

Prévention de la violence et lutte contre la maltraitance en établissement





Ce document est le fruit d'une réflexion du Pôle habitat spécialisé sur la prévention de la violence dans les établissements. Le constat est unanime pour évoquer certaines situations de violence qui peuvent avoir lieu dans les établissements du Pôle habitat spécialisé.

« Les structures médico-sociales sont d'une manière générale de plus en plus souvent confrontées aux excès de violence dans les institutions »

BRIOUL, Michel. « Comprendre et gérer la violence en institution médico-sociale. De la souffrance aux coups. » ESF, 2017.

Dans nos hébergements, nous n'avons pas repéré cette évolution. Ce phénomène est certes réel, mais contenu. Il était toutefois nécessaire de proposer à travers ce groupe de travail une réflexion sur ce sujet. Nous n'avons pas les éléments pour qualifier l'intensité et l'évolution des situations de violence, mais avons la conscience de la réalité de certaines situations. S'il est difficile de quantifier ces phénomènes, nous en constatons la réalité.

Que faire face à ces expressions qui sont à la fois symptomatiques d'une souffrance et délictueuses ?
Comment les entendre au regard des pathologies sous-jacentes et les contenir ?
Comment permettre aux équipes de mieux aborder ces situations ?
Quels sont les leviers pour tenter de mettre en œuvre un cadre apaisant et sécurisant ?
Comment accompagner la « crise » ?
Comment accompagner la phase « post violence » ?

Autant de questions que ce groupe de travail a essayé modestement de comprendre et pour lesquelles il propose quelques pistes à réfléchir dans nos établissements.

Ce groupe de travail a permis via des regards croisés de confronter les expériences, les représentations sur la violence, de réfléchir sur l'anticipation des conduites violentes, et leurs interprétations.

Après plusieurs réunions regroupant administrateurs, équipes de direction, éducatives et paramédicales, voici les éléments ressortis sur ce sujet.

Ce document est le point de départ pour les établissements dans la mise en place d'une politique commune sur ce sujet et pour permettre la mutualisation des bonnes pratiques.

Afin d'aborder au mieux cette réflexion, ce groupe de travail a considéré 2 principes :

- **La violence n'est pas considérée forcément comme un acte individuel et isolé mais située dans un contexte.**
- **Le traitement de ces situations n'a pas pour finalité d'empêcher toutes violences, mais de mieux saisir les mécanismes qui conduisent à la crise afin de les désamorcer pour éviter la répétition.**

Une démarche de prévention de la violence s'inscrit nécessairement dans une dynamique générale que l'on doit relier à la notion de bientraitance.

Travailler sur la problématique de la violence en établissement comporte une double nécessité : être suffisamment en prise avec les questions pratiques que posent les situations de violence, et être à bonne distance de ces réalités sensibles.

Sommaire

De quelles violences parle-t-on ?	p4
Retours d'expériences	p5
Dispositions à mettre en place dans les établissements	p6
FICHE 1 L'accompagnement des personnes (victimes) face à la violence	p8
FICHE 2 L'accompagnement des personnes (auteurs) face à la violence	p9
FICHE 3 L'accompagnement des autres personnes (témoins) face à la violence	p11
FICHE 4 L'accompagnement des familles	p12
FICHE 5 L'accompagnement des professionnels	p13
Plan d'action	p14

De quelles violences parle-t-on ?

Les établissements peuvent être concernés par plusieurs situations :

Les violences physiques

Il s'agit d'une forme de violence où il y a passage à l'acte. Elle est donc plus facilement repérable et mesurable. Les violences physiques peuvent entraîner des traces qu'elles laissent sur le corps : hématomes (bleus), œdèmes, bosses, brûlures, fractures... Exemples de certaines situations vécues : bagarres, coups, griffures, morsures, altercations, jets d'objets, exercice d'une force ou d'une contrainte. Les violences physiques peuvent aussi amener des traces psychiques ce qui implique un accompagnement nécessaire et adéquat.

Les violences psychologiques

Elles désignent généralement des actions ou des manques (négligences) qui peuvent avoir des effets psychologiques néfastes importants pour le bien être des personnes accompagnées : rejet, humiliation, intimidation, isolement, intrusion, provocation, indifférence, inadaptation entre la demande et la capacité de la personne (personne avec des gestes lents par ex).

Les violences verbales

Elles désignent tout propos injurieux, insultant ou menaçant. Ces violences peuvent également se manifester dans le ton employé à l'encontre de l'autre et être assimilé à un manque de respect manifeste.

