant l'été et l'automne que durant l'hiver et le printemps et d'avantage durant des périodes de chaleur exceptionnelle. Selon Baron (1972) cité par Pahlavan (2002, p. 28), « l'augmentation de la température induit un état d'irritation chez les individus et favorise un comportement agressif. De plus, le bruit, le stress, l'absence de comportement d'aide pourraient être à l'origine d'actes agressifs. Un son désagréable pourrait augmenter la probabilité d'agression. « Cependant, lorsque l'individu sait que le bruit peut être contrôlé ou qu'il connaît l'origine de son état physiologique, cela peut réduire les changements sur ces deux niveaux du fonctionnement psychologique. »

Des psychologues sociaux se sont intéressés par exemple au possible lien entre privation, frustration et agression qui aurait un effet sur le comportement agressif en fonction du contexte social. Selon Pahlavan (2002, p. 34),

« L'agression en tant que comportement social n'a aucune signification en dehors du contexte social, et elle ne peut se produire dans un vide social. La probabilité d'une agression est toujours déterminée par la présence ou par l'action, fictive ou réelle, d'autrui dans l'environnement social immédiat de l'individu. Un mot déplacé, une frustration, la gêne causée par la présence d'une personne, un ordre d'un supérieur hiérarchique, peuvent déclencher une agression ».

D'autres recherches ont démontré que la privation n'entraîne pas toujours de la frustration (Bajoit, 2007). Ce n'est donc pas la privation d'un bien qui engendre forcément un sentiment d'insatisfaction. De ce fait, la pauvreté n'est pas quelque chose de frustrant car l'individu s'y habitue. Cependant, le fait de se comparer avec le sort meilleur qui est réservé à d'autres qui lui ressemblent ainsi que la déception d'apercevoir que son sort ne s'améliore pas pourra engendrer de la frustration. Concernant la protection de l'adulte, on pourrait à priori supposer que ce n'est pas le fait d'être sous curatelle qui engendre de la frustration chez la personne concernée. Mais plutôt le fait que la personne sous curatelle aperçoive qu'un de ses amis étant dans la même situation (sous curatelle) a pu obtenir une levée de la mesure de curatelle tandis que pour lui c'est inenvisageable.

Ces recherches ont aussi souligné que la frustration n'engendre pas toujours de l'agression. En effet, la frustration peut être gérée de différentes manières, telles que par une plainte, une vengeance, le fait de s'en prendre à quelqu'un, etc. Cependant, certaines conditions de frustration peuvent amener une agression comme :

« quand l'individu estime avoir été traité de manière injuste, arbitraire, illégitime [...], quand il a déjà été frustré plusieurs fois auparavant ; quand la décision lui est communiquée d'une manière qu'il juge insultante (sur un ton inamical ou en présence d'autres personnes devant lesquelles il perd la face) [...], quand il a fait l'apprentissage de l'agression dans d'autres milieux ou circonstances (Bandura) ; quand le contexte contient certains signaux qui incitent à l'agression (provocation, armes, gardes, uniformes, chiens, bruits, musiques, drapeaux...) » (Bajoit, 2007, p. 40).

Ces différentes conditions, « une fois réunies, interagissent les unes sur les autres et produisent une "conjoncture d'agression" » (Bajoit, 2007, p. 40). Parfois, il peut arriver que la relation d'aide entraîne de telles conjonctures.

Ci-dessous, quelques d'hypothèses concernant des facteurs d'agressivité à vérifier selon Bajoit Guy, professeur émérite de sociologie, (2007).

- La violence serait plus exceptionnelle au sein des organisations d'aide situées dans des petites villes et des milieux ruraux. La concentration géographique ainsi que le nombre de cas influencent d'avantage la violence. De ce fait, les quartiers pauvres des grandes villes favoriseraient le développement d'une culture de la violence qui a été apprise par le contact avec des signaux tels que la délinquance, la police, etc. Le fait d'être pauvre rend les citoyens agressifs qui parfois sont aussi violents entre eux.
- L'argent est considéré comme un enjeu important et urgent aux yeux de l'utilisateur. De ce fait, la violence serait d'avantage exceptionnelle au sein des organisations qui ne traitent pas des questions relatives à l'argent.
- Le manque de respect infligé envers les bénéficiaires aurait tendance à favoriser la violence. Par exemple, le fait d'être humiliés « par la logique du soupçon, par des stratégies organisées de découragement, par l'accueil d'un TS stressé, par des échecs successifs qui leur paraissent injustes et arbitraires, ils auront tendance à réagir violemment. » (Bajoit, 2007, p. 41).
- « Le réflexe sécuritaire : les travailleurs sociaux agressés et leurs dirigeants ont tendance à faire intervenir la police ou à engager des gardes, des vigiles, des « stewarts » pour les protéger » (Bajoit, 2007, p. 41). Cependant, de telles interventions ne font que renforcer la violence. Le bénéficiaire se sent agressé et sa violence est explicable, voire excusable.

Catal et Grenel (2006) ajoutent différents facteurs pouvant amener des situations de violence dans le quotidien des travailleurs sociaux. Tout d'abord, ces derniers parlent « d'un choc culturel entre éducatif et économique, le sens du métier se perd, l'urgence a pour effet de "déréguler" les acteurs, un sentiment d'impuissance à traiter les situations fait de plus en plus violence aux travailleurs sociaux... ». Ces deux auteurs font également référence aux conditions de travail des professionnels du social qui se sont dégradées. Par exemple, le manque de personnel engendre le non-accomplissement de certaines missions, le rythme des tâches s'accélère d'avantage, « la lourdeur des procédures, une perte de souplesse, parfois le chronométrage, la parcellisation et globalement un sentiment de déconsidération des agents du social ». Ces divers éléments affaiblissent, insécurisent les travailleurs sociaux qui peuvent devenir à leur tour agressifs.

Perriard Julien et Weissbrodt Rafaël, psychologues du travail, (2002, p.23) affirment également que l'apparition d'un conflit peut provenir de certains facteurs, comme par exemple « longue file d'attente, fermeture imminente des guichets, procédures rigides en décalage avec les attentes du client, [...], manque de soutien des collègues, [...] ». De ce fait, « l'organisation du travail, l'autonomie laissée aux

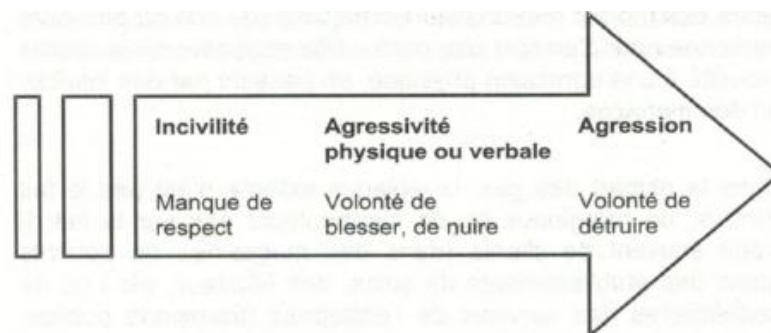
employé-e-s pour gérer les situations difficiles ou le soutien de l'encadrement jouent un rôle tout aussi important, voire prépondérant, dans la survenue d'une agression » (Perriard & Weissbrodt, 2002, p.20).

3.6 La violence au travail

La manifestation de situations de violence n'épargne bien entendu pas le monde du travail comme nous l'avons vu par bribes ci-dessus. « La violence en situation professionnelle augmente, même s'il est encore difficile de la quantifier. Le fait que des mesures sont prises ici et là constitue déjà une preuve de l'ampleur de ce phénomène » (Minarro, 2004, p. 5). Cependant, des informations recueillies auprès de praticiens a permis de créer une statistique moyenne affirmant que, « tous secteurs du travail social confondus, un travailleur social est agressé physiquement toutes les huit semaines » (Gilliard, 2004).

Perriard et Weissbrodt (2002), deux psychologues, traitent de la notion de violence au travail en la divisant en deux catégories, soit la violence interne, exercée entre les membres d'un même service et la violence externe, exercée sur le service par une ou plusieurs personnes qui n'en font pas partie. Ainsi, les clients, les bénéficiaires, les usagers des services, etc., sont les auteurs de la violence dite externe. Au sein de mon travail de recherche je me limiterai à la violence externe.

Au sein du monde du travail, les actes de violence peuvent être divers tels que : incivilités, violence verbale ou physique, harcèlement sexuel et/ou psychologique, etc. Bien entendu, la violence verbale, qui repose sur des actes anodins, peut être tout autant destructrice qu'un acte de violence physique. Voici un schéma tiré de Perriard et Weissbrodt (2002) relevant les différentes formes de violence dite externe :



Cependant, la violence au travail est un phénomène subjectif et dépend de chaque individu. Des altercations verbales avec un bénéficiaire peuvent ébranler un travailleur tandis qu'un collègue confronté à une agression physique peut ne pas en faire de cas alors qu'objectivement l'acte est d'avantage violent. Perriard et Weissbrodt (2002, p.14) transmettent le propos suivant : « la nature de la violence exercée à l'encontre d'un individu n'est pas un critère discriminant pour présager de la gravité des conséquences pour sa santé ».

Selon Perriard et Weissbrodt (2002), certaines situations de travail sont dites à risque, car elles présentent un risque plus élevé d'agression. Il s'agit de prendre conscience que certains contextes de travail favorisent l'apparition de violence. Tout d'abord, le fait de travailler seul représente une situation à risque pour le travailleur. Ce dernier, en cas de problème ne peut pas demander de l'aide à ses collègues. De ce fait, un temps important peut se dérouler avant l'intervention des secours ce qui peut davantage aggraver les conséquences d'une agression. Ensuite, les employés travaillant en contact avec le public présentent un risque plus élevé d'agression. Ils sont bien souvent amenés à faire

face aux mécontentements et aux réclamations des clients. De plus, ces derniers peuvent être victimes d'agression qui sont moins prévisibles comme le fait de se retrouver face à un client en état d'ébriété. Comme troisième situation à risque nous retrouvons le fait de travailler avec des personnes en détresse avec des problématiques importantes. Une personne ayant des difficultés financières, sociales, médicales, psychiques, etc., difficiles peut la pousser à faire usage de violence envers des travailleurs. Selon Perriard et Weissbrodt (2002, p.18) ces actes de violences peuvent être expliqués par « l'influence importante que le personnel peut exercer sur la situation de ces personnes et par l'état d'impuissance, de peur, ou de frustration dans lesquelles celles-ci se trouvent ». Enfin, le fait de travailler au sein d'une fonction représentant l'autorité telle que la police et les agents de sécurité représente un risque. Cependant, un travailleur représentant la société mais n'ayant pas une fonction d'autorité comme un ambulancier, pompier, chauffeur de transport public, etc., peut courir le risque d'une agression car certains actes de violence sont dirigés envers l'ensemble de la société comme nous avons pu le constater lors des actes terroristes du 13 novembre 2015 à Paris.

Le risque d'agression est d'avantage élevé si différentes catégories décrites ci-dessus se combinent, par exemple, le fait de travailler seul et en contact avec le public. Les situations de travail à risque regroupent, à partir de ce qui vient d'être dit, le quotidien d'un curateur professionnel, qui travaille seul, en contact avec le public qui bien souvent est en détresse et a une fonction d'autorité.

3.6.1 Exemples de violence dans le travail d'assistant social

Afin d'illustrer des situations de violence au travail envers les travailleurs sociaux, voici quelques exemples concrets tirés d'articles ainsi que d'un reportage.

Selon le Nouvelliste (2014), une curatrice employée du Service des curatelles à Bulles (FR) a été agressée par un homme alcoolisé lors d'un entretien. Cette dernière s'en est sortie avec des hématomes.

Ensuite, comme cité précédemment, le 20minutes relate un événement qui s'est produit le 4 mars 2015 au sein du service social de Tavannes. Un jeune a menacé des employés avec son fusil de chasse après avoir tiré dans le corridor. Heureusement, aucun employé n'a été blessé mais plusieurs personnes présentes dans le service au moment des faits ont été choquées. Selon la RTS (2015), ce même service connaît une augmentation des agressions, soit au moins une situation critique par semaine. Un reportage réalisé par la RTS démontre que ce phénomène s'amplifie en Suisse romande et que les conditions de travail des assistants sociaux sont de plus en plus difficiles. Au service social de Tavannes, les employés font état d'insultes, d'agressions physiques ainsi que de menaces envers leurs familles. Un assistant social avoue être angoissé et stressé en dehors de son temps de travail et qu'à l'heure actuelle cela fait partie de la profession d'assistant social. Il nous fait également part qu'il a vu des bénéficiaires faire preuve de violence en jetant tout à terre, en tapant contre les murs et en montrant de l'agressivité imminente. Selon les statistiques, en 9 ans, le nombre de dossiers à traiter a plus que doublé au sein de ce service social. Il est mentionné que le nombre d'heures dont les assistants sociaux disposent pour traiter chaque dossier est de 15h/année, quel que soit la problématique. Ces derniers se plaignent également du côté administratif qui n'a cessé d'augmenter et qui empiète sur le plan relationnel. Ils nous font également part qu'ils ont l'impression d'annoncer que de mauvaises nouvelles aux bénéficiaires comme par exemple, la diminution de 10% de l'aide sociale.

« Une assistante sociale de la caisse régionale d'assurance-maladie (Cramif) « suit » un homme, malade, qui ne se sort pas d'importants découverts bancaires. Malgré le fait que la dette ait été négociée par l'AS référente, l'angoisse monte au point qu'un jour il jette, lors d'une entrevue, un pot

de fleurs sur son interlocutrice, qui l'évite de justesse ; l'homme saccage la salle d'attente avant de s'enfuir. Revenant un peu plus tard, il nettoiera, avec la même professionnelle, la salle d'attente et tous deux pourront reparler positivement de l'agression. » (Catal & Grenel, 2006).

Après de nombreuses recherches effectuées, je constate qu'il est difficile de trouver des articles de journaux relatant des faits de violence envers les travailleurs sociaux. Pourtant, selon le document Prévention et protection en matière de violence dans les services sociaux (2002, p.1), il est mentionné dans la partie introductive que lors de la journée thématique consacrée à la violence « de nombreux témoignages font état d'atteintes à l'intégrité physique, de séquestration, de menaces physiques, verbales, au moyen d'armes ou, encore, à travers la destruction du mobilier, de harcèlements téléphoniques dont le personnel des services sociaux est victime ». Cependant, n'est-ce pas la position particulière du travailleur social face à la violence qui engendre cela ? D'une part, les missions du travailleur social sont d'aider et de normaliser. Ce dernier aurait-il peur de passer pour un professionnel incompetent aux yeux de ses collègues, de sa hiérarchie ainsi que de la société en général ? En divulguant une situation de violence, le travailleur social est-il inquiet face aux préjugés qu'il peut renforcer à l'encontre de la population avec laquelle il travaille ? Par exemple, les personnes sous curatelle ont des problèmes sociaux et sont toutes violentes. Les curateurs professionnels, ont-ils également peur des répercussions de la divulgation d'une situation de violence du fait qu'ils doivent maintenir la relation avec les personnes sous curatelle ?

4 La relation d'aide et l'aide contrainte

Le curateur professionnel travaillant dans un Service officiel des curatelles expérimente quotidiennement la relation d'aide. Cependant, de par sa fonction, sa mission, et surtout son mandat, la relation d'aide mise en place par le curateur est une relation d'aide contrainte. C'est pourquoi, j'aborderai ci-après ces deux notions qui sont en lien avec mon sujet de recherche.

4.1 La relation d'aide

Le travailleur social, qu'il soit assistant social auprès d'un centre médico-social, d'une association, intervenant en protection de l'enfant, curateur professionnel, etc., est quotidiennement amené à travailler dans le domaine de la relation d'aide. Ce lien est défini par Rogers Carl, docteur en psychologie, (2005, p.27) comme cherchant « à favoriser chez l'autre la croissance, le développement, la maturité, un meilleur fonctionnement et une plus grande capacité d'affronter la vie ». Pour ce dernier, il s'agit d'une co-naissance qui favorise l'émergence des compétences chez l'autre.

Dans ce but, Carl Rogers (2005) définit trois attitudes fondamentales du thérapeute à la relation d'aide. Tout d'abord, la congruence qui est définie comme le fait que les émotions de l'aidant s'accordent avec sa propre manière d'agir et d'être. Ceci signifie être en harmonie et en accord avec soi-même et avec la conscience des ressentis. En effet, le travailleur social a d'avantages de chances de créer une relation aidante envers l'autre s'il est conscient de ses propres sentiments et qu'il les accepte. Ensuite, la considération positive inconditionnelle est définie comme une acceptation totale et inconditionnelle du client tel qu'il apparaît dans le présent. En d'autres termes, le thérapeute doit éprouver un réel respect envers l'autre, ressentir des sentiments positifs envers l'autre quels que soient ses sentiments et éprouver de la confiance face aux ressources de l'autre à résoudre ses problèmes. La dernière attitude est l'empathie qui est définie comme « une façon de sentir le monde intérieur du client [...] comme s'il était le nôtre, quoiqu'en n'oubliant jamais qu'il n'est pas le nôtre » (Rogers, 2005). Afin de favoriser la relation d'aide, il serait pertinent que le travailleur social exerce les trois attitudes mentionnées ci-dessus.

4.2 La demande

Les bénéficiaires que le travailleur social reçoit expriment le plus souvent une demande d'aide qui se traduit par « faire savoir ce qu'on souhaite obtenir de quelqu'un, solliciter une réponse à une question » (Amiguet & Julier, 2012, p.132). Cependant, cette demande peut émaner d'une autre personne que le bénéficiaire. C'est pourquoi, Amiguet et Julier (2012), font une distinction entre trois différents types de demandes.

Tout d'abord, la **demande**, « c'est-à-dire ce qui provient du client lui-même » (Amiguet & Julier, 2012, p.133), est volontaire. Cela signifie que le client se rend compte de son problème. Par exemple, ce dernier prend l'initiative de se rendre chez un psychologue afin de faire un travail sur lui-même.

Ensuite, la **commande** est une demande qui provient d'un tiers (un voisin, une institution, un ami, une mère, un père, etc.). En d'autres termes, le client reçoit une recommandation par exemple de sa mère, disant qu'il serait pertinent de se rendre chez tel professionnel afin de recevoir des conseils quant à son problème. Bien entendu, le client n'est pas obligé de s'y rendre mais en a reçu la recommandation. Cependant, lors de ce type de demande, l'implication du client est modifiée. Par exemple, lors d'un entretien, le client pourra affirmer qu'il est présent car sa mère lui a recommandé de venir mais que lui-même n'en voit pas la nécessité.

Et pour terminer, le **mandat** est « un ordre donné par une instance habilitée à contraindre le travailleur social à intervenir » (Amiguet & Julier, 2012, p.133) par exemple, un juge ou une instance administrative, etc. Le travailleur social devra intervenir au sein de la situation et tenter d'obtenir une collaboration avec le client qui n'a jamais demandé à être en contact lui. Ce type de demande se nomme « aide contrainte » et fait partie du quotidien d'un curateur professionnel mandaté par l'APEA.

4.3 Qu'est-ce que l'aide contrainte ?

Dans un premier temps, voici la définition des deux termes liés à l'aide contrainte. Selon le dictionnaire Larousse (2015), le mot aide signifie, « action d'aider quelqu'un, de lui donner une assistance momentanée ; appui » et le terme contrainte se définit comme une « action de contrainte, de forcer à agir contre sa volonté ». Par le biais de ces définitions, nous pouvons apercevoir que ces termes sont totalement opposés mais pourtant associés pour former l'expression d'«aide contrainte ».

Puech Laurent, vice-président de l'Association nationale des assistants de service social, (2013, p.39), définit l'aide contrainte comme « toute situation où une personne se trouve à faire ou à devoir faire une « demande d'aide » qui n'émane pas d'elle mais est prescrite par un tiers ayant sur elle un pouvoir ». Il précise que la notion de pouvoir au sein de cette définition est la capacité de récompenser ou de priver d'un avantage. Par exemple, nous retrouvons l'élément de privation d'avantage lorsqu'un curateur professionnel est mandaté pour la gestion du patrimoine, et que la personne sous aide contrainte ne collabore pas et ne respecte pas les règles prévues. Le curateur peut se voir diminuer l'argent de poche de cette dernière.

L'aide contrainte est donc composée de trois acteurs définis par le dictionnaire Larousse (2015) soit :

- ⊗ **le mandant**, « personne qui, par un mandat, donne à une autre pouvoir de la représenter dans un acte juridique » ;
- ⊗ **le mandaté**, « personne qui a reçu mandat ou procuration pour représenter son mandant » ;
- ⊗ **l'aidé contraint**, la personne aidée sous contrainte.

Quant à l'aide sous injonction administrative ou judiciaire, c'est une situation où l'aide est imposée à l'aidé contraint par une autorité judiciaire ou administrative. Cette forme d'aide est ainsi une spécificité bien présente du domaine de la protection de l'adulte. Les acteurs se définissent comme suit : l'Autorité de protection de l'adulte (mandant), impose une injonction à une personne concernée (aidé contraint) et mandate un curateur professionnel (mandaté).

4.4 Injonction paradoxale

Selon Hardy Guy, assistant social et formateur en approche systémique et en PNL, (2012), les injonctions d'aide ont un impact sur le quotidien des travailleurs sociaux. Le fait de contraindre une personne à être aidée est un défi, une utopie car l'aide à fournir est pertinente que lorsqu'elle est désirée par la personne. Lorsque l'aide s'initie par une contrainte judiciaire ou administrative, il y a toujours des résistances et des contradictions provenant des personnes sous aide contrainte. De ce fait, Hardy (2012) met en évidence certains paradoxes des relations humaines, notamment les injonctions paradoxales auxquelles le curateur professionnel est particulièrement confronté.

