

LES VIOLENCES AU SEIN DU SECTEUR DE L'AIDE AUX SANS-ABRI EN RÉGION WALLONNE

RAPPORT D'ENQUÊTE 2024



Réalisé en juin 2024

par Antoine Farchakh

avec le soutien de l'équipe de l'AMA



AMA – Fédération des maisons d'accueil
et des services d'aide aux sans-abri asbl

13 Rue des Champs Élysées
1050 Bruxelles

154 rue de Bomel
5000 Namur

02 513 62 25 | ama@ama.be
www.ama.be

Dépôt légal
Bibliothèque royale de Belgique
2^e trimestre 2024 – D/2024/04854/01

Cette publication est réalisée par l'AMA en 2024.
Avec le soutien de :



SOMMAIRE

2	INTRODUCTION
3	I. PROFIL DES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE
3	1. Fonctions
3	2. Genre
4	3. Âge
4	4. Nombre d'années d'expérience dans le secteur
5	5. Type de services
5	6. Type de publics accueillis
5	7. Publics spécifiques
6	II. DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTS TYPES DE VIOLENCES
6	1. Violences verbales
6	2. Violences physiques
6	3. Violences psychologiques
6	4. Violences sexuelles
7	5. Les faits de violences sont-ils répertoriés ?
8	III. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES TYPES DE VIOLENCES DE LA PART DES USAGERS À L'ENCONTRE DES TRAVAILLEURS
8	1. Observations générales
13	IV. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES TYPES DE VIOLENCES COMMISES ENTRE USAGERS
13	1. Observations générales
17	V. LES VIOLENCES INSTITUTIONNELLES
17	1. Violence institutionnelle produite par votre service vis-à-vis des usagers
18	2. Violence institutionnelle produite par votre service vis-à-vis des travailleurs
18	3. Violence institutionnelle produite par des acteurs externes amenés à collaborer
20	VI. IDENTIFICATION ET PERCEPTION DES TRAVAILLEURS
21	VII. BESOINS EN FORMATION
22	VIII. ACTIONS ET RECOMMANDATIONS
25	CONCLUSIONS
26	SYNTHÈSE

INTRODUCTION

Le présent rapport porte sur les violences des services du secteur wallon de l'aide aux personnes sans-abris et a été réalisé grâce au soutien de Madame la Ministre de l'Action sociale Christie Morreale et de son Cabinet chargé de la lutte contre le sans-abrisme.

Les services d'aide aux personnes sans-abri jouent un rôle crucial dans notre société en offrant un soutien indispensable aux publics les plus vulnérables et exclus. Cependant, ces services se trouvent de plus en plus confrontés à des situations de violence. Bien que ce phénomène ne soit pas nouveau, il semble s'être intensifié et complexifié en raison de divers facteurs.

Pour répondre à ce défi croissant, il a semblé opportun de mener une recherche approfondie et aussi objective que possible pour mieux comprendre et, *in fine*, prévenir les violences au sein des services du secteur. Ce rapport présente les résultats d'une enquête menée auprès des professionnels travaillant dans ces services.

L'objectif est d'identifier les types de violences rencontrées, de recueillir des informations précieuses sur les réalités du terrain, et de formuler des recommandations pour améliorer l'accompagnement des publics concernés.

Les objectifs spécifiques de ce rapport sont les suivants :

1. État des lieux des violences :

- Recueillir des données détaillées sur les types de violences observées dans les services d'aide aux personnes sans abri.
- Identifier les facteurs contributifs à l'intensification et à la complexification des violences.

2. Compréhension des réalités du terrain :

- Analyser les témoignages et les expériences des professionnels de terrain pour mieux comprendre les dynamiques de violences.

3. Prévention et intervention :

- Élaborer des recommandations basées sur les résultats de l'enquête pour prévenir et gérer les situations de violence.

4. Identification des besoins :

- Déterminer les besoins en formation, en ressources et en soutien des professionnels pour faire face efficacement aux violences.
- Recueillir des suggestions pour optimiser l'accompagnement et les services offerts aux publics sans abri.

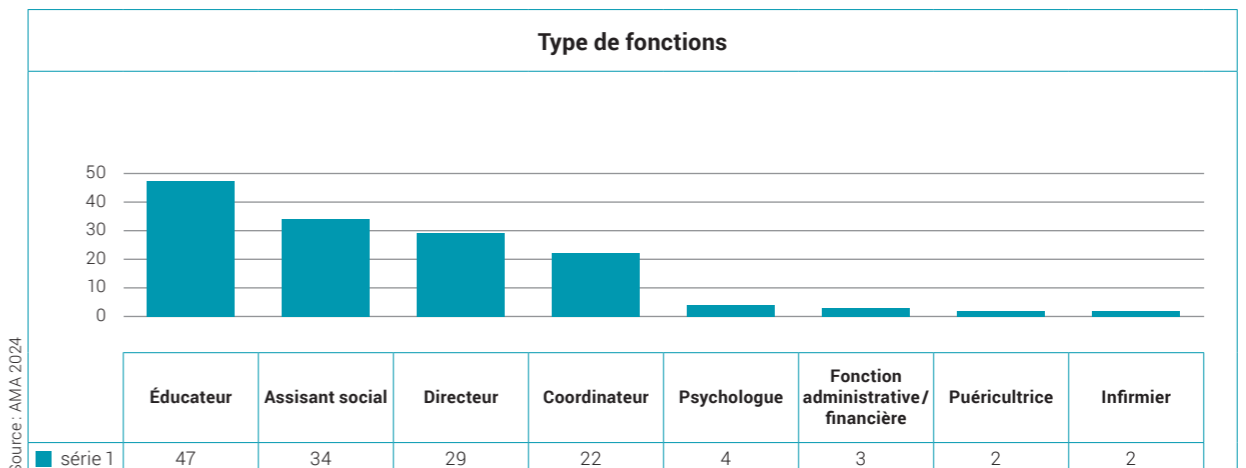
5. Méthodologie :

En termes de méthodologie, le présent enquête est le fruit d'un travail réalisé sur les mois d'avril à juin 2024. D'abord, nous avons dû construire une enquête la plus solide et exhaustif possible pour répondre aux objectifs précédemment cités. Cette enquête comprenait 93 questions avec la possibilité de laisser des commentaires libres à certaines questions pour venir compléter les réponses des travailleurs. Ensuite, via le SPW Action sociale et Intérieur, l'enquête a fait l'objet d'une diffusion à l'ensemble des opérateurs du secteur à savoir : les 57 maisons d'accueil, les 16 maisons de vie communautaire, les 12 abris de nuit, 30 services d'accueil de jour et les 9 relais sociaux et les 4 APL porteurs des projets Housing First ainsi que des équipes de travail de rue. L'enquête proposée était anonyme. Nous avons laissé l'enquête ouverte durant un mois afin de récolter le plus de réponses possibles. Au total, ce sont 143 travailleurs qui y ont répondu. A noter que l'enquête étant anonyme, il est possible que plusieurs travailleur d'un même service y ont répondu). Enfin, en amont de la rédaction concrète du rapport, nous avons réalisé deux groupes de travail en vue de préanalyser les résultats de l'enquête et récolter l'avis des travailleurs de terrain de manière plus qualitative.

Ce rapport vise à fournir une base solide pour des actions concrètes et ciblées, permettant ainsi d'améliorer la qualité et la sécurité des services offerts aux personnes sans abri.

Nous espérons que les conclusions et recommandations présentées dans cette synthèse contribueront à une meilleure compréhension et à une gestion plus efficace des violences dans ce secteur essentiel.

I. PROFIL DES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE



1. FONCTIONS

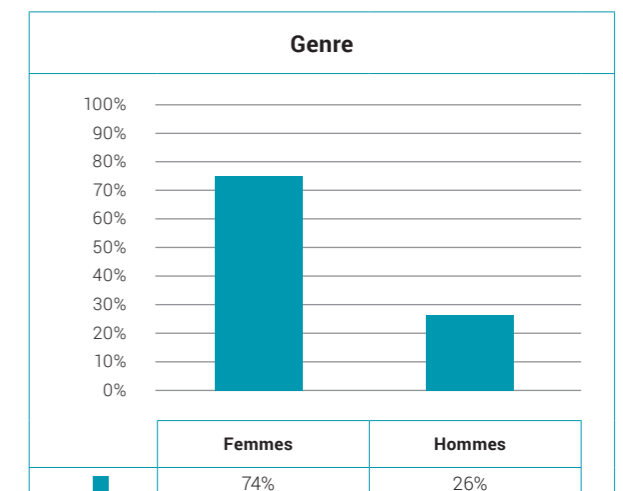
Au total, notre enquête a récolté 143 réponses de travailleurs de services d'aide aux sans-abri.

Les répondants à l'enquête représentent trois types de fonctions principales : éducateurs (47), pôle direction/coordination (29+22) et assistants sociaux (34).

Dans les autres catégories, nous retrouvons les fonctions de psychologues, les cadres administratifs et financiers, puéricultrices et infirmiers. Celles-ci étant marginales, l'analyse des résultats ci-après se focalisera essentiellement sur les fonctions d'éducateur, d'assistant social, de direction et de coordination.

2. GENRE

Les répondants sont à 74% des femmes et à 26% des hommes.



3. ÂGE

La catégorie 18-29 ans représente 25% de l'échantillon dont les fonctions d'assistant social et d'éducateur sont les plus représentatives.