Les violences contre soi-même

Les violences contre soi-même sont toutes les violences que l'on se fait seul. Ce sont des manifestations auto-agressives. Ces violences peuvent être physiques ou psychologiques. La violence (extérieure ou/et intérieure) ressentie ne pouvant pas être exprimée, la personne retourne alors celle-ci contre elle-même : se cogne la tête contre les murs, se tape, automutilation, déchire ses vêtements sciemment...

Les violences du quotidien

Ce sont tous les petits gestes, les intonations de voix ou les remarques, propos sarcastiques, qui peuvent être vécus comme désagréables, voire violents.

Elles peuvent être le fruit de la relation entre résidents, entre un résident et un professionnel ou entre un professionnel et un résident ou entre professionnels. Ces situations peuvent générer à terme des conduites violentes.

A travers ces types de violence, il faut répartir plusieurs situations :

- Les « situations durables et chroniques de violences » dans le quotidien.
- Les « surgissements brutaux et exceptionnels de violences », qui sont plus soudains, plus violents.
- Les « violences non visibles », introverties, ou violences du résident dirigées contre lui-même.
- Les violences volontaires ou involontaires.
- Les violences issues d'un chahut ou le résident peut avoir des difficultés à canaliser son énergie, ne maîtrisant pas ses gestes ou ses propos.

Il est impossible d'établir un document exhaustif sur ce sujet au regard des multiples situations et des variétés de contextes rencontrées dans les établissements.

Retours d'expériences

Ressenti des résidents face à la violence

Les personnes accompagnées assistent certaines fois à des situations violentes mais se sentent globalement en sécurité dans les établissements.

La violence se focalise sur quelques individualités.

Certains résidents n'ont pas la capacité verbale d'évoquer leur ressenti, mais nous pouvons observer à travers leur comportement un certain mal-être au gré des situations auxquelles ils peuvent être confrontés.

Des personnes peuvent également dire avoir vu des situations violentes mais mettre en avant l'intervention des professionnels et le traitement des situations.

Ressenti des équipes face à la violence

Peuvent se sentir démunies par rapport à certains comportements de personnes accompagnées.

Mise en difficultés quand des propos violents sont tenus entre résidents ou tournés vers les professionnels entendus pour savoir la bonne attitude à adopter.

Comment ajuster une réponse au regard du handicap de la personne pour qu'elles aient un sens ?

Volonté de développer les formations pour mieux repérer les situations violentes et mieux accompagner.

Proposition d'une mise en place d'une charte pour uniformiser les bonnes pratiques ?

Désigner un référent salarié pour échanger autour des questions institutionnelles et singulières ?

Il est à rappeler que les professionnels doivent garder une posture adaptée et respectueuse des personnes accompagnées quelles que soient les circonstances.

Moments du quotidien qui génèrent de la violence

Il s'avère que certains moments de la journée peuvent générer de la violence. Ils ont été observés sur les moments de repas, les temps de regroupement avant une activité, certaines activités.

Lieux qui génèrent de la violence

Certains lieux génèrent plus de violence au regard de l'architecture ou de la densité importante de personnes : ex salle de restaurant, salles d'activités, couloirs...

Il faut porter attention au cadre architectural, développer la pluralité des lieux et espaces d'intervention tout en garantissant la sécurité.

Ressenti des familles

Les familles ont bien conscience de situations violentes qui peuvent se produire dans les établissements. Elles mettent en avant un turn over des équipes qui ne facilite pas le suivi des situations et la bonne appréhension des problématiques singulières de chaque résident.

Certaines familles ont pu évoquer un manque de communication sur certaines situations.

Elles pensent qu'il faut développer la formation.

La diversification des activités pourrait permettre d'occuper plus les personnes accueillies et diminuer les phénomènes de violence lorsqu'elle est la résultante du manque de stimulation.

Dispositions à mettre en place dans les établissements

Développer une culture de la prévention, affiner la pertinence du recueil des événements et veiller à la facilité du dispositif et du circuit.

Trouver pour chaque établissement un support de remontées de l'information : via les déclarations d'événement indésirable sur le logiciel AGEVAL.

Mettre en place une grille d'observations et d'analyse des incidents et événements critiques au sein de l'établissement sur la violence.

En fonction de ces éléments, l'établissement appréciera alors en fonction des résultats de cette expérimentation la nature et les modalités d'un plan d'action de lutte contre la violence et de l'inscrire dans le projet d'établissement.