Voici un exemple concret (Hardy, 2012) : si A émet l'injonction « change (comportement, attitude, etc.) » à l'égard de B, ce dernier se retrouve pris au piège car quel que soit sa réponse elle sera toujours insatisfaisante pour A. En effet, B peut décider de ne pas changer et de ce fait A sera déçu soit B décide de changer mais se verra tout de même reprocher son manque de spontanéité. Cela signifie que pour contenter A, B aurait dû changer sans que A lui suggère. En d'autres termes, B « aurait dû

agir “spontanément”, être en accord avec un désir qui, [...] “émane complètement de lui” » (Hardy, 2012, p.20). La demande de A est donc impossible à satisfaire pleinement car elle est paradoxale. En effet, le comportement attendu devrait précéder l’ordre. Cela nous permet de comprendre que l’injonction que A adresse à B est non pas « “Je veux que tu changes”, mais bien “J’aurais voulu que tu veuilles changer” » (Hardy, 2012, p.20). Cependant, B « est mis dans l’impossibilité de prouver qu’il veut spontanément ce qu’un tiers a voulu qu’il veuille » (Hardy, 2012, p.21).

Les seules issues pour sortir de ce piège sont soit de fuir ou de rompre la relation, soit de métacommuniquer (Hardy, 2012). Au sein de l’exemple ci-dessus, A et B ne devraient plus se focaliser sur la spontanéité de B, mais sur les difficultés de B à exprimer ses besoins de façon naturelle. Ainsi B pourrait partager son sentiment de se sentir piégé, et A son impression de ne pas avoir de discussion franche avec B. »

Concernant la protection de l’adulte, la personne concernée ne pourra donc jamais répondre de manière satisfaisante à l’injonction provenant de l’Autorité de protection de l’adulte (APEA). Comment peut-elle démontrer qu’elle veut ce que veut l’APEA sans que cela soit interprété comme étant le but de satisfaire l’APEA ? De ce fait, la personne sous curatelle restera toujours suspecte de participer à un processus auquel elle ne fait que se conformer par égard pour l’APEA, et en n’en profitant pas, puisque pour bénéficier des résultats, il aurait fallu qu’elle le veuille par elle-même.

4.5 Le double lien

Selon Baetson (1980), cité par Hardy (2012, p.24), pour qu’une injonction paradoxale ait un double lien, deux éléments doivent s’ajouter soit :

- ⊗ « L’enjeu est crucial, voire vital, pour l’un ou l’autre partenaire. En effet, pour des raisons affectives [...] ou tenant au contexte [...] la personne est dans une position où elle ne peut mettre un terme à la relation.
- ⊗ Le récepteur est mis dans l’impossibilité de sortir du cadre fixé par ce message, soit par une métacommunication, soit par le repli. »

De ce fait, si l’enjeu est essentiel et si la relation ne permet ni la rupture ni la métacommunication, l’interaction entre ces deux individus s’enlise dans le double lien. Comme vu précédemment, la seule issue pour sortir de l’injonction paradoxale est la métacommunication qui ne peut se présenter dans ces situations. Elle « serait interprétée soit comme une attitude “ manipulatrice” dont le seul but est d’éviter de répondre à l’injonction, soit comme un comportement mettant en danger la relation, soit comme une conduite renforçant, pour l’acteur contraignant, le bien-fondé de son injonction en considérant l’“évidente mauvaise” foi et /ou insoumission de l’autre » (Hardy, 2012, p.24).

Concernant la protection de l’adulte, la personne sous curatelle doit accepter une aide qu’elle n’a pas demandé et dont elle ne voit pas la nécessité. Le curateur professionnel doit suite à sa nomination officielle par l’APEA, lui imposer cette aide. De ce fait, les acteurs sont pris au piège dans un jeu par plusieurs composantes :

- ⊗ La personne sous curatelle est obligée de répondre à ce mandat et n’a aucune possibilité de mettre un terme à la relation avec le curateur.
- ⊗ L’impossibilité de répondre et d’échapper à l’injonction paradoxale. En répondant à l’injonction cela prouvera que la personne sous curatelle n’est pas spontanée et en n’y répondant pas de lourdes conséquences sont possibles.
- ⊗ La personne sous curatelle peut ressentir de la frustration du fait de son incapacité à prouver que son envie de changer est réelle.

De ce fait, la personne sous curatelle est dans l'impossibilité de répondre adéquatement à cette aide.

4.6 Réponses possibles à une injonction

L'aide contrainte provoque également une crise identitaire chez la personne. Être soumis à de l'aide contrainte renvoie la personne à une remise en question de ses capacités, compétences et valeurs et également au risque d'être davantage stigmatisé. Face à une injonction, une personne sous aide contrainte a plusieurs alternatives pour répondre (Hardy, 2012) :

- ⊗ **Le refus ou le repli** : la personne sous aide contrainte refuse l'aide, nie la problématique et ne répond pas à la contrainte. En utilisant cette alternative, cela est interprété comme un signe de mauvaise volonté et de non-collaboration. De ce fait, l'effet inverse que celui souhaité se produit. Les conclusions des professionnels seront que la personne a d'autant plus besoin d'aide car son refus prouve qu'elle n'en a pas conscience.
- ⊗ **L'adhésion** : la personne adhère à l'aide et collabore avec le professionnel. Soit la personne reconnaît avoir conscience de son problème et demande de l'aide soit elle arrive à « épouser l'aide » (Hardy, 2012, p.32).
- ⊗ **L'adhésion stratégique** : la personne sous aide contrainte va jouer le jeu afin que la contrainte s'arrête au plus vite. De ce fait, elle fera « comme si » elle acceptait l'aide imposée tout en étant persuadée qu'elle en a pas besoin. Elle pense qu'en acceptant l'aide, on la laissera tranquille.

Cependant, il est difficile pour le curateur professionnel de différencier une adhésion stratégique d'une véritable adhésion. Comment les distinguer ? Comment avoir la certitude que la personne sous curatelle adhère vraiment ? Malheureusement, il est impossible de le savoir puisque la personne ne pourra jamais démontrer qu'elle adhère réellement. De ce fait, une constante méfiance du curateur peut être présente.

De plus, lorsqu'il s'agit d'une adhésion stratégique, « la relation et l'aidant sont bel et bien piégés. Ils s'engagent sur un "faux-semblant" : la personne prétend être d'accord et le professionnel prétend la croire... Ce "faux-semblant" vient heurter des objectifs du travailleur social » (Puech, 2013, p.40). Voici quelques exemples contraires aux valeurs du travail social qui permettent d'illustrer cela :

- ⊗ Lorsque l'on énonce une injonction d'aide, on ne reconnaît pas à la personne d'avoir la capacité de demander de l'aide quand elle en a besoin.
- ⊗ Lorsqu'une personne se fait aider alors qu'elle n'en a pas fait la demande elle risquera de devenir passive car elle apprend qu'elle n'a pas d'initiative à prendre, qu'il suffit d'attendre. De ce fait, elle attendra des autres personnes qu'elles gèrent sa vie. Pourtant, un principe fondamental du travail social n'est-il pas l'autodétermination ?
- ⊗ « Quel sens pour notre exercice professionnel ? Si le jeu est piégé, à quoi servons-nous ? Ne renforçons-nous pas implicitement des attitudes et des comportements que nous nous employons explicitement à faire évoluer ? Combien nous "coûtent" le sentiment d'impuissance professionnelle et l'usure qui en découle ? » (Puech, 2013, p.40)
- ⊗ En réalité qui aidons-nous vraiment ? Le mandataire, nous-même ou la personne sous aide contrainte ?

Afin de sortir de ce piège, Hardy (2012) propose des pistes pour repérer la contrainte et dé-piéger la relation. Ce dernier a développé une trame d'intervention qui consiste à ruser le paradoxe de la situation du double lien car cela ne servirait à rien de le nier. De ce fait, il introduira la notion de changement à travers trois éléments. Tout d'abord, il faut sortir du lien causal linéaire en évitant un mode de causalité où tel comportement implique telle thérapie. Au lieu de diviser le comportement

en parties de plus en plus petites et de l'appréhender en terme de cause et d'effet il faudrait plutôt s'intéresser à la relation et aux interactions. De ce fait, il importe « moins de trouver des tentatives d'explications des comportements à partir de l'expérience individuelle que de s'intéresser aux interactions au sein desquelles ces comportements apparaissent, ainsi qu'à cette combinaison circulaire de causes et d'effets » (Hardy, 2012, p. 61). De manière concrète, lorsque nous voulons comprendre le comportement d'un mari violent il serait pertinent de s'intéresser à la construction répétitive de la violence au sein de la relation entre ce dernier et sa compagne plutôt que de s'intéresser aux éléments du passé qui ont pu initier cette violence. Ensuite, au lieu de se centrer la chronologie et l'histoire des interactions entre le système, il faut se centrer sur l'« ici et le maintenant » de la relation « pour tenter de découvrir et de comprendre la structure actuelle de l'interaction » (Hardy, 2012, p.62). Comme dernier élément, il faut être attentif au changement et seuil d'instabilité au sein du système d'intervention. Le changement au sein de la relation est un processus qui tente d'activer des déséquilibres. Pour Prigogine cité par Hardy (2012, p.63), « il existe un seuil d'instabilité suite auquel les interactions entre les différents éléments d'un système ne vont plus tendre à ramener le fonctionnement du système à l'état intérieur, mais vont s'amplifier et permettre l'émergence d'un autre état de fonctionnement ». La mission de l'intervenant sera de tenter d'amener de nouvelles règles dans le jeu des interactions. Pour cela, il va s'utiliser pour créer de nouveaux seuils d'instabilité lors desquels un changement est possible.

4.7 La relation entre le curateur et l'aidé contraint

Au début de la relation entre le curateur professionnel et l'aidé contraint (personne sous curatelle), le lien de confiance peut prendre du temps à voir le jour. Ni la personne concernée ni le curateur ne choisissent de travailler ensemble. Bien souvent, pour la personne contrainte, le travailleur social « ne sert à rien d'autre qu'à poursuivre la machine judiciaire dont ils sont victimes » (Amiguet & Julier, 2012, p.219). Par conséquent, il faudra faire avec et construire une relation basée sur le respect de chacun. Cependant, selon Watzlawick (1972) cité par Hardy (2012, p.46) « il est impossible de ne pas communiquer. [...] Activité, parole ou silence, tout a valeur de message. De tels comportements influencent les autres, et les autres, en retour, ne peuvent ne pas réagir à ses communications, et de ce fait eux-mêmes communiquer ». Néanmoins, après un certain laps de temps, un lien peut se créer avec le curateur et l'acceptation de la contrainte peut se faire.

Concernant le contexte de thérapie, il « s'appuie sur la volonté du patient de faire une démarche ; qui dit thérapie dit demande, motivation, volonté, choix de s'engager dans un processus » (Amiguet & Julier, 2012, p.220). Cependant, lorsqu'une personne se voit instaurer une mesure de curatelle pour « mauvaise gestion de son patrimoine, inconduite, etc. », elle n'attend rien du curateur sauf peut-être qu'il répare la situation péjorée de manière efficace. De plus, la mesure de curatelle est bien souvent niée, par exemple (Amiguet & Julier, 2012, p.220) :

- ⊗ « Le juge a dit cela, mais ça ne s'est pas passé comme il l'a dit...
- ⊗ C'est Untel qui m'a dénoncé, mais c'est parce qu'il est mon ennemi, [...]

Ou alors la raison de la mise sous curatelle est reconnue comme ayant été une difficulté mais l'est plus actuellement :

- ⊗ « A cette époque je buvais, mais maintenant c'est fini, je suis devenu raisonnable...
- ⊗ Maintenant on a compris et on ne frappe plus nos enfants ; c'est parce qu'à cette époque, je n'avais pas de travail, alors j'étais nerveux... »

Ainsi, il paraît important que le curateur différencie le contexte judiciaire et le contexte thérapeutique. Masson cité par Amiguet et Julier (2012, p.221), propose « de voir le mandat du juge comme une chance de favoriser le contact » avec les personnes sous curatelle qui sans ce mandat ne seraient jamais venues et auraient poursuivi par exemple leur mauvaise gestion de leur patrimoine. De ce fait,

il est conseillé au curateur de faire référence au mandat provenant de l'APEA qui permettra de prouver que c'est l'APEA qui a choisi d'instituer une mesure de curatelle à la personne et non le curateur.

Pour conclure, l'approche critique de l'aide contrainte souligne deux paradoxes pour un travailleur social. Tout d'abord, le travailleur social choisit souvent cette profession dans le but d'aider l'autre. Malheureusement, il arrive que nous produisons une forme de violence à l'encontre de l'autre incompatible avec notre volonté bienveillante d'aider. Le deuxième paradoxe se trouve lorsque nous sommes « dans cette situation paradoxale et contre-productive, à vouloir aider l'autre malgré tout, donc malgré lui, que nous le repérons le moins » (Puech, 2013, p.38).

5 Hypothèses

Suite à la rédaction des différents concepts théoriques, je suis en mesure de poser quatre hypothèses de travail que je tenterais de vérifier à la fin du processus de recherche.

Hypothèse n°1

1. Les Services Officiels des Curatelles (SOC) rencontrent des situations de violence.

- 1.1. La violence (verbale, physique, psychologique) envers les professionnels a tendance à augmenter.
- 1.2. Les situations de violence se manifestent davantage selon la localisation et la superficie du SOC.
 - Un SOC se trouvant au sein d'une ville aura d'avantage de situations de violence qu'un SOC se situant au sein d'un village car la concentration géographique d'habitants favorise la violence.
 - Un SOC de grande taille ce qui signifie que plusieurs curateurs y travaillent et de nombreux dossiers sont traités est davantage confronté à la violence qu'un SOC de petite taille.

Hypothèse n°2

2. La structure, l'aménagement et le fonctionnement des Services Officiels des Curatelles (SOC) favorisent l'expression des situations de violence.

- 2.1. Une salle d'attente surpeuplée favorise l'apparition de violence.
- 2.2. Une permanence téléphonique restreinte (par exemple : 9h-11h et 14h-16h) favorise l'apparition d'agacement/énervement auprès des personnes sous curatelle.
- 2.3. Le dispositif du guichet favorise les situations de violence par le biais des files d'attente et de des horaires.
- 2.4. Les entretiens à la carte (le fait de pouvoir se présenter sans rendez-vous chez le curateur) diminuent l'apparition de violence.

Hypothèse n°3

3. Les caractéristiques de la personne sous curatelle vont favoriser les situations de violence : son parcours de vie, sa situation économique, sociale et médicale.

- 3.1. La relation d'aide sous aide contrainte favorise l'expression des situations de violence. D'autant plus si une mesure de curatelle de portée générale est instituée.
- 3.2. La situation économique (difficultés d'argent) sociale (par exemple, exclusion du monde du travail) médicale (sévérité de l'atteinte à la santé) ou l'état interne (par exemple : l'accumulation de frustrations, sentiment d'impuissance, peur, sentiment d'être fautif) de la personne sous curatelle favorise l'expression de situation de violence.

Hypothèse 4

4. Un dispositif de sécurité (boitier, caméra, etc.) est présent dans chaque Service Officiel des Curatelles (SOC) afin de faire face à la violence.

6 Démarche méthodologique

6.1 Terrain d'enquête

Le terrain d'enquête de mon travail de recherche sera basé sur trois services officiels des curatelles valaisans. En tant que service public communal, les services officiels des curatelles sont financés par les communes. Cependant, les personnes concernées contribuent au financement par des émoluments adaptés à leur budget. Lorsqu'un mandat d'aide et de gestion en raison de sa complexité et de son ampleur ne peut être confié à un particulier, l'APEA l'attribuera à un service officiel des curatelles. Ce dernier emploie un ou plusieurs curateurs exerçant cette fonction en tant que professionnel. Les curateurs ont pour mission la mise en œuvre des mesures de protection ordonnée par l'APEA ainsi que de représenter les personnes concernées et leurs intérêts. L'ensemble de ces mesures de curatelle vise à assurer l'assistance personnelle, la représentation et la gestion du patrimoine des personnes totalement, ou partiellement, incapables d'agir conformément à leurs droits et à leurs intérêts, tels que définis dans le droit de la protection de la personne. L'APEA institue une curatelle lorsqu'elle a reçu un signalement soit par la personne elle-même soit par un médecin, un proche, un travailleur social, un conjoint, un citoyen, etc., comme vu précédemment. Suite à l'évaluation de la situation et l'audition de la personne concernée, l'autorité de protection de l'adulte attribue une mesure appropriée à la personne concernée. Cela peut être une mesure de curatelle, un placement à des fins d'assistance et des mesures personnelles anticipées ou appliquées de plein droit aux incapables de discernement.

La population cible ne se définit pas en fonction de critères précis, mais par une multitude de problématiques. Les plus souvent rencontrées dans l'activité professionnelle du curateur sont :

- ❖ Ressources financières insuffisantes
- ❖ Rapport à l'argent difficile
- ❖ Gestion financière et administrative difficile
- ❖ Handicap psychique
- ❖ Handicap physique
- ❖ Troubles psychiatriques ; Schizophrénie ; Alzheimer
- ❖ Déficience mentale légère, moyenne ou lourde
- ❖ Addictions, dépendances : alcool, toxicomanie, jeux
- ❖ Chômage
- ❖ Divorce
- ❖ Migration

Le curateur n'est pas seulement lié à la personne concernée mais à tout son réseau : les proches, l'entourage, la société, etc. De ce fait, il arrive que le curateur s'occupe de certaines affaires concernant les enfants des personnes concernées comme par exemple, des demandes d'allocations familiales ou encore des affaires liées aux caisses maladies, etc. L'intervention du curateur auprès des personnes concernées permet à l'ensemble de son réseau de se sentir rassuré sur le cadre sécurisant et l'accompagnement qu'il offre.

6.1.1 Echantillonnage et prise de contact

Selon Blanchet Alain, professeur de psychologie, et Gotman Anne, chargée de recherche en sociologie, (2010, p.46), «définir la population, c'est sélectionner les catégories de personnes que l'on veut interroger, et à quel titre ; déterminer les acteurs dont on estime qu'ils sont en position de produire des réponses aux questions que l'on se pose ». Au sein de cette recherche, les critères définissant la population sont les suivants. Il s'agit d'homme ou de femme étant curateur au sein d'un service officiel

de curatelle valaisan et de préférence ayant une formation au sein du travail social. Parmi les professionnels, je souhaite interroger le responsable du service ainsi que deux assistants sociaux. L'objectif est fixé à trois entretiens avec les responsables des services et quatre entretiens avec des assistants sociaux. Toutefois, l'atteinte de ce dernier dépendra du libre choix des travailleurs sociaux de prendre part à cette recherche.

Les organisations choisies pour entreprendre la recherche ainsi que pour entrer en contact avec les curateurs sont trois Services officiels des curatelles du canton du Valais. Ma recherche est centrée sur le canton du Valais par simplicité mais aussi du fait qu'il existe des différences de fonctionnement d'organisation et de structure entre le canton du Valais et d'autres cantons. Par exemple, des agents de sécurité peuvent être présents au sein des locaux, les services emploient d'avantage de curateurs, la population provient de la ville, etc. De ce fait, ces différences pourraient complexifier ma recherche et différents facteurs cantonaux (par exemple, taux de chômage) sont susceptibles d'influencer l'expression de situation de violence.

Je souhaite mener mes entretiens au sein du service officiel des curatelles de Vouvry car ayant effectué ma première formation pratique au sein de ce service, je dispose d'une porte d'entrée ainsi qu'un réseau de collaboration. De plus, le choix de ce service provient du fait qu'il emploie seulement une curatrice avec la gestion d'une cinquantaine de mandats et que les situations de violence semblent rares. Ensuite, je souhaite interroger le service officiel des curatelles de Monthey car c'est un grand service qui emploie cinq curateurs. En interrogeant ce service, je pourrai apercevoir si les situations de violences sont plus fréquentes et les raisons. Pour terminer, je souhaite interroger le service officiel des curatelles de Sion qui emploie six curateurs car un système de sécurité a été mis en place.

En résumé :

- Service des curatelles de Vouvry : le responsable du service
- Service des curatelles de Monthey : le responsable du service et deux assistants sociaux
- Service des curatelles de Sion : le responsable du service et deux assistants sociaux

En septembre 2015, j'ai contacté une première fois les différents Services officiels des curatelles par le biais d'un courriel destiné au responsable présentant de manière succincte ma recherche et mes objectifs. Le but étant d'obtenir une autorisation de réaliser des entretiens avec ce dernier et deux assistants sociaux du service. Quelques semaines plus tard, un préavis positif m'est parvenu. Début novembre 2015, une lettre en bonne et due forme a été transmise à chaque Service officiel des curatelles (annexe 1). Afin d'avoir un premier contact avec les curateurs, je les ai appelé individuellement. Ces entretiens téléphoniques m'ont permis de me présenter, d'expliquer brièvement ma recherche ainsi que mes objectifs qui parfois ne leur avaient pas été clairement transmis et d'arrêter une date d'entretien.

