

**Prévention et réponses de la FASE**

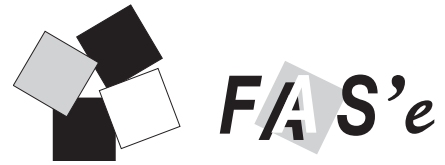
**Actes de violence**  
dans le cadre des actions d'animation

**FA** S'e



## Actes de violence dans le cadre des actions d'animation

<b>Pourquoi et comment la FASE est concernée</b> .....	<b>5</b>
<b>I. Pratiques préventives préconisées par la FASE</b> .....	<b>9</b>
A) Définir des règles de vie et les appliquer .....	10
B) Observer et prendre note .....	11
C) Des personnes de référence pour décoder et permettre l'anticipation... ..	12
D) Cohésion d'équipe et entre comité et équipe .....	13
E) Développer les possibilités d'entraide et de partage d'expériences .....	13
F) Travailler en réseau .....	14
G) Gestion du personnel .....	15
<b>II. Consignes et recommandations à propos de violence</b> .....	<b>16</b>
<b>III. Après un épisode violent: réponses et ressources de la FASE</b> .....	<b>18</b>
A) La cellule stratégique .....	19
1. Quand faire appel à la cellule stratégique? .....	19
2. Rôle, fonction, compétences .....	19
3. Composition .....	20
4. Fonctionnement .....	20
5. Mesures du ressort de la cellule stratégique .....	20
B) Information, accompagnement, et soutien psychologique.....	22
<b>IV. Se former, c'est partager... et partager, c'est comprendre!</b> .....	<b>25</b>
<b>Ressources institutionnelles et contacts</b> .....	<b>27</b>



**Fondation genevoise  
pour l'animation socioculturelle**

Pour l'élaboration du contenu de cette brochure, le Bureau du Conseil de fondation a mandaté un groupe de travail qui a fonctionné, avec la collaboration de Gisèle Voegeli-Rossi et Claude Bodmer (secrétariat FCLR<sup>1</sup>), Dominique Chautems Leurs, Alain Mathieu, François Pilloud, Sébastien Gendre, animatrice et animateurs socioculturels. La conduite des travaux a été assurée par Marie-Christine Kluker (responsable du secteur socio-éducatif - FASe<sup>2</sup>).

Pour la conception de certains éléments relatifs aux ressources que la FASE se doit d'activer suite à des actes de violence, notamment en terme d'accompagnement psychologique, la FASE a bénéficié de la collaboration de Madame Christine Gertsch, psychologue-psychothérapeute FSP et formée à l'aide aux victimes.

Parallèlement à l'élaboration du présent document, des relations ont été établies avec le Centre LAVI<sup>3</sup>, afin de bénéficier:

- de son expérience, en particulier quant au choix de spécialistes dont l'intervention peut s'avérer nécessaire (avocat-e-s, psychologues, etc.), ainsi qu'aux possibilités de financement de leurs interventions;
- de sa collaboration pour disposer de toute information utile, ainsi que pour l'accompagnement des plaignant-e-s lors de convocations par les instances judiciaires;
- et, d'une manière générale, de ses conseils.

La publication de cette brochure, de même que les programmes d'accompagnement et de formation qui y sont liés ont été rendus possibles grâce au précieux soutien du "Fonds de prévention de la violence" (Etat de Genève).

© FASE - Genève - octobre 2003

<sup>1</sup> **FCLR**: fédération des centres de loisirs et rencontres

<sup>2</sup> **FASe**: fondation genevoise pour l'animation socioculturelle

<sup>3</sup> **LAVI**: loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions

# Actes de violence dans le cadre des actions d'animation: prévention et réponses de la FASE



Ce document fait suite aux demandes exprimées dès 1999 lors des journées organisées par la "coordination violences" et à la réalisation, en 2001, de l'affiche "A propos de violence...".

Lors de sa séance du 17 juin 2002, le Conseil de Fondation de la FASE a confirmé, en tant que directives, les principes de prévention et d'intervention présentés dans cette brochure.

Il en recommande vivement l'application dans le cadre des actions d'animation.

Leur publication permettra à toutes les personnes concernées de disposer des informations fondamentales et utiles en la matière, notamment sur:

- les pratiques préventives et de réseau,
- les consignes d'urgences à respecter,

ainsi que sur

- les réponses institutionnelles de la FASE,
- et le soutien psychologique

qui seront proposés à chaque lieu et personne qui en auront besoin.

Pour favoriser l'application de ces directives, la FASE met à disposition des lieux d'animation, les ressources décrites dans ce document.

L'organisation de modules de formation a pour but que chacun-e puisse s'approprier les principes de prévention et d'intervention et en faire des outils adaptés aux réalités quotidiennes.

En outre, au sein de la FASE une personne ressource est désignée en qualité d'interlocutrice institutionnelle, afin de traiter les demandes des lieux d'animation concernant les aspects préventifs et la gestion des épisodes violents.

La FASE communique régulièrement aux lieux d'animation (centres et TSHM<sup>4</sup>) toute information complémentaire utile pour l'application de ces directives.

*Claude DUPANLOUP, secrétaire général*

<sup>4</sup> TSHM: travail social hors murs

---

## Par actes de violence, il faut entendre:

- Les atteintes au patrimoine (déprédations, vols, etc.).
- Les atteintes à l'intégrité corporelle, sexuelle ou psychique de la personne.

Les **actes de violence** peuvent être **individuels ou collectifs**.

Les différentes formes que peuvent prendre ces atteintes représentent des **infractions sanctionnées par le code pénal**.

*La LAVI (loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions) est entrée en vigueur en 1993.*

### Remarques:

**Dans le cadre de cette brochure, les actes de violence considérés sont ceux qui ont lieu lors des actions d'animation.**

Concernant les épisodes violents se déroulant dans un autre contexte, mais dont les animateurs, les animatrices ou les bénévoles ont connaissance dans le cadre de leur mandat, la FASe est à disposition pour orienter vers les ressources institutionnelles pertinentes, et s'il s'agit de mineur-e-s, vers les services compétents de l'Office de la Jeunesse.

## Pourquoi et comment la FASE est concernée



Consciente qu'en fonction de sa mission, le personnel est parfois exposé à des actes de violence et que son travail peut comprendre une part de risque, la FASE et ses partenaires internes (état, communes, associations des centres, personnel) sont concernés à plus d'un titre par cette problématique.

1. Par la **loi J 6 11**, le Grand Conseil a notamment confié à la FASE la mission de garantir la réalisation par les centres de leur tâche, de définir les objectifs globaux des actions de travail social "hors murs", de coordonner les ressources humaines, financières et techniques mises à disposition à cet effet. La FASE est également chargée d'apporter les appuis nécessaires pour l'élaboration et la conduite des programmes d'activités.
2. Les **statuts de la FASE** confient à la Fondation la responsabilité de veiller à l'application de la Charte cantonale et d'en définir les principes de mise en oeuvre.
3. La FASE est légalement **responsable du maintien de la santé du personnel** dont elle est employeuse. Sachant que la confrontation à un acte violent peut affecter gravement la santé physique et psychique, la FASE se doit de mettre en place des mesures appropriées.
4. La **Charte cantonale** définit la prévention comme objectif général de l'action menée par les centres et dans le cadre du travail social "hors murs".

Elle préconise la mise en place d'un cadre d'intervention qui doit permettre de développer, entre autres:

- a) l'orientation et l'aide par rapport aux problèmes particuliers que rencontrent les jeunes: difficultés scolaires, violence à l'école et dans la rue, fragilisation de certain-e-s enfants et de leur famille, chômage, perte de confiance en soi, toxicomanies, etc.;
- b) une action pour éviter la rupture des liens sociaux, favoriser la vie associative et renforcer le tissu social, en prenant en compte ses dimensions culturelles, à la fois au niveau collectif et sur le plan individuel;
- c) des activités propices à la transmission de valeurs comme la convivialité, la tolérance, la compréhension entre personnes différentes, l'estime de soi, l'entraide;
- d) le développement des compétences sociales des enfants, des préadolescent-e-s et des adolescent-e-s, ainsi que de l'ensemble de la population.