Mettre en place un groupe d'échanges régulier (personnes accompagnées, professionnels), destiné à réfléchir ensemble et à identifier les situations de violence et les prévenir dans le cadre du vivre ensemble. Il s'agit d'amener les personnes de l'établissement, au sein de groupes d'échanges, à réfléchir et identifier en commun ce qui est perçu comme violent. L'idée d'avoir un référent violence au sein de chaque pôle de l'association pourrait être une idée afin d'avoir des interlocuteurs tiers dans les situations.

Réfléchir à l'organisation pour les lieux ou les situations critiques : repas échelonné ou sur des espaces différents, aménagement de certains lieux...

Concernant les sorties, privilégiez les petits groupes et veiller aux affinités entre les personnes. Il faudra être vigilant à ce que cette organisation n'impacte pas trop la diversité des propositions et le nombre de personnes accompagnées concernées. Une réflexion quantitative et qualitative sera nécessaire.

Veiller à trouver une organisation permettant une surveillance appropriée afin de maintenir la liberté d'aller et venir de chacun dans l'établissement tout en maintenant une vigilance régulière.



Favoriser l'ouverture des personnes vers l'extérieur

Il est recommandé de favoriser l'ouverture des personnes accueillies sur l'extérieur, sur des lieux de culture et de loisirs, sur des lieux ordinaires de socialisation, sur le quartier, ce qui leur permet de développer une pluralité de lieux d'investissements.

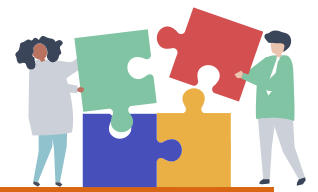
Concernant les sorties, privilégier les petits groupes et veiller aux affinités entre les personnes.

Favoriser l'ouverture de la structure vers l'extérieur

Il s'agit, en ouvrant la structure par des formations, des intervenants extérieurs, l'accueil de stagiaires, l'association avec des groupes de recherches universitaires, par exemple, de donner la possibilité aux professionnels de bénéficier d'un regard extérieur sur le fonctionnement de la structure.

S'appuyer sur les CVS pour évoquer cette thématique





L'accompagnement des personnes (victimes) face à la violence

Accompagner et soutenir physiquement et psychologiquement les personnes victimes d'agression

- Garder son calme et mettre la victime en sécurité et à l'écart du groupe
- Apporter les premiers soins si nécessaire – appel des pompiers si nécessaire
- Mettre la victime en confiance, en sécurité et la rassurer
- Recueillir la parole de la victime - Lui laisser un espace de parole avec un professionnel
- Envisager le repas qui suit à l'écart du groupe si la victime le désire
- Prévenir la direction de l'établissement (chef de service, directeur) ou l'astreinte en cas d'absence

Evaluer la situation et le type d'agression

Si l'agression concerne une personne accompagnée :

- Déclarer un évènement indésirable sur AGEVAL + joindre le PDF de l'évènement indésirable dans une transmission sur IMAGO
- Rdv médical si nécessaire
- Proposer un soutien psychologique à la personne concernée
- Prévenir la famille : Proposer d'échanger au téléphone avec la famille, avec l'accord de la personne concernée si celle-ci n'a pas de mesure de protection
- Désigner un référent pour accompagner la personne tout au long de la procédure (constatation médicale, dépôt de plainte) si la victime le souhaite
- Eloigner si possible la personne victime de son agresseur

Si l'agression concerne un professionnel :

- Déclarer un évènement indésirable sur AGEVAL + joindre le PDF de l'évènement indésirable dans une transmission sur IMAGO
- Réaliser une déclaration d'accident du travail si tel est le cas
- Rdv à la médecine du travail à la demande de l'employeur avec maintien à domicile dans l'attente du rdv si le retour dans l'établissement est trop compliqué
- Proposer un temps d'échanges avec la direction de l'établissement
- Proposer un soutien psychologique
- Reprendre la situation en GAP

Pour le groupe (tant personnes accompagnées que professionnels) :

- Proposer au groupe un temps d'échanges / groupe de paroles / soutien psychologique
- Faire un rappel à la Loi et au règlement de fonctionnement





L'accompagnement des personnes (auteurs) face à la violence

- Garder son calme et mettre la personne en sécurité et à l'écart du groupe
- Apporter les premiers soins si nécessaire – appel des pompiers si nécessaire
- Isoler l'auteur, passer le relai si besoin
- Appeler du renfort pour les autres résidents
- Laisser à la personne un espace de parole avec un professionnel extérieur au conflit et ce, pas forcément immédiatement
- Prévenir la direction de l'établissement (chef de service, directeur) ou l'astreinte en cas d'absence