6.2 Recueil des données

Dans le but de répondre à la question de recherche ainsi que de vérifier les hypothèses posées précédemment, l'entretien a été choisi en tant qu'outil de récolte de données. Selon Quivy Raymond, docteur en sciences politiques et sociales et Van Campenhoudt Luc, docteur en sociologie, (2006), cette méthode permet au chercheur de retirer des éléments de réflexions ainsi que des informations très riches et nuancés. De plus, un lien direct se crée entre l'interlocuteur et le chercheur. Comme le précise Quivy et Van Campenhoudt (2006, p.174), l'entretien instaure

« [...] un véritable échange au cours duquel l'interlocuteur du chercheur exprime ses perceptions d'un événement ou d'une situation, ses interprétations ou ses expériences, tandis que, par ses questions ouvertes et ses réactions, le chercheur facilite cette

expression, évite qu'elle s'éloigne des objectifs de la recherche et permet à son vis-à-vis d'accéder à un degré maximum d'authenticité et de profondeur ».

Du fait que la recherche a une visée de compréhension de l'expression des situations de violence, qui est un sujet certainement tabou, délicat et où diverses émotions et facteurs d'influence entrent à priori en jeu, cet outil me paraît être plus adapté que le questionnaire notamment. Cependant, cette méthode a quelques avantages et limites. Selon Quivy et Van Campenhoudt (2006, p.175), les principaux avantages sont liés au «degré de profondeur des éléments d'analyse recueillis ainsi que la souplesse et la faible directivité du dispositif qui permet de récolter des témoignages et des interprétations des interlocuteurs en respectant leurs propres cadres de références [...] ». Les limites quant à elles sont liées la souplesse qui peut effrayer certaines personnes qui ont besoin de directives précises ou au contraire elle peut permettre au chercheur de communiquer d'une manière peu convenable avec l'interlocuteur. De plus, la qualité de la relation entre le chercheur et l'interlocuteur dépendra de la qualité des données recueillies.

Afin de spécifier le type d'entretien, je ciblerais mon choix sur l'entretien semi-dirigé qui permet à l'interviewé de s'exprimer librement et au chercheur de recentrer de manière naturelle et au moment le plus adapté l'entretien sur les objectifs de la rencontre par le biais de questions. Cependant, il est important de bien cibler ces dernières car la quantité de données récoltées demande un travail de sélection indispensable à la recherche.

Certes, les résultats de ma recherche seront limités du fait que j'interrogerais uniquement des professionnels. J'ai choisi de mener mes entretiens auprès de ceux-ci car il est difficile d'entrer en contact avec les personnes sous curatelle et de les questionner autour de la thématique de la violence qui peut être un sujet délicat et difficile à vivre.

6.2.1 Grille d'entretien

La grille d'entretien est le résultat d'un « [...] travail de traduction des hypothèses de recherche en indicateurs concrets et de reformulation des questions de recherche (pour soi) en question d'enquête (pour les interviewés) » (Blanchet & Gotman, 2010, p.58). Elle constitue le fil rouge du chercheur durant l'entretien.

La grille a été construite en plusieurs phases dans le but de répondre à mes hypothèses (annexe 2). Tout d'abord, j'ai repris les hypothèses émises et j'ai rédigé une liste de questions sous la forme d'un brainstorming. Ensuite, je les ai regroupées par hypothèses de recherche. Puis j'ai créé un tableau permettant de répertorier les différentes questions et de les classer dans un ordre chronologique. Le dernier point de l'entretien est de laisser libre choix au curateur d'ajouter des éléments concernant la thématique. Il permet aussi de faire office de conclusion.

J'ai également rédigé une introduction de ma grille d'entretien me permettant d'entrer en matière et de me présenter aux curateurs. Elle contient les remerciements de participation à l'entretien, ma présentation, les grandes lignes de mon travail de recherche ainsi que la durée de la rencontre. Elle rappelle également les aspects de confidentialité ainsi que la nécessité d'utilisation d'un enregistreur audio. A mon sens, il était pertinent de rassurer les curateurs face à cet outil de récolte de données afin qu'il ne soit pas un facteur de retenue ou de malaise. Au terme de l'introduction, j'ai proposé aux curateurs de leur transmettre une version de ce travail une fois terminé.

Suite à l'introduction, figurent plusieurs questions relatives aux généralités de la violence, à savoir quelle définition ils ont de la violence, quelle confrontation et à quelle fréquence, quelle gestion,

quelles procédures et outils en vigueur dans le service face à la violence, etc. Ces questions larges permettent d'apercevoir les représentations des curateurs face à la violence et de les mettre à l'aise en essayant de créer un lien.

Ensuite, pour les questions suivantes, je me suis basée sur les trois hypothèses de recherche. Pour chacune d'entre elles, j'ai commencé par rédiger des questions ouvertes puis je les ai complétées par des sous-questions plutôt fermées.

6.3 Éthique de la recherche

« Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité. » (Déclaration universelle des Droits de l'homme, art.1)

Selon Bourguignon Odile, professeure émérite de l'université Paris-Descartes, (2009, p.8), l'éthique est « un ensemble de principes exprimant des valeurs liées à des exigences morales (faire le bien, éviter de nuire) ou à des choix culturels qui ont une dimension morale (les droits de l'homme). De ces principes découlent des recommandations et des règles s'adressant à un groupe social déterminé. » De plus, on entend par le terme éthique ce qui respecte la personne humaine.

De ce fait, sur le plan éthique de la recherche, plusieurs principes sont à respecter. Selon le code d'éthique de la recherche (2008), la confidentialité des données doit être garantie durant et après la recherche. De ce fait, les enregistrements des entretiens seront seulement conservés le temps utile et nécessaire à la réalisation de ce travail de Bachelor et ensuite effacés dans leur intégralité. En aucun cas ces derniers ne seront accessibles à des personnes ne faisant pas partie de la recherche. De plus, l'anonymat des personnes sera assuré, ce qui signifie qu'aucun nom ne sera mentionné ni toute autre information permettant à tout un chacun de les identifier. Ensuite, toute personne doit être libre de consentement. Pour ce faire, les interviewés doivent être informés sur les buts, les méthodes de recueil des données et des observations, l'identité des responsables de la recherche. De plus, l'interviewé a une liberté totale durant l'entretien soit de ne pas répondre à certaines questions, d'ajouter des compléments ou de mettre fin en tout temps à l'entretien.

7 Analyse de données

L'analyse de données est la partie centrale de mon travail de recherche. Elle débute par une description générale des données obtenues durant les entretiens permettant d'apercevoir et de mettre en évidence les tendances fortes et les variables. Par la suite, l'analyse me permettra de confirmer ou d'infirmer les hypothèses de recherche émises précédemment.

7.1 Description générale

Pour rappel, j'ai enquêté auprès de trois Services officiels des curatelles valaisans. Par le biais de ce tableau, nous pouvons apercevoir que les SOC sont de taille variable, qu'ils emploient tous des employés administratifs et qu'ils reçoivent des assistants sociaux en formation de la HES-SO du Valais.

| | SOC de Monthey | SOC de Vouvry | SOC de Sion |
|---|--|---------------|--|
| Curateurs professionnels | 5 | 1 | 6 |
| Employés administratifs | Oui, plusieurs dont des stagiaires de maturité professionnelle commerciale (MPC) | Oui, un seul. | Oui, plusieurs dont une stagiaire MPC. |
| Assistant sociaux en formation de la HES-SO Valais | Oui. | Oui. | Oui. |

Les SOC de Vouvry et de Sion sont mandatés pour tous les types de curatelle tels qu'accompagnement, représentation-gestion du patrimoine et curatelle de portée générale. Tandis que le SOC de Monthey, suite à l'instauration du nouveau droit de protection de l'adulte, a mis en place un processus afin de former des curateurs privés (se référer au point 2.4.1) pouvant assumer de légers mandats, comme une curatelle d'accompagnement. Le but est que les curateurs professionnels puissent davantage se focaliser sur les mandats complexes. La formation est donnée par le chef de service du SOC de Monthey à tout individu qui souhaite devenir curateur privé. Ces derniers sont rétribués selon la difficulté du mandat, montant fixé par l'APEA. Le point négatif perçu est que la formation de curateur privé peut suffire pour certaines situations mais pas pour la totalité. Parfois, il arrive que des curateurs privés ne prennent pas assez au sérieux la tâche, que des problèmes se profilent et qu'au final la situation revienne dans les mains d'un curateur professionnel.

Lors d'une mise en postulation dans les services susmentionnés, le poste de curateur requiert soit une formation d'assistant social soit une formation jugée équivalente. J'ai fait quelques recherches pour comprendre la nécessité d'être en possession d'une formation d'assistant social pour travailler en tant que curateur professionnel. J'ai constaté que les compétences et les qualités requises pour porter un mandat professionnel émises par l'Association suisse des curatrices et des curateurs professionnels (ASCP, 2005) correspondent au référentiel de compétences d'un assistant social formé dans une Haute Ecole spécialisée de Suisse occidentale.

| Compétences et qualités requises d'un curateur professionnel émises par l'ASCP (ASCP, 2005) | Référentiel de compétences des métiers du travail social (Jimenez, 2001, p. 12) |
|---|--|
| « Connaître le réseau social local et régional, utiliser les ressources des organisations partenaires. Reconnaître ses limites et faire appel à des collaborations interdisciplinaires [...]» | « Prendre en compte le contexte global, sa complexité, et la dimension du réseau.» |

| | |
|--|--|
| Aptitude à analyser les problèmes à l'aide de modèles théoriques et d'une méthodologie spécifique à la profession. | Analyser une situation, élaborer des hypothèses d'action et négocier un projet d'intervention. |
| Avoir un bagage suffisant dans les domaines médicaux et psychologique pour permettre une approche globale de la situation [...]. | Intervenir, accompagner en prenant en compte la globalité de la situation de la personne. |
| Savoir écouter, communiquer et dialoguer dans un langage verbal et non-verbal avec des personnes de tous milieux et de toutes origines. | Communiquer, organiser et animer le travail en équipe. |
| Etre capable d'autocritique et d'ouverture aux réflexions exprimées par des tiers. | Exercer sa pratique professionnelle en réflexivité. |
| Maîtriser la tenue d'une comptabilité et être capable d'assurer la gestion des biens du client ; veiller sur la fortune et son rendement, préserver les biens ; établir des plans de désendettement. » | Assurer la gestion administrative et financière. » |

L'Association suisse des curatrices et des curateurs professionnels recommande également que les porteurs de mandats professionnels disposent d'une formation complète au niveau tertiaire dans les domaines du travail social, du droit, de la psychologie, etc., cela est une nouvelle similitude avec la formation d'assistant social qui est donnée par la Haute Ecole spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO).

En ce qui concerne la violence, une fois chaque deux ans, les curateurs de Monthey ont la possibilité de suivre un cours de self-défense proposé par l'Association des employés communaux. Le self-défense est de l'autodéfense sans arme dont le but est « de développer la confiance en soi et d'apprendre des techniques simples et efficaces pour pouvoir se défendre lors d'une agression, en ayant une réponse proportionnelle à l'attaque » (Karate Club Cobra Fribourg, 2016). Le responsable adjoint du SOC ajoute que le cours permet aux curateurs de se rendre compte qu'il n'est pas normal de se faire agresser dans le milieu du travail et relève également que la gente féminine est souvent représentée. Les femmes seraient-elles davantage exposées à de la violence physique durant leur quotidien professionnel ? Une enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST, 2011), affirme que sur un échantillon de 5071 travailleurs, 2.3% des femmes ont été sujettes à de la violence physique face à 1.6% pour les hommes. Elle relève pour autant que l'écart entre les sexes n'est pas significatif. Ainsi, la représentation des femmes dans les cours de self-défense serait-elle plutôt liée à la différence physiologique, aux clichés, préjugés d'ordre sociologique ou encore à la représentation importante des femmes dans la profession de curateur ? En revanche, pour les curateurs des SOC de Sion et de Vouvry aucune formation liée à la violence n'est proposée par les services.

7.1.1 Profil des curateurs interrogés

Pour effectuer cette recherche, j'ai interrogé sept curateurs professionnels dont quatre femmes et trois hommes. Tous travaillent dans un Service officiel des curatelles précité dans le canton du Valais en tant que curateur professionnel. Trois d'entre eux ont également une fonction de responsable. Parmi les curateurs interrogés tous sont en possession d'une formation d'assistant social dont une avait également une formation antérieure d'éducatrice et une autre un Master en Travail social. Ci-dessous un tableau récapitulatif permet de visualiser le profil des curateurs interrogés.

| Entretiens | Sexe | Service officiel des curatelles | En tant que | Formation |
|-------------|------|---------------------------------|---------------------------------|--|
| Entretien A | F | Vouvry | Responsable et curatrice | Educatrice spécialisée et d'assistante sociale |
| Entretien B | F | Monthey | Curatrice | Assistante sociale - HES |
| Entretien C | M | Monthey | Curateur | Assistant social |
| Entretien D | M | Monthey | Responsable adjoint et curateur | Assistant social |
| Entretien E | F | Sion | Curatrice | Assistante sociale – HES |
| Entretien F | F | Sion | Curatrice | Assistante sociale – HES Master en Travail Social |
| Entretien G | M | Sion | Responsable et curateur | Assistant social – HES |

Une fois les sept entretiens effectués, je me suis attelée à la retranscription des enregistrements audio. Afin de ne pas faire d'interprétations et de rester fidèle aux dires des curateurs, chaque entretien a été retranscrit mot à mot. Cette tâche a été réalisée dans les plus brefs délais afin d'éviter une mauvaise manipulation engendrant la perte des données. Bien entendu, les enregistrements audio ont été effacés une fois la retranscription terminée.

7.2 Définition de la violence

Afin de débiter les entretiens, j'ai demandé à chaque curateur de définir le terme de violence. Ces derniers m'ont semblé surpris et stressés par la question. Définir la violence leur semblait complexe. Pourtant, cette question s'est révélée très intéressante et m'a permis de me rendre compte de leurs différentes représentations et par conséquent de mieux comprendre leurs discours ultérieurs.

Les définitions amenées par les curateurs sont propre à chacun et très variées. Parfois, j'ai ressenti chez certains d'entre eux que la thématique de la violence les touchait ou les concernait peu.

Ainsi, un curateur (entretien F) donne une définition de la violence assez proche de mon cadre théorique soit : *comme étant un « acte ou des paroles qui sont de nature à provoquer de la crainte, de la peur, une réaction de protection, de défense »*. La notion de pouvoir est ajoutée par un curateur.

Certains curateurs se sont davantage arrêtés sur les typologies pour définir le terme de violence. Ils évoquent à l'unanimité la violence verbale et physique. D'autres types de violence ont été ajoutés de manière individuelle tels que la violence psychologique, sur le mobilier, dans des attitudes et des non-dits par exemple, claquement d'une porte ou encore la violence dans les écrits. Ainsi, certaines typologies de violences présentées dans le cadre théorique sont ressorties comme la violence physique, psychologique, verbale, etc., mais aucun curateur n'a mentionné la violence sexuelle ou structurelle.

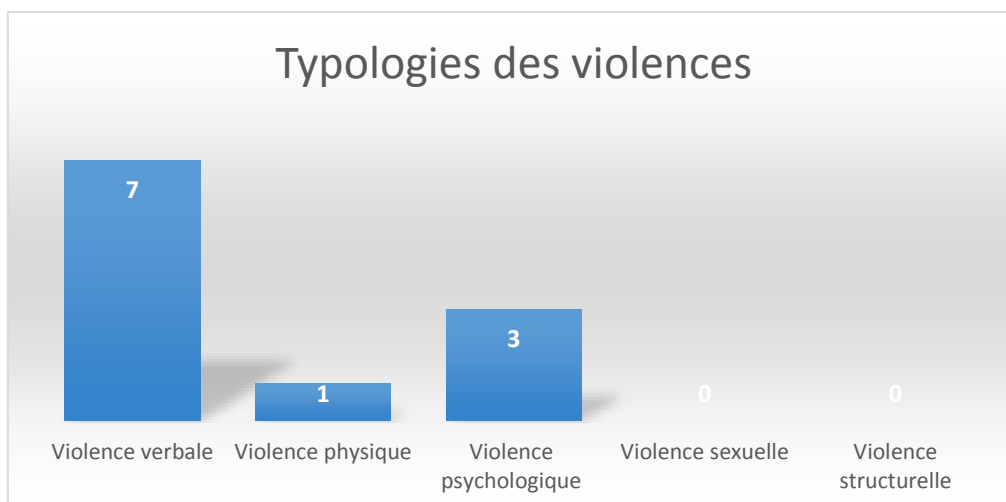
La subjectivité de la violence a été abordée par un curateur (entretien G) : « *la violence physique ça semble assez clair pour tout le monde, il y a des marques, des choses qui se voient, on sait qu'il y a une certaine norme qui a été dépassée [...] par contre au niveau verbal et psychologique, la norme varie et est subjective* ». Cette notion rejoint la définition issue du cadre théorique désignant la violence comme étant un phénomène subjectif et propre à chaque individu.

La connotation négative de la violence est également ressortie à plusieurs reprises lors des entretiens, en voici quelques exemples : « *quelque chose de pas agréable, qu'on n'aime pas, qu'on n'a pas envie, qui provoque de la crainte, de la peur* ».

Cependant, j'ai été étonnée qu'aucun curateur n'ait mentionné la provenance multifactorielle de la violence ; comme vu précédemment la violence est le résultat de l'interaction complexe de facteurs individuels, relationnels, sociétaux, culturels et environnementaux.

7.3 Confrontation de la violence

Durant les enquêtes menées auprès des SOC précités, je me suis intéressée à la confrontation et la fréquence de la violence dans les SOC. Il ressort que l'ensemble des curateurs a été confronté personnellement à de la violence durant son quotidien professionnel. En posant des questions ouvertes durant les entretiens, j'ai pu apercevoir que l'ensemble des curateurs ont fait part de la violence externe soit celle qui est exercée sur le service par une ou plusieurs personnes qui n'en font comme les personnes sous curatelle, les proches ou d'autres professionnels. Aucun d'entre eux n'a mentionné de la violence interne soit celle exercée entre les membres d'un même service, par exemple, entre collègue, avec la hiérarchie, etc. Le tableau ci-dessous permet de visualiser à quel type de violence les curateurs professionnels sont exposés, en rappel le point 3.3 les typologies de violence.



Voici ce que nous pouvons soulever des différentes typologies de violences :

Violence verbale

L'ensemble des curateurs a été confronté à de la violence verbale provenant des personnes sous curatelle. Ce chiffre démontre que la violence verbale est un phénomène présent dans le quotidien professionnel des curateurs et que les femmes et les hommes sont également confrontés à cette typologie. La violence verbale s'est produite dans le milieu du travail tel que dans le bureau, au guichet ou dans les corridors. Aucun curateur n'a mentionné une violence verbale produite à l'extérieur du service. Ils définissent ce type de violence comme étant des attaques verbales comme des insultes, des grossièretés, de l'irrespect et des menaces. Voici un exemple :

« C'était une jeune fille [...] de l'aide sociale, dépendante, multi (alcool et drogue) et avait sans cesse des problèmes d'argent. [...] Elle voulait absolument que je lui donne un supplément, que moi j'ai refusé, et là c'est vraiment parti, de toute façon vous êtes qu'une pauvre merde, vous ne servez à rien, de toute façon depuis que je vous ai c'est pire qu'avant [...]» (entretien G).

Un curateur relève que la [violence verbale est également présente lors des réseaux professionnels ou lors des entretiens avec les membres de la famille](#) de la personne sous curatelle. Le réseau professionnel est « un ensemble organisé de plusieurs personnes physiques ou morales, dites acteurs du réseau, dispersées dans une zone territoriale donnée, de compétences différentes et complémentaires qui agissent pour un objectif commun, selon des normes et des valeurs partagées, sur la base d'une coopération volontaire pour améliorer la prise en charge d'une communauté (Weka, 2016).»

Étant donné que le curateur professionnel est amené à gérer des situations de plus en plus complexes avec des problématiques diverses cela nécessite qu'il mobilise des savoirs multiples. Le curateur professionnel fait appel à d'autres professionnels afin de partager des connaissances et des pratiques ainsi que de mettre en place de nouvelles synergies. Ce curateur a donc assisté à des réseaux professionnels où régnaient de fortes tensions entre les différents professionnels ou les membres de la famille de la personne sous curatelle. Parfois, ces derniers se sont disputés devant la personne sous curatelle qui s'est mise à pleurer.

Deux curateurs mentionnent que la [violence verbale](#) est aussi présente à [travers les écrits](#). Les curateurs définissent cette typologie comme étant la réception de courriers incendiaires et insultants provenant des personnes sous curatelle. Un curateur mentionne un épisode de violence écrite très marquant : des courriers contenant des insultes à son égard ont été diffusés auprès de différents destinataires tels que le Président du Conseil d'Etat, des juges, des avocats et des Tribunaux, etc.

[Violence physique](#)

Seul un curateur, employé au SOC depuis 27 ans, a vécu personnellement deux à trois épisodes de violence physique provenant des personnes sous curatelle. Cela rejoint les dires de Catal et Grenel (2006) cités dans mon cadre théorique, que le travailleur social est moins confronté à des violences physiques tandis que la violence verbale telle que des insultes sont beaucoup plus fréquentes.