La mission des centres et du travail social "hors murs" implique à la fois une large ouverture aux difficultés vécues par les utilisateurs et utilisatrices jeunes et adultes, et des conditions permettant la cohabitation et le respect mutuel.

Or, force est de constater que nous sommes dans une période marquée par une nette augmentation des problèmes rencontrés par de nombreux jeunes et adultes par rapport à leur intégration sur les plans de la formation, du travail et des possibilités d'appartenance à une communauté.

Parce que les causes des difficultés relevées et les réponses à leur apporter ne concernent de loin pas que la FASE, les centres et le travail social "hors murs", il est plus que jamais nécessaire que se développent les **collaborations** entre les gens de terrain, les **coopérations** entre les organismes concernés, et les **concertations** de ceux-ci avec l'autorité politique.

---

A cet égard, et en termes de méthodes d'intervention, **la FASE préconise le développement du travail en réseau**. Réseau étant pris ici au sens d'ensemble de personnes et d'organisations qui concourent au même but, qui sont en relation pour agir ensemble.

## Pourquoi des consignes et des recommandations “A propos de violence...”

Au milieu des années nonante, la FASE a constaté qu'elle était de plus en plus souvent sollicitée suite à des actes de violence se produisant lors des actions d'animation des centres ou du travail social “hors murs”, ces épisodes ayant lieu entre utilisateurs, utilisatrices et étant parfois aussi dirigés contre le personnel, voire les bénévoles.

C'est dans ce contexte qu'une “coordination violence” a été mise en place par la FASE. Outre des animateurs et animatrices des centres et du travail social “hors murs”, des professionnel-le-s d'autres institutions actives dans les réseaux locaux y participent, notamment des conseillères et conseillers sociaux des cycles d'orientation, ainsi que des collaborateurs et collaboratrices de structures d'appui telles que EPIC<sup>5</sup>, Le Point, et des formateurs et formatrices de l'IES<sup>6</sup>.

Une des activités de cette coordination est l'organisation périodique de journées de réflexion sur des thèmes en relation avec la violence. C'est dans ce cadre que la FASE a été sollicitée par les animateurs et les animatrices pour mettre au point des consignes d'urgence et affirmer des principes quant à la prévention et au suivi des situations de violences. Conçue par un groupe de travail mandaté par le Bureau de la FASE, l'affiche “A propos de violence...” a été une première réalisation dans ce sens.

## Une démarche en lien direct avec les expériences de terrain

En complément de cette affiche, un second groupe de travail a été mandaté par le Bureau en février 2001 afin d'étudier et de proposer des mesures concrètes portant sur les réponses institutionnelles, l'information et la formation des partenaires internes de la FASE par rapport aux situations de violence, à leur prévention et à leur suivi.

Compte tenu de la richesse des expériences menées dans le cadre des centres, du travail social “hors murs” et de la FASE, le groupe s'est attaché à mettre en évidence et à systématiser des pratiques qui ont apporté des réponses positives.

**Le résultat de ces travaux constitue des références dont l'application nécessite la prise en compte de chaque situation concrète. L'analyse des faits et le choix des réponses à apporter doit se faire en étroite concertation entre les animateurs, les animatrices et les responsables à l'échelon du Comité de centre, de la Commune et de la FASE.**

<sup>1</sup> EPIC: équipe de prévention et d'intervention communautaire

<sup>2</sup> IES: Institut d'étude sociales

---

## A propos de violence... : quelques clefs de compréhension

Les formes de violence ont évolué en parallèle avec les métamorphoses de nos sociétés. Elles en constituent d'une certaine manière un miroir où se reflètent l'ensemble des contingences économiques, politiques, sociales et culturelles. On peut aussi y lire des enjeux de pouvoir, des inégalités sociales, des difficultés relationnelles et les limites des ressources intégratives de la collectivité.

Le terme même de violence, au singulier ou au pluriel, se réfère à des réalités et des représentations multiples. Lorsque nous l'utilisons, parlons-nous d'actes de violence clairement ciblés relevant de la "loi du plus fort" pour atteindre un objectif défini (par exemple: un braquage, une guerre...)? Parlons-nous de formes d'incivilités qui mettent en cause les règles minimales permettant à une société ou à un groupe humain de vivre ensemble (par exemple, dans les communes, les quartiers, les immeubles, les écoles, les centres de loisirs, les équipements sportifs ou culturels)?

Le développement de l'urbanisation, les problèmes liés au logement, la perte de repères sociaux, la crise économique, ont fragilisé des couches entières de la population et accentué les phénomènes d'exclusion. Parlons-nous de la violence ressentie par les personnes dont la situation s'est dégradée? Des violences institutionnelles? Des violences interpersonnelles? Des relations de concurrence qui peuvent s'avérer extrêmement violentes?

On le voit, le terme violence peut recouvrir bien des réalités et des perceptions différentes. Par exemple, le fait d'être directement concerné ou non par un épisode violent et ses conséquences, le contexte dans lequel il se produit, le rôle que nous y jouons (agresseur, agresseuse, victime, témoin, journaliste, secouriste, responsable du lieu...) influencent la manière dont nous en parlons et agissons.

De plus, il existe différentes approches et analyses des phénomènes de violence. Leur présentation pourrait faire l'objet de thèses et de livres entiers. La rubrique "Pour en savoir plus" propose, en fin de document, quelques références bibliographiques sur ces sujets.

## Ressources de l'animation socioculturelle

L'animation socioculturelle n'a pas la prétention de pouvoir répondre à toutes les problématiques sociales et situations de violence.

En revanche, pour accomplir leur mission d'intégration, de prévention et de promotion de la qualité de vie, les professionnel-le-s et les membres de Comité de centres ont la responsabilité:

- d'orienter les discussions sur la définition d'objectifs de travail, de méthodes et de moyens pour aider à la compréhension de ces questions,
- de promouvoir la mise en place d'espace de parole, de dialogue, de concertation et d'information,
- et de favoriser la création de liens entre les habitant-e-s, groupes ou communautés.

Cela est réalisable par le développement d'actions qui visent à faire se rencontrer les habitant-e-s des quartiers, à leur permettre d'échanger sur leurs réalités respectives (médiation) et de s'impliquer dans la gestion de la vie en collectivité.

---

Où le lien se recrée, où la relation se restaure, chaque personne peut se reconnaître comme acteur, actrice, citoyen-ne disposant de qualités pour vivre avec les autres. Ce travail de reconnaissance sociale est indispensable. C'est une condition fondamentale pour développer l'estime de soi et le sentiment d'appartenance à la communauté.

Il appartient à chaque institution, association, professionnel-le, ou membre des autorités de favoriser la mise en route de telles synergies.

Les problématiques de société dont la violence fait partie, doivent nourrir une réflexion et des projets d'action dans les lieux d'animation et avec les partenaires des réseaux, les professionnel-le-s, institutions, autorités, groupements et habitant-e-s des quartiers ou communes concernés.

## Comprendre les personnes ne signifie pas accepter tous leurs actes

Lorsque l'un ou l'autre des aspects que peuvent revêtir les situations de violence se produit dans le cadre des activités, il n'est pas toujours immédiatement reconnu comme tel. Ladite violence a en effet une propension à prendre des formes diverses dans un large registre allant du comportement irrespectueux à la menace verbale, voire à l'agression physique. L'observation de ces signaux et des interventions proportionnées de l'équipe d'animation sont nécessaires afin de prévenir une escalade de ces comportements et des passages à l'acte.