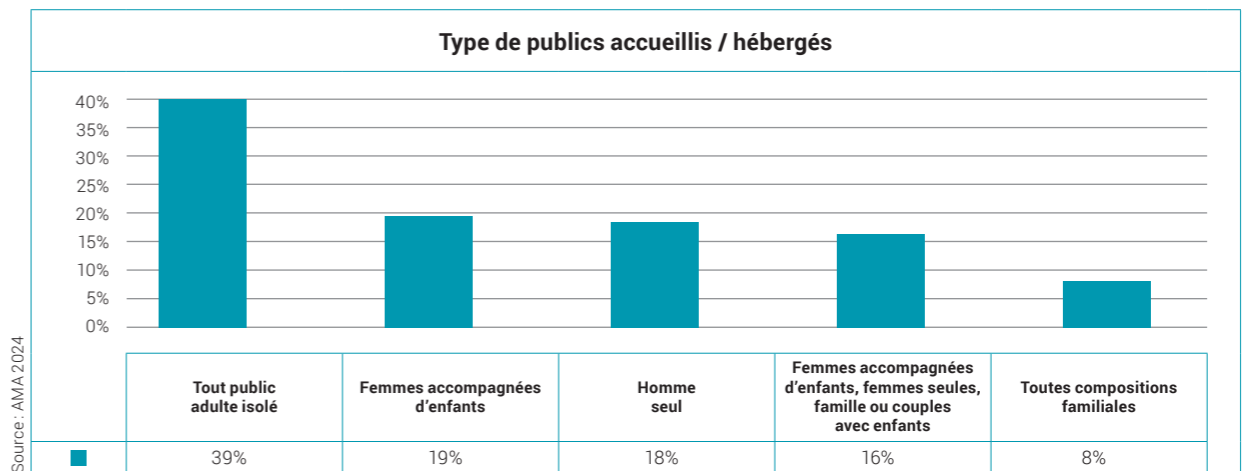
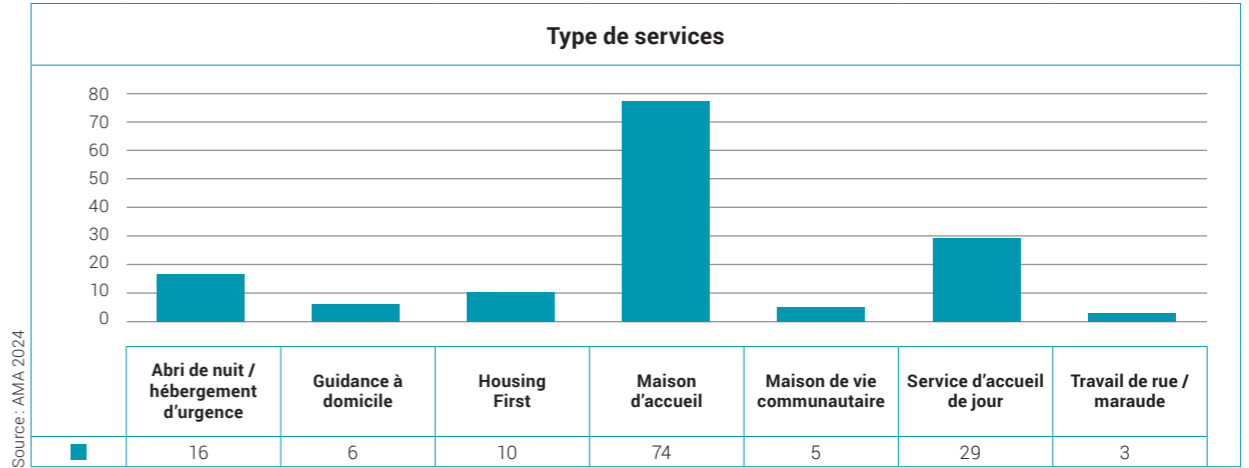
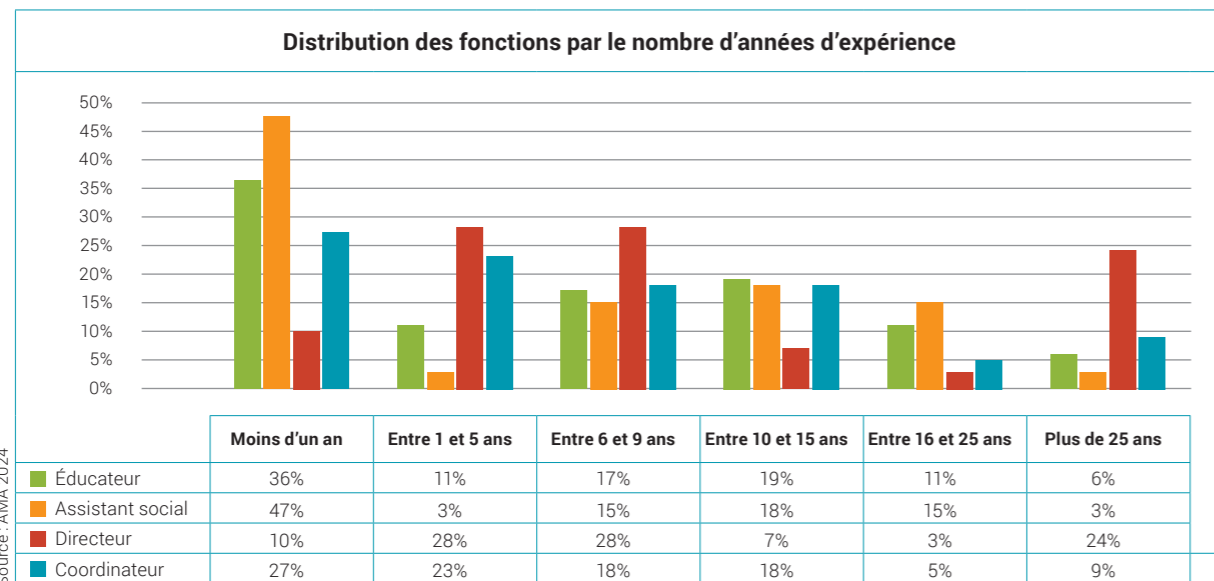
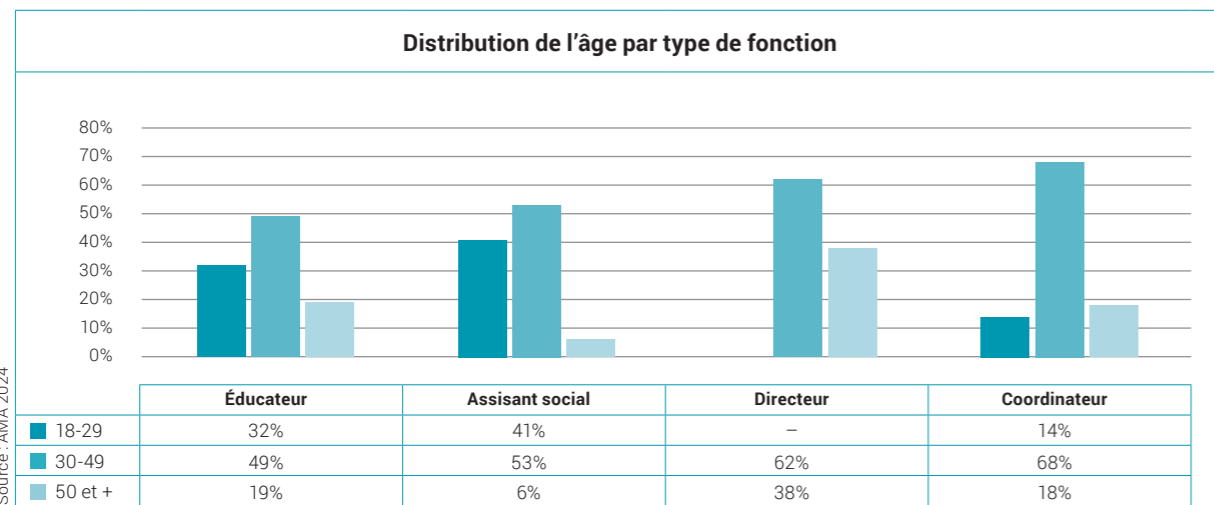
La catégorie 30-49 ans représente 55% de l'échantillon dont les fonctions de direction et de coordination sont les plus représentatives.

La catégorie 50 ans et plus représente 20% de l'échantillon dont les fonctions de direction et d'éducateur sont les plus représentatives.

4. NOMBRE D'ANNÉES D'EXPÉRIENCE DANS LE SECTEUR

Nous pouvons constater que parmi les répondants ayant le moins d'années d'expérience dans le secteur, nous retrouvons principalement les fonctions d'éducateur et d'assistant social.

Enfin, le pôle de direction est davantage représenté dans les années d'expérience de plus de 25 ans.



5. TYPE DE SERVICES

Assez représentatif du secteur, les principaux services ayant répondu à l'enquête sont d'abord des maisons d'accueil, suivies des services d'accueil de jour, des abris de nuit, et enfin des services Housing First. De manière plus marginale, nous retrouvons des maisons de vie communautaire, des services de guidance à domicile et de travail de rue.¹

vices accueillants des femmes accompagnées d'enfants (19%), des services accueillants femmes avec enfants, femmes seules, familles ou couples avec enfants (16%) et des services accueillants tous types de compositions familiales (8%).

6. TYPE DE PUBLICS ACCUEILLIS

Par ordre d'importance, les services ayant répondu accueillent d'abord des adultes isolés (sans enfants) ainsi que des hommes seuls (57%). Viennent ensuite les ser-

7. PUBLICS SPÉCIFIQUES

Une des questions de l'enquête était de savoir si les répondants accueillent / hébergeaient des publics spécifiques ou accompagnaient des problématiques spécifiques. Celles-ci peuvent être cumulatives, néanmoins les réponses mettent en valeur une prévalence des publics victimes de violences conjugales et intrafamiliales, des problématiques d'assuétudes ainsi que des jeunes adultes 18-25 ans.

¹ En Région wallonne, il existe 57 maisons d'accueil, les 16 maisons de vie communautaire, 12 abris de nuit, 30 services d'accueil de jour, 9 relais sociaux et 4 APL porteurs des projets Housing First ainsi que des équipes de travail de rue.

Dans les commentaires libres à cette question, les répondants ont mis en avant des problématiques qui n'étaient pas en suggestion dont notamment : les problèmes de santé mentale et les diagnostics psychiatriques, ainsi que les sortants d'institutions, telles que les prisons.

II. DÉFINITIONS DES DIFFÉRENTS TYPES DE VIOLENCES

Les définitions des 4 types de violences que vous allez retrouver ci-dessous sont celles qui ont été retenues par les répondants à l'enquête.

1. VIOLENCES VERBALES

Sur la définition des violences verbales

Les répondants à l'enquête conviennent, à une très large majorité, que les violences verbales sont constituées des faits suivants :

- Injure, provocation et outrage (95%)
- Menaces de mort et atteintes à l'intégrité physique ou des biens (85%)
- Propos discriminatoires (85%)

Néanmoins, sur les 143 répondants, seulement 40% estime que les menaces par nature ou par destination² constituent une violence verbale.

2. VIOLENCES PHYSIQUES

Sur la définition des violences physiques

Les répondants à l'enquête conviennent, à une large majorité, que les violences physiques sont constituées des faits suivants :

- Violence volontaire sans arme (93%)
- Violence volontaire avec arme par nature ou par destination (90%)
- Maltraitance volontaire ou par négligence (85%)

² Une arme par destination ou arme improvisée est un objet dont la fonction première n'est pas d'être une arme mais qui est utilisé ou destiné à être utilisé comme tel dans certaines situations. Elle est opposée aux armes par nature.

3. VIOLENCES PSYCHOLOGIQUES

Sur la définition des violences psychologiques

Les répondants s'accordent sur le fait que les violences psychologiques sont constituées par :

- Du harcèlement moral (95%)
- Constat d'un suicide ou d'une tentative de suicide (72%)
- Automutilation (58%)

Dans les commentaires libres de notre enquête, les répondants ont associé la violence psychologique à d'autres types de violences, telles que : les manipulations, le chantage affectif, le dénigrement, la dévalorisation, la restriction des contacts sociaux, la dévalorisation ou encore le climat de tension.