Les épisodes de violence physique qu'a vécus ce curateur se sont produits à l'intérieur du SOC et il les définit comme étant des événements très « marquants ». Je me questionne si l'utilisation de cet adjectif est lié au fait que les épisodes de violence sont plutôt rares et que l'intégrité physique est en danger ce qui engendre une notion de peur. Voici un exemple :

« C'était il y a quelques années de la part d'un jeune, souffrant de troubles psychiques et aussi physiques. [...] Il a un peu des comportements sociopathes, très renfermé sur lui-même, des hallucinations auditives, il entend des voix. [...] Un jour il était dans ce bureau, je me rappelle plus de quoi on parlait mais je n'ai pas le souvenir que on était dans de la confrontation ou de la montée de la virulence des propos. Tout d'un coup, il s'est levé et m'a sauté dessus, je suis parti en arrière avec la chaise à roulettes puis j'ai eu le réflexe d'empoigner les deux bras et de le tenir en appelant mes collègues au secours. Il était donc penché au-dessus de moi et me disait je vais te tuer, je vais te tuer. Je ne m'y attendais vraiment pas et c'est ça qui m'a choqué le plus » (entretien F).

Un autre curateur a également mentionné des épisodes de violence physique auxquels il a été directement confronté mais qui n'ont pas abouti :

« Le Monsieur a fait mine de renverser mon bureau [...] et il voulait le prendre pour me le foutre dessus. Et une autre fois, une pupille est arrivée avec un gros pavé qu'elle voulait me jeter dessus, elle l'avait pris dans la rue » (entretien A).

Violence psychologique

Trois curateurs sur sept ont vécu de la violence psychologique durant leur quotidien professionnel. Pour l'un d'entre eux, c'était plus particulièrement du harcèlement et pour un autre des plaintes régulières, de la mise sous pression et du chantage au suicide, par exemple : *« si je n'ai pas le fric, je me fous en bas »*. Il définit le chantage au suicide comme étant une violence assez sournoise, et fait part de la difficulté à trouver un équilibre dans la gestion financière :

*« Je me dis peut-être un peu moins maintenant avec l'âge, [...] p***** s'il ne passe pas le week-end j'ai l'air fin. Je vais me retrouver avec le makabé sur la conscience car je ne lui ai pas donné 200.- francs. Mais en même temps si je lui donne 200.- francs chaque fois il va comprendre » (entretien E).*

En analysant les résultats, je peux soulever que les typologies de violence ne sont pas toutes représentées dans les situations rencontrées comme la violence sexuelle et structurelle. Il faut tout de même rappeler que l'échantillon est maigre et qu'il ne représente bien entendu pas toutes les situations de violence possibles dans les SOC valaisans.

7.3.1 Fréquence de la violence

Durant les entretiens, les curateurs éprouaient de la difficulté à quantifier la fréquence de leur confrontation à la violence. Il ressort que la majorité des curateurs interrogés (5 sur 7) sont peu confrontés à de la violence durant leur quotidien professionnel. Ils évoquent tout de même que des épisodes de violence (physique, verbale, psychologique) peuvent se produire dans leur service. L'un d'entre eux explique que la violence concerne souvent les mêmes situations.

A contrario, une curatrice affirme que les situations de violence sont assez récurrentes et une autre mentionne que son service est régulièrement confronté à de la violence physique et verbale. La deuxième curatrice estime que la violence physique se produit quasiment toutes les semaines. Étonnement, ses collègues masculins interrogés (provenant du même service) n'ont pas mentionné la régularité des épisodes de violence. Les femmes seraient-elles plus sensibles que les hommes à la violence ? Nous pouvons certes apercevoir que la violence est très subjective et qu'elle dépend de chaque individu. Cependant, je me demande si le genre des curateurs a un impact sur les situations de violences vécues. Est-ce qu'une curatrice est davantage exposée à des situations de violence ? Lors des entretiens, le responsable d'un SOC a relevé qu'au sein de son service, les curatrices sont davantage exposées à de la violence provenant des personnes originaires des Balkans à confession musulmane. L'origine sociale de la personne sous curatelle peut influencer la relation avec sa curatrice, de par la vision de la femme qu'elle a, comme étant un être inférieur et ayant pour mission la réalisation des tâches domestiques. La curatrice étant en position de pouvoir est contraire à ses pensées et pourrait provoquer en elle une incompréhension de son rôle qui engendrerait de la frustration, de l'énerverment, voire de la violence.

La notion de banalisation de la violence a également été abordée. Une curatrice pense banaliser davantage la violence verbale que la violence physique. Je suppose que cela est lié au fait qu'elle est

moins confrontée à cette typologie, que son intégrité physique est en danger et donc qu'une notion de peur intervient.

7.3.2 Témoin d'une situation de violence

Tous les curateurs interrogés ont également été témoin de violence provenant des personnes sous curatelle envers leurs collègues ou le personnel du guichet. Les formes de violence étaient verbale (insultes, menaces, etc.) physique (étranglement) ou envers du mobilier (coup de poing contre les murs, etc.). Un curateur mentionne que durant la scène de violence,

« C'était très dur pour moi, parce que moi j'étais là [...], j'entendais tout depuis ici, [...], d'entendre un collègue se faire insulter ce n'est pas agréable [...], c'était dur de voir l'impuissance de mes collègues » (entretien B).

Ces propos recueillis démontrent que les témoins sont également fragilisés par les situations de violence (en rappel, point 3.3).

Lorsqu'un épisode de violence se produit, les curateurs affirment que par soutien et par solidarité ils interviennent auprès de leur collègue en agissant de manière différente, par exemple, en se montrant, en appelant la police, etc. Cela démontre qu'ils sont des témoins actifs car ils émettent le signal que la violence n'a pas lieu d'être (en rappel, point 3.3).

7.4 Evolution des situations de violence dans les SOC

Je me suis aussi intéressée aux représentations des curateurs quant à l'évolution de la violence au sein de leur SOC. Il ressort que les curateurs perçoivent soit une augmentation soit de la stabilité des situations de violence.

Augmentation

Quatre curateurs sur six perçoivent une augmentation de la violence dans leur SOC. Ils invoquent différentes raisons.

1. L'augmentation de violence peut être liée à un changement de statut. *« J'ai commencé en tant que stagiaire du coup les pupilles ne s'en prenaient pas à moi personnellement parce qu'elles savaient que ce n'était pas moi qui prenais les décisions. Et dès le moment où c'est moi qui ai pris les décisions bah c'était plus personnellement contre moi »* (entretien D).
2. L'augmentation de la violence est perçue à travers le racisme ordinaire. Les personnes concernées ont des réflexions telles que *« on n'aide pas les suisses, [...] aux réfugiés syriens on leur paie la bagnole, à nous on nous paie rien, qu'ils se cassent chez eux, [...] s'ils viennent ici faut qu'ils s'adaptent [...] »* (entretien E). La personne sous curatelle peut exprimer cette violence verbale car elle a des préjugés face aux personnes étrangères qui selon elle, recevraient des prestations sociales différentes. Le curateur quant à lui peut avoir une sensibilité plus aigüe face à cette forme de violence de par sa propre origine sociale, ses résonances, ou encore ses facteurs individuels comme son contexte familial, sa sensibilité au stress, son sentiment d'efficacité, etc.
3. L'augmentation est perçue dans l'intensité et dans la fréquence de la violence. Le curateur mesure cela dont la manière dont s'est équipé le service au fil des années (boîtier, pommeaux des portes, etc.).

4. L'augmentation est liée aux actes de violence qui se produisent sur la planète et qui « donnent » des autorisations aux citoyens. Le curateur exemplifie cela par la tuerie de Zoug en 2001, lorsqu'un homme a abattu 14 élus dans le Parlement du canton de Zoug (Swissinfo, 2003). Il relate que certaines personnes sous curatelle lui ont fait des menaces en disant que cela pourrait se produire dans le service.

Ainsi, y'a-t-il une réelle augmentation de la violence dans les SOC ou est-ce plutôt la sensibilité des curateurs envers la violence qui grandit ? Mucchielli, sociologue, (2013) cité dans l'introduction (en rappel, point 1.1), relevait que ce qui était regardé auparavant comme normal devient anormal et intolérable et notamment lors d'agressions verbales à caractère raciste. Cela rejoint entièrement la perception de l'augmentation de la violence du curateur (point 2). Dès lors, une augmentation de la violence existe-t-elle réellement ?

Stabilité

Même si la majorité des personnes interrogées ressentent une augmentation de la violence, il ressort que deux curateurs sur six perçoivent une stabilité des situations de violence dans le SOC.

En effet, l'un d'entre eux a l'impression que la stabilité augmente car un de ses collègues, ayant de nombreuses années d'expérience, a été confronté à une situation de violence et lui a transmis qu'il n'avait jamais vécu un événement autant troublant.

7.5 Structure et fonctionnement des SOC

Lors des entretiens menés auprès des curateurs, je souhaitais comprendre si la structure et le fonctionnement des différents SOC valaisans favorisent l'expression de situation de violence. Suite aux entretiens menés, j'ai constaté que la structure et le fonctionnement divergeaient entre les SOC ce qui est à prendre en compte au niveau des situations de violence.

7.5.1 Liquidités, permanence téléphonique et prise de rendez-vous

Ci-dessous, je ressors les principales différences et similitudes entre les SOC de Vouvry, Monthey et Sion au niveau des liquidités, de la permanence téléphonique et des entretiens.

| | SOC de Vouvry | SOC de Monthey | SOC de Sion |
|--------------------------------|--|--|--------------------|
| Liquidités | Le SOC ne dispose pas de liquidités. Tout transfert d'argent se fait par le biais d'e-banking. | Les SOC disposent des liquidités qui sont distribuées par les employés des guichets é un moment précis de la journée (par exemple, de 9h00 à 11h00). | |
| Permanence téléphonique | Le curateur et le secrétaire disposent d'un numéro direct. La personne sous curatelle peut atteindre le service de 7h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 (mercredi après-midi uniquement si présence d'un stagiaire). En cas d'absence des employés, les personnes concernées | Le SOC dispose d'un numéro principal ainsi que d'un numéro direct pour chaque curateur. Les personnes sous curatelle peuvent joindre le curateur par le biais de sa ligne directe. L'horaire du numéro principal varie très peu entre les deux SOC : 9h00-11h00 ou 11h30(Sion) et de 14h00-16h00 ou 17h00 (Sion). Chaque curateur traite son numéro direct comme il l'entend. Les PC peuvent laisser un message. | |

| | | |
|-------------------|---|---|
| | peuvent laisser un message sur le répondeur. | En cas d'absence du curateur, la ligne téléphonique est déviée sur le numéro principal du SOC où les employés de bureau répondent et transmettent le message au curateur. |
| Entretiens | Le curateur reçoit les PC à la carte. Il peut fixer des rendez-vous lorsque les PC souhaitent aborder un sujet particulier. | Les curateurs reçoivent les PC sur rendez-vous. Ils relèvent à l'unanimité, qu'en cas d'urgence ou étant disponible, ils reçoivent la PC. |

A travers ce tableau, nous pouvons constater qu'il y a surtout des similitudes entre les SOC de Monthey et de Sion. Je me questionne si le fonctionnement de ces derniers est lié au fait qu'ils ont une superficie relativement similaire.

Concernant **la téléphonie**, les curateurs relèvent à l'unanimité recevoir des plaintes ou des remarques telles que « *vous n'êtes jamais atteignable* » des personnes concernées ainsi que parfois des membres des réseaux. Un curateur ajoute « *qu'il y a aussi des gens qui comprennent parfaitement qu'on ne peut pas être toujours atteignable. Certains sont beaucoup plus compréhensifs que d'autres.* » (entretien C). Ainsi, même en ayant une permanence téléphonique avec des horaires plus large, comme le SOC de Vouvry (se référer au tableau ci-dessus), le curateur est également confronté à des remarques/plaintes des usagers.

Les curateurs interrogés relèvent qu'ils sont conscients d'être peu atteignables du fait qu'ils sont souvent en entretien ou en service extérieur mais dans l'ensemble, ils ont l'impression qu'une notion d'exagération est présente, que les besoins doivent être satisfaits immédiatement et que le seuil de tolérance varie selon chaque individu. Toutefois, aucun curateur n'a fait part d'une situation de violence lors d'un appel téléphonique. L'un d'entre eux affirme tout de même qu'il est parfois confronté à des attaques verbales.

Afin de désamorcer l'agacement, la frustration ou la violence, des personnes sous curatelle lors d'appels téléphoniques, deux curateurs proposent de :

- Rappeler l'appelant au plus vite dès la réception du message sur le répondeur ;
- Avoir à disposition un téléphone portable professionnel qui permettrait de recevoir et de passer des appels téléphoniques lorsque le curateur est en service extérieur.

Dans le but de protéger ses employés, le SOC de Monthey a mis en place une règle accordant trois jours de délais de réponse au curateur.

Concernant les **entretiens** (lorsque le curateur reçoit la personne sous curatelle au bureau), j'ai constaté une différence notable entre les SOC ; à Vouvry les entretiens sont à la carte (la personne sous curatelle se présente au bureau et sonne) tandis qu'à Monthey et Sion les entretiens sont planifiés. Selon le curateur de Vouvry, le fait de pouvoir obtenir de l'aide directement, d'être rassuré/soutenu en tout temps, permet de diminuer l'agacement, et la frustration chez les personnes sous curatelle. De plus, il relève que ces dernières sont respectueuses face à ce système et qu'il n'y a pas d'abus. Parfois, il lui doit certes recadrer certaines personnes sous curatelle.

« Des fois je pense que ce n'est pas un hasard s'ils viennent 3-4 fois c'est parce qu'ils ont besoin d'être cadré, de sentir qu'il y a quelqu'un qui est là. [...]. Je trouve qu'on a ce rôle, de pouvoir les rassurer, des fois les recadrer, des fois de jouer un petit peu le rôle de l'autorité car ils en ont besoin, de poser des limites... donc je préfère mettre moi-même les limites plutôt que ça soit le système qui pourrait à un moment donné amener de la frustration. [...] d'avoir cette possibilité de venir quand eux (personne sous curatelle) ont un souci, quand c'est eux qui sont demandeurs, je trouve que c'est important parce qu'on est à leur écoute, on est là pour eux [...].Après si les gens veulent parler de quelque chose,

ils prennent rendez-vous à ce moment je peux dégager du temps, m'organiser» (entretien A).

7.5.2 Aménagements et fonctionnement

Salle d'attente

Les trois SOC susmentionnés disposent d'une salle d'attente dont la grandeur varie selon les locaux à disposition.

| | |
|------------------------------------|---|
| SOC de Vouvry et de Monthey | La salle d'attente se trouve devant l'entrée du SOC. Elle n'est pas une pièce en tant que telle mais un couloir où sont disposées quelques chaises. |
| SOC de Sion | La salle d'attente est une pièce en tant que telle. Elle dessert trois services soit : le SOC, l'APEA, |

A Vouvry, rares sont les fois où plusieurs personnes se retrouvent dans la salle d'attente au même moment à devoir patienter pour leur tour. Le curateur n'a donc pas connaissance de situation de violence et pense que cela est lié à deux facteurs :

- la petite taille du service : il y a seulement les personnes qu'il suit dans la salle d'attente;
- les personnes sous curatelle peuvent se présenter à la carte (en rappel, point 7.5.1.)

A Monthey et Sion, de nombreuses personnes sous curatelle peuvent se retrouver au même moment dans la salle d'attente, en particulier, les jours de distribution de l'argent liquide (en rappel, point 7.5.1). Les curateurs ont connaissance de situation de violence entre les bénéficiaires telle que de la violence verbale comme des disputes et des cris, etc. En revanche, aucun d'entre eux n'a mentionné un épisode de violence physique. En principe, les curateurs n'interviennent pas lorsque de la violence se produit entre les bénéficiaires. L'un d'entre eux relève tout de même que parfois il reprend l'épisode de violence avec la personne sous curatelle lors de l'entretien.

A l'unanimité, les curateurs constatent que parfois il manque de place dans la salle d'attente et que certaines personnes se retrouvent sans chaise à disposition. Un curateur de Monthey mentionne :

« Dès qu'il y a 6-7 personnes on sent que ça devient beaucoup plus petit, on se sent très serré et je pense que c'est des petits trucs qui peuvent être stressant et de fil en aiguille le stress pourrait amener des violences » (entretien C).

De ce fait, il trouve que la configuration de la salle d'attente n'est pas optimale étant donné que c'est un couloir et non pas une pièce en tant que telle. A son avis, elle est peu accueillante et il manque de la confidentialité étant donné que dans son bureau il entend les conversations des personnes présentes en salle d'attente. Il y aurait matière à améliorer la décoration, l'aménagement et l'accueil de la salle d'attente. Actuellement, ces modifications ne peuvent être entreprises par manque de budget et de place. A son avis, la structure de la salle d'attente favoriserait l'expression de situation de violence.

Les curateurs de Sion ont également fait quelques remarques quant à leur salle d'attente. Ils la trouvent peu chaleureuse et relèvent qu'il manque une fenêtre ainsi qu'une plante verte.

A mon avis, il y a trois facteurs qui favorisent particulièrement l'expression des situations de violence dans les salles d'attente :

- Un service de grande taille à davantage de chance que les personnes sous curatelle se retrouvent à plusieurs en salle d'attente à patienter.

- Le nombre de personnes présentes au mètre carré. Une salle d'attente surpeuplée favoriserait l'expression des situations de violence.
- Les jours et les horaires de distribution de l'argent liquide entraînant une surpopulation de la salle d'attente ainsi que des enjeux importants au niveau financier (tensions, etc.).

En définitive, la taille de la salle d'attente n'est pas le facteur premier de la violence étant donné que l'on retrouve des épisodes de violence autant à Sion (salle d'attente est une pièce en tant que telle) qu'à Monthey (salle d'attente se trouve dans le couloir).

Guichet

SOC de Vouvry Il ne dispose pas d'un guichet.

SOC de Monthey et de Sion Ils disposent d'un guichet où travaillent des employés de commerce ainsi que des stagiaires MPC. Leurs rôles sont de distribuer l'argent, de tenir la caisse, de prendre les téléphones, d'orienter et d'écouter les personnes sous curatelle.

Horaires d'ouverture des guichets et violence entre les bénéficiaires

Il y a deux sortes d'horaires pour les guichets. Il y a un temps d'ouverture pour des questions, prise de rendez-vous, transfert de documents, etc., ainsi qu'un horaire d'ouverture de la caisse (distribution de liquidités).

| | SOC DE SION | SOC DE MONTHEY |
|---|---------------------------|---|
| HORAIRE D'OUVERTURE DU GUICHET | 9h00-11h30 et 14h00-17h00 | 09h00 - 11h00 / 14h00 - 16h00 |
| HORAIRE D'OUVERTURE DE LA CAISSE | 9h00-11h00 | Lu, je : 08h00 - 09h30 / 14h00 -14h30 Ma, Me et Ve : 08h00 - 09h30 |

A travers ce tableau, nous pouvons constater que les horaires d'ouverture varient d'un SOC à l'autre. La distribution des liquidités se déroule sur une courte durée (environ 2 heures par jour) et plutôt en matinée. L'un d'entre eux explique qu'ils ne sont pas rigoureux sur les horaires de fermeture, « *on ne ferme pas à 11h30 pile, je veux dire s'il reste deux personnes on va les recevoir* » (entretien B).

A l'unanimité, les curateurs constatent qu'il y a une file d'attente lors de l'ouverture des caisses et que des situations de violence verbale entre les bénéficiaires se produisent.

« La file d'attente c'est très très problématique. Il y a des gens qui sont là à 7 heures pour être les premiers servis et puis bah les derniers des fois ils s'énervent. Parfois, certains ne viennent pas forcément chercher leur argent donc ils disent bonjour, ils ont des choses à demander, des rendez-vous à prendre, etc., donc quand le bénéficiaire reste longtemps dans le guichet c'est possible que ça crie dans le couloir, que ça tape à la porte... » (entretien B) et un autre ajoute « *parfois ça crie tout simplement parce qu'une personne est passée devant l'autre* » (entretien D).

Ainsi, je me suis questionnée sur les causes de cette violence verbale entre les bénéficiaires. Est-elle liée à la peur du dernier de la file d'attente, qu'une fois arrivé son tour, plus d'argent ne soit à disposition (tout l'argent a été distribué) ou encore la peur de ne pas être reçu au guichet car l'horaire d'ouverture est dépassé ?

Violence envers les employés de guichet

A l'unanimité, les curateurs relèvent que les employés du guichet sont en première ligne et sont confrontés à de la violence verbale et envers du mobilier, comme des coups contre les murs, les jets d'objets, etc. Un curateur relate également une agression au couteau d'un employé de guichet.

Un curateur explique que la violence envers le personnel du guichet se peut se produire lorsque « *la personne vient sans rendez-vous et demande pour voir son curateur et ce dernier n'est pas là. Alors, la personne s'énerve. Ou le plus souvent c'est quand ils viennent demander de l'argent et que la réponse c'est non. C'est la secrétaire qui reçoit la personne et qui vit cette violence (entretien D)* ».

A Monthey, les employés du guichet ont reçu une formation intitulée, « Comment gérer les situations de violence au guichet ? » et une année sur deux, ils participent au cours de self-défense organisé par la commune.

Les facteurs favorisant l'expression de situation de violence au guichet sont :

- la notion d'argent ;
- une mauvaise communication entre le curateur et l'employé du guichet concernant les suppléments à accorder. Par exemple, lorsqu'une personne sous curatelle dit à l'employé du guichet : « *Ouais, mais la curatrice m'avait dit que j'aurais le droit à 100 balles de plus. La curatrice est en rendez-vous extérieur et l'employé du guichet lui répond "Ecoutez moi j'ai rien reçu" et là ça gueule.* » (entretien F).

Afin de diminuer les tensions, les employés du guichet peuvent demander au curateur de les rejoindre au guichet afin de négocier le supplément ou proposer un rendez-vous entre le curateur et la personne sous curatelle.

