

Les violences en question

La violence dans le secteur sanitaire et social apparaît comme un problème social semblant s'aggraver. Plus précisément, il s'agit de la violence à l'encontre des professionnels qui apparaît comme source grandissante d'inquiétude. « Face à une situation qui empire régulièrement, la gestion du risque dans le secteur social a de fortes chances de devenir l'un des enjeux majeurs de ces prochaines années », est-il ainsi noté par Anne Catal et Léo Grenel en 2006 (1). C'est également la victimisation des professionnels qui est pointée par l'Observatoire national des violences en milieu de santé (ONVS) (2), les usagers étant massivement mis en cause.

Cette violence apparaît en effet dans les deux premiers articles de ce numéro. Léo Farcy-Callon la met en lumière dans les Centres éducatifs fermés (CEF). L'analyse d'un événement lui permet également de montrer quelles sont les réactions des professionnels à chaud. Cécile Carra, grâce à une enquête de victimisation menée auprès des professionnels de santé, montre que la violence s'inscrit au sein des interactions usagers-professionnels dans le cadre de leur prise en charge. Elle s'actualise en multiples incidents émaillant un quotidien professionnel se révélant sous tension. Ces « Violences visibles », ainsi que nous avons intitulé cette première partie, sont lues au prisme des catégories spontanément mobilisées de la délinquance et de la criminalité : violences physiques, violences verbales et menaces. Faut-il y voir la montée des exigences des usagers qui serait corrélative à l'octroi de droits plus importants, à une évolution des mentalités en ce sens ?

La lecture de ces deux premiers articles montre cependant les limites de ce seul type d'explication, laissant entrevoir la complexité des situations impliquant d'autres types de violences, des « Violences invisibles », qui

(1) Anne Catal & Léo Grenel, Professionnels victimes de violence : Que faire ? n° 780, <http://www.lien-social.com/Professionnels-victimes-de-violence-que-faire>, consulté le 12/9/2016.

(2) ONVS : <http://www.sante.gouv.fr/bilan-2012-de-l-observatoire-national-des-violences-en-milieu-de-sante-onvs.html>. Consulté le 20/6/2016. L'ONVS, créé en 2012, succède à l'Observatoire national des violences hospitalières, créé en 2005.

sont au cœur de la deuxième partie de ce numéro. Christelle Achard nous invite à prendre conscience de ces invisibles violences : « violences symboliques, violences inhérentes au statut d’usager, mais aussi violences des règlementations », dans le but de faire émerger une réflexion autour des pratiques professionnelles. Christelle Goffard questionne ces pratiques professionnelles et la relation d’aide, se demandant si le cœur de ce métier – mandataire judiciaire – ne serait pas porteur des germes de violence. Elle termine son témoignage par ce qu’elle vit comme la violence la plus difficile à accepter, celle de l’échec.

Là encore, la lecture de ces deux articles fait apparaître une autre dimension pour rendre compte de la complexité des situations, celle du rôle de l’institution. « Le rôle de l’institution », intitulé de la dernière partie de ce numéro, est explicitement questionné par les auteurs des trois derniers articles présentés. Gilles Brandibas montre une violence symbolique se situant dans une organisation se caractérisant par un trop-plein de règlementations et de protocolisations faisant perdre le sens d’une action et d’une organisation. Arnaud Barbier, partant d’un constat similaire, fait état d’un « choc de cultures entre une culture soignante s’appuyant sur les enjeux de la rencontre et une logique envahissante et dévorante de contrôle et de maîtrise des coûts, mais aussi contrôle et maîtrise des pratiques soignantes ». Pour que cette rencontre puisse encore constituer un levier fondamental du soin, il préconise des espaces d’analyse des pratiques. Philippe Duez interroge également l’institution et les logiques gestionnaires qui la traversent, évoquant une identité professionnelle « sacrifiée sur l’autel de la recherche d’une plus grande rationalité économique ». Le levier qu’il met en lumière est celui de la structure et de la culture de métier pour contenir la pression temporelle exercée par l’environnement.

Pour éviter qu’une violence ne « masque l’autre » (Brandibas), voire, qu’elle ne favorise l’autre, différents niveaux d’analyse et d’action sont à prendre en compte : la relation – d’aide, d’accompagnement, de soin – avec l’usager, les pratiques professionnelles et leur sens, l’institution et ses finalités. Ce numéro convie le lecteur dans cette réflexion ●