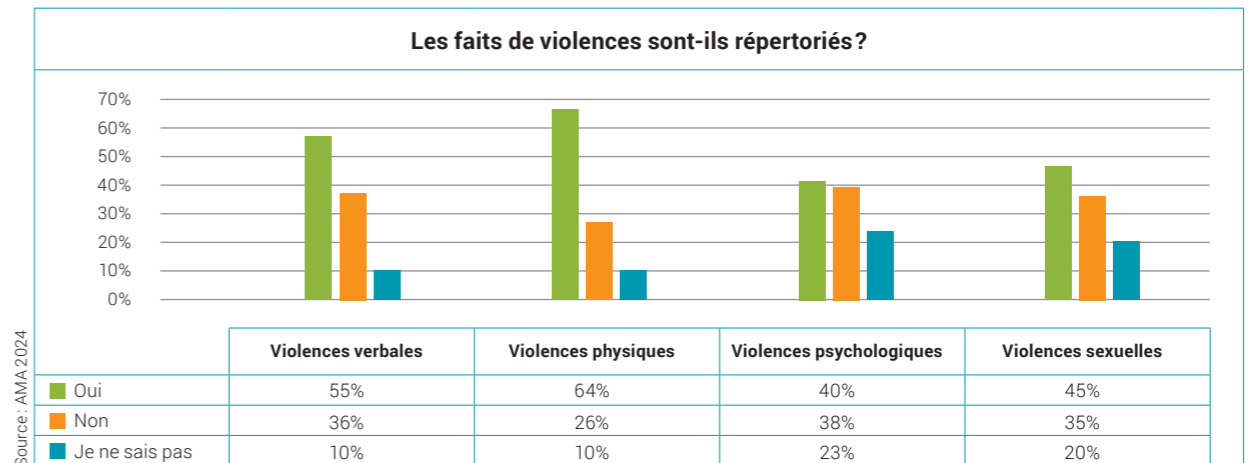
4. VIOLENCES SEXUELLES

Sur la définition des violences sexuelles

Les répondants à l'enquête conviennent, à une large majorité, que les violences physiques sont constituées des faits suivants :

- Agression sexuelle (95%)
- Harcèlement sexuel (93%)
- Viol (91%)
- Exhibition sexuelle (81%)

Dans les commentaires libres de notre enquête, les répondants ont associé la violence sexuelle à d'autres types de violences, telles que : tout acte à connotation sexuelle non consenti ; un langage sexiste ; un geste inapproprié, tel que caresser les cheveux, ou un contact physique rapproché ; un attouchement non consentant ; ou encore diffuser des vidéos sexuelles privées.



5. LES FAITS DE VIOLENCES SONT-ILS RÉPERTORIÉS ?

Avant d'entrer dans les résultats de l'enquête, nous avons demandé pour chaque type de violence, si les services répertorient/répertoriaient en interne tous les faits de violences.³

Comme nous pouvons le constater, le répertoriage des faits de violences au sein des services n'est pas systématiquement effectué. Il l'est majoritairement s'agissant des violences verbales et physiques.

³ « La réglementation du Bien-être au travail prévoit la tenue d'un registre des faits de tiers où les travailleurs sont encouragés à signaler tous les faits de violence, art. I.3-6, §2, al.3, 5° du code du bien-être au travail. »

III. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES TYPES DE VIOLENCES DE LA PART DES USAGERS À L'ENCONTRE DES TRAVAILLEURS

1. OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Prévalence des types de violences dont les répondants disent avoir été victimes de la part d'un usager de leurs services

Les résultats présentés ci-après concernent uniquement les violences dont les travailleurs des services se disent avoir été victimes de la part d'un usager.

Observations sur un échantillon de 143 répondants à l'enquête :

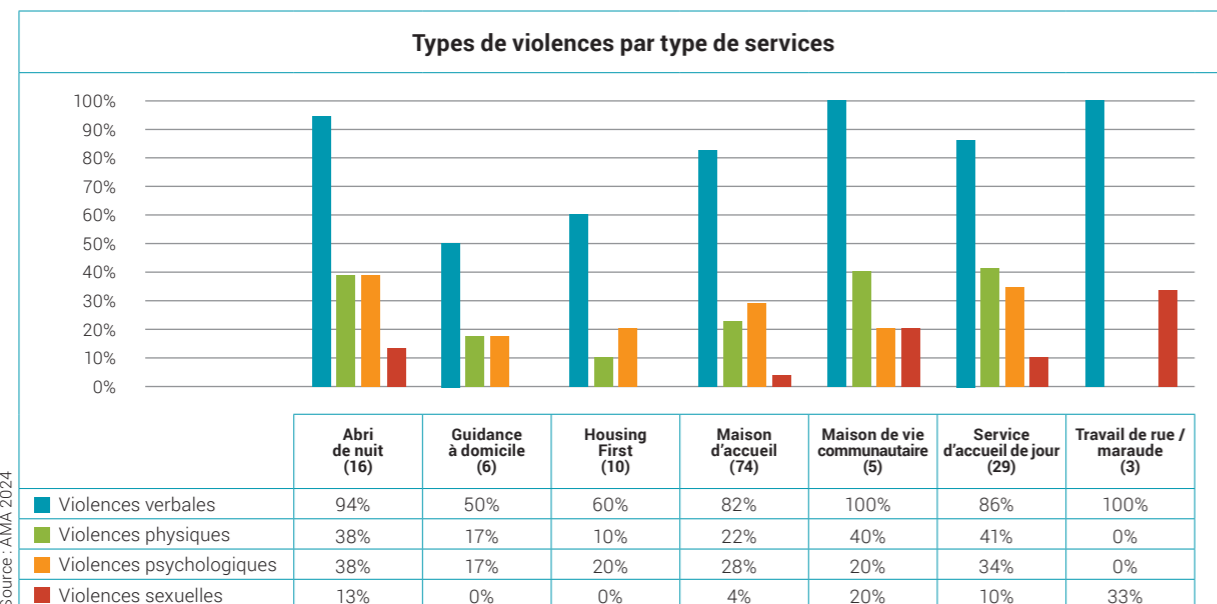
- **Violences verbales :** 83% des répondants en ont été victimes.
- **Violences psychologiques :** 30% des répondants en ont été victimes.
- **Violences physiques :** 27% des répondants en ont été victimes.
- **Violences sexuelles :** 7% des répondants en ont été victimes.

Au vu de la moindre représentativité des violences sexuelles (en termes d'échantillon quantitatif), celles-ci ne seront pas abordées. Néanmoins, nous souhaitons tout de même attirer l'attention sur le fait que ce phénomène existe bel et bien dans notre secteur que ce soit à l'encontre des travailleurs sociaux qu'entre usagers.

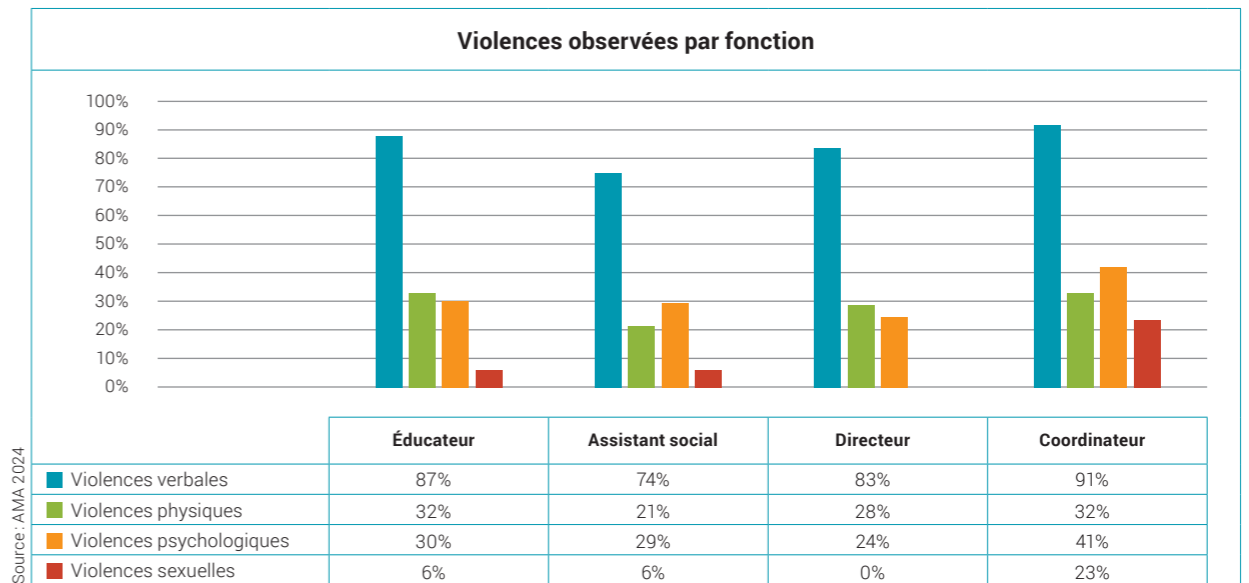
Violences observées par type d'agrément

Constats

- 1 Quel que soit l'agrément, la violence verbale est non seulement la première des violences subie par les travailleurs.
- 2 S'agissant des violences physiques et psychologiques, elles se situent entre 20 et 40 % en fonction des types d'agrément.
- 3 S'agissant des violences physiques et psychologiques, notons également la prévalence des services d'accueil de jour et des abris de nuit dont les faits de violences sont proportionnellement plus importants que pour les autres types d'agrément.



Source : AMA 2024



Source : AMA 2024

Violences observées par fonction

Constats

- 1 Toutes les fonctions d'une équipe de terrain au sein d'un service d'accueil et/ou d'hébergement sont susceptibles d'être victime d'un fait de violence quel qu'il soit.
- 2 De manière logique, les violences verbales prédominent largement le type de violence subies, quelle que soit la fonction des répondants. Celles-ci impactent « moins » les assistants sociaux.
- 3 S'agissant des violences physiques et psychologiques, il est intéressant de noter qu'autant les travailleurs sociaux que les cadres de coordination ou de direction sont directement la cible de telles violences de la part d'un usager. Celles-ci touchent d'abord les éducateurs et les coordinateurs.
- 4 S'agissant des violence sexuelles, notons le proportion importante de coordinateurs victime de violence sexuelles. Ceux-ci proviennent principalement d'abri de nuit, de service d'accueil de jour et de maison d'accueil

Augmentation observée des faits de violences de la part d'un usager à l'encontre des travailleurs de leurs services au cours des 12 derniers mois⁴

Parmi les travailleurs ayant répondu être victimes de faits de violences de la part d'un usager, ceux qui estiment qu'elles ont augmenté :

⁴ Les résultats suivants doivent se comprendre au regard des réponses positives reçues pour chaque type de violence.

- Pour les violences verbales de 34 %
- Pour les violences psychologiques de 34%
- Pour les violences physiques de 21%

Augmentation observée des violences de la part d'un usager à l'encontre des travailleurs par fonction au cours des 12 derniers mois

Violences verbales

55% des répondants estiment que les violences verbales n'ont ni augmenté ni diminué, 34% estiment qu'elles ont augmenté, parmi ceux-ci :

- 34% des éducateurs estiment qu'elles ont augmenté
- 36% des assistants sociaux estiment qu'elles ont augmenté
- 42% des directions estiment qu'elles ont augmenté
- 30% des coordinateurs estiment qu'elles ont augmenté

Violences physiques

60% des répondants estiment que les violences physiques n'ont ni augmenté ni diminué, 21% estiment qu'elles ont augmenté, dont :

- 27 % des éducateurs estiment qu'elles ont augmenté
- 38% des directions estiment qu'elles ont augmenté
- 14% des coordinateurs estiment qu'elles ont augmenté

Violences psychologiques

58% des répondants estiment que les violences psychologiques n'ont ni augmenté ni diminué, 34% estiment qu'elles ont augmenté, dont :

- 29% des éducateurs estiment qu'elles ont augmenté
- 50% des assistants sociaux estiment qu'elles ont augmenté

- 29% des directions estiment qu'elles ont augmenté
- 33% des coordinateurs estiment qu'elles ont augmenté

Constats

- 1 En majorité (55 à 60%), les répondants estiment que les violences n'ont ni augmenté ni diminué quel que soit le type de violence.
- 2 Néanmoins, une partie significative (30 à 40%) d'entre eux estiment tout de même qu'elles ont augmenté.
- 3 Cette perception touche tous les types de fonctions d'une équipe de travailleurs.
- 4 Les violences verbales et psychologiques sont ressenties comme étant davantage en augmentation.
- 5 Notons que pour le cadre « direction » cette impression de voir tous les types de violences augmenter est la plus grande à contrario des autres fonctions, notamment des éducateurs.
- 6 S'agissant de la violence psychologique, cette impression se fait davantage ressentir auprès des assistants sociaux.