Un acte de violence est toujours inacceptable: c'est une infraction sanctionnée par la loi. En revanche, la personne qui l'a commis a le droit d'être soutenue. Une agression peut révéler que son auteur, autrice, vit des difficultés auxquelles il faut contribuer à remédier.

Par rapport aux actes de violence qui peuvent se produire dans le cadre des actions d'animation, les professionnel-le-s et les bénévoles ont intérêt à apprendre à travailler autour de ce nouveau paramètre, et à comprendre les peurs que cela réveille. Dans leurs interventions, il leur est essentiel de parvenir à se positionner au nom de leur fonction de garants du lieu, des activités et des relations entre participant-e-s. Lorsque l'on est directement confronté à un épisode violent, ce positionnement n'est pas aisé à adopter, mais il a l'avantage de situer le conflit sur le plan des relations institutionnelles, et non des relations personnelles. Il permet d'activer et d'utiliser toutes les ressources sociales et institutionnelles qui permettront de réduire les risques et les conséquences néfastes des actes de violence. Dans ce sens, c'est aussi un facteur de protection.

Il est fondamental de décoder et de comprendre les processus qui engendrent un acte ou une situation de violence, ainsi que les conditions qui contribuent à leur prévention.

# I. Pratiques préventives préconisées par la FASE



Certes, il n'est pas possible d'éradiquer la violence et le risque-zéro n'existe pas. En revanche, les incidents violents, tout comme les catastrophes, peuvent souvent être évités ou leurs conséquences réduites si, par temps calme, des conditions de prévention ont été mises en place et si les suites à leur donner ont été organisées.

**Lorsque l'urgence est devenue indispensable, c'est souvent par défaut de prévention.**

## ***Prévention et préventions!***

L'usage du terme prévention s'est fortement répandu ces dernières années dans des milieux aussi divers que ceux de l'animation, de l'assistance sociale, de la police, ou de la santé. Ainsi co-existent de multiples définitions du terme prévention, qui sont produites dans les milieux concernés, et dont les pratiques ne concordent pas toujours entre elles. Cette réalité ne facilite évidemment pas la bonne compréhension nécessaire aux actions menées en partenariat. Plutôt que de proposer une nouvelle définition des termes, il nous paraît important que les partenaires de ces actions puissent situer leurs pratiques en fonction de la nature des objectifs poursuivis, en particulier:

1. Promotion de la qualité de vie: "bien vivre ensemble".
2. Prévention, notamment d'actes comportant des risques exagérés, réduction des risques, (par exemple, prévention des incivilités et des actes de violences: apprentissage de l'autonomie, de la responsabilité, du respect de soi et des autres, de la communication...).
3. Dissuasion: ce qui incite à renoncer à commettre des actes, notamment illicites.
4. Répression: ce qui est relatif à l'usage de la contrainte pour empêcher un acte, notamment illégal, et à la punition de tels actes.
5. Prise en charge et réparation: concerne tant les victimes et témoins que les auteurs et autrices d'actes de violence; la qualité de la prise en charge et de la réparation a aussi un effet préventif par rapport à la possible reproduction des phénomènes violents.

Le présumé à la validité des pratiques préventives préconisées est:

- que les projets et objectifs d'action ont été clairement travaillés et définis,
- qu'ils sont régulièrement évalués,
- et que mesure est prise de l'écart entre l'idéal visé et la réalité du quotidien.

Ces clarifications concernent tous les partenaires, professionnel-le-s et bénévoles impliqués dans des actions en réseau, et bien entendu les équipes et Comités de centres.

---

## Que faire?

### A) Définir des règles de vie et les appliquer

Il est primordial que toute personne participant à une action d'animation puisse, non seulement s'exprimer, mais aussi connaître clairement les règles qui prévalent en matière de relations. Ces règles sont basées sur le respect mutuel indispensable à toute vie en collectivité:

- Respect de soi.
- Respect des autres.
- Respect du lieu et de son environnement.

Les règles doivent avoir du sens et être faciles à comprendre.

Dès qu'il s'agit d'évoquer les limites à ne pas dépasser dans nos institutions, apparaît la tentation de la liste exhaustive précisant ce qui est permis, toléré et interdit. Cherchant le point de rupture, certaines usagères, certains usagers argumenteront que "tout ce qui n'est pas interdit est autorisé". Ce sont donc des **règles simples, applicables par tous et toutes, acceptées de tous et toutes et non figées** qui vont nous permettre d'évoluer.

Toute vie sociale nécessite des comportements permettant la cohabitation. Les lois ne suffisent pas à tout régler. Préciser les règles de jeu internes et les sanctions qui seront appliquées en cas de débordement, favorisera les arbitrages et les négociations indispensables dans les lieux et actions d'animation. Le recours possible à des sanctions doit donc être prévu à l'avance, clairement communiqué. Il aura une visée réparatrice, en lien avec la faute commise.

Que ce soit dans le cadre des centres ou des actions sociales "hors murs", professionnel-le-s et bénévoles se doivent donc de réfléchir et de **produire un ensemble de principes allant du conseil jusqu'à l'interdit**, et répondant aux critères suivants:

- Etre applicables quel que soit le membre de l'équipe présent: moniteur, monitrice, animateur, animatrice, débutant-e, expérimenté-e. L'équipe met en place des règles et des modalités d'application qui tiennent compte de cette nécessaire cohérence.
- Sans être forcément négociés, ces principes sont expliqués et discutés avec les utilisateurs et utilisatrices. Le dialogue préventif est un point fort de notre action.
- Ces principes concernent aussi nos partenaires (Commune, réseau, etc.) qui en sont informé-s et invité-s à les partager. Il s'agit de promouvoir une cohérence des attitudes et des réponses des collectivités.
- Enfin, sans tomber dans le travers de la tarification, des sanctions accompagnent tout débordement. Vues sous un angle essentiellement réparateur, elles visent à modifier les comportements plutôt qu'à punir. Elles sont annoncées et prononcées au nom de la collectivité, et permettront un travail d'intégration.
- L'équipe fixe la limite du tolérable et évalue à partir de quel stade un acte déborde du cadre interne de l'institution. Les actes illégaux mettant en cause la sécurité des personnes sont traités par la police et la justice.

Quel que soit le problème, le fait d'avoir fixé au préalable ces principes et ces limites permet de réagir plus rapidement ou de faire intervenir les partenaires au bon moment. Ceci n'est pas une assurance tout risque.

---

Les règles de jeu sont à redéfinir périodiquement. Là aussi, il est question de dosage. Un règlement immuable engendre des conflits, des principes changeant sans arrêt mènent à l'incompréhension. Ces règles de jeu sont donc à revoir à chaque "génération d'usagères et d'usagers". Si elles ne sont pas à changer elles seront tout au moins à ré-expliciter.

## B) Observer et prendre note

Les équipes d'animation ont généralement mis au point différents outils qui permettent de noter leurs observations, de dégager des tendances, de détecter et de traiter les situations potentiellement dangereuses, d'en discuter en colloque, et avec le Comité en vue de prendre des mesures concrètes et d'adapter les activités et les conditions dans lesquelles elles sont réalisées.

Le livre de bord est un exemple de ce type d'outils.

### Objectifs poursuivis au travers de la tenue d'un livre de bord

Un livre de bord n'est pas un roman. Il se veut juste l'énumération des faits marquants de la journée. Qui animait, qui utilisait, l'ambiance, les succès, les difficultés, les débordements... C'est un document interne à l'équipe d'animation nécessitant le même devoir de discrétion que les discussions du colloque ou que les entretiens individuels. Ce qui y figure est échangé en équipe.