7.6 Facteurs de violence

Selon les curateurs de multiples facteurs individuels de la personne sous curatelle peuvent sous-tendre à la violence ce qui rejoint le modèle écologique présenté par Fischer (2001, p.34) qui « part du fait qu'aucun facteur ne peut expliquer à lui seul la violence ; celle-ci comporte de multiples facettes ». A l'unanimité, les curateurs constatent que les situations sont de plus en plus complexes comprenant de multiples problématiques comme troubles psychologiques, dépendance, endettement, pauvreté, etc.

Situations vécues à l'extérieur et gestion des émotions / frustration

Les curateurs font un lien entre ce que la personne vit indépendamment du SOC et la violence. Par exemple, « *les personnes qui vivent des situations personnelles à la maison qui font que quand elles arrivent elles sont à la limite de la décompensation. Ou d'autres, qui sont perturbées par rapport à un événement et qui n'arrivent pas à gérer leur émotion et qui arrivent déjà bien haut* » (entretien A).

Un facteur soulevé lors de mes différents entretiens est la gestion de la frustration des personnes sous curatelle. La frustration est présente lors de différents enjeux comme le refus à certaines demandes comme l'argent ou autre, le temps d'attente au guichet ou pour des prestations. Pour certains d'entre eux la nature de la personne, sa personnalité ou ses traits de caractères face à la frustration ou la gestion des émotions, sont des éléments qui influencent le passage à la violence.

Situation médicale et consommation

Les curateurs perçoivent une augmentation des maladies psychiques comme la schizophrénie, la dépression, ainsi que d'autres pathologies. Ils relèvent que ces individus sont plus facilement sujets à manifester de la violence. Plusieurs curateurs précisent que la combinaison maladie psychique et une

forme de dépendance (alcool, drogue) accroît davantage le risque de violence : « *Les deux mélangés, c'est une catastrophe* » (entretien B).

Certains curateurs font également un lien entre la prise de médicament et la violence. « *Les gens qui carburent au somnifère ou au dormicum [...], ce n'est plus les mêmes. [...] Je constate qu'ils deviennent mauvais, agressifs et pètent les plombs pour tout. Ils peuvent être nettement plus violents* » (entretien G).

Argent

« [...] *Jamais société humaine n'a vécu avec une telle obsession de l'argent, promue valeur par excellence par une société qui ne cesse de l'exalter. Dans leur vie quotidienne, nombre de nos contemporains donnent l'impression de n'exister que par la place que leurs ressources matérielles et surtout financières leur permettent d'occuper dans la société...* » (Pradervand, 2001, p. 72).

Pour certains curateurs, le facteur argent est un élément déclencheur de la violence ou d'énervement, d'agacement, etc. Par exemple, lorsque les personnes sous curatelle ont le sentiment se faire voler ; lorsque on leur refuse un supplément ; lorsque elles n'ont pas libre accès à leurs revenus ou lorsqu'elles sont confrontées à des pertes.

Sentiment de se faire voler « *Les personnes se sentaient soit volées ou alors l'impression qu'on était un puits sans fonds et qu'on pouvait donner l'argent comme ça. On a l'impression que les gens n'ont pas conscience qu'on leur donne leur propre argent mais que l'argent vient d'ailleurs et qu'on a une caisse avec des millions. Alors certains sont tout à fait au clair avec ça et d'autres avec qui c'est très difficile car ils ont l'impression qu'on les vole. Ça peut aussi déclencher des violences, l'impression qu'on les vole, qu'on leur donne pas assez et qu'on met plein d'argent de côté en épargne et tout* » (entretien C).

Refus à un supplément : « *La première des frustrations c'est quand tu ne leur donnes pas ce qu'elles demandent. Quand tu les confrontes qu'elle ne travaille pas, et qu'elle n'a que 500.- d'aide sociale car elle a eu des pénalités. L'élément déclencheur c'est l'argent. [...] L'argent c'est ce qui crée le plus de problème, quand tu dois dire aux gens qu'ils n'ont pas les moyens.* » (entretien A).

Non-accessibilité aux revenus « *Les gens qui peuvent avoir des revenus et qui n'ont pas le libre accès à tout leur revenu. [...] Que tout d'un coup on doit leur serrer le budget et qu'ils ne peuvent plus faire ce qu'ils faisaient avant et qu'ils vivent une injustice car on leur a refusé des prestations* » (entretien A).

Perte « *c'est quand ils perdent quelque chose. Je perds ma bagnole, ou quelque chose qu'ils craignent. Si je perds ma bagnole, je n'ai plus de vie je vais me foutre en bas* » (entretien G).

Aide contrainte et type de curatelle

Le type de mesure de curatelle a-t-il une influence sur l'apparition de violence ? Une personne sous curatelle de portée générale est-elle davantage violente qu'une personne sous curatelle d'accompagnement (mesure moins contraignante) ? Il ressort que les curateurs ont des avis divergents sur la question.

Pour l'un d'entre eux, il n'existe aucun lien entre le type de mesure de curatelle et l'apparition de violence. Pour lui, « *du moment qu'il y a une curatelle que ce soit n'importe laquelle c'est compliqué* » (entretien B).

La majorité des curateurs affirment qu'ils perçoivent très peu de différence entre une curatelle de portée générale et une curatelle de représentation et de gestion comprenant le retrait des droits civils.

Pour rappel, la curatelle de portée générale (art. 398 CCS) est la mesure de curatelle la plus contraignante et instaurée lorsque la personne est en incapacité durable de discernement. Elle permet d'assurer l'assistance personnelle, la gestion du patrimoine et la représentation de la personne sous curatelle. Cette dernière est privée de l'exercice des droits civils. La curatelle de représentation et gestion du patrimoine (art. 394 CCS) est instituée lorsque la personne a des difficultés à accomplir certains actes et doit être représentée dans un ou plusieurs domaines. L'exercice des droits civils peut être limité. Si la personne concernée garde l'exercice des droits civils, elle restera tout de même liée par les actes du curateur mais pourra continuer à agir par elle-même. Cependant, si l'exercice des droits civils est retiré, les actes signés par la personne concernée sans le consentement du curateur n'auront aucune valeur.

« Si une personne a une curatelle de gestion avec retrait des droits civils et n'a pas accès à ses comptes, alors qu'elle ait une curatelle de portée générale ça change quoi ? Qu'elle puisse co-signer un abonnement ? » (entretien F).

Ainsi, ces derniers se sentent davantage exposés à de la violence provenant des personnes sous curatelle de portée générale ou sous curatelle de représentation et de gestion du patrimoine.

« Les personnes en tout cas avec qui j'ai été confronté à de la violence, c'est des personnes soit avec des mesures de gestion et représentation et qui sont privées de leurs droits civils (donc quasiment une curatelle de portée générale) ou les gens qui ont une curatelle de portée générale. C'est vrai que les autres (curatelle d'accompagnement) ils rentrent déjà dans un processus de manière plus collaborative » (entretien G).

« En discutant avec nos collègues qui ont des mesures d'accompagnement ça se passe bien car la personne ne prend aucune décision c'est juste un conseil donc là il n'y a quasiment pas de souci » (entretien B).

« C'est vrai que toutes les violences c'étaient des personnes qui étaient soit sous curatelle de portée générale soit sous curatelle de représentation et de gestion » (entretien C).

« C'est clairement dans les curatelles de portée générale où ça peut dysfonctionner, car là on est vraiment dans une histoire des retraits partiels des droits, des frustrations, les gens subissent » (entretien E).

A contrario, un curateur affirme que la curatelle de portée générale n'est pas la mesure de curatelle où l'on retrouve le plus de violence de par les caractéristiques des personnes.

« La curatelle de portée générale c'est souvent des personnes avec des troubles mentaux, une sénilité, des gens qui ont moins accès à leur propre compte, ce n'est pas forcément avec ces personnes qu'on a le plus de problème. Je pense même qu'on a moins de problème avec ces personnes-là car elles sont déjà pas mal dépossédées [...] » (entretien A).

7.7 Qu'est-il mis en place face à la violence dans les SOC ?

Je me suis intéressée aux moyens mis en place dans les SOC face à la violence. Je les ai répartis en trois points :

- **prévention** comprenant le dispositif de sécurité institutionnel et les outils propres à chaque curateur ;
- **pendant la violence** comme les procédures institutionnelles à suivre ;
- **post-violence** contenant les moyens mis en place pour que les curateurs puissent exprimer leur ressenti, trouver des pistes d'action ou du soutien suite à un épisode de violence.

7.7.1 Prévention

Dispositif de sécurité institutionnel

Je me suis intéressée au dispositif de sécurité qu'offre chaque SOC à ses employés face à la violence. Il ressort que les dispositifs ont été mis en place progressivement. Pour les SOC de Monthey et de Sion, les dispositifs de sécurité ont été mis en place suite à des situations de violences physiques où ont été confrontés soit les curateurs soit les employés de bureau.

« Il y a eu quelques épisodes de violence, où tout d'un coup ils ont sorti un couteau, où ils ont dit "je rentre à la maison chercher la hache". On a commencé à se dire que ça n'allait pas le faire, qu'il fallait revoir un petit peu notre dispositif de sécurité. Cela s'est fait de manière très progressive » (entretien F).

Les réflexions autour de la sécurité dans les locaux ont été menées avec le chef de service, la police ou d'autres services étant sujet à de la violence comme l'Office Région de Placement (ORP).

Depuis l'instauration du nouveau droit de la protection de l'adulte en 2013, chaque année, le SOC de Vouvry reçoit la visite d'un employé de l'Etat du Valais, qui a pour mission d'inspecter le service pour une question de responsabilité¹. En cas de problème, la responsabilité est au canton, ensuite, à la commune puis éventuellement au curateur s'il a commis une faute. Le canton a donc des exigences et demande à la commune d'adapter le dispositif de sécurité du SOC. Le curateur relève qu'auparavant le SOC disposait d'un dispositif de sécurité très maigre face à la violence.

Concernant le dispositif de sécurité et ses outils, je ressors ci-dessous les principales différences et similitudes entre les SOC de Vouvry, Monthey et Sion.

| SOC de Vouvry | SOC de Monthey | SOC de Sion |
|--|---|--|
| Boitier individuel se trouvant sur le bureau. Il est relié au bureau communal. Si le boitier est pressé, un employé communal se rend dans le SOC. | Il est relié à tous les employés du bâtiment (assistants sociaux du CMS, puériculteurs, etc.). Si le boitier est pressé une alarme sonore se répand dans tout le bâtiment et permet aux collaborateurs de suivre une procédure définie. | Système d'alarme se trouvant sur chaque téléphone. Un chiffre particulier est défini comme bouton d'alarme et est relié aux différents collègues. Un autre bouton est relié à la police. |
| | Caméra filmant la salle d'attente. Le visionnage de la caméra peut se faire par le biais de l'ordinateur du curateur. | La caméra se trouve dans le couloir menant à la salle d'attente. |

¹ Je n'en sais pas plus.

| | | |
|--|--|--|
| <p>Porte d'entrée avec possibilité de s'enfermer depuis l'intérieur. Le curateur peut vérifier l'agitation des personnes présentes dans la salle d'attente par le biais d'une vitre. (Image...)</p> | <p>Les poignées de porte sont des pommeaux.</p> | |
| | <p>SAAS d'entrée ou couloir où se trouve la salle d'attente. Les personnes sous curatelle n'ont pas un accès direct au bureau des curateurs</p> | |

Boitier individuel ou système d'alarme

Tous les SOC disposent soit d'un boitier individuel soit d'un système d'alarme relié aux collègues ou à d'autres employés du bâtiment (employés communaux pour le SOC de Vouvry). Une fois le boitier pressé, une alarme sonore se répand dans tout le bâtiment permettant aux collègues de suivre la procédure établie (repli des employés au secrétariat, vérification du point de départ de l'alarme, mise en place d'une stratégie, etc.). Ensuite, un ou plusieurs employés interviennent dans le bureau où se produit la violence et si nécessaire un appel à la police est passé. Ce dispositif de sécurité peut permettre de diminuer la tension et d'apporter de l'aide au curateur en cas d'agression. A l'unanimité, les curateurs affirment n'avoir jamais eu recours à ce dispositif de sécurité.

Les limites de cet outil de sécurité peuvent être :

- le curateur ne réussit pas à atteindre le boitier lors d'une agression,
- le boitier ne fonctionne pas car son utilisation est peu fréquente,
- la méconnaissance de la procédure d'intervention des curateurs.

Porte d'entrée

Suite à la dernière visite de l'Etat du Valais à la fin de l'année 2015, le SOC de Vouvry a dû adapter la porte d'entrée du service. Lors de l'entretien, la porte n'était pas encore en fonction.

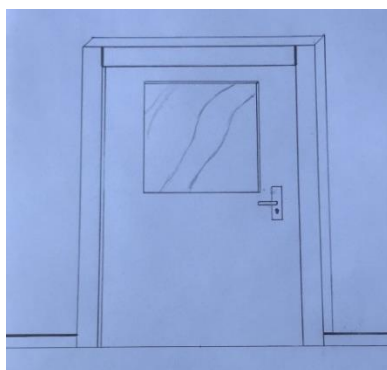


Image 1 : porte

Cette nouvelle porte permettra au curateur de s'enfermer depuis l'intérieur ce qui était impossible auparavant, de faire office de guichet et de pouvoir vérifier l'état d'esprit et les intentions des personnes concernées présentes en salle d'attente par le biais de la vitre. Le curateur trouve que cette nouvelle porte peut être un moyen suffisant de sécurité car elle « évite un contact physique. La personne concernée ne peut pas s'installer dans le bureau, si on voit que ça dégénère au guichet on peut fermer la vitre tandis que si elle vient dans le bureau, je n'arriverai pas à le faire sortir physiquement » (entretien A). Cependant, le pire peut toujours être envisagé « que la personne sous curatelle arrive avec une arme et que tu ouvres la fenêtre et qu'elle tire » (entretien A).

A Monthey, les poignées de porte ont été modifiées par des pommeaux empêchant les personnes sous curatelle d'avoir accès au bureau du curateur quand elles le souhaitent.

Aux SOC de Monthey et de Sion, les personnes sous curatelle n'ont pas un accès direct au bureau de leur curateur. A travers le dessin ci-dessous, nous pouvons apercevoir que les personnes sous curatelle ont seulement accès à la salle d'attente. Par contre, les curateurs ont accès à l'interne aux bureaux de tous leurs collègues.

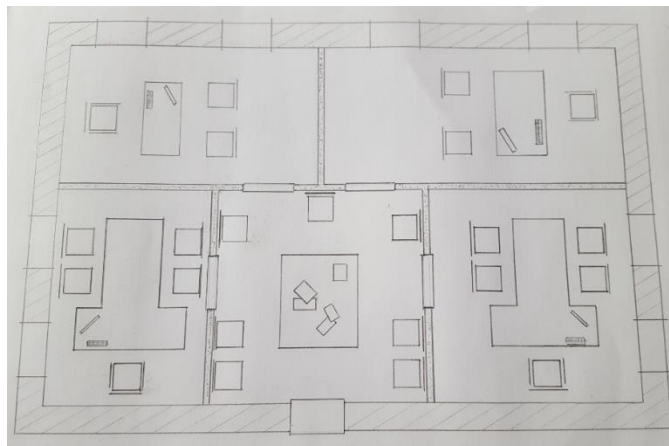


Image 2 : sas d'entrée

Caméra

En tout temps, les curateurs peuvent vérifier l'état d'esprit et les intentions des personnes sous curatelle s'ils le souhaitent par le biais de leur ordinateur pour Monthey et par le biais d'un écran à l'entrée du service pour Sion. De ce fait, les curateurs peuvent choisir en connaissance de cause s'ils désirent recevoir ou non la personne sous curatelle. Concernant l'utilisation de cet outil de sécurité, les curateurs relèvent qu'ils ne l'utilisent pas systématiquement. A défaut d'avoir une caméra, le curateur de Vouvry, peut vérifier l'état de la personne par le biais de la vitre.

Je me suis questionnée concernant cet outil de sécurité présent dans un service public. Quand est-il de l'atteinte aux libertés, au respect de la sphère privée et à la protection des données ? Selon la recherche menée par l'Université de Genève « Vidéosurveillance et risques dans l'espace à usage public », il ressort que « lorsque l'appareillage de surveillance est simplement relié à un ou plusieurs écrans de contrôle qui n'enregistrent ni l'image, ni le son, mais qui permet d'observer et d'identifier la personne filmée, il n'y a pas d'atteinte à la vie privée » (2006, p. 53). En revanche, si « l'image filmée n'est pas (seulement) visionnée en direct, mais enregistrée, conservée, traitée informatiquement, doublée le cas échéant d'une piste sonore permettant d'identifier des discussions, l'atteinte à la vie privée et à l'autodétermination informationnelle s'aggrave considérablement » (2006, p. 54). Pour les SOC, la vidéosurveillance n'enregistre pas l'image mais elle permet simplement d'observer et de vérifier l'état de la personne sous curatelle. Elle ne porte donc pas atteinte à la vie privée des bénéficiaires.

Outils propres à chaque curateur

A côté du dispositif de sécurité institutionnel, le curateur a mis en place des stratégies individuelles. J'ai constaté qu'aucun d'entre eux ne mentionne une théorie précise et qu'ils agissent tous différemment. Ci-dessous voici les principaux éléments :

- Prévenir ses collègues de la situation à risque et laisser la porte ouverte lors de l'entretien.
- Reporter ou éviter le sujet qui fâche.
- Prendre le temps d'expliquer les démarches, quel est l'intérêt, qu'est-ce qui va changer pour eux, etc.

- Ne pas rester seul, mettre un réseau en place et ne pas hésiter à interpeler ses collègues pour désamorcer la situation. Le travail en réseau signifie que « *pour résoudre une situation dont il ne maîtrise pas tous les tenants, un intervenant social va faire appel à un pair travaillant dans une institution voisine, également impliquée par cette situation à partir d'un autre mandat. Les deux partenaires vont croiser leurs compétences pour rechercher ensemble la meilleure solution* » (Rouff, 2009).
- Se synchroniser dans la posture ou dans le langage VS faire le contraire.
- Parler de ses propres émotions.
- Utiliser l'humour ou le rire. Selon Anne-Frédérique Joris, assistante de service social à Fontenay, « *l'humour permet de détendre la relation, de mettre à distance, de faciliter la relation, de rééquilibrer la relation, de se défendre, de faire réagir ou de déjouer l'agressivité* » (Joris, 2010). Ainsi, l'humour peut permettre de désamorcer le conflit par exemple par le biais de l'autodérision, la reformulation ironique et l'analogie à l'actualité. Cependant, avoir le sens de l'humour nécessite quelques aptitudes comme la capacité d'observation (de soi, des autres et du milieu), la capacité de compréhension des liens et des références à la culture ou à l'actualité, et de la capacité à faire des liens avec originalité, exagération. C'est un outil qui peut être facilitateur de la relation mais qu'il faut utiliser avec discernement car il peut tout de même déstabiliser une personne, l'effondrer psychologiquement ou qu'elle peut se sentir humiliée.

Un curateur relève que le travailleur social a un grand rôle à jouer et a une part de responsabilité dans la manière de répondre, de moduler l'entretien et d'accueillir les personnes sous curatelle. A son avis, le non-verbal et l'écoute sont des outils préventifs.

Sentiment de sécurité des curateurs

Face aux différents dispositifs de sécurité mis en place dans chaque SOC, je souhaitais connaître le sentiment de sécurité des curateurs.

A Monthey, il ressort que deux curateurs sur trois se sentent en sécurité dans leurs locaux. Cependant, l'un des deux ajoute avoir quelques appréhensions : si une personne concernée venait à mettre le feu, car le SOC se situe au dernier étage du bâtiment sans sortie de secours. Un curateur (entretien C) est un peu mitigé, à son avis il y a toujours des zones grises. Il fait référence à une situation préoccupante où une personne sous curatelle squatte le couloir de la salle d'attente. Pour éviter de rencontrer cette dernière, parfois les curateurs n'osent pas se rendre aux toilettes ou ils patientent jusqu'au moment de son départ. Il ajoute « *évidemment les violences sont toujours imprévues donc il faut toujours qu'on improvise un petit peu même si on a une procédure [...]* ».

A Sion, deux curateurs interrogés sur trois affirment se sentir en sécurité. Le troisième curateur trouve le dispositif rassurant mais pas forcément suffisant. Il exemplifie par un possible manque de temps pour atteindre le téléphone. Cependant, il n'a pas d'idée pour améliorer ce système.

A Vouvry, le curateur se sent en sécurité face au dispositif mis en place.

7.7.2 Pendant la violence

Ensuite, je me suis intéressée aux procédures institutionnelles et aux outils propres à chaque curateur lorsqu'une situation de violence se produit.

Intervention de la police

Les agents de police interviennent dans tous les SOC valaisans interrogés lorsque les curateurs sont confrontés à des situations qui dégénèrent. Ils donnent en exemple les agressions physiques ou lorsque les personnes sous curatelle ne souhaitent pas quitter les lieux. A l'unanimité, les curateurs affirment qu'une bonne collaboration règne entre les agents de police et eux-mêmes.

« La police collabore beaucoup avec nous, on les appelle très souvent que ce soit en entretien ou au secrétariat. Avant que ça dégénère et qu'on ne puisse plus gérer. Ils sont là dans les deux minutes donc il n'y a vraiment aucun souci (entretien B).

Je souhaitais également connaître si l'intervention de la police dans les services avait tendance à diminuer, stabiliser ou au contraire augmenter la violence. Il ressort que de manière générale, l'intervention de la police a tendance à diminuer la violence. Les curateurs ajoutent tout de même que la réaction face à la police est liée à chaque individu.