Fréquence observée des faits de violences à l'encontre des travailleurs de la part d'un usager de leurs services

Constats

- 1 Aucune des violences à l'encontre des travailleurs n'est représentée de manière quotidienne.
- 2 Les violences verbales et psychologiques sont les plus courantes en termes de fréquence.
- 3 Les violences physiques sont les moins courantes, rares ou annuelles.

Sur les impacts des faits de violences à l'encontre des travailleurs de la part d'un usager de leurs services

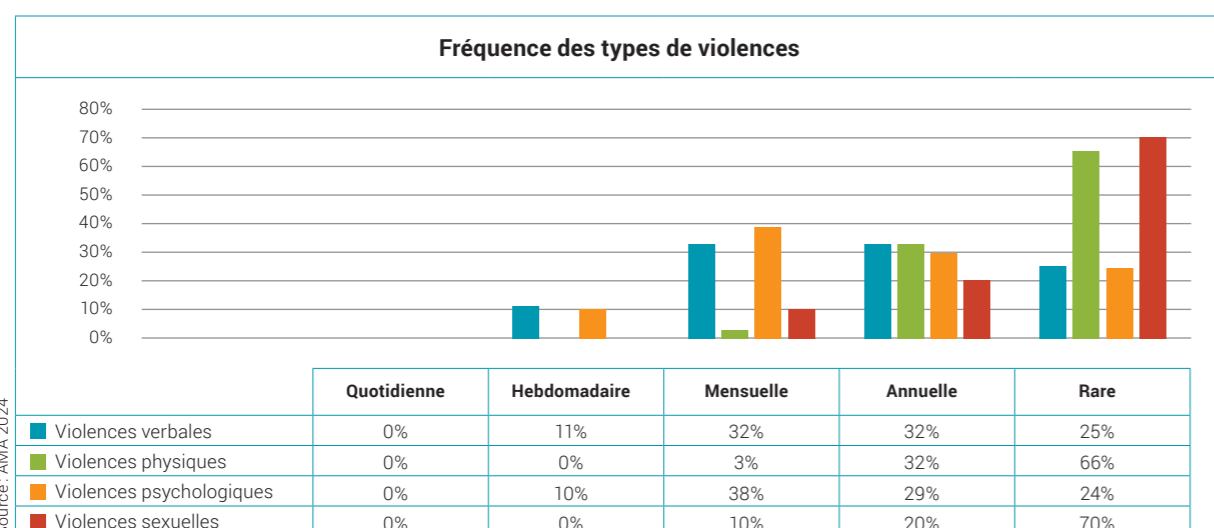
Une des questions de l'enquête était de savoir dans quelle mesure les violences d'usager à l'encontre des travailleurs impactaient tant personnellement le travailleur concerné (directement ou indirectement) que le fonctionnement du service et la mission d'accompagnement du travailleur social.

Globalement, les impacts se ressentent à tous les niveaux (institutionnel, mission du travailleur social et personnellement).

Mais, nous pouvons pointer trois constats⁵

- 1 La tendance globale des impacts des faits de violences physiques, psychologiques et verbales à l'encontre des travailleurs se répercutent autant au niveau institutionnel que personnel.
- 2 Néanmoins, les violences qu'elles soient physiques, psychologiques ou verbales de la part d'un usager à l'encontre des travailleurs impactent davantage le fonctionnement du service que la poursuite des missions d'accompagnement social du travailleur.
- 3 Ces mêmes violences impactent davantage le fonctionnement du service qu'elles ne vont impacter personnellement les travailleurs concernés directement par les faits de violence.

Parmi les commentaires libres que pouvaient laisser les travailleurs, cette tendance peut s'expliquer par une pluralité de facteurs :



Source: AMA 2024

- **Gestion professionnelle des conflits :** Les répondants soulignent leur capacité à gérer les conflits professionnellement sans se sentir personnellement atteints. L'impact est moins personnel que la fonction qu'ils représentent.

- **Apprentissage de la résilience :** Certains travailleurs plus expérimentés ont appris à se blinder contre la violence, mais certains pointent que les plus jeunes peuvent se sentir plus fragiles et démunis face à ces situations.

- **Rôle de la direction / coordination :** Les coordinateurs jouent un rôle essentiel dans la médiation des conflits entre usagers et travailleurs ainsi que de garantie dans le bien-être de la sécurité des travailleurs

- **Soutien du travail d'équipe :** Le travail d'équipe et la cohésion sont essentiels pour faire face aux dangers et maintenir le cap malgré les défis rencontrés.

Sur le fait de pouvoir parler des faits de violences des usagers à l'encontre des travailleurs

Une des questions de l'enquête était de savoir dans quelle mesure il était facile et nécessaire pour les travailleurs concernés de parler des violences rencontrées que ce soit avec ses supérieurs hiérarchiques ou ses collègues.

À une très large majorité (85 à 96%), les travailleurs trouvent qu'il est autant facile que nécessaire de pouvoir parler de faits de violences tant à leurs supérieurs hiérarchiques qu'à leurs collègues.

Néanmoins, cette affirmation doit être nuancée par deux constats⁶

- 1 S'agissant des violences verbales, pour 12% des répondants il n'est pas facile d'en parler à son supérieur.
- 2 S'agissant des violences physiques, 15% des répondants estiment qu'il n'est pas facile d'en parler à son supérieur hiérarchique.

Parmi les commentaires que pouvaient laisser les travailleurs, à nouveau, cette tendance peut s'expliquer par une pluralité de facteurs :

- **Importance de la communication :** Plusieurs répondants soulignent l'importance d'une communication interne pour continuer à travailler efficacement mais aussi pour libérer la tension du travail tout en maintenant une motivation.

- **Ouverture à la discussion :** Certains notent le fait de travailler dans des institutions où la direction est ouverte à la discussion et à la mise en place de protocoles pour prévenir les répétitions de violences.

- **Soutien de l'équipe :** L'équipe et la coordination sont un élément crucial pour faire face à la violence et se sentir soutenu.

- **Phénomène « d'habitude » :** Plusieurs répondants mentionnent qu'il peut y avoir un phénomène d'habitude à la violence, ce qui peut conduire à la banalisation des incidents et à une moindre communication au sein de l'équipe.

- **Difficulté de parler avec la hiérarchie :** Certains trouvent difficile de parler des violences verbales avec la hiérarchie, craignant que celle-ci ne comprenne pas ou interprète mal leurs réactions.

- **Comprendre la violence comme symptôme :** Des répondants soulignent l'importance de voir les faits de violences comme un symptôme ou une conséquence d'un parcours de vie de mal être qu'il faut avant tout accompagner et comprendre.

Conclusion

Les résultats montrent une large prédominance des violences verbales à l'encontre des travailleurs de la part d'un usager. Suivies des violences psychologiques et physiques qui sont plus prégnantes selon certains types d'agrément (accueil de jour / abri de nuit) ou selon certains types de fonctions (éducateur / coordinateur).

De même, au niveau des types de publics, nous pouvons constater que les violences à l'encontre des travailleurs proviennent de services accueillant / hébergeant « tout public adulte », des « hommes seuls » et des « femmes accompagnant des enfants ».

Quel que soit la violence, le constat majoritaire est qu'il n'y a pas d'augmentation ni de diminution des faits de violences au sein du secteur. Néanmoins, se pose alors la question de savoir quelle est la norme au sein du secteur et pour les travailleurs ? Notons parmi les commentaires, le phénomène d'habitude voire de banalisation de ces faits dans notre secteur, étant entendus comme faisant « partie du boulot ». De même, le recul des travailleurs sociaux par rapport à ces faits de violences peut se comprendre par le fait que celle-ci n'est finalement qu'un symptôme d'un dysfonctionnement plus global. Cette vue était largement consensuelle auprès des travailleurs sociaux lors de notre groupe de travail « qualitatif ».

⁵ De nouveau, ici nous n'aborderons pas les violences sexuelles en raison d'un échantillon trop faible pour établir des conclusions.

⁶ *Idem.*

La fréquence de ces violences à l'égard des travailleurs est principalement mensuelle ou annuelle, rarement hebdomadaire, jamais quotidienne.

Les impacts sont largement ressentis tant au niveau institutionnel que personnel, avec une différence notable pour les violences physiques. La communication sur les violences est généralement perçue comme nécessaire et facile, bien que certaines réticences existent pour les violences psychologiques et verbales.

Se pose enfin la question de la résurgence de faits de violences de manière cyclique ou lors de piques de crise, plus soudains ou conjoncturels, amenant à des décisions institutionnelles d'arrêt temporaire de l'offre de services. Question pour laquelle nous n'avons à ce stade pas de données.

IV. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DES TYPES DE VIOLENCES COMMISES ENTRE USAGERS

1. OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Les résultats présentés ci-après concernent uniquement les violences dont les travailleurs des services disent avoir été témoins entre usagers.

Observations sur un échantillon de 143 répondants à l'enquête :

- **Violences verbales :** domine largement avec 92% des répondants ayant été témoins.
- **Violences psychologiques :** 59% des répondants ayant été témoins.
- **Violences physiques :** 56% des répondants en ont été témoins.
- **Violences sexuelles :** 8% des répondants en ont été témoins.

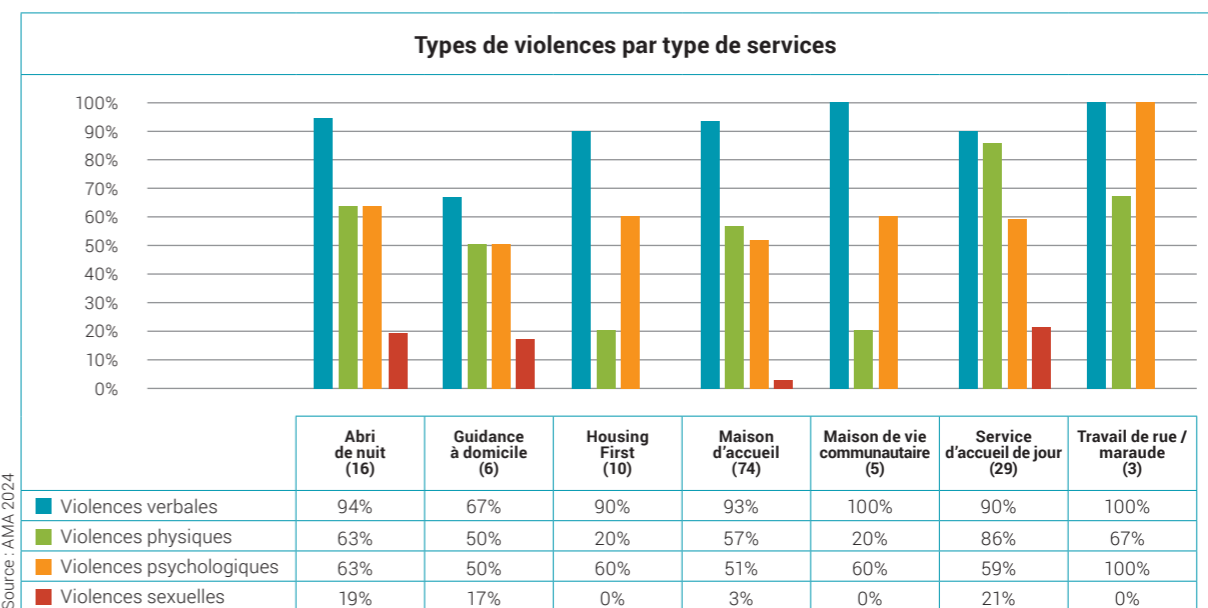
Au vu de la moindre représentativité des violences sexuelles (en termes d'échantillon quantitatif), celles-ci

