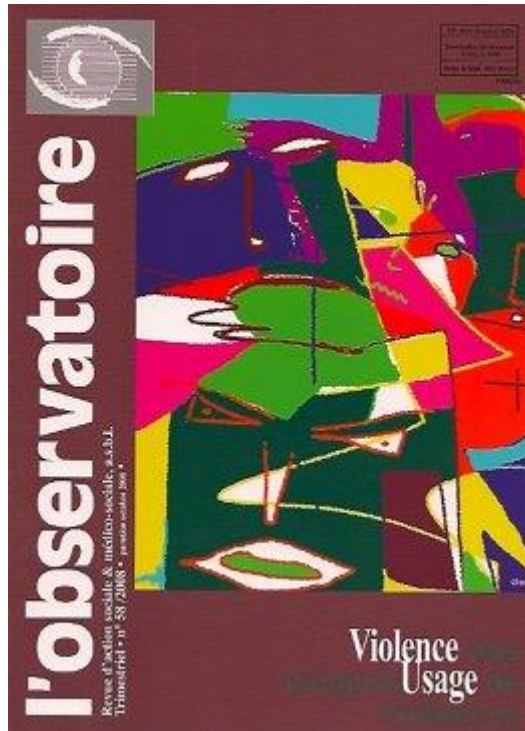


n° 58 - 2008

## Violences des usagers - Usage de violences



De nombreux professionnels des secteurs du social et de la santé semblent aujourd'hui davantage confrontés à de la violence en provenance des usagers. Celle-ci peut prendre des formes diverses, être aiguë ou lancinante, exceptionnelle ou répétée, physique, verbale, comportementale... Mais il semble qu'il soit difficile de parler de cette violence comme si elle était la preuve d'une faiblesse, d'un manque de professionnalisme, à moins qu'elle ne soit banalisée, jugée comme "faisant partie du métier"...

### Éditorial

De nombreux professionnels des secteurs du social et de la santé semblent aujourd'hui davantage confrontés à de la violence en provenance des usagers. Celle-ci peut prendre des formes diverses, être aiguë ou lancinante, exceptionnelle ou répétée, physique, verbale, comportementale... Il est sans doute difficile d'en démêler les causes qui sont multiples mais plusieurs hypothèses peuvent être avancées. Question de société où le consumérisme conjugué à l'individualisme a transformé les usagers-patients en clients exigeants. Question d'individus, certains étant submergés par les difficultés, touchés de plein fouet par une insécurité qui ronge l'estime de soi, gangrène les rapports à l'autre, oblige à une sorte de qui-vive permanent, voir d'agressivité à fleur de peau. Question enfin de management, de structures, de procédures, de temps compté et à rentabiliser qui agrandissent la distance entre l'aidant et l'aidé et enlèvent aux relations interpersonnelles une part d'humanité. La violence dans les secteurs de service et « au service de » existe et est ressentie d'autant plus

douloureusement par les intervenants qu'elle les touche au coeur même de leurs missions. Ils sont là pour aider, soutenir, soigner, réconforter, accompagner ceux-là même qui les bousculent, les houspillent, les insultent... Et il n'est pas toujours facile dès lors de reconnaître cette violence car elle peut paraître comme la résultante d'une incompetence, d'un manque de savoir-faire, voire de professionnalisme... Et il est tentant dès lors de la négliger, de faire avec, de la taire et de la cacher car on se dit que cela fait partie du métier. Alors, il arrive que cette violence se retourne contre soi sous forme de symptômes allant des maux d'estomac, des sueurs froides avant d'aller bosser, des contournements pour éviter telle garde, tel dossier, aux absences répétées. Alors, il arrive aussi que cette violence soit renvoyée comme un boomerang vers les usagers ou patients et parte en spirale. L'expression de la violence ne devrait jamais être banalisée ou considérée comme faisant partie de la tâche. Son traitement doit commencer par une reconnaissance des limites de ce qui est acceptable et de ce qui ne l'est pas, en sachant que les seuils de tolérance peuvent varier d'un individu à l'autre. Sans tomber dans le travers d'une réponse purement répressive, il revient à l'employeur d'agir et de réagir pour que les passages à l'acte soient recadrés, discutés et que des mesures soient prises en faisant place à l'intervenant agressé mais aussi peut-être à l'utilisateur agresseur.

*Colette Leclercq*

## Sommaire

- La violence des usagers - *André PRONOVOST et Clément GUEVREMONT*
- Services publics : une approche organisationnelle de l'engendrement de la violence - *Francis GINSBOURGER*
- Agents des services publics et du travail social pourquoi ces « obligés du public » sont-ils agressés ? - *Thierry GERBER et Pascal POULAIN*
- Les intervenants face à la violence des adolescents - *Jocelyne POURVEUR*
- Violence et médiation en milieu psychiatrique - *Marie-Françoise MEURISSE*
- Violence vécue par les intervenants - *Bernadette WILLAERT*
- D'un partage de souffrances à un partage de responsabilités dans le travail social de proximité - *Emmanuel NICOLAS*
- C.H.U. Saint-Pierre : gérer la violence à l'hôpital - *Corinne SONKES*
- La violence envers les professionnels de santé en maison médicale - *Groupe d'Accueil de la Fédération des Maisons médicales avec l'assistance de Pierre DRIELSMA*
- La place de la violence dans un service d'aide psychologique par téléphone - *Marie-Christine JACQUES et Vinciane BEAULEN*

- Violence pour violence : quand le cadre meurtrit... - *Jacinthe MAZZOCCHETTI*
- La violence : un départ pour le travail en équipe - *Sophie DETOURNAY*
- Des violences invisibles - *Jean-Marc RANDIN*
- Des causes de la violence au debriefing des situations critiques - *Marc DREZE*
- La violence subie au travail : un problème individuel ? d'équipe ? d'organisation ? Quelle place pour la dynamique de groupes ? - *Chantal FAIDHERBE et Roland HELLA*
- Prévenir la violence - *Daniel LORGE et Carl NYS*
- En guise de conclusion - *Interview de Christian MORMONT*