« Il y a des gens qui vont exploser parce que voilà on appelle la police et pour eux la police c'est vraiment le cadre à ne pas franchir. Certains, même des fois, juste de dire je vais appeler la police ça les calment. Pour d'autres, des fois de les voir arriver, ils se calment aussi. Certains vont aussi banaliser quand la police arrive en disant " Non non, je n'ai rien fait". Ça c'est assez courant. Mais ça dépend toujours des gens (entretien B).

Lors des entretiens, j'ai également questionné les curateurs au sujet des **agents de sécurité**. Je souhaitais savoir s'il faisait partie du personnel des SOC et également connaître les représentations des curateurs face aux agents de sécurité. Il ressort qu'aucun SOC ne dispose d'un agent de sécurité et qu'aucun curateur interrogé ne voit la nécessité d'en engager. Actuellement, leurs dispositifs de sécurité matériels ainsi que l'intervention de la police sont suffisants à leurs yeux. Voici les principaux avantages et inconvénients qu'ont ressortis les curateurs :

Avantages

- L'agent de sécurité peut être sécurisant pour les personnes sous curatelle présentes dans les locaux comme la salle d'attente.
- L'agent de sécurité peut créer des liens et avoir des discussions avec les personnes sous curatelles. Cela pourrait avoir un effet positif.

Inconvénients

- Les agents de sécurité peuvent faire l'effet inverse et leur présence pourrait créer des tensions.
- La présence d'un agent de sécurité peut stigmatiser davantage les personnes sous curatelle.

Outils propres aux curateurs face à la violence

Je soulève également que les curateurs ont des outils propres face à la violence :

- Mettre fin à l'entretien lorsque la situation dégénère, en se levant ou en se dirigeant vers la porte.
- Cadrer et poser des limites lorsque le niveau verbal commence à dérapier.
- Se rendre dans le bureau où l'on entend des haussemments de voix afin de montrer à la personne sous curatelle que le curateur n'est pas seul.

- Être en possession d'un spray au poivre afin de pouvoir se défendre en tout temps. Ainsi, nous pouvons nous questionner sur le dispositif de sécurité institutionnel, est-il suffisant ? La sécurité se sent-elle réellement en sécurité étant donné qu'il met en place une stratégie individuelle de protection ?

7.7.3 Post-violence

Pour terminer, je me suis également intéressée à « l'après » violence, quelles procédures sont mises en place à l'interne des SOC, qu'est-il mis en place dans les SOC pour que les curateurs puissent exprimer leur ressenti, trouver des pistes d'action ou du soutien suite à un épisode de violence ?

Procédures à l'interne du SOC

A Monthey et à Sion, si un acte de violence se produit, les curateurs sont tenus de remplir une fiche de signalement qui reste à l'interne du service pour une question de statistiques et de traçabilité de la violence dans le service. Dans certains cas, ils signalent également la personne sous curatelle à la police.

Débriefing informel

De manière générale, les curateurs débriefent avec leurs collègues soit directement après l'événement violent comme sur le pas de porte soit à la pause-café. L'un d'entre eux relève l'importance de pouvoir partager et de se sentir soutenu par ses collègues. Pour le curateur de Vouvry, le débriefing se déroule avec le stagiaire HES ou l'employé de commerce car il est le seul curateur employé au niveau du service.

Colloque

Le colloque est une réunion entre les professionnels visant des discussions autour de l'organisation du service, de la répartition des tâches, des échanges autour de situations complexes, des réflexions au niveau des stratégies à adopter, etc. Les curateurs du SOC de Monthey et de Sion ont un colloque à raison d'une fois par semaine. A Sion, il a pour principales missions, la prise de décision au niveau administratif et organisationnel. Ainsi, les curateurs n'ont pas à disposition un espace-temps pour reprendre une situation interpellante avec les collègues. Tandis que lors du colloque de Monthey, les curateurs peuvent discuter et réfléchir en présence des collègues autour des situations de violence. Les avantages sont un partage et un échange de regard sur la problématique ainsi qu'une ouverture d'esprit. Quant aux désavantages, il se peut que le curateur ressorte du colloque avec une multitude d'informations et de pistes qui le noie ou encore une problématique moins claire qu'au départ.

Supervision

La supervision peut être définie comme étant un outil « qui permet de prendre de la hauteur dans la pratique, de procurer une vision un peu détachée du quotidien. [...] La supervision fait sortir le praticien du registre de l'amour et de la haine, dont évidemment il n'a pas la maîtrise dans la relation, pour l'engager sur le chemin du savoir [...] » (Rouzel, 2015, p. 56). La supervision peut prendre la forme de séances collectives ou individuelles et peut concerner une équipe de professionnels.

Les curateurs du SOC de Monthey participent à des séances de supervision collectives (tous les curateurs du service participent) à raison d'une fois chaque trois mois environ. Une fois sur deux, tout le personnel du service est convié à la séance (personnel administratif, stagiaire MPC, etc.). Un curateur relève que cet outil de travail est bénéfique pour le quotidien,

« ça nous aide bien d'avoir tout d'un coup un regard extérieur mais c'est vrai que des fois le superviseur réagit assez fortement, il nous fait prendre conscience qu'on s'est peut-être fait un peu embarqué. On tolère des choses qu'on ne devrait pas » (entretien C).

En revanche, les curateurs du SOC de Sion n'ont pas de séances de supervision collective à disposition mais ils peuvent contacter un superviseur et faire une séance en individuel. Lors des entretiens, il est ressorti qu'un curateur souhaiterait plutôt une supervision collective. A son avis, la dynamique de groupe serait davantage porteuse et productive du fait que l'individuel est déjà beaucoup utilisé lors du quotidien.

Un autre curateur ajoute qu'il souhaiterait que la méthode d'analyse des pratiques travaillée lors de la formation HES à Sierre soit également mise en place dans le service. Cela nécessite un groupe de pairs (par exemple, des professionnels), un espace-temps défini ainsi qu'un suivi méthodologique. L'objectif est que chaque professionnel puisse présenter une situation qui le questionne dans laquelle il est acteur afin d'identifier les déterminants, d'élaborer des hypothèses de compréhension et d'imaginer des pistes d'action. Puis, chacun amène son point de vue et les diverses perceptions. L'alternance théorie-pratique est au cœur de l'exercice : les réflexions théoriques doivent étayer les hypothèses émises (Module intégration, 2016).

8 Vérification des hypothèses

Dans ce chapitre, les hypothèses sont reprises une à une et examinées à la lumière des éléments tirés de l'analyse des résultats. Puis, elles seront confirmées ou infirmées.

Hypothèse 1

Les Services Officiels des Curatelles (SOC) rencontrent des situations de violence.

Suite aux données recueillies lors des différents entretiens, il ressort que l'ensemble des curateurs a été confronté personnellement à de la violence durant son quotidien professionnel provenant des personnes sous curatelle. La majorité des curateurs interrogés (5 sur 7) relèvent qu'ils sont peu confrontés à de la violence durant leur quotidien professionnel tandis que les deux autres affirment que les situations de violence sont assez récurrentes. Concernant les typologies, il ressort que l'ensemble des curateurs a été confronté à la **violence verbale** comme des insultes, des grossièretés, de l'irrespect, etc., qui s'est produite dans le milieu du travail (bureau, guichet, corridor, etc.). Cette typologie est également présente à travers les écrits comme la réception de courriers incendiaires et insultants provenant des personnes sous curatelle. Seul un curateur a vécu personnellement deux à trois épisodes de **violence physique** provenant des personnes sous curatelle. En ce qui concerne la **violence psychologique**, trois curateurs sur sept ont été exposés à cette typologie sous la forme d'harcèlement, de mise sous pression, de chantage au suicide ou encore de plaintes régulières. Bien entendu, toutes les typologies de violence n'ont pas été représentées comme la violence sexuelle et structurelle. Il faut tout de même rappeler que l'échantillon est maigre et qu'il ne représente pas toutes les situations de violence possibles dans les SOC valaisans.

Au vu des éléments qui viennent d'être présentés, je peux affirmer que les résultats semblent soutenir le postulat principal que les Services Officiels des Curatelles rencontrent des situations de violence. Ainsi, je considère que cette hypothèse est confirmée.

1.1 La violence (verbale, physique, psychologique) envers les professionnels a tendance à augmenter.

Concernant cette sous-hypothèse, il ressort que la majorité (4 sur 6) des curateurs perçoivent une augmentation de la violence durant leur quotidien professionnel de différentes manières. L'un d'entre eux a perçu une augmentation de la violence de par son changement de statut (stagiaire à curateur professionnel), un autre la perçoit à travers le racisme ordinaire, un autre de par la manière dont s'est équipé le service au fil des années ou encore aux actes de violence perpétrés sur la planète qui « donnent » des autorisations aux personnes sous curatelle. Cependant, existe-t-il réellement une augmentation de la violence dans les SOC ou est-ce plutôt la sensibilité des curateurs envers la violence qui grandit ?

A mon avis, cette sous-hypothèse ne peut être confirmée car je n'ai pas de statistiques précises permettant de vérifier l'évolution des situations de violence dans les SOC. Seuls, le ressenti et la perception des curateurs professionnels sont en ma possession et donnent une statistique à titre indicatif sachant que la violence est un phénomène subjectif. En effet, qu'ont mis les curateurs derrière le terme « violence », la violence verbale, physique, psychologique, etc. ?

1.2 Les situations de violence se manifestent davantage selon localisation et la superficie du SOC.

Durant mon travail de recherche, je n'ai pas pu vérifier la première partie de l'hypothèse qui concerne le lien entre la localisation des SOC et les situations de violence. Actuellement, je ne peux pas affirmer que le SOC de Vouvry (village) est moins exposé à des situations de violence que les SOC de Monthey et de Sion (villes). A mon avis, il faudrait pouvoir comparer différents SOC à l'aide de statistiques opérationnalisant la notion de violence.

Concernant la deuxième partie de la sous-hypothèse qui fait un lien entre la superficie des SOC et la manifestation de violence, j'ai constaté que d'avantage de situations de violence se produisent dans la salle d'attente pour les SOC de grande taille. Au SOC de Vouvry (de petite taille) aucune violence n'est constatée dans la salle d'attente tandis qu'au SOC de Monthey et de Sion les curateurs ont connaissance de situation de violence entre les bénéficiaires telle que de la violence verbale comme des disputes et des cris. Ainsi, je pense que les SOC de grande taille entraîne une surpopulation des salles d'attente.

Ainsi, cette sous-hypothèse est partiellement confirmée.

Hypothèse 2

La structure, l'aménagement, et le fonctionnement des Services Officiels des Curatelles (SOC) favorisent l'expression des situations de violence.

2.1 Une salle d'attente surpeuplée favorise l'apparition de violence.

Lors de l'analyse des résultats, j'ai constaté une différence notable entre le SOC de Vouvry et les SOC de Monthey et de Sion. Tout d'abord, le curateur du SOC de Vouvry affirme que rares sont les fois où plusieurs personnes se retrouvent dans la salle d'attente au même moment à devoir patienter pour leur tour. Il n'a donc pas connaissance de situation de violence entre les usagers. A son avis, cela est lié à la petite taille du service (seul curateur) et que les usagers peuvent se présenter sans rendez-vous.

A contrario, les curateurs des SOC de Monthey et de Sion perçoivent de la violence entre les usagers dans la salle d'attente et constatent que parfois il manque de la place (certaines personnes se retrouvent sans chaises à disposition). L'un d'entre eux relève que lorsqu'il y a plusieurs personnes présentent en salle d'attente, cette dernière devient exiguë et que de fil en aiguille cet élément peut devenir stressant et engendré de la violence.

Ainsi, la sous-hypothèse qu'une salle d'attente surpeuplée favorise l'apparition de violence est confirmée de par les entretiens menés auprès des curateurs. Il ressort que les horaires d'ouverture des caisses entraînent une surpopulation des salles d'attente. A mon avis, deux facteurs favorisent les situations de violence dans la salle d'attente soit la surpopulation (nombre de personnes présentes au mètre carré) ainsi que la taille de la pièce.

2.2 Une permanence téléphonique restreinte (par exemple : 9h00-11h00 et 14h00-16h00) favorise l'apparition d'agacement et d'énervement auprès des personnes sous curatelle.

Pour rappel, le SOC de Vouvry dispose d'une permanence téléphonique large (7h30-12h00/13h30-17h00) tandis que les SOC de Monthey et de Sion disposent d'une permanence téléphonique plus restreinte (9h00-11h00 ou 11h30(Sion) et de 14h00-16h00 ou 17h00 (Sion). Or, à l'unanimité, les curateurs relèvent qu'ils reçoivent des plaintes ou des remarques telles que « *vous n'êtes jamais atteignable* » provenant des personnes sous curatelle ainsi que parfois des membres des réseaux (professionnels, familiaux, etc.). Cela signifie que même en ayant un horaire plus large de réponse aux appels (comme le SOC de Vouvry), les personnes sous curatelle font des remarques concernant la téléphonie. Dans l'ensemble, les curateurs ont l'impression qu'une notion d'exagération est présente, que les besoins doivent être satisfaits immédiatement et que le seuil de tolérance varie selon chaque individu. Ils relèvent que certaines personnes sont beaucoup plus compréhensives que d'autres.

Ainsi, le postulat qu'une permanence téléphonique restreinte favorise l'apparition d'agacement et d'énervement auprès des personnes sous curatelle ne peut être soutenu étant donné que le curateur du SOC de Vouvry est aussi confronté à des plaintes et des remarques. Afin de confirmer ou d'infirmer cette sous-hypothèse, je ne peux m'appuyer seulement sur la base de dires mais il faudrait plutôt créer des statistiques précises afin de quantifier les plaintes/remarques des personnes sous curatelle

concernant la téléphonie. Actuellement, peut-être que le curateur du SOC de Vouvry a reçu seulement quelques plaintes tandis que les SOC de Sion et de Monthey en reçoivent régulièrement...

2.3 Le dispositif de guichet favorise les situations de violence par le biais des files d'attente et des horaires.

Au vu des éléments de l'analyse, il ressort qu'il y a deux types de violence au guichet, celle qui se produit entre les bénéficiaires lors des files d'attente et celle qui se produit entre le personnel du guichet et le bénéficiaire. En rappel, le SOC de Vouvry ne dispose pas de guichet.

Concernant les files d'attente, les curateurs de Monthey et de Sion constatent qu'elles se créent plus particulièrement lors de la distribution des liquidités. Des épisodes de violence verbale se produisent entre les bénéficiaires par exemple, lorsque l'un passe devant l'autre ou lorsqu'une personne reste longtemps au guichet. Un curateur relève que parfois certains bénéficiaires sont à l'entrée du bâtiment avant les heures d'ouverture afin d'être les premiers servis. Ainsi, existe-t-il une notion de peur quant à la quantité de liquidité à disposition au guichet ou encore la peur de ne pas être reçu car l'horaire d'ouverture du guichet étant dépassé ? Pourtant, les curateurs affirment que le personnel du guichet n'est pas rigoureux sur les horaires de fermeture.

Concernant la violence envers le personnel du guichet, l'ensemble des curateurs relèvent que les employés du guichet sont en première ligne face à la violence des usagers. Cela peut être de la violence verbale et envers du mobilier comme des coups contre les murs, les jets d'objets, etc. Les curateurs constatent que la violence peut se produire lorsque l'utilisateur demande à rencontrer son curateur mais que ce dernier est absent ; l'utilisateur demande un supplément et que la réponse est négative ou lorsqu'une mauvaise communication a eu lieu entre le personnel du guichet et le curateur concernant un possible supplément.

Ainsi, la sous-hypothèse que le dispositif du guichet favorise l'apparition de situations de violence par le biais des files d'attente et des horaires peut-être soutenue car les curateurs des SOC de Sion et de Monthey perçoivent des situations de violence verbale entre les bénéficiaires lors des files d'attente. A mon avis, le facteur horaire d'ouverture des guichets favorisent des situations de violence car il entraîne une file d'attente plus ou moins longue où de nombreux bénéficiaires se retrouvent au même moment et au même endroit à patienter. Certaines éprouvent des émotions comme de l'impatience lorsqu'un usager fait long au guichet ou encore la peur qu'il n'y ait plus assez d'argent dans les caisses quand viendra leur tour de se rendre au guichet ce qui peut engendrer des situations de violence entre les bénéficiaires.

2.4 Les entretiens à la carte (le fait de pouvoir se présenter sans rendez-vous chez le curateur) diminuent l'apparition de violence.

Pour rappel, le curateur de Vouvry fonctionne avec des entretiens à la carte (non-planifiés) ou peut également fixer des rendez-vous lorsqu'une personne souhaite discuter d'une thématique prenant davantage de temps. A contrario, les curateurs des SOC de Sion et de Monthey planifient tous leurs entretiens.

Le curateur du SOC de Vouvry affirme que le fait de pouvoir obtenir de l'aide directement, d'être rassuré/soutenu en tout temps, permet de diminuer l'agacement, et la frustration chez les personnes sous curatelle. Il ajoute que les personnes sous curatelle sont respectueuses face à cette manière de fonctionner et qu'aucun abus n'est constaté.

Suite à l'analyse des résultats, il ressort que cette sous-hypothèse est que partiellement vérifiée car j'ai seulement l'avis d'un curateur. Je pense qu'il aurait été intéressant d'obtenir le ressenti des personnes sous curatelle face à ces deux manières de procéder.

Hypothèse 3

Les caractéristiques de la personne sous curatelle vont favoriser les situations de violence : son parcours de vie, sa situation économique, sociale et médicale.

3.1 La relation d'aide sous aide contrainte favorise l'expression des situations de violence. D'autant plus si une mesure de curatelle de portée générale est instituée.

A mon avis, la première partie de l'hypothèse que la relation d'aide sous aide contrainte favorise l'expression des situations de violence ne peut être confirmée. Afin de valider cette partie, il aurait fallu questionner les curateurs sur leur vie professionnelle antécédente ou d'autres services ne travaillant pas sous aide contrainte afin de faire un comparatif des situations de violence rencontrées.

Concernant la deuxième partie de l'hypothèse affirmant qu'une personne sous curatelle de portée générale est davantage violente qu'une personne sous curatelle d'accompagnement (mesure moins contraignante), il ressort que les curateurs ont des avis divergents. Pour l'un d'entre eux, il n'existe aucun lien entre le type de mesure de curatelle et l'apparition de violence. Pour lui, dès qu'il y a une mise sous curatelle c'est compliqué. Pour la majorité des curateurs très peu de différences sont perçues entre une curatelle de portée générale et une curatelle de représentation et de gestion comprenant le retrait des droits civils. Ils se sentent davantage exposés à de la violence provenant de ces deux types de mesure de curatelle (portée générale / représentation et gestion du patrimoine). A contrario, un curateur affirme que la curatelle de portée générale n'est pas la mesure de curatelle où l'on retrouve le plus de violence de par les caractéristiques des personnes (troubles mentaux, sénilité, etc.). Cependant, à l'unanimité les curateurs n'ont relevé aucune violence des personnes sous curatelle d'accompagnement.

En d'autres termes, je pense que c'est le fait d'être soit sous curatelle de portée générale soit sous curatelle de représentation et de gestion du patrimoine qui favorise les situations de violence pour autant que la personne soit consciente de la restriction de son pouvoir d'agir. Ainsi, la deuxième partie de cette sous-hypothèse n'est que partiellement confirmée.

3.2 La situation économique (difficultés d'argent) sociale (par exemple, exclusion du monde du travail) médicale (sévérité de l'atteinte à la santé) ou l'état interne (par exemple : l'accumulation de frustrations, sentiment d'impuissance, peur, sentiment d'être fautif) de la personne sous curatelle favorise l'expression de situation de violence.

Selon les curateurs de multiples facteurs individuels de la personne sous curatelle peuvent sous-tendre à la violence ce qui rejoint le modèle écologique présenté par Fischer (2001, p.34) qui « part du fait qu'aucun facteur ne peut expliquer à lui seul la violence ; celle-ci comporte de multiples facettes ».

Au niveau économique, pour certains curateurs, le facteur argent est un élément déclencheur de la violence comme de l'énervement, de l'agacement, etc. des personnes sous curatelle. Ils le constatent à travers le refus d'un supplément, la non-accessibilité aux revenus, la perte ou encore le sentiment de se faire voler.

Au niveau médical, les curateurs perçoivent une augmentation des maladies psychiques comme la schizophrénie, la dépression, ainsi que d'autres pathologies. Ils relèvent que ces individus sont plus facilement sujets à manifester de la violence. Un curateur précise que la combinaison maladie psychique et d'une forme dépendance (alcool, drogue) accroît davantage le risque de violence. Par ailleurs, certains curateurs affirment que la prise de médicament comme le Dormicum, favorise l'apparition d'agressivité.

Au niveau interne de la personne, les curateurs constatent que lorsque les personnes sous curatelle vivent des situations personnelles difficiles, elles arrivent perturbées au bureau et n'arrivent pas

forcément à gérer leurs émotions. Pour certains curateurs la nature de la personne, sa personnalité ou ses traits de caractères face à la frustration ou la gestion des émotions, sont des éléments qui influencent le passage à la violence.

Ainsi, cette sous-hypothèse peut-être partiellement confirmée étant donné que nous n'avons pu vérifier si la situation sociale d'une personne sous curatelle favorise l'expression d'épisodes de violence.