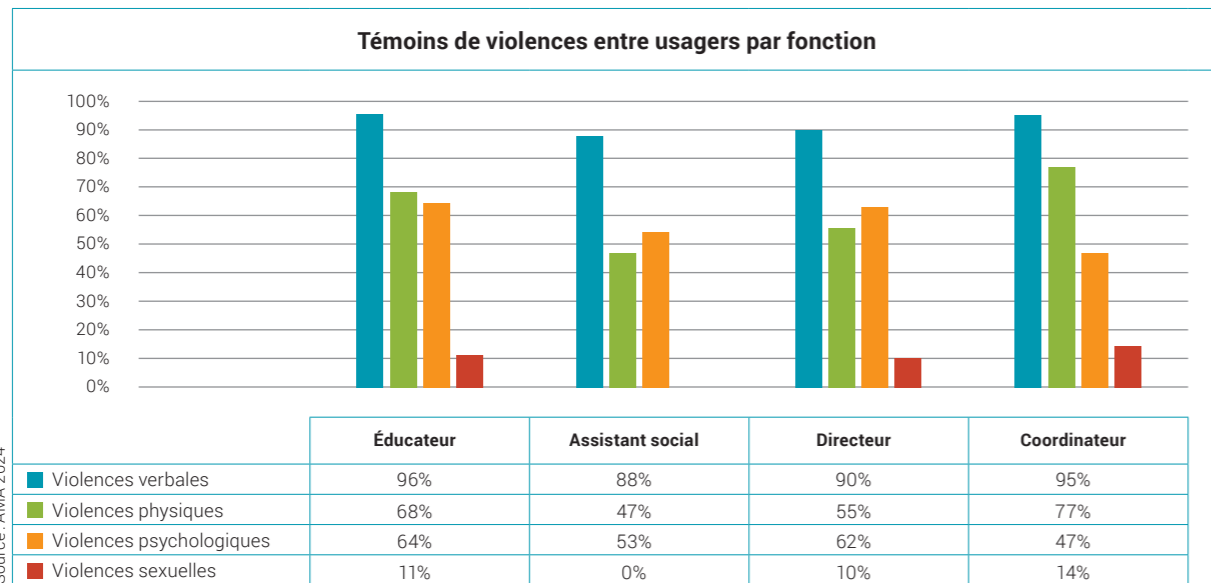
ne seront pas abordées. À nouveau, nous souhaitons tout de même attirer l'attention que ce phénomène existe bel et bien dans notre secteur que ce soit à l'encontre des travailleurs sociaux qu'entre usagers.

Violences observées entre usagers par type d'agrément

Constats

- 1 Quel que soit l'agrément, la violence verbale est ici aussi la première des violences subie par les répondants.
- 2 S'agissant des violences physiques et psychologiques, elles se situent dans proportions plus importantes entre usagers qu'à l'encontre des travailleurs
- 3 S'agissant des violences physiques, notons ici aussi la prévalence des services d'accueil de jour et des abris de nuit dont les faits de violences sont proportionnellement plus importants que pour les autres types d'agrément.





Témoins de violences entre usagers par fonction

Constats

- 1 Toutes les fonctions d'une équipe de terrain au sein d'un service d'accueil et/ou d'hébergement sont susceptibles d'être témoin d'un fait de violence quel qu'il soit.
- 2 De manière logique, les violences verbales prédominent largement le type de violence entre usagers quel que soit la fonction des répondants. Celles-ci impactent « moins » les assistants sociaux.
- 3 S'agissant des violences physiques, il est intéressant de noter qu'ici aussi, ce sont davantage les coordinations et les éducateurs qui en sont témoins, moins les directions et assistants sociaux.
- 4 S'agissant des violences psychologiques, ce sont ici davantage les directions et les éducateurs qui en sont témoins, moins les coordinations et les assistants sociaux.

Augmentation observée des faits de violences entre usagers⁷

Parmi les travailleurs ayant répondu avoir été témoins de fait de violence entre usagers, ceux-ci estiment qu'elles ont augmenté⁸ :

- Pour les violences verbales de 31% ;
- Pour les violences psychologiques de 28% ;
- Pour les violences physiques de 24%.

Augmentation observée des violences entre usagers par fonction au sein de l'institution

Violences verbales

59% des répondants estiment que les violences verbales entre usagers n'ont ni augmenté ni diminué, mais 31% estiment qu'elles ont augmenté dont pour les fonctions :

- 33% des éducateurs estiment qu'elles ont augmenté ;
- 27% des assistants sociaux estiment qu'elles ont augmenté ;
- 35% des directions estiment qu'elles ont augmenté ;
- 38% des coordinateurs estiment qu'elles ont augmenté ;

Violences physiques

55% des répondants estiment que les violences physiques entre usagers n'ont ni augmenté ni diminué, mais 24% estiment qu'elles ont augmenté dont :

- 28% des éducateurs estiment qu'elles ont augmenté ;
- 13% des assistants sociaux estiment qu'elles ont augmenté ;
- 44% des directions estiment qu'elles ont augmenté ;
- 12% des coordinateurs estiment qu'elles ont augmenté.

Violences psychologiques

51% des répondants estiment que les violences psychologiques entre usagers n'ont ni augmenté ni diminué, mais 28% estiment qu'elles ont augmenté dont :

- 30% des éducateurs estiment qu'elles ont augmenté ;
- 22% des assistants sociaux estiment qu'elles ont augmenté ;

- 27% des coordinateurs estiment qu'elles ont augmenté ;
- 35% des directions estiment qu'elles ont augmenté.

- 4 Les violences physiques sont les moins courantes mais une proportion non-négligeable (11%) est représentée de manière quotidienne ou hebdomadaire.

Constats

- 1 En majorité (50% à 60%), les répondants estiment que les violences entre usagers n'ont ni augmenté ni diminué quel que soit le type de violence.
- 2 Néanmoins, une partie significative (24 à 31%) d'entre eux estiment tout de même qu'elles ont augmenté.
- 3 Cette perception touche tous les types de fonctions
- 4 Les violences verbales sont celles qui sont le plus ressenties en étant en augmentation.
- 5 Notons que pour le cadre « direction » cette impression de voir tous les types de violences augmenter est la plus grande.
- 6 Cette impression de voir les violences augmenter est moins prégnante s'agissant de la fonction des assistants sociaux.

Fréquence observée des faits de violences entre usagers

Constats

- 1 Contrairement aux violences à l'égard des travailleurs, nous pouvons constater que pour certains services les violences verbales, physiques et psychologiques entre usagers sont quotidiennes (principalement les services d'accueil de jour).
- 2 De même, les faits de violences hebdomadaires sont plus importantes entre usagers qu'à l'encontre des travailleurs.
- 3 Les violences verbales et psychologiques sont les plus courantes en termes de fréquences.

Sur les impacts des faits de violences entre usagers

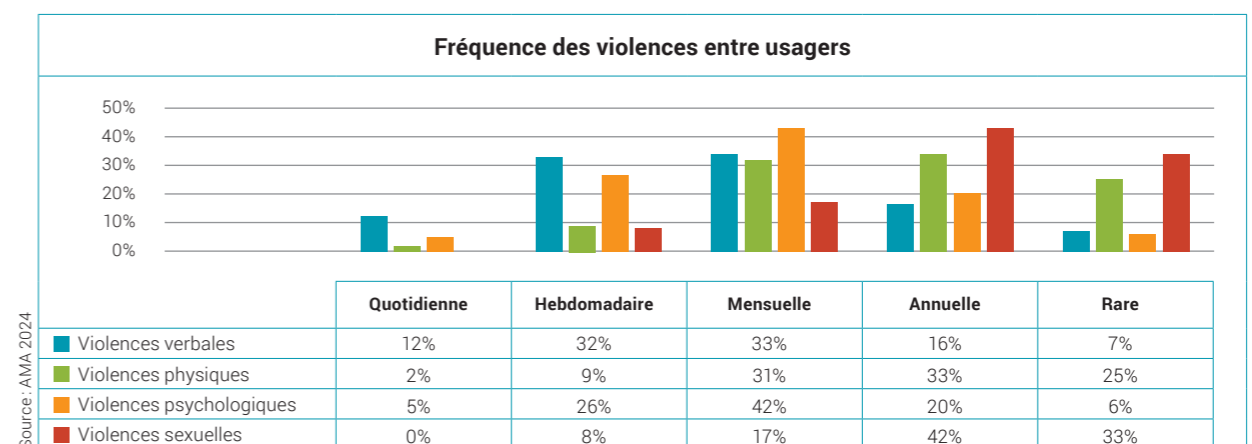
Une des questions de l'enquête était de savoir dans quelle mesure les violences entre usagers impactaient tant personnellement le travailleur concerné (directement ou indirectement) que le fonctionnement du service et la mission d'accompagnement du travailleur social.

Globalement, les impacts se ressentent à tous les niveaux (institutionnel, mission et personnel).

Mais trois constats⁹

- 1 Les proportions sont moins franches que pour les impacts des violences à l'égard des travailleurs. Autrement dit, les violences entre usagers vont nettement moins impacter les travailleurs et leurs missions que les faits de violences à leur encontre.
- 2 Ainsi, quel que soit le fait de violences entre usagers, celles-ci vont d'avantage se faire ressentir sur le fonctionnement du service que sur la poursuite des missions d'accompagnement social des travailleurs.
- 3 Enfin, ces mêmes violences entre usagers impactent moins les travailleurs qu'ils soient témoins directs ou indirects de ces faits de violences.

Parmi les commentaires libres que pouvaient laisser les travailleurs, ces constats peuvent s'expliquer par une pluralité de facteurs :



- 7 Les résultats suivant doivent se comprendre au regard des réponses positives reçues.
- 8 Le nombre de répondants pour les violences sexuelles étant extrêmement marginales, celles-ci ne seront pas détaillées.
- 9 De nouveau, ici nous n'aborderons pas les violences sexuelles en raison d'un échantillon trop faible pour établir des conclusions.