Si l'auteur est une personne accompagnée :

- Déclarer un événement indésirable sur AGEVAL + joindre le PDF de l'événement indésirable dans une transmission sur IMAGO
- Prévenir la famille et/ou le représentant légal : Proposer à la personne accueillie d'échanger au téléphone si possible
- Rappeler les règles, reposer le cadre si possible (différé dans le temps) en présence du directeur de l'établissement
- Possibilité de saisir l'administrateur référent pour un rappel des valeurs associatives auprès de l'auteur
- Désigner un référent pour accompagner la personne tout au long de la procédure (constatation, suivi médical si nécessaire...)
- Proposer un accompagnement et un soutien psychologique.

Si l'auteur est un professionnel :

- Déclarer un événement indésirable sur AGEVAL + joindre le PDF de l'événement indésirable dans une transmission sur IMAGO
- Si nécessaire, réaliser une mise à pied à titre conservatoire
- Envisager les suites à donner d'un point de vue disciplinaire

Favoriser des actions de réparation

Obtenir des excuses

Proposer un entretien avec la psychologue

Les actions de réparation matérielles et sociales nécessitent d'être soutenues et favorisées.

Après des dégâts matériels, l'accès à des ateliers de réparation (par exemple, un atelier d'entretien de services généraux) est à encourager.

Après des attaques envers des personnes, des actions de réparation sont également à encourager.

- S'appuyer sur une réparation accompagnée co-construite entre l'auteur et la victime si possible (et au besoin sa famille).

- Recourir à des sanctions proportionnelles, sensées et respectant l'intégrité des usagers.

Elles sont évaluées et décidées en équipe en référence aux règles élémentaires de la vie en commun.

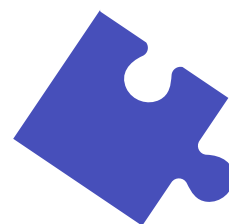
Il est recommandé qu'elles prennent du sens au regard de l'acte sanctionné et qu'elles aient du sens pour la personne accueillie.

Les sanctions respectent l'intégrité et la sécurité des personnes et ne peuvent porter atteinte aux libertés fondamentales. La famille et/ou le représentant légal de l'auteur est informé.

Prévenir de nouveaux actes de violence

- En analysant les causes de l'évènement (Analyse de l'évènement indésirable sur AGEVAL et plan d'action)
- En recherchant des soutiens
- En transmettant des bonnes pratiques
- Formation des professionnels
- GAP
- Signaler, ne pas s'habituer

La réparation ne peut pas être une privation de liberté, une exclusion.
Il faut distinguer l'acte et la personne. L'acte est répréhensible.



Fiche 3



L'accompagnement des personnes (témoins) face à la violence

Les témoins peuvent être résidents, familles ou professionnels.

- Prendre en compte les effets sur les autres personnes accueillies, mettre en place des actions de protection.

Des mesures de protection peuvent être nécessaires auprès des tiers si un sentiment d'insécurité est évoqué. Les témoins peuvent être également victimes.

Il est primordial d'échanger avec les personnes concernées afin que ses situations puissent être évoquées dans un espace de parole repéré et serein.

Cet espace peut permettre de rassurer les personnes, à travers les explications données à l'évènement et l'information des dispositions qui ont été prises.

Eloignez et préservez les personnes pour réduire leur exposition

Une famille peut être témoin d'actes de violence :

- Organiser un échange avec la direction
- Organiser un CVS



Fiche 4



L'accompagnement des familles

Informar les familles de situations violentes qui concernent leur protégé ou leur enfant

Définir qui prend contact avec la famille

- Prioriser le chef de service, psychologue - et s'appuyer sur l'évènement indésirable rédigé :
- Prendre du recul pour avoir le maximum d'éléments mais ne pas différer dans le temps !
- Attention aux termes employés avec la famille

Exemples :

- Parler de « rapport circonstancié » ou reprendre des notions pénales. Le choix du lieu est important.
- Proposer à la famille un soutien de la part de l'action familiale de l'association ou de l'administrateur référent.

Mettre en place une organisation permettant le dialogue

Ce dispositif doit proposer des temps formalisés et réguliers entre l'établissement et la famille suivant les situations et les attentes de chacun.

Ces espaces doivent favoriser la participation de la famille à la co-construction des actions en temps réel autant que faire se peut.