Il est particulièrement utile pour:

- informer les collègues des faits quotidiens dans un lieu de travail. Savoir ce qu'il s'est passé la veille, reprendre le lieu dans l'état où il a été fermé, le livre de bord est avant tout un lien informatif et de suivi entre tous les membres de l'équipe d'animation;
  - pouvoir disposer d'indications objectives (dates, fréquentation, bonnes expériences, débordements...).
- Il est souvent utile d'avoir un résumé objectif d'un événement: Quoi, quel jour, à quelle heure, qui, comment... En premier lieu, les utilisateurs et les utilisatrices réclament qu'on se réfère à des faits;
- aider à la remise en état d'une quantité de petits problèmes.
- La perte d'une clé, une vitre non réparée, les WC bouchés, ces faits quasi quotidiens peuvent annoncer des événements plus graves. Il faut réparer au plus vite, signaler les dégâts, mettre chaque partenaire devant ses responsabilités. Il s'agit donc d'adapter l'action de l'équipe en fonction d'un environnement "pré-occupant".

### Analyses et réactions

Remplir le livre de bord n'est pas suffisant, il faut périodiquement l'analyser. C'est un outil de travail pour les professionnel-le-s qui permet de:

- **Evaluer l'application des décisions.**  
Une décision collective peut-elle être appliquée de la même manière par chaque membre de l'équipe? Les utilisateurs, les utilisatrices ont-ils-elles des réactions différentes selon les encadrant-e-s? Comment faire face aux difficultés constatées?
- **Comparer les événements entre eux, afin de pouvoir anticiper.**  
Un événement pénible arrive rarement par hasard. Souvent des éléments annonciateurs le précèdent. La lecture et l'analyse du livre de bord permettent de mieux comprendre l'histoire

---

d'un conflit, dans quelles conditions une situation difficile a (ou n'a pas) dérapé, à quelles limites l'équipe s'est trouvée confrontée.

- **Formuler des hypothèses sur les différents facteurs en cause dans l'émergence d'un épisode violent et le passage à l'acte, ainsi que des propositions pour y remédier.**

Le cadre de l'activité offre-t-il des conditions permettant de minimiser les risques de violence agie? Quelles sont les modifications à y apporter afin de laisser ouvertes des possibilités d'issues autres qu'un acte violent?

- **Pouvoir donner aux partenaires (Comité, Commune, FASe...) une information basée sur des faits et non sur des impressions.**

Pour établir un rapport, pour prendre une décision juste, pour permettre d'évaluer un acte déviant, l'objectivité est et reste indispensable à toute décision individuelle ou collective.

**Créer dans chaque lieu d'animation les bases d'un dispositif permettant d'assurer le suivi des observations relevées et pouvant aussi fonctionner en urgence**

## **C) Des personnes de référence pour décoder et permettre l'anticipation**

Dans chaque centre, afin d'assurer un suivi dans l'analyse et l'utilisation du livre de bord, il est utile de disposer de deux personnes de référence, l'une pour l'équipe (le coordinateur, la coordinatrice ou l'animateur, l'animatrice désigné-e à cet effet), l'autre pour le Comité.

**Dans le cadre du travail social "hors murs", ces principes s'appliquent par analogie et en prenant en compte les personnes ressources mobilisables à l'échelon de la région.**

Un-e suppléant-e devrait aussi être prévu-e au cas où la personne désignée serait elle-même victime.

Les deux personnes désignées, l'une provenant de l'équipe et l'autre du Comité, forment un tandem et travaillent en commun le plus souvent possible. Elles bénéficieront d'une formation adaptée à leur mandat.

**Rôle de référent et tâches à accomplir.**

En permanence:

- Assurer la lecture ainsi que le décodage de l'évolution des événements consignés dans le livre de bord.
- Assurer que les discussions nécessaires ont lieu dans le colloque et dans le Comité; préparer ces discussions.
- Apporter les informations utiles aux partenaires internes.

Après un épisode violent:

- Contribuer à l'information du Comité, de la Commune et de la FASe juste après l'incident. Si nécessaire, assurer cette information.
- Contribuer à l'évaluation de la situation avec les collaborateurs et collaboratrices de la FASe désignés à cet effet.

---

Lorsque l'examen du livre de bord (effectué par l'équipe, le Comité ou les animateurs et animatrices hors murs) aboutit au diagnostic que l'évolution des événements prend une tournure dangereuse, la cellule stratégique<sup>7</sup> constitue une ressource préventive importante pour la mise en place de mesures appropriées.

## D) Cohésion d'équipe et entre comité et équipe

Dans chaque centre, il est primordial que la cohésion et la cohérence des actions et attitudes soient assurées par une répartition explicite et adéquate des rôles et fonctions de chacun-e.

En effet, il a été constaté que des dysfonctionnements internes ont souvent des répercussions négatives sur les relations avec ou entre les participant-e-s. Lorsqu'ils se traduisent par des climats de tension, ils deviennent des terrains propices aux incivilités et autres formes de violences.

Pour prévenir ce genre de risque, il est nécessaire que:

- le comité et l'équipe soient "en phase" autour d'un projet institutionnel clairement défini;
- les attitudes pédagogiques à adopter envers les participant-e-s, notamment les enfants et les adolescent-e-s, soient régulièrement rediscutées au sein de chaque équipe;
- à l'intérieur de l'équipe, les animateurs et animatrices développent des solidarités qui dépassent les frontières de la division du travail et des secteurs d'activités.

**Dans le cadre du travail social "hors murs", ces principes s'appliquent par analogie, en particulier lors des actions réalisées avec d'autres collaborateurs, collaboratrices et partenaires.**

## E) Développer les possibilités d'entraide et de partage d'expériences

Il s'agit d'offrir aux professionnel-le-s de l'animation et aux membres bénévoles des comités des occasions d'entraide et d'échange quant aux expériences réalisées, y compris au delà de leurs lieux d'intervention. Ces possibilités sont organisées en tenant compte des rôles respectifs des protagonistes et en mettant en valeur les ressources constituées par leurs expériences. Certaines rencontres sont spécifiques soit aux professionnel-le-s, soit aux membres de comités, d'autres peuvent les réunir, par exemple pour aborder une problématique régionale.

Afin de permettre une telle dynamique, la constitution de groupes de personnes ressources est encouragée, en lien avec la FCLR pour les bénévoles, et avec la FASe, pour les professionnel-le-s.

Avec des animateurs et animatrices intéressés (coordinateurs, coordinatrices ou animateurs, animatrices chargés du rôle de référent-e-s d'équipe), ayant suivi une formation adéquate, il est proposé de constituer un ou plusieurs groupes de personnes ressources auxquels on pourra faire appel pour:

- analyser des situations qui ont évolué en actes de violences, ou pour lesquelles on peut craindre une telle issue;
- travailler sur les conditions qui favorisent, ou non, les réactions de violence.

Pour les animateurs et animatrices, ces groupes offriront des possibilités d'intervision.

---

Ils fonctionneront soit:

- Selon un calendrier de séances régulières (p. ex. mensuelles) auxquelles les animateurs, animatrices intéressé-e-s se joindront pour exposer et discuter des situations
- Lors de rencontres ponctuelles organisées suite à des demandes individuelles ou collectives.

La FASe se chargera de mettre en place ces groupes ainsi que d'offrir des possibilités de formation pour leurs membres.

Afin que les rencontres prévues soient utilisées par les animateurs, animatrices comme des espaces de parole permettant une grande liberté d'expression, il est nécessaire d'en fixer clairement les règles de confidentialité. De plus les séances se déroulent hors de la présence de personnes ayant des relations de type hiérarchique avec l'un-e ou l'autre des participant-e-s. Ces précautions sont inspirées par les expériences effectuées dans d'autres milieux du travail social. Ce sont des garanties indispensables pour ce type de démarche qui implique fortement les personnes.