- **Impact sur les personnes :** Les violences impactent d'abord les personnes concernées, tant celles qui sont insultées que celles qui les profèrent. Les travailleurs sont dès lors moins touchés par celles-ci, cependant, elles peuvent compromettre leurs missions d'accompagnement social et le travail en cours avec les usagers.
- **Profil des publics :** Certains publics viennent avec les codes de la rue et ne supportent pas la vie en collectivité. D'autres sont clairement dans un état physique et psychologique dégradé, faute d'accès à des services de soins, pouvant favoriser des faits de violences.
- **Promiscuité et réactivité :** Les violences au sein d'une collectivité sont influencées par la promiscuité et la réactivité des individus, en lien avec des traumatismes passés, ce qui nécessite une approche différente de celle des violences entre collègues.
- **Épuisement des équipes :** Les violences entre usagers épuisent les équipes et demandent une attention constante, ce qui peut entraîner du retard dans d'autres tâches et compromettre le bien-être des autres personnes hébergées ou l'accompagnement de manière générale.
- **Bien-être des travailleurs :** Certains répondants estiment dans le même ordre d'idée qu'il ne faut pas banaliser les faits de violences pour autant car les impacts émotionnels et psychologiques sont réels (burn-out, turn-over des équipes). Prévoir un soutien psychologique est essentiel pour accompagner les équipes.
- **Sentiment d'impuissance :** Être témoin direct ou indirect de violence peut engendrer un sentiment d'impuissance chez les travailleurs.
- **Communication avec la hiérarchie et en interne :** Globalement, la communication en interne et avec la hiérarchie fonctionne plutôt bien. Les équipes et travailleurs estiment qu'il est nécessaire de parler des conflits à la hiérarchie lorsque ces incidents se produisent au sein de l'institution. Il en va de même d'une communication interne entre les membres de l'équipe afin de prévenir voire intervenir si nécessaire pour ramener le calme et maintenir un environnement sécurisant.
- **Anticipation des tensions :** Les répondants estiment qu'il est important que les travailleurs sociaux soient au courant des tensions entre usagers pour anticiper d'autres formes de violences et agir en conséquence.
- **Débats sur le fait de parler des violences en équipe :** Parler des violences peut être un risque dans le cadre d'un suivi individuel (sanction et exclusion du service) et du travail éducatif mis en place, d'où la réticence parfois d'en parler à sa hiérarchie pour préserver l'accompagnement social. Ainsi, les événements violents sont souvent discutés en équipe, ce qui peut entraîner des débats éthiques et des désaccords sur la gestion des conflits et les mesures à prendre (sanction, durée, etc.)

Conclusion

Les résultats montrent une large prédominance des violences verbales entre usagers. Les faits de violences psychologiques et physiques sont davantage prégnants entre usagers qu'à l'encontre des travailleurs. Ce sont principalement les éducateurs et le pôle direction/coordination qui sont témoins de ces faits. Enfin, les violences physiques se ressentent davantage au sein des services d'accueil de jour et des abris de nuit.

Quelle que soit la violence, le constat majoritaire est qu'il n'y a pas d'augmentation ni de diminution des faits de violences entre usagers. Néanmoins, une proportion significative (environ 30%) a le sentiment de voir les violences entre usagers augmenter (particulièrement les violences verbales), ceci qu'elle que soit le type de fonction au sein d'une équipe (notamment auprès des directions).

La fréquence de ces violences, physiques et psychologiques entre usagers sont dans certains services quotidiennes voire hebdomadaires. Globalement, les fréquences sont beaucoup plus importantes que les violences à l'encontre des travailleurs.

Les impacts sont largement ressentis tant au niveau institutionnel qu'au niveau personnel. Néanmoins, les impacts des violences entre usagers se font davantage ressentir au niveau du fonctionnement du service et de l'accompagnement social qu'elles ne vont impacter les travailleurs témoins directs ou indirects.

Sur le fait de pouvoir parler des faits de violences entre usagers

Une des questions de l'enquête était de savoir dans quelle mesure il était facile et nécessaire pour les travailleurs concernés de parler des violences entre usagers que ce soit avec ses supérieurs hiérarchiques ou ses collègues.

Les tendances sont finalement assez similaires que pour les violences à l'encontre des travailleurs, à savoir qu'il est tant facile que nécessaire de parler des violences entre usagers avec ses collègues ou sa hiérarchie.

Pour les violences verbales, notons tout de même que pour 10% personnes il n'est pas nécessaire de parler de celles-ci à leurs supérieurs hiérarchiques. Ce taux est de 6% s'agissant des violences physiques.

Parmi les commentaires libres que pouvaient laisser les travailleurs, cette tendance peut s'expliquer par une pluralité de facteurs :

V. LES VIOLENCES INSTITUTIONNELLES

Afin d'approfondir la question des violences sur le volet « institutionnel », nous avons soumis trois questions aux répondants :

- S'ils considéraient que leur service produisait de la violence institutionnelle vis-à-vis des usagers ;
- S'ils considéraient que leur service produisait de la violence institutionnelle vis-à-vis des travailleurs ;
- S'ils considéraient que les services partenaires ou avec lesquelles ils collaborent produisaient de la violence institutionnelle vis-à-vis des usagers.

Les réponses sont issues de la perception des travailleurs et directeurs des services ayant répondu à l'enquête.

1. VIOLENCE INSTITUTIONNELLE PRODUITE PAR VOTRE SERVICE VIS-À-VIS DES USAGERS

À la question : Identifiez-vous des situations de violences institutionnelles **produites par votre institution à l'encontre des usagers ?**

Sur 108 réponses, 63% ont répondu oui et 37% non.

Parmi les affirmations, nous pouvons détailler les différents types de situation de violences institutionnelles dans notre secteur :

Le non-choix de l'utilisateur

Les personnes hébergées ou accueillies ne choisissent pas de venir dans les services d'aide aux sans-abris. Cette absence de choix peut être perçue comme une forme de violence institutionnelle car la personne se retrouve là où elle ne voudrait peut-être pas être.

Le manque de place et les refus

De même le refus d'un accueil ou d'un hébergement peut être ressenti comme une violence pour l'utilisateur, surtout lorsque le nombre de demandes ne fait que croître ce qui oblige parfois de traiter ces demandes soit plus stricte. Les usagers se sentent rejetés et non pris en considération.

Manque de moyens et de financements structurels

Le manque de moyens et de financement est également un facteur majeur. Le fait de ne pas avoir suffisamment de personnel d'encadrement peut provoquer un sentiment d'abandon chez l'utilisateur par le travailleur social et détériorer la qualité de l'accompagnement. D'autre part, le manque d'encadrement (face à une augmentation des demandes) peut mettre à mal l'offre de services notamment s'agissant de répondre aux besoins primaires des personnes.

Le cadre institutionnel

Au niveau du cadre institutionnel, il peut être perçu comme trop restrictif pour certains usagers. Il est question notamment des règles de fonctionnement interne (ROI), telles que les règles sur les contacts avec l'extérieur, les tâches collectives ou les horaires, qui peuvent nuire à la relation avec les usagers et son intégration dans la collectivité.

Par ailleurs, il existe souvent une tension entre le respect de l'intimité des usagers et les exigences institutionnelles : cette tension peut se voir d'une part dans le rapport entre le travailleur social et l'utilisateur, d'autre part lorsque certaines règles sont appliquées de manière trop stricte, ceci peut entraîner un sentiment d'injustice ou de violence pour les autres usagers.

Notons aussi, la question des limitations imposées de consommation d'alcool ou de drogue contre la volonté des personnes ainsi que parfois les exclusions en raison d'état d'ébriété ou de consommation de drogue en interne qui par le cadre institutionnel écarte de facto certains publics.

Enfin, signalons également que la vie collective imposée peut en elle-même être violente pour certains usagers.

L'infrastructure et agencement des espaces

Les infrastructures et l'agencement des espaces des services peuvent être ressentis comme de la violence, notamment en termes d'intimité, de confidentialité et de sécurité des personnes hébergées et accueillies.

De même, l'impossibilité d'accueillir un animal, entraînant un refus d'hébergement, est un autre exemple de contrainte perçue comme violente en raison de l'infrastructure des services.

Posture du travailleur social

Face à l'état de vulnérabilité de certains usagers, le travailleur social peut parfois adopter une posture de « domination » plutôt que de soutien ou d'accompagnement, ce qui est perçu comme une violence institutionnelle.

Cette « domination » peut s'exercer, par exemple, lorsque la relation travailleur-usager relève davantage du contrôle et d'attente de conformité vis-à-vis de certains comportements ou attitude.

Absence de solutions et d'offre alternative

L'absence de solutions durables comme le fait d'accéder à un logement abordable et pérenne, obligeant les personnes à rester en centre d'hébergement, peut-être une forme de violence institutionnelle ressentie par les usagers.

2. VIOLENCE INSTITUTIONNELLE PRODUITE PAR VOTRE SERVICE VIS-À-VIS DES TRAVAILLEURS

À la question : Identifiez-vous des situations de violences institutionnelles **produites par votre institution à votre rencontre** ?

Sur 105 réponses, 53% ont répondu oui et 47% non. Parmi les affirmations, nous pouvons détailler les différents types de situation de violence institutionnelle à l'égard des travailleurs de notre secteur :

Les conditions de travail

Les conditions de travail sont souvent pointées du doigt comme une source de violence institutionnelle. Les prestations obligatoires durant les périodes d'heures inconfortables et le travail sous pression avec une charge de travail trop lourde sont des préoccupations majeures. Les répondants se plaignent d'être sous-payés, avec des barèmes inférieurs et des heures supplémentaires non-payées. Ils dénoncent un salaire parfois « indécent » et une surcharge administrative de plus en plus importante. Enfin, certains travailleurs sont employés depuis de nombreuses années sous des contrats précaires, dus à des subventions insuffisantes, ajoutant de l'instabilité professionnelle et privée.

De plus, le sous-effectif chronique des équipes compromet la finalité des services mettant à mal la qualité de l'accompagnement socio-éducatif.

La sécurité physique des travailleurs est également mise en danger par l'infrastructure du bâti et l'agencement des locaux.

Le cadre institutionnel

Le cadre institutionnel impose des contraintes supplémentaires. Imposer aux travailleurs de mettre fin à des séjours est perçu comme une violence.

Le manque de cadre et de définition claire des tâches, ainsi que l'insuffisance de moyens et d'encadrement, entraînent une hausse des demandes qui affecte la santé physique et mentale des équipes. Ce manque de ressources contribue également à un taux élevé de turn-over et de burn-out parmi les travailleurs et les coordinateurs.

La relation entre travailleurs et hiérarchie est une autre source de tension. Les travailleurs peuvent se sentir mis sous pression par la direction, avec de hautes attentes quant au rythme de travail, une surcharge de travail et des changements d'horaires de dernière minute.

Au niveau du public-cible

Au niveau du public-cible, la souffrance des équipes est exacerbée par la violence et l'agressivité des usagers surtout lors des périodes de pics de demandes ou de saturation (ce qui arrive régulièrement). Cela crée un environnement de travail stressant et dangereux, et ceci, notamment pour l'accompagnement de publics « bas seuil » qui exige à la fois une expérience, une formation et un accompagnement nécessitant de suivre des problématiques lourdes et complexes, pouvant affecter la motivation et la frustration des travailleurs.

3. VIOLENCE INSTITUTIONNELLE PRODUITE PAR DES ACTEURS EXTERNES AMENÉS À COLLABORER

À la question : Identifiez-vous des situations de violences institutionnelles **produites par des services avec lesquelles vous êtes amenés à collaborer** ?

Sur 101 réponses, 61% ont répondu oui et 39% non.

Parmi les affirmations, nous pouvons mettre en avant les points suivants :

Quels sont les opérateurs partenaires ?

Les répondants ont souligné la lourdeur, la complexité voire l'incohérence de décisions prises par des partenaires ainsi que les délais d'octroi d'aide non respectés, ce qui entraîne des retards significatifs dans le traitement des dossiers. De plus, plusieurs répondants estiment que leurs partenaires mettent davantage l'accent sur le contrôle des personnes plutôt que sur leur accompagnement, ce qui crée un sentiment de méfiance.

Discrimination et exclusion des publics

Certains publics se voient refuser l'accès à des services de droits communs ou sont exclus par des travailleurs d'autres services pour diverses raisons (absence d'adresse de référence, perte de carte d'identité, etc.).