Hypothèse 4

Un dispositif de sécurité (boitier, caméra, etc.) est présent dans chaque Service Officiel des Curatelles (SOC) afin de faire face à la violence.

Durant mon travail de recherche, tous les curateurs professionnels ont affirmé qu'un dispositif de sécurité était en vigueur dans leur SOC. Pour les SOC de Monthey et de Sion, le dispositif de sécurité a été mis en place progressivement suite à des violences physiques où ont été exposés soit les employés de guichet soit eux-mêmes. En revanche, pour le SOC de Vouvry, le dispositif de sécurité s'est adapté au fil des visites annuelles de l'employé d'Etat du Valais.

Parmi les SOC interrogés, nous avons aperçu des similitudes et des différences entre les dispositifs de sécurité mis en place.

- Tous les SOC possèdent soit des boitiers individuels soit un système d'alarme présents sur le téléphone qui répandent une alarme sonore une fois pressés. Ils permettent l'intervention de collègues ou d'autres employés du service dans le bureau où se déroule la violence et ainsi d'apporter de l'aide au curateur en cas d'agression. Il ressort que les curateurs n'ont jamais eu recours à cet outil de sécurité.
- Aux SOC de Monthey et de Sion, une caméra filme la salle d'attente et permet de vérifier l'état d'esprit et les intentions des personnes présentes. Ainsi, les curateurs peuvent choisir en connaissance de cause s'ils désirent recevoir la personne sous curatelle. A défaut de posséder une caméra, le curateur de Vouvry vérifie l'état des personnes sous curatelle présentes en salle d'attente par le biais de la vitre (se référer....).
- A Monthey et Sion, les personnes sous curatelle n'ont pas accès aux bureaux des curateurs. A Monthey, les poignées de porte sont des pommeaux et un système en forme de U bloque l'accès. A Sion, la porte principale donnant accès au bureau se referme automatiquement.

Lorsqu'une situation dégénère comme lors d'agressions physiques ou lorsque les personnes sous curatelle ne souhaitent pas quitter les lieux, les curateurs font appel à la police afin de se protéger et de diminuer la violence.

Face au dispositif de sécurité, nous avons constaté que cinq curateurs professionnels sur sept se sentent en sécurité durant leur temps de travail. En revanche, les deux autres curateurs sont un peu mitigés et perçoivent quelques zones grises dans le dispositif comme un possible manque de temps pour atteindre le système d'alarme en cas d'agression.

A côté du dispositif de sécurité institutionnel, les curateurs ont mis en place des stratégies individuelles afin de se protéger. Nous avons constaté qu'aucun d'entre eux ne mentionne un concept théorique précis mais qu'une manière de faire est propre à chacun comme l'utilisation de l'humour, la synchronisation dans la posture ou le langage, le travail en réseau, la possession d'un spray au poivre, etc.

Par ailleurs, nous avons constaté que des outils sont mis en place afin que les curateurs puissent exprimer leur ressenti, trouver des pistes d'action ou du soutien suite à un épisode de violence.

- Fiche de signalement à l'interne du service permettant de créer des statistiques et de garder une trace.
- Débriefing informel se déroulant sur le pas de porte ou lors des pauses-café.
- Colloque à raison d'une fois par semaine permettant de reprendre une situation de violence avec les collègues, d'échanger sur la problématique et de ressortir avec des pistes d'action.
- Supervision permettant d'obtenir un avis extérieur sur la problématique, de travailler en groupe favorisant la dynamique de groupe.

Au vu des éléments qui viennent d'être présentés, je peux affirmer que les résultats semblent soutenir le postulat qu'un dispositif de sécurité (boitier, caméra, etc.) est présent dans chaque Service Officiel des Curatelle afin de faire face à la violence. Ainsi, je considère que cette dernière hypothèse est confirmée. Cependant, je peux également ajouter qu'à côté du dispositif de sécurité institutionnel les curateurs font appel à la police en cas d'épisode de violence et ont mis en place des stratégies individuelles afin de se protéger. Suite à un épisode de violence, les curateurs ont la possibilité de débriefer de manière informelle ou formelle et de travailler sur la situation en supervision.

9 Conclusion

9.1 Limites du travail de recherche

A l'issue de ce travail de recherche, j'aimerais soulever un certain nombre de ses limites. Tout d'abord, je reconnais que mon échantillon ne saurait être représentatif de l'ensemble des curateurs professionnels valaisans. Comme vu précédemment, chaque curateur a été confronté à certaines typologies de violence mais elles ne sont bien entendu pas toutes représentées. Afin que ma recherche gagne en validité et en fidélité, un échantillonnage plus grand serait bénéfique. La recherche aurait également pu croiser les regards en interviewant des personnes sous curatelle.

Par ailleurs, j'aurai également pu restreindre le nombre de curateurs interrogés par service et ainsi interroger deux curateurs provenant d'un autre SOC valaisan de préférence de petite taille afin d'équilibrer les critères et d'élargir la vision de la problématique. Parfois, des redondances ont été constatées lors des entretiens lorsque le dispositif de sécurité était abordé.

Concernant les entretiens, j'ai le sentiment qu'il a été difficile pour les curateurs professionnels de prendre conscience de leur influence dans les situations de violence et par conséquent de mener davantage de réflexions.

Au départ, j'avais des idées préconçues concernant mon travail de recherche. Dans un souci d'honnêteté, j'ai fait un effort afin de ne pas biaiser ma recherche par mon expérience de terrain. Au final, je suis satisfaite des données récoltées car je n'ai pas orienté les curateurs vers les réponses attendues.

D'un point de vue personnel, j'ai le sentiment que ma grille d'entretien était trop conséquente. De nombreuses thématiques ont été abordées (les facteurs de violence, la structure et le fonctionnement des SOC, l'aménagement, etc.) et cela me donne l'impression de ne pas avoir pu suffisamment les approfondir.

9.2 Pistes d'action professionnelle

Les résultats évoqués précédemment permettent de dégager plusieurs pistes d'action professionnelles. Ces pistes d'action sont au nombre de quatre et sont issues du discours des curateurs professionnels, comme de mes réflexions.

Élargissement des horaires d'ouverture des caisses ou non-distribution de liquidités

Au travers de ce travail de recherche, j'ai constaté que de nombreuses situations de violence se produisent entre les bénéficiaires lors des files d'attente au guichet et principalement lors de la distribution des liquidités. Actuellement, nous pouvons constater que les horaires de distribution des liquidités sont relativement restreints (pour rappel) :

| | SOC DE SION | SOC DE MONTHEY |
|---|--------------------|---|
| HORAIRE D'OUVERTURE DE LA CAISSE | 9h00-11h00 | Lu, je : 08h00 - 09h30 / 14h00 -14h30 Ma, Me et Ve : 08h00 - 09h30 |

Ainsi, je me demande si l'élargissement de ces horaires aurait un impact sur l'apparition des épisodes de violence entre les bénéficiaires. En élargissant les horaires d'ouverture par exemple à la journée, on éviterait peut-être une surpopulation des personnes sous curatelle au guichet ce qui diminuerait le

risque de passage à la violence. A mon avis, le nombre de personnes présentes au mètre carré favorise l'expression de situations de violence. Cependant, cette piste d'action n'empêcherait pas forcément l'importante file d'attente du lundi matin.

Par ailleurs, une deuxième piste d'action pourrait être que le curateur travaille plus que par le biais d'e-banking. Les entretiens (montant hebdomadaire ou mensuel à disposition de la personne sous curatelle) et les suppléments d'argent seraient versés directement sur leur compte bancaire sans passer par la case « main à main ». Les horaires d'ouverture des caisses seraient ainsi supprimés ce qui pourraient éviter la surpopulation des salles d'attente et donc le passage à la violence entre les bénéficiaires. De plus, cette piste d'action permettrait de diminuer la violence envers le personnel du guichet qui se retrouve souvent confronté à de la violence provenant de discussions financières, qui sont sources de crispation avec les personnes sous curatelle. Ainsi, la notion d'argent (supplément, entretien, etc.) serait seulement discutée avec le curateur qui est celui qui prend les décisions.

Téléphonie

Lors de la récolte de données, j'ai constaté que les curateurs recevaient des plaintes ou des remarques telles que « *vous n'êtes jamais atteignable* » des personnes concernées ainsi que parfois des membres des réseaux. Les curateurs interrogés sont conscients d'être peu atteignables du fait qu'ils sont souvent en entretien ou en service extérieur mais dans l'ensemble, ils ont l'impression qu'une notion d'exagération est présente, que les besoins doivent être satisfaits immédiatement et que le seuil de tolérance varie selon chaque individu. Afin d'y remédier partiellement, un curateur a proposé qu'un téléphone portable leur soit mis à leur disposition ce qui leur permettrait de recevoir et de passer des appels téléphoniques lors des services extérieurs.

Parler et se former face à la violence

Lors de l'analyse des données, j'ai constaté que les curateurs interrogés ne disposaient pas tous de lieux ou de moments définis permettant d'aborder la thématique de la violence ou les épisodes de violence rencontrés. Certains le font plutôt d'une manière informelle comme sur le pas de la porte, d'autres n'en parlent pas et d'autres ont des outils à disposition comme les colloques ou la supervision. Les échanges autour de la thématique se font plus principalement lorsque l'un d'entre eux est confronté à un épisode de violence. Je pense qu'il est important de soulever que le curateur se retrouve parfois face à un dilemme, faut-il parler de la situation de violence au risque de passer pour un incompetent aux yeux de ses pairs et de la hiérarchie ou faut-il se taire, banaliser la violence au risque d'être discrédité par l'utilisateur et de subir plus tard les conséquences ? Pourtant, je relève l'importance de thématiser cette notion dans les services. « *Parler de la violence entre les collaborateurs et collaboratrices et avec le ou la responsable du service est une reconnaissance des préoccupations. Cela permet de donner une juste proportion au problème de cibler les besoins.* » (Simonet, 2003). Je pense que cela permet également au curateur de se sentir soutenu, écouté par ses pairs et de ressortir avec des pistes d'action.

Ainsi, une des pistes d'action est de rester attentif et de ne pas faire de la violence, une thématique taboue. En parler préventivement permet également d'échanger sur les seuils de tolérance de chacun. La violence étant subjective il est important de discuter ensemble des limites entre l'acceptable et l'inacceptable afin de disposer de repères communs. De plus, il est important que le responsable fournisse à son personnel un cadre rassurant lui permettant de mener une intervention cohérente. Pour cela, il convient de définir les dispositions concrètes appliquées dans le service et de déterminer une procédure à suivre dans le cas de violence. Lors de la récolte des données, j'ai été surprise d'entendre à plusieurs reprises les curateurs affirmer qu'ils ne connaissaient peu ou pas les procédures/utilisation des outils (alarme, etc.) en cas de situations de violence. Ainsi, ne serait-il pas mieux d'en parler préventivement avant d'être exposé à une situation de violence et de ne savoir comment agir ? De ce fait, une autre piste d'action pourrait être d'aborder cette thématique une ou

plusieurs fois par année lors d'un colloque afin de rafraîchir les procédures institutionnelles, amener les situations de violence rencontrées et mener des réflexions collectivement sur le dispositif de sécurité, pistes/outils face à la violence, etc. ?

Par ailleurs, lors de l'analyse des données, j'ai constaté que les curateurs professionnels et le personnel du guichet avaient peu vu pas de formations face à la violence. Le SOC de Monthey et le seul SOC interrogé offrant au personnel du guichet une formation s'intitulant « Comment gérer les situations de violence au guichet ? » et aux curateurs un cours de self-défense (une fois chaque deux ans). A mon avis, les formations permettent d'aborder la thématique, d'en parler, de montrer que ce n'est pas quelque chose de normal, d'acquérir des outils/techniques face à la violence et de favoriser un engagement relationnel social et responsable où l'approche individuelle s'ouvre sur le collectif. D'autres journées de formation pourraient être ajoutées aux formations proposées ci-dessus, par exemple, autour de l'action non-violente. Le centre pour l'action non-violente propose plusieurs journées de formations en 2016 : « Face au conflit : s'enfuir, rester, foncer ? », « La non-violence à l'épreuve des émotions qui débordent », etc. (www.non-violence.ch).

Création de statistiques cantonales

Au fil de ce travail de recherche, j'ai constaté qu'il était difficile de quantifier la violence se produisant dans les SOC valaisans à l'encontre des curateurs étant donné que mon échantillon était maigre et ne représentait bien entendu pas toutes les possibles situations de violence. Actuellement, quelques SOC ont mis en place une procédure de signalement à l'interne afin de garder une traçabilité des épisodes de violence. Cependant, cette procédure est très peu respectée par les employés. Ainsi, je pense qu'il serait intéressant soit de repenser cet outil dans chaque SOC ou alors de créer une procédure cantonale permettant d'obtenir des statistiques viables et opérationnalisantes. Bien entendu, le terme violence ainsi que les critères devront être défini étant donné que la violence est un phénomène subjectif. Une fois les données récoltées, nous pourrions créer des statistiques, connaître l'évolution de la violence dans les SOC et mener des réflexions collectives. Certes, ce n'est qu'un outil qui a bien entendu des limites.

9.3 Evaluation des objectifs de recherche

Au commencement de ce travail de recherche plusieurs objectifs personnels ont été posés. Étant arrivée au terme de la rédaction, je me permets de les évaluer (en rappel, point 1.3).

Rédaction du cadre théorique

Durant la première partie de ce travail de recherche, j'ai été amenée à rédiger un cadre théorique afin d'acquérir de meilleures connaissances autour de ma question de départ. Les notions de droit de la protection de l'adulte, d'aide contrainte et de violence ont été abordées. Ainsi, j'ai effectué de nombreuses recherches à travers des ouvrages, sites internet, articles, etc. ce qui m'a permis d'acquérir de nouvelles connaissances essentielles à la réalisation de ce travail de recherche. A mon avis, les objectifs 1, 2 et 3 ont été atteints.

Récolte de données

Ensuite, j'ai été amenée à récolter des données auprès de sept curateurs professionnels de trois Services Officiels des Curatelles valaisans. La méthode de récolte de données fut l'entretien semi-directif qui m'a paru comme étant un bon choix me permettant d'obtenir les informations souhaitées sur le terrain. Cependant, j'ai sous-estimé le temps, l'énergie et la masse de travail que demandent la retranscription et l'analyse des données. Concernant la conduite des entretiens, je me suis sentie très rapidement à l'aise bien que l'un m'est paru plus difficile à mener des réponses brèves étaient données et des relances devaient être rapidement trouvées. Au fil des entretiens, je me suis sentie plus à l'aise avec ma grille d'entretien, je me suis surprise à la regarder de moins en moins voire quasiment plus

pour me centrer seulement sur les propos des curateurs. Ainsi, je définis l'objectif 8 comme étant atteint.

Analyse des résultats

Afin d'analyser les résultats obtenus durant les entretiens, j'ai créé une grille d'analyse permettant de visualiser les propos des curateurs par thème. Cette étape a été passablement longue mais a été d'une grande aide pour la rédaction de l'analyse. Des comparaisons ont pu être faites entre les différents SOC ainsi qu'entre les genres de curateur ; des liens entre le cadre théorique et les propos recueillis ont également pu être faits ; et des parties descriptives de l'organisation et du fonctionnement des SOC ont été rendus. Ainsi, je pense que les objectifs 5,6,7,9 ont été atteints.

Pistes d'action professionnelles

Pour terminer, une fois la rédaction du cadre théorique, la récolte de données et l'analyse des résultats terminés, je me suis attelée à la rédaction des pistes d'action professionnelles (en rappel, point 9.2). Ainsi, je pense que l'objectif 9 est atteint.

9.4 Nouveaux questionnements

Au terme de ce travail de recherche, il est intéressant de relever encore quelques interrogations qui mériteraient d'être approfondies en lien avec la thématique de la violence. Tout au long de ce mémoire, de nouveaux questionnements sont apparus ouvrant ainsi de nouvelles perspectives professionnelles.

Comme présenté lors de mon cadre théorique, le modèle écologique présenté par Fischer (2001, p.34) « *part du fait qu'aucun facteur ne peut expliquer à lui seul la violence ; celle-ci comporte de multiples facettes* ». Des facteurs individuels et/ou organisationnels et/ou structurels peuvent influencer l'expression de violence au sein des Services officiels des curatelles. De par la multitude de facteurs possibles, tous n'ont pas été approfondis ou traités lors de mon travail de recherche. Ainsi, j'ai toujours les questionnements suivants :

- L'accumulation au fur et à mesure des frustrations, avec le sentiment d'être impuissant ou fautif favoriserait-il l'apparition de violence des personnes sous curatelle ?
- Les conditions de travail qui peuvent rendre les assistants sociaux épuisés, surchargés par la complexité des dossiers et des situations à traiter ne favoriserait-il pas la violence ?
- Comment aménager (décoration, etc.) au mieux les locaux pour éviter l'apparition de violence ?
- La rigidité de certaines règles légales et/ou organisationnelles ne favoriserait-elle pas la violence ?

Ainsi, il serait passionnant de continuer à produire des travaux de recherches sur tous ces questionnements qui restent en suspens.

9.5 Bilan personnel et professionnel

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

Ce mémoire m'a permis de découvrir la méthodologie de recherche. Délimiter un sujet de recherche qui s'avérait très vaste et imprécis ; rechercher des apports théoriques ; interroger un échantillon professionnel ; retranscrire les entretiens ; analyser les données ; vérifier les hypothèses ; évoquer des

pistes d'action professionnelles, etc., une multitude d'étapes à franchir pour mener à bien un travail de recherche.

A travers ce mémoire, j'ai appris à distinguer les savoirs scientifiques des savoirs communs. En construisant mon projet de recherche, et en le menant à son terme, j'ai aussi pris conscience des enjeux de la recherche en sciences sociales.

Je retiens également de cette expérience, la rigueur et le courage qu'il faut avoir tout au long de la recherche. La rigueur en ce qui concerne la sévérité et la dureté envers moi-même afin de produire un travail de qualité correspondant à mes attentes. Le courage concernant la force mentale à garder face à la difficulté d'un travail de recherche. Parfois, il m'arrivait de baisser les bras et de croire que je n'arriverai jamais à rendre un travail à la hauteur de mes attentes.

De plus, les entretiens menés avec les curateurs professionnels m'ont apporté des éléments de réponse. Les échanges ont été naturels, authentiques me permettant de recueillir du matériel de grande qualité.

Au final, mes apprentissages méthodologiques et techniques relatifs à une démarche de recherche m'ont aidée à envisager encore mieux l'alternance entre les aspects théoriques et pratiques de ma profession d'assistante sociale. Je suis fière d'avoir parcouru ce processus de recherche qui m'amène à des pistes d'action professionnelles. La réalisation de ce travail fut une aventure autant bien personnelle, estudiantine que professionnelle.

10 Bibliographie

Ouvrages

- AMIGUET O. & JULIER C. (2012). *L'intervention systémique dans le travail social : repères épistémologiques, éthiques et méthodologiques*. IES éditions & EESP : Genève.
- BLANCHET A. & GOTMAN A. (2010). *L'enquête et ses méthodes : L'entretien*. Saint-Jean de Braye : Editions Armand Colin, 2ème édition
- BOURGUIGNON, O. (2009). *La déontologie des psychologues*. Armand Colin : France
- CAMPENHOUDT L. V. & QUIVY R. (1995). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Dunod : Paris.
- FISCHER G.-N. (2003). *Psychologie des violences sociales*. Dunod : Paris
- GUILLOD O. & BOHNET F. (2012). *Le nouveau droit de la protection de l'adulte*. CEMAJ, Faculté de droit de l'Université de Neuchâtel, Helbing Lichtenhahn : Bâle
- HARDY G. & coll. (2001). *S'il te plaît ne m'aide pas ! L'aide sous injonction administrative ou judiciaire*. La collection Relations. Éditions Érès : Paris.
- F. LAZARSELD, P. (1968). *Le Métier de sociologue*. Paris : Mouton-Bordas.
- MEIER P. & LUKIC S. (2011). *Introduction au nouveau droit de la protection de l'adulte*. Schulthess : Genève.
- MICHAUD Y. (1986). *La violence*. Que sais-je ? : Paris
- PAHLAVAN F. (2002). *Les conduites agressives*. Paris: Armand Colin.
- PERRIARD J. & WEISSBRODT R. (2002). *La violence au travail*. Conférence romande et tessinoise des offices cantonaux de protection des travailleurs : Genève
- PRADERVAND, P. (2001). *Plus jamais victime*. Genève: Ed. Jouvence.
- ROUZEL, J. (2015). *La supervision d'équipes en travail social*. Paris: Dunod.

Articles

- BAJOIT, G. (2007, Novembre/décembre). « La place de la violence dans le travail social ». Les Cahiers de l'Actif, pp. 27-44.
- DEBONS MINARRO F. « Les sociaux se protègent contre des usagers agressifs ». *Repère social*. Février 2004. N°54. Genève : Hospice général. Service de l'information Sociale.
- GILLIARD D. « Fribourg innove dans la prévention et la protection des professionnels ». *Repère social*. Février 2004. N°54. Genève : Hospice général. Service de l'information Sociale.
- MUCCHIELLI L. (2013, Avril). Violence : de quoi parle-t-on ? *Sciences humaines*, pp. 32-36.
- PUECH L. « L'aide contrainte dans le champ administratif ». *Empan*. 2013/1. N°89. P.38-47. Doi : 10.3917/empan.089.0038

Lois et règlement

- Confédération Suisse. (2014). Code civil Suisse. Chancellerie fédérale : Berne.