Pour assurer l'animation des séances, des appuis méthodologiques et un regard à distance, la collaboration d'un-e intervenant-e extérieur-e est un atout important.

## F) Travailler en réseau

**Les limites du travail de chacun-e sont transcendées par la pratique de réseau. Le réseau doit donc être fonctionnel indépendamment de toute situation de crise aiguë.**

*“Un réseau est une organisation fondée sur des relations de coopération entre des unités autonomes qui ont choisi de mettre en commun des informations, des connaissances et des compétences et de partager des objectifs et des responsabilités”. (tiré de “Pour l'université. Histoire, état des lieux et enjeux.” de Charles Kleiber, secrétaire d'Etat à la science et à la recherche, Berne 1999).*

Le réseau est un outil de travail et un ensemble de ressources pour les animateurs, animatrices. Il est donc nécessaire qu'il fonctionne à tout moment dans le but de créer l'échange, la réflexion et surtout des projets d'action adaptés à des situations individuelles et collectives.

A cet égard, les professionnel-le-s et les institutions (du social, de la santé, de la formation, de l'emploi, de la police, etc.) sont des ressources très importantes. Le réseau sera d'autant plus efficace si:

- les gens qui vivent dans le quartier ou la commune (habitant-e-s, concierges, associations locales, élu-e-s, etc.) se mobilisent;
- les institutions et professionnel-le-s mettent l'ensemble de leurs compétences à disposition et décident en commun de la meilleure articulation possible de leurs ressources en fonction des projets engagés avec la population.

Par conséquent, il est fondamental pour les animateurs et animatrices d'avoir la faculté de mettre en lien ces personnes et institutions **autour de projets concrets.**

---

## Créer dans chaque centre et lieu de travail social “hors murs” les bases garantissant un travail de réseau permanent.

Cela implique notamment:

- d'intégrer la dimension du travail en réseau dans le projet global d'animation. Dans les centres, comité et équipe doivent être en mesure d'explicitier l'engagement et les objectifs du centre dans ce type d'action;
- de connaître les autres acteurs sociaux (associations, écoles, clubs de sports, etc.) du quartier et de la commune dans lequel le centre ou le travail social “hors murs” est implanté, ainsi que les ressources professionnelles et institutionnelles cantonales;
- d'établir un climat de confiance réciproque avec toutes ces personnes;
- de mettre en place une stratégie de réflexion et d'action sur des thématiques choisies ensemble en fonction de “l'actualité” et des besoins ressentis par les partenaires du réseau.

### G) Gestion du personnel

Le travail d'animation avec toute population particulièrement demandeuse est passionnant. Toutefois, il comporte aussi des difficultés indéniables. Sur la durée, il est en effet difficile de supporter les incessantes sollicitations voire les provocations, par exemple d'adolescent-e-s, tout en conservant une attitude à la fois ouverte et cadrante.

#### *Prévenir le “burn out”!*

Il est nécessaire de prévenir l'épuisement professionnel des animateurs et animatrices.

C'est pourquoi, la FASe développe les possibilités en matière de ressourcement, de formation et de mobilité. Elle favorise les démarches permettant de:

- mieux comprendre et se situer dans le travail,
- se “ressourcer”,
- bénéficier de regards extérieurs,
- recourir à des supervisions, des interventions, des intervenant-e-s extérieur-e-s,
- tirer parti d'autres expériences,
- participer à des formations,
- élargir les pôles d'intérêts et de compétences professionnels,
- changer de secteurs, de centres, d'implication professionnelle,
- diversifier l'investissement professionnel des animateurs et animatrices et limiter la durée de leur implication dans les actions réalisées avec une population particulière.



## II. Consignes et recommandations

---

# prévention

Rappeler les règles et observer les incivilités répétées

- Définir**      **les règles de vie et les afficher clairement**  
Respect de soi et de son environnement: alcool, fumée, bruit...  
Respect de l'autre et des autres: équipe, usagers, usagères, visiteurs...  
Respect du lieu: casse, dégradations, vol...
- Respecter**      **reconnaître les usagers, usagères**  
Appeler les jeunes qui fréquentent le lieu par leur nom.  
Créer un lien, se tenir informé des difficultés qu'ils-elles rencontrent.
- Intervenir**      **rappeler les règles de vie**  
En cas de problème, fixer avec les jeunes un objectif assorti d'un délai.  
Prévoir des mesures réalistes et applicables en cas de transgression des règles de vie ou de refus de participation.
- Collaborer**      **travailler en réseau**  
Participer activement aux réseaux ou les créer si ils n'existent pas encore.  
Définir des objectifs à ces réseaux et y développer des actions.  
Contacter spécifiquement les partenaires en cas de difficultés avec certains usagers, usagères.
- Observer**      **tenir un livre de bord**  
Outil d'observation et de transmission des informations,  
il permet une lecture de la vie du lieu.  
Noter chaque jour les faits significatifs, l'atmosphère et la fréquentation.
- Diagnostiquer**      **analyser régulièrement les faits consignés dans le livre de bord**  
Recenser les incivilités et les faits répétés.  
Echanger en colloque, déceler les problèmes potentiels et définir le suivi.  
Communiquer les difficultés et en informer régulièrement le Comité.

# urgence

---

- Intervenir**      **donner les premiers secours au(x) blessé(s)**  
Disposer d'une pharmacie avec des gants.  
Appliquer les mesures sanitaires d'urgence.
- Alerter**      **ambulance n° 144 – parents – force de l'ordre (si nécessaire)**  
Le transport privé des blessés est interdit. Etablir à l'avance une liste des services de secours d'urgence de proximité et l'afficher avec ces consignes.
- Calmer**      **rassurer et encadrer les autres usagers et protagonistes en présence**  
Continuer les activités tant que cela est possible.

# crise latente

Faire appel à la cellule stratégique

- Réunir** **interpeller et réunir la cellule stratégique**  
Elle est composée de représentant-e-s: du Comité, des animateurs, des animatrices, de la Commune et de la FASe.  
Elle peut s'adjoindre d'autres partenaires selon les situations.  
Elle se réunit le plus rapidement possible dans la perspective d'examiner les mesures à prendre (fermeture du centre, exclusion d'usagers, d'usagères, renfort en personnel...).
- Fermer** **la cellule stratégique peut décider de la fermeture de tout ou partie du centre**  
Elle définit la durée de la fermeture et les conditions de la réouverture.  
Elle organise une information circonstanciée des partenaires, des réseaux, des utilisateurs, des utilisatrices, des voisins.
- Exclure** **la cellule stratégique peut décider de l'exclusion de jeunes**  
Elle les convoque ainsi que leurs parents si il s'agit de mineurs.  
Elle définit la nature (local jeunes, centre, périmètre) et la durée de l'exclusion.  
Elle avertit des sanctions encourues en cas de transgression des mesures annoncées.  
Elle définit les conditions nécessaires au terme de la sanction (réparations, travaux d'utilité publique, changement de comportement...).  
Elle s'assure qu'un suivi adéquat du jeune est mis en place pendant la durée de son exclusion.
- Renforcer** **la cellule stratégique définit l'opportunité d'un renfort momentané en personnel**  
Elle cherche à déterminer si une carence en personnel peut être à l'origine du dysfonctionnement.  
Si un renfort est nécessaire la cellule en définit la nature (moniteur, monitrice, animateur, animatrice), la durée et l'importance.
- Communiquer** **la cellule stratégique informe tous les partenaires concernés par la situation**  
Elle informe partenaires et réseaux sur la nature des mesures prises.  
Elle suit l'action et s'assure de la mise en place de mesures de prévention.