Par ailleurs, certains répondants soulignent que l'accès à certains services est souvent conditionné par des exigences administratives très élevées, ce qui complique l'accompagnement des publics.

Saturation des services sociaux

Les services sociaux (CPAS, aide à la jeunesse, hébergement d'urgence, maisons d'accueil) ainsi que les services de santé et de santé mentale sont souvent saturés, ce qui limite leur accessibilité.

Méconnaissance de notre secteur

Plusieurs répondants soulignent également un manque de reconnaissance du secteur et de ses missions par certains partenaires, ainsi qu'une méconnaissance de la manière dont il fonctionne au quotidien et des problématiques des publics accueillis/hébergés.

Bureaucratiation et démarches administratives de plus en plus complexes

Il est également souligné une bureaucratiation croissante et une complexification des démarches, souvent répétitives, qui fatiguent tant les usagers que les travailleurs sociaux.

VI. IDENTIFICATION ET PERCEPTION DES TRAVAILLEURS

Dans notre enquête, nous souhaitions également voir dans quelles mesures les travailleurs de terrain :

- Identifiaient et percevaient facilement les différents types de violences ;
- Savaient comment réagir face à un fait de violence ;
- Pouvaient se baser sur un protocole clair de démarches à suivre en cas de faits de violence ;
- Abordaient ces faits en réunion d'équipe ;
- Avaient déjà dû déposer un certificat médical suite à un fait de violence ;
- Identifiaient leurs principales émotions / états d'esprits par rapport à la violence au sein de leur service.

VIOLENCES	Sont-elles facilement identifiables?	Savez-vous comment réagir?	Existe-t-il un protocole clair?
Verbales	94%	83%	53%
Physiques	94%	72%	66%
Psychologiques	67%	62%	34%
Sexuelles	67%	54%	43%

Concernant l'identification des faits de violence

Les répondants à l'enquête estiment à 94% qu'il leur est facile d'identifier les faits de violences verbales et physiques. S'agissant des violences psychologiques et sexuelles, 33% des répondants considèrent qu'il est plus difficile de pouvoir les identifier.

Concernant le fait de savoir comment réagir face à un fait de violence

Les répondants à l'enquête estiment à la majorité savoir comment réagir face aux faits de violences. Notons, une plus grande facilité de réaction face aux violences verbales et physiques qu'aux violences psychologiques et sexuelles.

Concernant l'existence d'un protocole de démarches à suivre en cas de violence

À la lumière des résultats, nous pouvons voir qu'une formalisation d'un protocole de démarches à suivre en cas de faits est majoritairement prévue pour les faits de violences verbales et physiques. S'agissant, des violences psycholo-

giques et sexuelles, une telle formalisation n'est forcément prévue par les services.

Concernant le fait d'aborder les violences lors de réunion d'équipe

À l'unanimité, les répondants de l'enquête abordent ces faits lors des réunions d'équipe.

Concernant le fait de déposer un certificat médical en raison de violence

81% des répondants n'ont jamais dû déposer de certificat médical en raison de fait de violence, mais tout de même 19% ont été contraints de le faire.

Concernant les principaux sentiments /émotions des travailleurs face aux faits de violence

Enfin, nous avons demandé aux répondants d'indiquer les émotions et leurs états d'esprit face aux faits de violence qu'ils peuvent rencontrer au sein de leur service.

Parmi le panel de propositions, les émotions et états d'esprits qui ressortent le plus sont :

- La fatigue à 47% ;
- L'usure à 39% ;
- L'incompréhension à 33% ;
- Enfin, environ 25% des répondants mettent en avant la perte de sens du travail social.

VII. BESOINS EN FORMATION

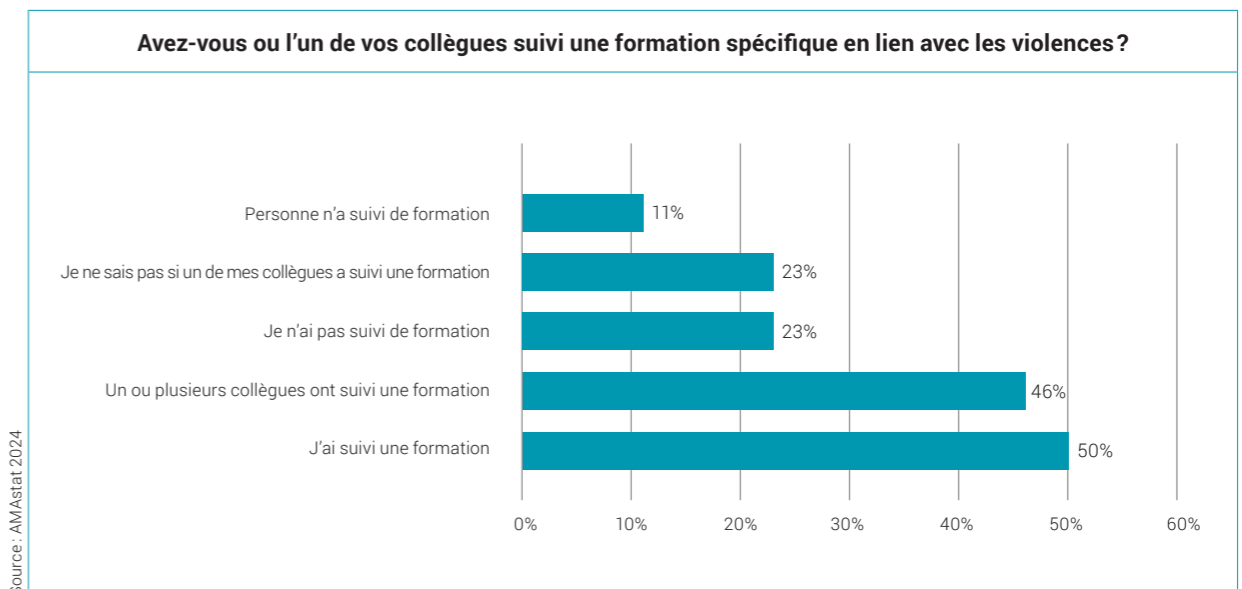
Notre enquête souhaitait aussi faire le point sur les besoins en formation des travailleurs de terrain face aux faits de violence.

Dans un premier temps, nous leur avons demandé s'ils avaient déjà (ou un de leurs collègues) suivi une formation spécifique en la matière.

Nous pouvons voir que 23% des répondants n'ont pas personnellement suivi de formation en lien avec les violences et 11% pour aucun membre de l'équipe.

Dans un second temps, nous leur avons demandé qu'elles seraient leurs attentes vis-à-vis d'une telle formation spécifique. Parmi les demandes, il y a un large consensus auprès des répondants pour que de telles formations portent sur, par ordre de priorité :

- Savoir comment réagir face à un passage à l'acte ;
- Savoir comment éviter une escalade de violence ;
- Savoir comment détecter les signes avant-coureurs ;
- Savoir comment gérer l'après-coup ;
- Savoir analyser les principaux facteurs entraînant la violence ;
- Savoir comment provoquer une désescalade.



VIII. ACTIONS ET RECOMMANDATIONS

Enfin, nous souhaitons conclure l'enquête par la récolte de trois informations :

- D'une part, savoir quelles étaient pour les répondants les principaux facteurs jouant un rôle dans l'apparition des violences ;
- D'autre part, quelles sont les 3 actions prioritaires qu'ils souhaitent mettre en œuvre au sein de leur service afin d'y répondre ;
- Enfin, connaître leurs 3 recommandations principales auprès du pouvoir politique.

Au niveau des principaux facteurs jouant un rôle dans l'apparition des actes de violence

Nous pouvons voir que parmi les différentes options présentées, **le profil du public** et la difficulté / **l'impossibilité d'accéder à des solutions adéquates** pour les personnes accompagnées sont les deux facteurs principaux pouvant jouer un rôle dans l'apparition des violences. Notons également **le manque de ressources humaines et financières** (élément qui revient surtout dans les commentaires libres des répondants).

D'abord, en ce qui concerne les difficultés / l'impossibilité d'accéder aux solutions adéquates. Cet élément est revenu systématiquement lors de nos groupes de travail avec les travailleurs sociaux : la violence des usagers est souvent dirigée non pas contre les travailleurs eux-mêmes, mais contre un système perçu comme défaillant dont le travailleur n'est malheureusement que le réceptacle. La violence n'est que l'aboutissement d'un faisceau de dysfonctionnements sur lesquels l'utilisateur n'a pas de prise.

Parmi ces dysfonctionnements, il y a notamment :

- Une plus grande difficulté d'accès aux droits (logement, revenu, aide sociale, etc.) ;

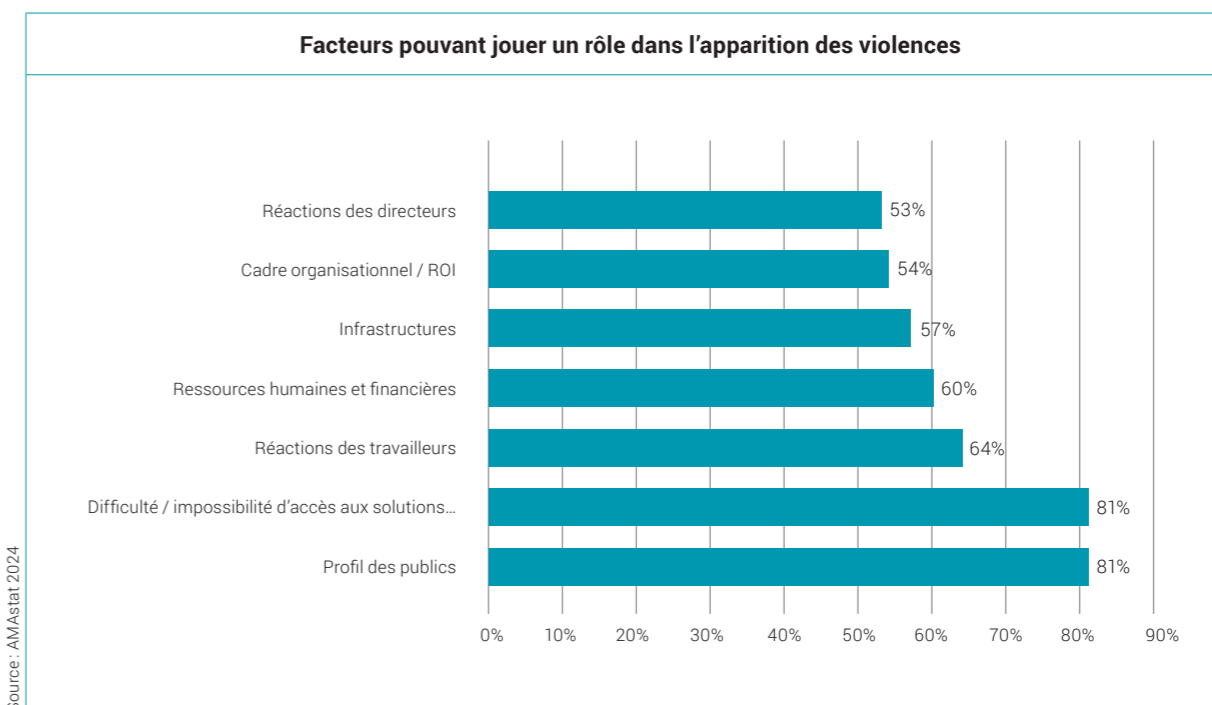
- Une saturation des services de droits communs (santé, santé mentale, aide à la jeunesse etc.) ;
- Une saturation des services d'aide et d'hébergement ;
- Un sous-financement en personnel du secteur de l'aide aux sans-abri.