Support de cours et brochure

- GROUPE ROMAND DE COORDINATION TRAVAIL DE BACHELOR (2008). *Code d'éthique de la recherche*. (Module TB, support de cours non publié). HES-SO, Sierre.
- LORENZ S. (2014). *La violence & la violence dans le couple*. (Module D2, support de cours non publié). HES-SO, Sierre.
- PETER M. (2016). *Analyse des pratiques professionnelles : présentation d'une méthode et directives d'évaluation*. (Module intégration, support de cours non publié). HES-SO, Sierre.
- PETER M. (2015). *Droit de la protection de l'adulte*. (Module G6, support de cours non publié). HES-SO, Sierre.

- FAVRE E., PETER M., MAÎTRE B., GERALDES NUNES A. (2014). *Droit de la protection de l'adulte : anciennement droit de la tutelle*. (Module G6, support de cours publié). HES-SO, Sierre.

Dossiers et sites internet

- Association Suisse des curatrices et curateurs professionnels (ASCP). Consulté le 30 septembre 2015 : <http://www.svbb-ascp.ch/fr/actualite/informations.php>
- Association Suisse des curatrices et curateurs professionnels (ASCP) (2005). « Profil des exigences requises du porteur de mandat professionnel de l'ASTO ». Récupéré de <http://www.svbbscp.ch/fr/documentation/documents/120207%20Anforderungsprofil%20VS AV-ASTO-ASTU%20fr.pdf>
- Catal, A., & Grenel, L. (2006). « Professionnels victimes de violence : que faire ? » *Lien social*. Récupéré de <http://www.lien-social.com/professionnels-victimes-de>
- Conseil fédéral. (2009). « Les jeunes et la violence. Pour une prévention efficace dans la famille, l'école, l'espace social et les médias ». Récupéré sur <http://www.news-service.admin.ch/NSBSubscriber/message/attachments/15744.pdf>
- Eqcotesst. (2011, Septembre 20). *Rapports scientifiques*. Consulté le Mai 15, 2016, sur Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail: <https://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-691.pdf>
- Grenel, A. C. (2006). « Professionnels victimes de violence : que faire ? ». *Lien social*. Récupéré de <http://www.lien-social.com/professionnels-victimes-de>
- Gueniat, O. (2015). « La criminalité continue de diminuer en Suisse ». *L'Hebdo*. Récupéré de <http://www.hebdo.ch/les-blogs/gu%C3%A9niat-olivier-polisse/la-criminalit%C3%A9-continue-de-diminuer-en-suisse>
- Guide social Romand (2014). « Mesure de protection de l'adulte ». Récupéré de <http://www.guidesocial.ch/fr/fiche/256/>
- Guide social Romand (2014). « Mesure de protection de l'adulte ». Récupéré de <http://www.guidesocial.ch/fr/fiche/141/>
- Jimenez, J.-D. (2001, Novembre 29). *Référentiels de compétences des métiers du service social*. Consulté le Mai 8, 2016, sur HEVS: <http://www.hevs.ch/media/document/0/as.pdf>
- Joris, A.-F. (2010, Mars). *L'humour dans la relation d'aide*. Consulté le Juillet 11, 2016, sur cairn.info: http://www.cairn.info/zen.php?ID_ARTICLE=GRAPH_033_0059
- Karate Club Cobra Fribourg. (2016, Mai 15). *Self-défense*. Récupéré sur Karate Club Cobra Fribourg: <http://www.kccobra.ch/cours/self-defense/>
- Organisation mondiale de la santé. *Rapport mondial sur la violence et la santé*. Genève, 2002. Récupéré de : http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/fr/full_fr.pdf
- Pauchard, C. (2012). « Nouveau droit : les enjeux pour le travail social ». *REISO*. Récupéré de <http://www.reiso.org/spip.php?article2161>
- Rouff, K. (2009, Avril 2). *Le travail en réseau et intervention sociale : quand l'outil laisse sa place à l'humain*. Récupéré sur Lien social: <http://www.lien-social.com/Le-travail-en-reseau-et-intervention-sociale>
- Simonet, J.-C. (2003) « Prévention et sécurité en matière de violence dans les services sociaux ». *Etat de Fribourg Service de l'action social*. Récupéré de http://www.fr.ch/sasoc/files/pdf21/violence_dossier_jcs_sasoc_1.pdf
- Swissinfo. (2003, Octobre 23). *Le carnage de Zoug était soigneusement préparé*. Récupéré sur Swiss Info: <http://www.swissinfo.ch/fre/le-carnage-de-zoug-%C3%A9tait-soigneusement-pr%C3%A9par%C3%A9/3582246>
- Tisseron, S. (2012). « Violence et agressivité, une distinction essentielle ». *Santé mentale*. Récupéré de <https://www.mnh.fr/telechargement/fiches-violence/1%20-%20Violence%20et%20agressivite,%20une%20distinction%20essentielle.pdf>

- Toulami, F. (2015, 4 mars). « Coup de feu au Service social : un homme arrêté. » *20 minutes*. Récupéré de <http://www.20min.ch/ro/news/romandie/story/26496920>
- Université de Genève . (2006, Octobre). *Vidéosurveillance et risques dans l'espace à usage public. Représentations des risques, régulation sociale et liberté de mouvement*. Consulté le 11 juillet 2016, sur [unige.ch: http://www.unige.ch/droit/cetel/recherches/videosurveillance/travauxCETEL55.pdf](http://www.unige.ch/droit/cetel/recherches/videosurveillance/travauxCETEL55.pdf)
- Vez, P. (2012). « Les nouveaux instruments du droit de protection ». *REISO*. Récupéré de <http://www.reiso.org/spip.php?article2144>
- Weka. (2016, Mai 13). *Qu'est-ce qu'un réseau professionnel ?* Récupéré sur Weka: <http://www.weka.fr/action-sociale/base-documentaire/demarche-qualite-wk267/les-reseaux-professionnels-dans-la-demarche-qualite-sl6280383/qu-est-ce-qu-un-reseau-professionnel-sl6300265.html>

Images

- Image 1 porte : réalisée par Samuel Ferreira (2016).
- Image 2 sas d'entrée : réalisée par Samuel Ferreira (2016).

Annexe 1 : Lettre aux institutions

Monsieur,

Par la présente, je me permets de faire suite à mon courriel daté du 25 septembre 2015 en vous adressant ci-dessous ma demande détaillée.

Actuellement étudiante en 3^{ème} année à la HES-SO Valais en travail social, je suis amenée à effectuer dans le cadre de ma formation un travail de recherche. J'ai choisi de m'intéresser à l'expression des possibles situations de violences au sein des Services officiels des curatelles.

Plus précisément, je cherche à comprendre les facteurs pouvant influencer les situations de violence. Pourquoi y'a-t-il plus ou moins de violence selon les services ? Quelle forme prend la violence ? Est-elle favorisée par les lieux comme par exemple, la ville ou le village où se trouvent les services ? Par les caractéristiques socio-démographiques (par exemple, nombre de bénéficiaires, types de curatelle, etc.) de la population faisant recours à ces services ? Ou alors l'expression de situations de violence est-elle plus plausible selon le type de structure et le fonctionnement organisationnel ? Ces nombreuses interrogations, non abordées dans la littérature, ont suscité ma curiosité et m'ont poussée à diriger mon travail de Bachelor dans ce sens.

Pour répondre à mon questionnement, je souhaite interroger deux assistant-e-s sociaux-les ainsi que le responsable du Service officiel des curatelles concerné. L'outil de récolte de données choisi est l'entretien semi-dirigé. Evidemment, l'anonymat et la libre participation sont des conditions essentielles pour mener une recherche et je m'y engage. De ce fait, je tiens également à préciser que toute information obtenue durant cet entretien restera confidentielle et ne sera utilisée à d'autre fin que mon travail de recherche. Il en est de même pour l'enregistrement audio qui est uniquement un moyen de récolter la totalité des données permettant une retranscription précise. Bien entendu, dès la retranscription terminée toutes les données seront détruites.

Par souci d'organisation, je me permettrai de vous contacter d'ici la fin novembre afin d'arrêter les dates d'entretien que j'aimerais mener durant le courant du mois de janvier 2016.

Je reste à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire et vous adresse, Monsieur, mes meilleures salutations.

Vanessa Michellod

Annexe 2 : Grille d'entretien

Tout d'abord, je tiens à vous remercier d'avoir accepté de participer à cet entretien de recherche.

Pour un petit rappel, je suis étudiante en 3ème année à la HES-SO Valais en travail social, je suis amenée à effectuer dans le cadre de ma formation un travail de recherche. J'ai choisi de m'intéresser à l'expression des possibles situations de violences au sein des Services officiels des curatelles.

Mon objectif n'est pas de juger vos réponses mais d'entendre vos points de vue et vos impressions sur le sujet. De ce fait, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Vous disposez d'une liberté totale dans vos réponses et vous avez également le droit de ne pas répondre à certaines questions.

De plus, je me permets de vous rappeler que toute information obtenue durant cet entretien restera confidentielle et ne sera utilisée que pour mon travail de recherche. Il en est de même pour l'enregistrement audio qui est uniquement un moyen de récolter la totalité de vos réponses et de rester le plus précise possible lors de la retranscription. Bien entendu, dès la retranscription effectuée, toutes les données seront détruites.

La durée de l'entretien est fixée à environ 1h-1h30.

Pour terminer, si vous le souhaitez je pourrais vous transmettre un exemplaire de mon travail une fois ce dernier terminé.

Plan

1. Généralités
2. Concerne la localisation et l'aménagement du SOC
3. Concerne la structure et le fonctionnement du SOC
4. Pour terminer les caractéristiques liées aux personnes concernées.

Hypothèses

1. Les situations de violence se manifestent davantage selon la localisation et l'aménagement des SOC.
2. La structure et le fonctionnement des SOC favorisent l'expression des situations de violence.
3. Les caractéristiques de la personne sous curatelle vont favoriser les situations de violence : parcours de vie, situation économique, sociale et médicale.

| | |
|----------------------------|---|
| Astuces d'entretien | Ramener à des situations spécifiques « Concrètement, avez-vous des exemples ? » Aider à préciser/spécifier <ul style="list-style-type: none">• Pouvez-vous m'en dire plus ?• Comment ?• En quoi, pourquoi ?• Qu'avez-vous ressenti/vécu ?• Vous m'avez fait part que ..., pouvez-vous m'en dire plus ? Eviter le pourquoi ! -> comment + reprendre ce que la personne dit ! |
|----------------------------|---|

| | |
|--------------------|---|
| Généralités | <ul style="list-style-type: none"> • Pour vous, que signifie le terme de « violence » ? Et comment le définissez-vous ? • Lors de votre quotidien professionnel, est-ce que ça vous arrive d'être confronté à des situations de violence ? <ul style="list-style-type: none"> ○ A quelle fréquence (1x mois, semaine, temps à autre, rarement) ? ○ A quel type de violence êtes-vous plus particulièrement confronté (physique, verbale...) ? ○ La violence est déclenchée par qui et envers qui ? Etes-vous aussi parfois vous-même déclencheur de situation de violence ? (annonce mauvaise nouvelle : retrait de garde, pas droit rente AI ou aide sociale... ?) ○ (Quels sont les facteurs déclencheurs de ces diverses situations de violence ?) ○ Percevez-vous une augmentation, diminution, stabilité dans les situations de violence ? Selon vous, quelles peuvent être les raisons de ce changement ? ○ Y a-t-il plus de situations de violence dans votre SOC que dans un autre ? En quoi ? Pourquoi ? • Pouvez-vous me raconter une situation de violence qui vous a particulièrement marqué ? Que s'est-il passé ? Pouvez-vous m'en dire plus ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Quand et où s'est-elle déroulée ? ○ Comment avez-vous vécu cette violence ? Qu'avez-vous ressenti ? ○ Comment pouvez-vous expliquer cette situation ? A votre avis, quels sont les facteurs qui ont pu favoriser/influencer cette violence ? ○ Comment avez-vous personnellement réagi ? ○ Comment avez-vous fait au niveau du travail ? Y a-t-il eu un suivi de cette situation ? Comment cela s'est-il déroulé ? ○ Comment avez-vous débriefé cette situation ? En avez-vous parlé avec quelqu'un (collègues, hiérarchie, proches) ? • De manière générale, comment gérez-vous les situations de violence au sein de votre service ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Est-ce que des règles, des outils, des procédures, un système de sécurité sont-ils mis en place au sein de votre service pour gérer les situations de violence ? Si oui, pouvez-vous me le décrire ? ○ Que pensez-vous de ces prescriptions ? ○ Utilisez-vous ces prescriptions dans votre pratique ? Si oui, comment ? ○ Ces prescriptions vous apportent-elles (procédure, système de sécurité) réellement un sentiment de sécurité ? ○ Selon vous, faudrait-il lui apporter quelques modifications ? Qu'envisageriez-vous ? ○ Que disent les personnes concernées face à ce dispositif ? • Utilisez-vous des outils spécifiques ou des manières personnelles pour faire face à la violence ? Pouvez-vous les décrire ? |
|--------------------|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • A côté des situations de violence que vous avez vécues personnellement, avez-vous été témoin de situations de violence ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Si oui, entre qui ? (bénéficiaires, collègues, hiérarchie) Pouvez-vous décrire une situation ? ○ Comment avez-vous agi ? (regarder, agir, fuir, venir en aide...) Comment vous êtes-vous senti en tant que témoin ? Une personne ressource, une forme d'impuissance ? |
|--|--|

| | |
|---|---|
| <p>Hypothèse 1 Les situations de violence se manifestent davantage selon la localisation et l'aménagement des SOC.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Que percevez-vous de l'évolution du nombre de mises sous curatelle ? (augmentation, diminution, stabilité) ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau droit (mesure sur mesure) ? • Combien de dossiers traitez- vous personnellement ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Ce nombre a-t-il évolué durant ces dernières années ? Selon vous, quelles en sont les raisons ? Nouveau droit (mesure sur mesure)? ○ Est-ce que ce nombre de dossiers vous permet d'effectuer votre travail comme vous le désiriez ? ○ Les dossiers se sont-ils complexifiés ? • Responsable : <ul style="list-style-type: none"> ○ Combien de curateurs travaillent au sein de votre service ? ○ Combien de dossiers sont traités au sein de votre SOC ? Et quelle moyenne de dossiers par curateur ? ○ Comment est formée votre équipe ? (responsable, genre, formation...) <p style="background-color: #ADD8E6; margin-top: 10px;">Salle d'attente - locaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que pouvez-dire sur vos locaux, bureaux, etc., par rapport à la structure, le confort, aménagement, ... ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Apporteriez-vous des modifications ? ○ Comment avez-vous pensé la décoration ? ○ Pensez-vous que l'aménagement des locaux (peu convivial, à l'étroit) pourraient influencer les situations de violence ? • Disposez-vous d'une salle d'attente ? Pouvez-vous me la décrire ? Comment est-elle agencée, aménagée ? Selon vous, est-elle suffisamment spacieuse ? La décoration a-t-elle été réfléchi/pensée (par qui) ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Avez-vous connaissance de situation de violence qui s'est déroulée dans la salle d'attente ? Avez-vous un exemple ? A votre avis, pourquoi une telle situation de violence a pu se produire ? |
|---|---|

Hypothèse 2

La structure et le fonctionnement des SOC favorisent l'expression des situations de violence.

Téléphonie

- Pouvez-vous m'expliquer la prise en charge de la réception des appels téléphoniques ?
 - Avez-vous des horaires définis, des jours de travail spécifiques ? **Si oui**, qui prend vos appels en votre absence (secrétaire, stagiaire) ? Est-ce que ça a toujours été le cas ?
 - Savez-vous si vous êtes facilement atteignable ou si votre ligne est souvent occupée ? Les personnes concernées vous ont-elles fait part de remarques quant à la disponibilité des lignes téléphoniques ?
 - Est-ce que vous pensez que ces éléments (horaires, occupation ligne téléphonique...) pourraient engendrer de la frustration, de l'agacement, voire des situations de violence ? Si oui, avez-vous un exemple d'une situation concrète ? Pouvez-vous me la décrire ?
 - Que pensez-vous de ce système de réception des appels ? Vous convient-il ou apporteriez-vous des modifications ?

Guichet

- Au sein de votre service, un guichet est-il en place ?
 - **Si oui**, pouvez-vous me décrire son fonctionnement ? (heures d'ouverture, qui y travaille, sa fonction...)
 - Quel est le rôle des réceptionnistes par rapport aux personnes sous curatelle ?
 - Les réceptionnistes sont-ils confrontés à des situations de violence ? Avez-vous un exemple concret ? Vous est-il arrivé d'intervenir au guichet dans de telles situations ?
 - Avez-vous constaté une augmentation de violence lors de la fermeture imminente du guichet ou des files d'attente ?
 - **Si non**, qu'en pensez-vous ? Envisagez-vous l'instauration d'un guichet dans votre service ? Quelles en sont les raisons ? Et quelle en serait l'utilité ?

Prise en charge des personnes sous curatelle

- Pouvez-vous m'expliquer votre manière de prendre en charge les personnes qui vous sont confiées ? (rdv, téléphone, mail / à quelle heure / combien x par mois...)
 - Peuvent-elles vous rencontrer sans rendez-vous ? **Si oui**, est-ce réfléchi et désiré ? Quels en sont les avantages et les inconvénients ? **Si non**, envisagez-vous des modifications quant à ce mode de fonctionnement ?
 - Est-ce que vous pensez que votre prise en charge peut influencer les situations de violence ?

Agent de sécurité – police

- Est-ce que la police intervient au sein de votre service ?
 - **Si oui**, lors de quelles situations et quelles en sont les raisons ?
 - Qu'avez-vous pu constater en présence de la police (augmentation, diminution, stabilité de la violence ?

- **Si non**, quelles en sont les raisons ? (jamais vu l'utilité, des règlements l'interdisent, ...)
- Un agent de sécurité est-il présent au sein de vos locaux ?
 - **Si oui**, quelle est son rôle, sa fonction, ses missions ?
 - Qu'avez-vous constaté depuis son engagement (augmentation, diminution, stabilité) face aux situations de violence ?
 - La présence d'agent de sécurité pourrait favoriser les situations de violence ? Cette présence rendrait-elle explicable - excusable la violence ?
 - **Si non**, selon vous serait-il pertinent d'engager un agent de sécurité pour votre service et quelles en sont les raisons ?

Conditions de travail

- Que pouvez-vous dire concernant vos conditions de travail durant ces dernières années ?
 - Est-ce que vous ressentez de la stabilité, de la dégradation ou au contraire une amélioration de vos conditions de travail ? Pouvez-vous m'en dire plus ?
 - Est-ce que vos conditions de travail influence les situations de violence ? En quoi ? Pourquoi ? (déclencheur)
 - Stress ? Epuisés ?
 - Complexité des dossiers ?
 - Est-ce que vos conditions de travail influence la lenteur et lourdeur des réponses ?

Facteurs influençant la violence

- Selon vous, est-ce qu'il y a d'autres facteurs liés à la structure et/ou fonctionnement du SOC qui peuvent influencer la violence ?

Hypothèse 3
Les caractéristiques de la personne sous curatelle vont favoriser les situations de violence : parcours de vie, situation économique, sociale et médicale.

- Comment percevez-vous la relation d'aide sous aide contrainte ?
 - Que pouvez-vous en dire ?
 - Utilisez-vous des outils spécifiques, des manières de faire pour travailler avec l'aide contrainte ? Pouvez-vous les décrire ?
 - Est-ce que le fait que la personne sous curatelle est contrainte -> aurait une influence sur situations de violence ?
- Quelles sont les problématiques de vos personnes concernées de manière générale ? (maladie psychique, dépendance, vieillesse...)
- Quelles sont les caractéristiques/profil des personnes qui engendrent le plus de violence dans vos services ? Comment les définissez-vous ? Type particulier ?
 - Dépendance (alcool, drogue) ? Maladie psychique ? Dépression ? Atteinte à la santé ? Retard mental ?
 - Personne

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ éprouve de l'incompréhension quant à leur situation (n'accepte pas la mesure...) ▪ confrontée à des échecs successifs (perte de travail, mise sous curatelle, divorce...) ▪ l'état interne de la personne peut favoriser les situations de violence ? (personne qui arrive dans le SOC déjà énervée -> problèmes familiaux, travail...) ▪ accumulation de frustration (à plusieurs reprises pas donner de l'argent) -> influence la violence ? <ul style="list-style-type: none"> • Le fait d'annoncer une mauvaise nouvelle (pas droit rente AI, pas d'argent, expulsion du logement...) -> peut influencer de la violence ? <ul style="list-style-type: none"> • Est-ce que vous pensez que la situation difficile dans laquelle se trouve la personne concernée peut influencer la violence ? Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Perte de travail, chômage • Instance de divorce • Situation économique difficile (aide sociale...) • Est-ce que des personnes sont devenues plus violentes lorsque leur situation s'est détériorée ? • Est-ce que vous pouvez faire un lien entre le type de mesure de curatelle et la violence ? <ul style="list-style-type: none"> • Par exemple : personne sous CPG/PAFA sera d'avantage violente que une personne sous curatelle de représentation ou d'accompagnement ? |
|--|--|

Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Conclusion

Je vous remercie sincèrement d'avoir pris du temps pour répondre à toutes mes questions. Je tiens à préciser que je reste à votre entière disposition dans la mesure où vous souhaiteriez apporter des éléments supplémentaires (mail ou téléphone).

Éléments factuels

| | |
|---------------------------------------|--|
| Date et durée de l'entretien | |
| Sexe | |
| Age | |
| Formation | |
| Assistant social auprès du SOC depuis | |