



Le Conseil Consultatif des Personnes Accueillies / Accompagnées

Région : Pays de la Loire

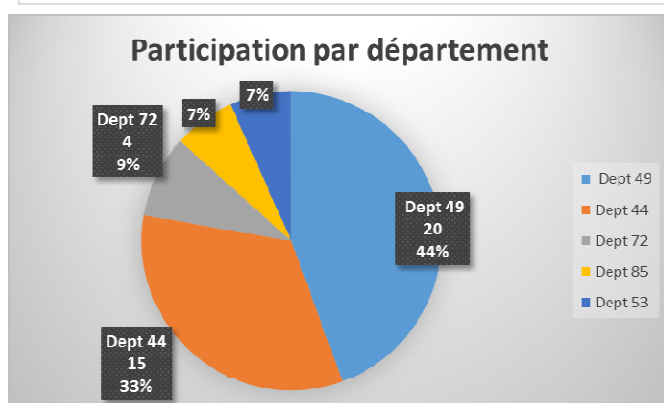
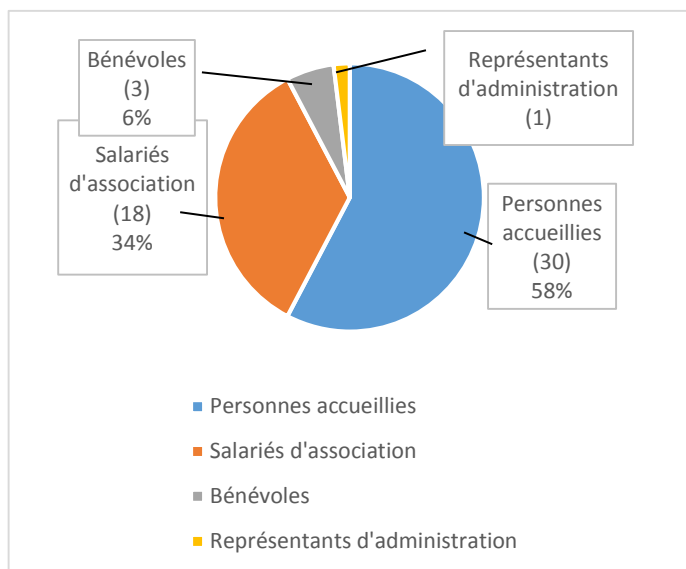
Date : 10/12/2015

Personne de contact : Isabelle ROBERT

Type de réunion : CCRPA

Objet de la réunion /Thématiques abordées : la violence dans les structures

Nombre de participants : **52**



Intervenants extérieurs éventuels: compagnie de théâtre : **la belle boîte**

Méthodes d'animation prévues / utilisées : Atelier d'écriture et théâtre

Animateurs : la Belle Boite – URIOPSS - FNARS

Ordre du jour /déroutement de la rencontre:

- Accueil Café
- Jeu de présentation (Bingo des connaissances)
- Présentation du CCRPA et compte-rendu des différentes rencontres (CCPA...)
- Pause
- Atelier d'écriture : Autoportrait, souvenir de violence, nuage de mots et la fin de l'histoire
- Pause déjeuner
- Saynètes de situation de violence puis élaboration de propositions de gestion de la violence
- Pause
- Synthèse des propositions
- Choix de la thématique pour le prochain CCRPA
- Calendrier 2016

Questionnements / propositions/restitutions des travaux du CCRPA :

Les situations de violence vécues

(voir recueil en annexe)

Les types de violence :

- Matérielle
- Physique
- Verbales
- Visuelles (image, regard, ...)
- Olfactive
- Sur animaux

Les causes des situations de violence :

- Alcool et autres dépendances, Ne pas avoir conscience de son état alcoolisé
- Frustration, colère,...
- Irrespect, insulte,...
- Règlement de compte
- Racisme
- Rien à perdre
- Non-respect du règlement de la structure
- Contact physique

Comment désamorcer/éviter/gérer une situation de violence :

- Etre respectueux et poli
- Gérer les frustrations de la journée
- Mettre de la distance
- Appel du 17
- La présence d'un travailleur social peut permettre de calmer
- Favoriser les temps d'échange et de régulation
- Discuter du conflit
- Pour les salariés : prévoir des espaces pour se poser, ne pas être seul à accueillir les personnes

Echanges à partir de mise en scènes

Présentation de deux saynètes qui ont permis de construire des propositions pour éviter des situations de violence ou les gérer :

⇒ **Situation 1** : une personne alcoolisée se présente pour être hébergé la nuit. La personne qui ouvre la porte lui refuse l'entrée compte tenu de son état alcoolisé. Le directeur intervient et lui propose de revenir le lendemain dans un état plus sobre.