**Ces mesures doivent être appliquées quelque soit la cause de l'événement (agression ou accident). Attitude à adopter au cours des 24 premières heures**

- Signaler** **si il y a un agresseur et qu'il y a danger, contacter immédiatement**  
la police au N° 117 – L'Îlotier de gendarmerie au N° \_\_\_\_\_  
Dans chaque cas, transmettre le signalement de la personne.
- Fermer** **si besoin, fermer tout de suite le centre**  
Annoncer clairement la décision aux usagers présents et laisser l'information pour les usagers à venir.
- Informers** **Comité - FAS'e - Commune**  
Le jour même par téléphone, fax ou e-mail.



### III. Après un épisode violent: réponses et ressources de la FASE

---

Malgré toutes les actions préventives menées, il n'est malheureusement pas envisageable d'exclure tout risque d'incident violent. C'est pourquoi la FASE a précisé les réponses institutionnelles qu'elle se doit d'apporter lorsque l'un ou l'autre centre ou lieu de travail social "hors murs" est confronté à des actes de violence. Ces derniers peuvent prendre des formes diverses: injures, racisme, humiliations, menaces, bagarres, agressions physiques, déprédations, vols, racket, monopolisation du territoire conduisant à l'éviction d'autres, ...

#### En cas d'urgence,

**lorsque la sécurité des personnes et du lieu sont menacés, les animateurs et animatrices ont le droit de fermer immédiatement le centre (ou le lieu de déroulement de l'activité) pour 24 heures au maximum.**

**Cette décision est annoncée clairement à toutes les personnes présentes sur les lieux de même que l'éventuel recours aux forces de l'ordre.  
Une information claire est affichée sur la porte du lieu.**

**Le Comité, la Commune et la FASE sont informés dans les 24 heures ouvrables; la FASE s'en assure afin d'activer les ressources nécessaires. Les animateurs et animatrices travaillant hors murs sans Comité informeront la Commune concernée et la FASE.**

Les réponses institutionnelles ont pour objectifs:

1. de préserver l'intégrité physique et psychique des utilisateurs et utilisatrices, des bénévoles et du personnel du lieu concerné (centre, TSHM);
2. de soutenir les victimes et les témoins et d'éviter leur marginalisation;
3. de permettre la poursuite des activités tout en assurant le traitement correct de l'épisode violent;
4. par rapport aux auteurs et autrices des actes de violence,
  - a) d'envisager des mesures dissuasives ou répressives;
  - b) de chercher les aides appropriées et de leur proposer, si possible, une démarche de réintégration.

Les mesures et ressources que la FASE active pour chacun de ces objectifs, sont mises en place de manière proportionnée en étroite concertation avec le lieu d'animation (équipe d'animation et Comité, s'il s'agit de centres) et la Commune concernés.

---

Cette concertation s'effectue dans le cadre:

- De la “**cellule stratégique**” pour les questions liées à l'organisation du cadre de travail (ressources en personnel, mesures de sécurité, de dissuasion, de répression, etc.) et aux relations inter-institutionnelles. Cette cellule se réunit dans les plus brefs délais.
- D'entretiens de l'équipe d'animation ou du coordinateur, de la coordinatrice (ou de la personne de référence de l'équipe) avec les responsables de la FASE chargés d'organiser les premières mesures requises par la situation ainsi que de proposer les ressources adéquates en terme d'**accompagnement**, d'**information** et de **soutien psychologique**. Le premier entretien a lieu en principe dans les 24 heures ouvrables suivant l'annonce de l'incident à la FASE.

**A noter que, selon les situations, il peut suffire de n'activer que quelques-unes des ressources de la FASE et de fixer une séance pour refaire le point.**

## Deux écueils à éviter: la dramatisation et la banalisation des évènements.

### A) La cellule stratégique

#### 1. Quand faire appel à la cellule stratégique?

La cellule stratégique est sollicitée après:

- a) toute agression impliquant des personnes (usagers, usagères, professionnel-le-s ou bénévoles) survenant sur le lieu d'activité, par exemple menaces, coups, avec ou sans blessures physiques...;
- b) toute atteinte grave au lieu d'activité (locaux, équipements, matériel);
- c) toute situation mettant en question les possibilités de maintenir l'ouverture du centre ou la poursuite de certaines activités.

#### 2. Rôle, fonction, compétences

La cellule stratégique a pour mission de décider des suites à donner aux incidents de violence qui se sont déroulés dans le centre ou les actions d'animation “hors murs” et de s'assurer du suivi de ces décisions.

Elle analyse les faits qui lui sont présentés. Elle fixe les objectifs et les modalités des mesures à prendre, en décide la mise en œuvre ainsi que le calendrier de réalisation.

La cellule stratégique peut convoquer les personnes qui ont commis des actes de violence.

Pour les décisions qui concernent directement les victimes, la cellule stratégique, s'assure qu'elles bénéficient des soutiens appropriés et s'abstient de toute pression.

La cellule stratégique décide du type, du contenu et des destinataires des informations à diffuser quant aux incidents et quant à ses décisions.

---

### 3. Composition

Elle se compose de délégué-e-s, avec pouvoir de décision:

- a) du Comité (président-e et référent-e), s'il s'agit d'un centre,
- b) de l'équipe (au minimum, le coordinateur, la coordinatrice ou la personne de référence de l'équipe),
- c) de la Commune (conseiller administratif, conseillère administrative ou sa, son représentant-e),
- d) de la FASE (secrétaire général-e ou sa, son représentant-e).

### 4. Fonctionnement

S'il s'agit d'un centre, elle se réunit sur convocation de la, du Président-e du centre ou de sa, son remplaçant-e désigné-e. Si le Comité le souhaite, le coordinateur ou la coordinatrice (ou la personne de référence de l'équipe) peuvent être chargés de prendre les contacts nécessaires à la convocation des séances.

Pour le travail social "hors murs", la réunion est organisée par la FASE, en concertation avec l'animateur, l'animatrice et la Commune concernés.

**La première séance doit avoir lieu très rapidement**, d'autant plus si la gravité des incidents met en cause la sécurité des personnes, la poursuite des activités ou la possibilité d'ouvrir normalement le centre.

Les décisions prises sont appliquées par les partenaires concernés, en fonction de leurs compétences respectives.

Dans tous les cas, le droit d'être entendu-e est respecté.

Après la première séance qui est strictement réservée à ses membres, la cellule stratégique peut inviter les personnes ou représentant-e-s institutionnel-le-s de son choix pour compléter son information et envisager les collaborations nécessaires.

### 5. Mesures du ressort de la cellule stratégique

En fonction des spécificités de chaque situation dont elle est saisie, la cellule stratégique choisit les mesures à mettre en œuvre et en fixe les objectifs ainsi que les modalités d'application.

- a) **Renforcer les mesures de sécurité** pour protéger les utilisateurs et utilisatrices, les bénévoles et le personnel. Si nécessaire, les objectifs et les modalités d'application sont mis au point en collaboration avec la police.
- b) **Vérifier** si ces conditions permettent le maintien de l'ouverture du centre ou des activités avec un niveau de sécurité suffisant.
- c) Sinon **étudier d'autres options**, par exemple:
  - des **interdictions de participer à certaines activités** prononcées à l'encontre des utilisateurs et utilisatrices dont le comportement est incompatible avec leur bon déroulement,
  - des **mesures d'exclusion** des utilisateurs et utilisatrices dont le comportement est incompatible avec la sécurité,

- 
- la **suppression d'activités** présentant des facteurs de risques trop importants,
  - la **fermeture momentanée de tout ou partie du centre ou des locaux d'activités** pour laisser le temps de traiter les problématiques posées par les auteurs et autrices de violences en supprimant le risque qu'ils font courir aux utilisateurs, utilisatrices, bénévoles et professionnel-le-s du centre.

d) Préparer les **dépôts de plainte**.