Faciliter l'expression directe des familles

Il s'agit de proposer tous moyens internes et/ou externes visant à faciliter l'expression directe des familles, par exemple, sous forme de groupes de parole structurés et animés par des professionnels formés tout en veillant au respect de la vie privée du résident.

Il est important d'utiliser un vocabulaire adapté auprès des familles en respectant la situation de chacun, et l'impact que peuvent avoir les évènements auprès des familles.



L'accompagnement des professionnels

Créer les conditions de sécurisation des postures des professionnels

- Organiser des conditions de travail permettant des relais avec les collègues.
- Être en effectif suffisant.
- Renforcer le cadre institutionnel à travers des documents de référence sur les conduites à tenir.
- Etablir des fiches synthèse par résident avec mention de la réponse adaptée (pour prévenir les situations de violence) – signes de comportement qui peuvent être annonciateurs avec info donnée aux remplaçants.
- Rappeler le règlement de fonctionnement de l'établissement, le règlement intérieur de l'association.
- Prendre en compte les situations dans leur singularité et accompagnement de l'équipe de direction.
- Promouvoir des pratiques de médiation entre professionnels.
- Proposer une analyse régulière des pratiques.
- Proposer des formations continues sur l'identification, la compréhension de la circulation de la violence, la prévention et le traitement de la violence.
- Proposer des formations spécifiques visant à faciliter l'adoption d'attitudes sécurisantes à l'égard des personnes accompagnées.
- Formation sur la contention dans la gestion physique des comportements violents et respect des droits fondamentaux de la personne.

Il est à rappeler que les professionnels doivent garder une posture adaptée et respectueuse des personnes accompagnées qu'elles que soient les circonstances.



Plan d'action



02 décembre 2022 :

Présentation du document lors de la réunion de bureau

13 janvier 2023 :

- Validation du document par le GT
- Préparation de la semaine associative « prévention de la violence et promotion de la bientraitance dans les ESMS de l'association »

17 au 21 avril 2023 : semaine association de la Prévention de la violence et de la Promotion de la bientraitance

Ateliers à diffusion des professionnels

Groupes de parole à destination des personnes accompagnées

Première diffusion du livret prévention de la violence et lutte contre la maltraitance en établissement

2024 : Appropriation associative et constitution d'un groupe de travail sur la bientraitance. Des réflexions sont également menées sur la maltraitance et la violence en ESMS :

Etat des lieux des actions de bientraitance et de lutte contre la maltraitance dans les ESMS

Définition associative de la bientraitance

Cartographie des risques de maltraitance

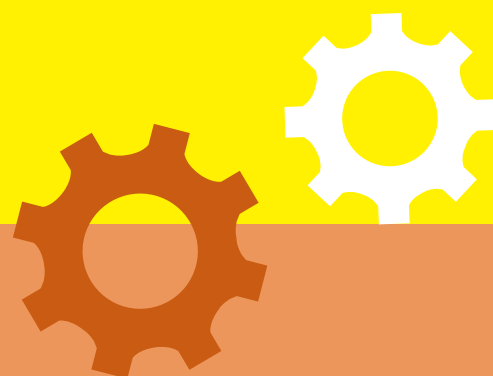
- 2025 : poursuite du travail mené en 2024

Remerciements aux participants du groupe de travail :

JM. REITER :	Président
V. GUILLET :	Directrice générale
A. AVIGDOR :	Administratrice
Y. LEPAGE :	Administrateur
J. EHRHART :	Directeur de transition du Centre d'Habitat de la Roseraie
M.TOURNEUX :	Cheffe de service du fdv les Monts Blancs
P. LEGROU :	Infirmière au Centre d'Habitat de la Roseraie
A. OLEJNIK :	Directrice de la maison de vie le Point du Jour et de la MAS UAR
M. DESMET :	Monitrice éducatrice au Point du Jour
E. ROBERTSON :	Directrice du fdv les Mésanges

Ce groupe de travail s'est réuni :

07/02/2020 - 25/09/2020 - 27/11/2020 - 29/01/2021 - 12/03/2021 - 10/06/2021 - 24/09/2021 - 02/12/2022



Association de Parents et d'Amis de Personnes Handicapées Mentales
Loi 1901, Affiliée à l'Unapei
27 rue du Général Leclerc, 78420 Carrières-sur-Seine
Tel : 01 30 86 22 50 / Mail : association@avenirapei.org
N° Siren 785 039 058 - Code A.P.E 851 A
www.avenirapei.org