⇒ **Situation 2** : *Devant une structure d'accueil, une personne fume une cigarette. Une autre personne vient lui demander une cigarette. La première refuse de lui donner une « clope ». Le ton monte. Un intervenant social s'enquiert de la situation et ne trouvant pas d'issue demande à la première personne de donner une cigarette afin de résoudre le problème.*

Synthèse des échanges des ateliers

L'attitude :

- Le respect
- « Bien accueillir » la personne avec une distance, l'appeler M., Mme..., dire bonjour, bonsoir
- Faire attention à son vocabulaire, se poser, utiliser un ton léger, éviter d'alimenter le conflit : le ton du travailleur social
- Garder une distance physique
- Menace : j'appelle les flics
- Redonner le cadre, le règlement
- Le « deal » : reviens dans 2/3h moins alcoolisé et on en parle
- « effacer le casier » : droit à l'oubli
- La présence d'un tiers, sans intervenir, peut faire redescendre la pression
- La culture du lieu (se sentir accepter)

Le cadre, la formation :

- Des formations pour les bénévoles, les salariés : Gérer son entretien, sa peur, technique pour gérer l'évènement
- Etre au moins deux à accueillir pour ne pas être seul(e) à gérer

Les espaces/outils de gestion :

- Prévoir les espaces de « soupape », de décompression pour la personne (salariée, bénévole) qui a été victime/subi de la violence (analyse de la pratique, discuter avec le chef de service, directeur, en équipe, ...) – Gérer les représailles
- Ne pas laisser la personne sans solution, ou mieux, essayer de l'orienter (y-a-t-il un ami qui peut l'accueillir ? Autre association... ?) – L'orienter, appeler le 115.
- Lui dire ou donner un document avec les personnes/organismes ressources
- S'il revient le lendemain, quelques jours après, lui reparler de la situation de violence vécue
- Dialogue collectif, activité, projet
- Une fois « calmer », échanger sur la situation avec eux
- Ne pas louper le « après » - Ramener dans le collectif, les réunions – Revivre des temps, activités ensemble
- Entretien de recadrage, convocation
- Mettre les personnes en face de leur responsabilité et « réparer » s'il y a eu de la casse.

Mise en commun des PROPOSITIONS

- Travailler en collectif à l'accueil
- Formation sur la posture à l'accueil (sourire, respect, droit à l'oubli, gestion de conflit, ...)
- Création ou mise en place d'espaces dédiés, des structures d'accueil pour accueillir les personnes ayant problèmes d'addiction en période hivernale et ainsi éviter la remise à la rue
- Espace pour les victimes de violence
- Lieux d'écoute, d'échange, de régulation
- Temps, activités en collectif dans les structures, vivre ensemble, faire apaiser les tensions.
- Rappel droits de la victime : prise en charge médicale, porter plainte,...

Quelques liens utiles :

- ⇒ UNIFAF propose une formation sur « *Comprendre et gérer les problématiques de violence et d'agressivité dans les établissements* » (mais les inscriptions closent pour 2016)
- ⇒ <http://www.analysedespratiques.com/formation-prevention-et-gestion-de-l-agressivite-physique>
- ⇒ Recommandations de l'ANESM
http://www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?article1030&var_mode=calcul
- ⇒ UNIFAF avec le CREA Rhône Alpes ont rédigé en 2006 ce document : Processus de prévention et de gestion des situations de violences en institutions :
http://www.unifaf.fr/attached_file/componentId/kmelia149/attachmentId/3960ca74-26aa-4850-ad8d-8eb731608573/lang/fr/name/gestion%20violence.pdf

Les propositions de la FNARS et de l'URIOPSS des Pays de la Loire :

- ⇒ La FNARS organise
 - des formations en intra et en collectif (salariés et bénévoles)
 - des échanges dans les commissions et groupes de travail
 - dans les accompagnements d'association (évaluation interne, projets d'établissement et de service...)
- ⇒ L'URIOPSS :
 - propose des accompagnements spécifiques suite à des sollicitations de structure
 - un échange intersectoriel sur la gestion de la violence
 - une réflexion nationale (UNIOPSS-URIOPSS) avec une capitalisation des pratiques

Choix de la prochaine thématique :

- **Quel avenir pour l'accueil des personnes à la rue face au manque de place ? (10 voix)**
- Le vivre ensemble dans les structures (7 voix)
- Comment lutter contre l'isolement en structure ou en logement individuel (5 voix)
- La qualité de l'accueil et de l'accompagnement (4voix)
- Les droits, la justice : les recours (4 voix)
- L'hygiène (3 voix)
- L'intimité, le respect de la vie, de l'espace personnel dans les structures (3 voix)
- Affection (vie sexuelle dans les structures)- relations affectives (1 voix)

Destinataires institutionnels du compte rendu :

En compléments des destinataires « traditionnels »

- ARIFTS : comment les questions de violence sont-elles abordées en formation initiale et comment les situations de violences vécues dans les stages sont-elles reprises dans les temps de formation ?
- EMPP (Equipe Mobile Psychiatrie-Précarité)
- ARS (Agence Régionale de Santé)
- CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale)
- Collectifs associatifs dans chaque département

Remarque :

- le lieu était difficile d'accès
- File d'attente au restaurant
- Salle trop petite, bruyante

- + les jeux
- + les mises en scène
- + les échanges
- + la convivialité
- + la diversité des participants

- ⇒ Favoriser les connaissances entre les participants

Evaluation de la journée :