A noter:

- Seules les personnes victimes sont habilitées à porter plainte.
  - Si des membres du personnel sont victimes et portent plainte, il convient qu'ils mentionnent comme adresse celle de la FASe (leur employeur), et non leur domicile, ceci pour des raisons évidentes de sécurité et de respect de la sphère privée. Ce choix est explicité dans le texte de la plainte, en mentionnant le fait que l'agression a eu lieu dans le cadre de l'exercice professionnel.
  - Pour les mineur-e-s victimes, c'est aux parents qu'appartient la décision de porter plainte. Il convient de s'assurer que ces personnes bénéficient de l'information, du soutien et de l'accompagnement nécessaires et de le leur proposer.  
La cellule stratégique les tient informées des décisions prises par rapport à l'épisode de violence et, si elle le souhaitent, de l'évolution de la situation.
  - Concernant les dépôts de plainte par les personnes victimes, les réflexions sont coordonnées entre la cellule stratégique et le dispositif d'accompagnement, d'information et de soutien psychologique. Il est primordial de s'assurer que ces personnes bénéficient des appuis nécessaires pour décider en toute connaissance de cause, et d'éviter toute pression à ce sujet. Dans tous les cas, cette coordination entre soutien institutionnel (cellule stratégique) et soutien à la victime (dispositif d'accompagnement) doit permettre de prendre en compte les intérêts à court et long terme de toutes les personnes impliquées victime-s, équipe, bénévoles, usagers et usagères, agresseur-s et agresseuse-s.
  - En cas de dégâts matériels, c'est au-x propriétaire-s qu'il appartient de porter plainte. Pour le matériel et les équipements: le centre. Pour les locaux, bâtiments et terrains: la Commune. Si un-e autre propriétaire est lésé, il-elle doit aussi être associé-e sur ce sujet aux travaux de la "cellule stratégique".
- e) Convoquer et **informer les auteurs et autrices de violences** des mesures décidées. Elle les invite à s'exprimer sur les faits et les reproches qui leur sont adressés. Elle leur communique ou confirme ses décisions par écrit.
- f) Décider du type d'**information** à communiquer aux utilisateurs et utilisatrices, aux parents, au voisinage, aux autorités, etc. et, le cas échéant, aux médias.
- g) Veiller à ce que le **travail en réseau** puisse se développer, intervenir si nécessaire, auprès des directions concernées pour s'assurer de la collaboration de leurs services.
- h) Proposer des mesures de **gestion du personnel**, en particulier de l'équipe d'animation (nécessités de remplacements et/ou de renforcement numérique de l'équipe,...).
- i) En se référant au livre de bord, émettre des hypothèses sur le **sens des incidents violents**, les conditions qui ont permis le passage à l'acte, les problématiques ainsi révélées. Proposer des pistes de remédiation.

- 
- j) Décider des **organismes ressources** à mobiliser pour une intervention et/ou une aide adaptées aux problématiques relevées chez les auteurs et autrices d'actes de violence.
- S'il s'agit de mineur-e-s, décider de la nature des relations à établir et à développer avec la famille.
  - C'est la cellule stratégique qui décide aussi de qui entreprend les démarches auprès des divers interlocuteurs ou interlocutrices et des collaborations à établir avec les autres partenaires concernés (y compris par la mobilisation et le renforcement du travail en réseau).
- k) Fixer, le cas échéant, les **conditions de réintégration** des auteurs et autrices de violences; les convoquer et les en informer.
- l) Organiser les **réconciliations et la médiation** entre responsables des violences et personnes violentées en collaboration avec le dispositif d'accompagnement.
- m) Assurer le **suivi** de la situation, des décisions prises et de leur application.

## B) Information, accompagnement, et soutien psychologique

La formation, le travail d'équipe, les compétences personnelles et professionnelles sont des atouts précieux. Cependant, il faut être conscient qu'ils ne parviendront jamais à empêcher tout acte de violence ni à se protéger de leurs conséquences.

Parce qu'ils portent atteinte à l'intégrité physique, sexuelle ou psychique, ces actes de violence ont des conséquences personnelles, familiales et sociales qui peuvent être extrêmement graves, à court terme et à long terme. C'est pourquoi ils ne sauraient être tolérés et sont, non seulement sanctionnés par le code pénal, mais aussi reconnus comme problème de santé publique.

La confrontation à un épisode de violence comme victime ou témoin constitue pour tout individu un stress (événement traumatique), d'autant plus grave qu'il est causé par un autre être humain. Ce stress est une réaction **normale** à un événement anormal.

Il existe des différences individuelles dans la gravité du traumatisme, indépendamment de la gravité de l'événement. Parmi les effets possibles, on peut mentionner des atteintes à la santé physique (troubles du sommeil, migraines, maux de ventre, etc.) et psychique (état d'anxiété, peurs, évitement, etc.).

Par rapport au fonctionnement biologique, il est démontré que **des symptômes normaux de stress post-traumatique surviennent jusqu'à 2 mois après l'événement, puis disparaissent progressivement si la personne trouve le soutien adéquat**: la récupération est en particulier facilitée par le fait d'en parler, de ne pas être jugé, d'être informé et soutenu. En outre, plus cette aide est précoce, meilleure sera la récupération. En l'absence d'un soutien adéquat, l'état de stress post-traumatique peut se prolonger, se chroniciser au-delà de cette période et entraîner des complications plus ou moins sévères, avec le risque de:

- somatisations,
- tendance à l'isolement, peurs, évitement, sensation de menace,
- perte de qualité de vie (sommeil, alimentation),
- perte du plaisir dans son travail et sa vie,
- difficultés à se projeter dans l'avenir.

---

C'est pourquoi, depuis plusieurs années, il est habituel que les personnes confrontées à des situations traumatisantes bénéficient d'un accompagnement, d'une information et d'un soutien psychologique appropriés.

## **L'information, l'accompagnement et le soutien psychologique sont des droits!**

En parallèle avec l'entrée en vigueur de la loi d'aide aux victimes d'infractions (LAVI: 1993), on assiste aussi à une prise de conscience dans différents milieux professionnels exposés à des actes de violence. Ce qui est devenu la règle pour les employé-e-s de la Poste présent-e-s, agressé-e-s, ou séquestré-e-s lors de hold-up ou pour les membres du CICR, menacés voire pris en otage, doit aussi le devenir à la FASe lorsque le personnel, les utilisateurs, les utilisatrices et les bénévoles sont confrontés à des incidents violents.

Parce que ces situations de violence ont lieu dans le cadre et en raison de l'exercice de leurs fonctions, le personnel de la FASe bénéficie de tous les appuis nécessaires pour lui permettre de ne pas préteriter sa santé, de pouvoir continuer son activité professionnelle et de retrouver un mode de vie satisfaisant après une période qui peut être source de grandes difficultés et de souffrances.

Telles sont les raisons qui fondent les mesures que la FASe propose et met en place avec les personnes concernées, victimes ou témoins d'actes de violence survenus dans le cadre des activités des lieux d'animation. Ces mesures sont également destinées aux bénévoles et utilisateurs ou utilisatrices, et adaptées à leur situation. S'il s'agit de mineur-e-s, elles sont proposées et appliquées en concertation avec leurs parents, et en étroite collaboration avec les organismes compétents.

Ces mesures ont pour objectifs:

1. de contribuer à préserver l'intégrité psychique et physique des utilisateurs et utilisatrices, des bénévoles et du personnel;
2. d'éviter que les solidarités et les relations de confiance, notamment au sein de l'équipe et entre équipe et comité, ne soient mises en péril par des actes de violence;
3. et de reconnaître et développer les aptitudes du personnel en matière de prévention, de gestion de conflits et d'utilisation de l'ensemble des ressources de la FASe et d'autres institutions.

Pour toutes les personnes concernées par un acte de violence, la FASe s'engage à faciliter l'accès à un espace de parole et d'échange afin de permettre:

- l'information et l'échange sur l'épisode et ses conséquences (debriefing collectif ou individuel),
- la déculpabilisation de la, des victime-s,
- et un retour rapide à un mode de vie normal (avec un soutien psychologique si nécessaire).

Il y sera aussi travaillé des questions impliquant l'équipe (victimes et non victimes) à titre professionnel, mais qui peuvent aussi résonner au plan personnel, par exemple:

- La réaction de l'équipe face à la victime.
- La réaction de la victime face à son contexte de travail qui évoque l'agression.

- 
- La lutte contre les tendances à l'isolement, à la culpabilité et à l'évitement, qui se développent très souvent chez les personnes ayant subi des actes de violence.
  - L'examen préalable des questions d'implication personnelle dans l'hypothèse d'un dépôt de plainte et de la confrontation à l'agresseur ou l'agresseuse.

Ce qui est exprimé lors de ces séances de travail fait l'objet de règles de confidentialité communiquées à chaque participant-e qui s'engage à les respecter.

Pour tous les aspects évoqués ci-dessus, la FASe fait appel à des intervenant-e-s extérieur-e-s dont la formation correspond à la nature des démarches envisagées avec les personnes concernées (équipe et/ou membres du personnel, bénévoles...): psychologues formé-e-s dans l'aide aux victimes d'infraction et travaillant de préférence selon une approche systémique.

La mise en œuvre de ces démarches se fait lors de rencontres entre l'équipe et la ou le responsable désignée de la FASe.

La FASe est convaincue que les démarches d'accompagnement, d'information et de soutien psychologique décrites ci-dessus sont légitimes et utiles.

**Tenter de comprendre les raisons qui ont poussé une personne à commettre un acte de violence et aider cette personne à trouver des réponses aux problèmes qu'elle vit et ressent, ne signifie en aucun cas, admettre l'acte de violence commis. Dès lors tout doit être entrepris pour éviter les conséquences désastreuses de tels actes.**

## IV. Se former, c'est partager... et partager, c'est comprendre!



La FASE prend des initiatives afin de permettre à chacun-e de s'appropriier et d'approfondir les contenus abordés dans cette brochure.

La FASE entend favoriser le partage des connaissances entre professionnel-le-s (animateurs, animatrices, moniteurs, monitrices, personnel administratif et technique) et bénévoles des centres. Des modules seront proposés sur les grandes thématiques de cette brochure. Ils seront organisés de manière à offrir aux participant-e-s, soit des informations ou une sensibilisation de base, soit un approfondissement.

### La formation: une manière de “penser” la prévention!

En outre, la FASE et la FCLR soutiennent la participation respectivement du personnel et des membres des Comités des centres à des programmes de perfectionnement, notamment sur les thématiques suivantes:

- Intervention collective.
- Médiation.
- Communication non-violente.
- Travail de réseau.
- Collaboration interprofessionnelle et interinstitutionnelle.

Ces programmes de perfectionnement s'effectuent:

- par la participation à des cours (organisés par les institutions de formation, ou si nécessaire par la FASE et la FCLR),
- par l'organisation de stages ou de rencontres dans d'autres organismes afin de découvrir d'autres expériences.

### S'informer, échanger et se former, ou comment trouver avec d'autres la meilleure manière de faire...

De plus, la FASE encourage et facilite les démarches permettant aux animateurs et animatrices d'analyser leurs pratiques et de mettre en commun leurs ressources et compétences avec l'aide méthodologique d'intervenant-e-s extérieur-e-s (par exemple dans le cadre de supervisions d'équipes, d'intervisions, etc.).

Enfin, la FASE continue à développer les possibilités d'information, de débats et d'échanges, notamment lors de journées de réflexion cantonales.



## Pour en savoir plus

---

### Quelques suggestions de lecture et sites Internet

#### Publications:

- **“Violence ordinaire”** (M. Vuille, D. Gros et coll. – SRED, Genève, 1999)
- **“Société et violence : Vivre dans le respect de chacun”**, Livre blanc publié suite au forum organisé en automne 1999 par l’Hospice général à la demande du Conseil d’Etat, HG, Genève, 2000.
- **“Engagement humanitaire - conflits armés - Le Facteur stress”**, CICR Genève 7/2001.
- **“Scolarité et adolescence. Les motifs de l’insécurité”**, (Clémence A., Rochat F, Cortolezzis C., Dumont P., Egloff M. & Kaiser, C. - Haupt Verlag, 2001).
- **“La violence au travail”** (Julien Perriard, Rafaël Weissbrodt – conférence romande et tessinoise des offices cantonaux de protection des travailleurs – 2002)

#### Sites Internet:

- Jeunes et qualité de vie. Prévention des incivilités et de la criminalité.  
Rapport conjoint du Département de l’instruction publique et du Département de justice et police et des transports (pdf, 323Ko, 67p.) téléchargeable sur le site de l’Etat de Genève:  
**<ftp://ftp.geneve.ch/dip/incivilites.pdf>**
- Centre Martin Luther King pour la non-violence active:  
**[www.cmlk.ch/](http://www.cmlk.ch/)**
- Institut de recherche sur la Résolution Non-violente des Conflits:  
**[www.irnc.org](http://www.irnc.org)**
- Sur le travail en réseau et en partenariat:  
**[www.hrdc-drhc.gc.ca/common/partners/handbook/guide.doc](http://www.hrdc-drhc.gc.ca/common/partners/handbook/guide.doc)**
- “Travail, violences et environnement” (extrait de l’avis adopté par le Conseil économique et social au cours de sa séance du 24 novembre 1999 – France)  
**[www.univ-st-etienne.fr/facmed/finit/debout/mdtve.htm](http://www.univ-st-etienne.fr/facmed/finit/debout/mdtve.htm)**
- “Lorsque travailler devient dangereux” (Travail N°26 magazine de l’OIT - octobre 1998)  
**[www.ilo.org/public/french/bureau/inf/magazine/26/violence.htm](http://www.ilo.org/public/french/bureau/inf/magazine/26/violence.htm)**
- “La violence sur le lieu de travail - un problème mondial”  
(communiqué de l’OIT du 20 juillet 1998)  
**[www.ilo.org/public/french/bureau/inf/pr/1998/30.htm](http://www.ilo.org/public/french/bureau/inf/pr/1998/30.htm)**



**Tout incident grave est signalé dans les 24 heures au Comité du centre, à la commune et à la FASe.**

**Après un épisode violent**, vous avez besoin d'en savoir plus sur les démarches à entreprendre, les ressources activables, les attitudes à avoir (ou à éviter), la nécessité d'un soutien psychologique, ou vous avez tout simplement besoin d'en parler?

**Vous souhaitez développer vos actions préventives.**

**La FASe et la FCLR sont à votre disposition, n'hésitez pas à les contacter.**



## **FAS'e**

Tél.: 022 700 15 77  
Fax: 022 700 14 69  
[www.fase.ch](http://www.fase.ch)  
[fase.secretariat@fase.ch](mailto:fase.secretariat@fase.ch)

### **Ressources institutionnelles.**

#### **Soutien au personnel:**

Conseil et écoute

Intervenantes, Intervenants extérieurs pour:

- le soutien psychologique,
- les supervisions et réflexions d'équipes.

Information et Formation.



## **FCLR**

Tél.: 022 344 89 90  
Fax: 022 344 89 31  
[www.fclr.ch](http://www.fclr.ch)  
[secretariat@fclr.ch](mailto:secretariat@fclr.ch)

### **Soutien aux bénévoles de comités:**

Conseil et écoute - Aide à la lecture des situations.

Analyse des niveaux de responsabilités y compris assurances.