À ces dysfonctionnements structurels, les répondants mettent en avant également d'une part, **le profil des publics** d'autre part, **les conditions de travail** des équipes de terrain :

En ce qui concerne les publics, les répondants pointent à la fois l'augmentation des demandes d'accompagnement / d'hébergement mais également une plus grande diversité / complexité des publics rencontrés. En effet, la diversité croissante des publics accueillis, incluant des personnes souffrant de problèmes de santé mentale, de toxicomanie et des victimes de violence intrafamiliale, rend les accompagnements plus complexes, ce qui peut exacerber les tensions sur le terrain et dans les lieux de vie collectifs.

En ce qui concerne les conditions de travail, les équipes de terrain et de première ligne subissent concrètement ces hausses de demandes alors que le cadre en personnel de certains services est sous-financé et en situation de sous-effectif chronique. Ce manque de reconnaissance du travail social et cette pression ressentie par les travailleurs jouent indéniablement un rôle dans l'apparition des violences. De même, les impacts concrets sur les équipes de terrain se font ressentir : impuissance des travailleurs ; surcharge de travail ; impacts émotionnels et psychologiques ; etc.

Parmi les autres facteurs pouvant amener la violence, il est intéressant de souligner également, la question et **le rôle de l'infrastructure** et **l'agencement des espaces communs** qui peuvent tant jouer un rôle de catalyseur que d'apaisement face à un regain de violence.



Source: AMAsiat 2024

Au niveau des actions prioritaires à mettre en œuvre au sein des services du secteur

Après un relevé de l'ensemble des réponses libres des répondants à l'enquête, voici par ordre de priorité les principales actions que les travailleurs de terrain, tous services confondus, souhaiteraient être voir mises en œuvre au sein de leur service :

Formation du personnel

Parmi la formation du personnel, les répondants estiment qu'il est nécessaire de renforcer :

- La formation continue à la gestion de la violence : de la détection des signes avant-coureurs (prévention), au désamorçage et à la gestion des crises dans l'après-coup ;
- La sensibilisation à la santé mentale notamment pour mieux identifier les comportements liés aux troubles mentaux ;
- Mettre en place des supervisions collectives et individuelles régulières pour offrir un soutien continu aux équipes.

Le renforcement des équipes et des moyens

Parmi le renforcement des équipes, les répondants estiment qu'il est indispensable de :

- Augmenter le nombre de travailleurs au niveau des services pour assurer un accompagnement de qualité tant individuel que collectif et réduire la fatigue professionnelle pour in fine améliorer la gestion des crises.

Mettre en place des protocoles clairs et des espaces sécurisés

Parmi ce point, les répondants considèrent qu'il serait utile :

- D'établir et d'appliquer des protocoles clairs en matière de gestion des violences ;
- Adapter les espaces et l'infrastructure des services afin de réduire les risques de tensions.

Au niveau des recommandations prioritaires auprès des pouvoirs politiques

Après un relevé de l'ensemble des réponses libres des répondants à l'enquête, voici par ordre de priorité les principales recommandations que les travailleurs de terrain souhaiteraient voir être mises en œuvre par les pouvoirs publics :

Augmentation des moyens financiers et humains

Les répondants soulignent la nécessité d'augmenter les budgets alloués au secteur et aux services pour permettre une meilleure prise en charge des usagers, de financer les formations continues et d'améliorer les infrastructures pour les rendre plus adaptées aux besoins des bénéficiaires et des travailleurs.

Formation continue et spécialisée

Les formations continues, notamment en gestion de la violence, en santé mentale, et en accompagnement des

publics vulnérables, sont considérées comme cruciales pour améliorer la qualité de l'accompagnement et la gestion des crises.

De même, les répondants estiment nécessaire de financer et d'organiser des supervisions régulières et offrir un soutien continu aux équipes pour prévenir l'épuisement professionnel et améliorer la gestion des situations de crise. Enfin, les répondants estiment qu'il faut renforcer les actions de sensibilisation et de prévention des violences, notamment par des professionnels

Améliorer l'accès au logement

L'accès au logement pour les personnes en situation de sans-abrisme est un point crucial pour permettre aux usagers de jouir de leurs droits fondamentaux, prévenir les situations de sans-abrisme ainsi que réduire la demande d'accueil et d'hébergement, et, donc la saturation des services de première ligne.

Parmi les autres recommandations prioritaires, soulignons également :

- Le besoin de davantage d'intersectorialité dans les politiques publiques en matière de lutte contre le sans-abrisme et le besoin de coordinations entre les différents secteurs (jeunesse, logement, santé, etc.) et d'améliorer l'intervention de ceux-ci auprès des usagers.
- La valorisation du travail social et une meilleure reconnaissance des équipes de terrain ce qui passe par une amélioration des conditions de travail et des salaires.

CONCLUSIONS

Comme nous le disions dans l'introduction, ce rapport est le fruit d'un travail réalisé dans un court délai et demanderait un approfondissement sur certains points. Toutes les propositions qui ressortent de ce rapport émanent des répondants et pourraient faire l'objet d'une recherche supplémentaire. Nous pensons notamment aux causes structurelles qui amènent aux faits de violences (accès aux droits fondamentaux, manque de moyens financiers, précarisation et complexification des publics) ainsi qu'aux causes conjoncturelles (formation des travailleurs, rôle de l'infrastructure et des espaces collectifs, etc.).

Au-delà des chiffres, toutes nos discussions avec les travailleurs sociaux lors de groupes de travail sur les violences nous indiquent que la violence n'est qu'un symptôme et est intrinsèquement liée à une société dysfonctionnelle, où la pauvreté elle-même constitue une forme de violence systémique. Cette situation est exacerbée par des choix politiques qui influencent directement la capacité des services d'aide à fonctionner efficacement d'une part, d'autre part aux usagers à avoir accès à leurs droits fondamentaux (logement, revenu), ce qui renforce tant le sentiment d'impuissance des travailleurs sociaux que les situations de violences de la part des usagers.

La violence institutionnelle se manifeste par une pluralité de facteurs à la fois de l'ordre structurel / systémique (manque de places, manque de moyens et de financements structurels, absence de solutions durables) et d'ordre institutionnel (non-choix de l'utilisateur, cadre institutionnel imposé, posture du travailleur social).

En effet, les parcours institutionnels épuisants et la lourdeur administrative complexifient les situations des usagers, qui se retrouvent souvent sans solutions alternatives pérennes. La pression de répondre à des besoins

primaires immédiats, comme trouver un endroit où dormir, intensifie les tensions et la violence. Le manque de moyens, tant en ressources humaines qu'en financement, entrave la qualité de l'accompagnement social et engendre un sentiment d'impuissance parmi les travailleurs sociaux.








Par ailleurs, la relation entre travailleurs sociaux et usagers est souvent marquée par des attentes projetées et une analyse de la demande qui peut se heurter à des incompréhensions. Une posture perçue comme dominante par les travailleurs sociaux peut aggraver les conflits. Il est crucial de favoriser des pratiques d'accompagnement qui soutiennent plutôt qu'elles n'entravent, en encourageant une communication ouverte et respectueuse ainsi qu'un accompagnement incluant directement la personne, ses compétences, ses ressources et ses demandes.

Enfin, agir à un niveau préventif est essentiel pour atténuer la violence. Cela inclut une révision des politiques publiques pour garantir un financement adéquat et un soutien structurel aux services d'aide. Les choix politiques ont un impact significatif sur la capacité des services à répondre aux besoins des sans-abri de manière efficace et humaine.





En conclusion, la violence au sein des services d'aide aux sans-abri est le reflet de dysfonctionnements sociétaux plus larges. Pour créer un environnement plus sûr et plus respectueux, il est impératif de revoir les cadres institutionnels, d'améliorer les ressources allouées par le pouvoir politique, et d'adopter des politiques et des pratiques qui valorisent l'intimité et la dignité des usagers. Seul un engagement concerté à tous les niveaux pourra améliorer autant l'accompagnement des personnes que les perspectives de soutien et de réinsertion durables.

SYNTHÈSE

CHIFFRES-CLÉS DES VIOLENCES à l'égard des travailleurs de la part d'un usager




-  La violence verbale est la **première violence** subie par les travailleurs
-  1 travailleur sur 3 a déjà subi des **violences psychologiques**
-  Les violences verbales et psychologiques sont **les plus courantes**
-  **Toutes les fonctions d'une équipe de terrain** sont susceptibles d'être victimes de violences (quelle qu'elle soit)
-  Plus de 8 travailleurs sur 10 subissent des **violences verbales**
-  **30 à 40% des travailleurs** du secteur estiment que **les violences augmentent** dans le secteur
-  1 travailleur sur 3 a déjà subi des **violences physiques**

CHIFFRES-CLÉS DES VIOLENCES entre usagers

-  La violence verbale est la **première violence** subie entre usagers
-  1 usager sur 2 est victime de **violence psychologique** de la part d'un autre usager
-  Plus de 9 usagers sur 10 sont victimes de **violences verbales** de la part d'un autre usager
-  1 usager sur 2 est victime de **violence physique** de la part d'un autre usager
- **Toutes les fonctions d'une équipe de terrain** sont susceptibles d'être témoins de violences entre usagers
- **25 à 30% des travailleurs** du secteur estiment que **les violences entre usagers ont augmenté**



CHIFFRES-CLÉS DES VIOLENCES institutionnelles

-  **63% des travailleurs** estiment que **son service produit de la violence institutionnelle** à l'égard des usagers en raison principalement du non-choix de l'usager d'arriver dans le secteur ; des refus par manque de place ; du manque de moyens financiers et humains ; d'absence de solutions alternatives.
-  **53% des travailleurs** estiment être victimes du **cadre institutionnel de leur service** en raison principalement des conditions de travail et des publics accompagnés de plus en plus complexes.
-  **61% des travailleurs** estiment que **les usagers sont victimes de violences institutionnelles de la part de services partenaires** en raison de non-respect des prescrits légaux ; de discrimination et d'exclusion d'accès aux droits fondamentaux et de saturation des services sociaux.

Remerciements

Nous souhaitons d'abord remercier Madame la Ministre de l'Action Sociale Christie Morreale et son Cabinet, en particulier, Madame Camille Dupriez, pour l'intérêt qu'elles ont porté à objectiver un phénomène important qui traverse tous les services du secteur de l'aide aux personnes sans-abri.

Nous remercions le SPW Action sociale et Intérieur, en particulière, Madame Isabelle Bartholomé pour son aide précieuse et la diffusion de l'enquête auprès des opérateurs de terrain.

Nous remercions également l'ensemble des services et travailleurs qui ont pris le temps de remplir notre enquête.

Nous tenons aussi à remercier Monsieur Louis-Georges Fanon, expert en santé publique à la COCOF, et Madame Vinciane Halluent, inspectrice à la COCOF, pour les précieux conseils lors de la construction de notre enquête.

Également, nous remercions Madame Louise Paquot, chargée de mission à l'AMA dans le cadre de la recherche-action bruxelloise des violences au sein du secteur de l'aide aux personnes sans-abri, pour son apport régulier et ses suggestions pertinentes durant la réalisation de ce projet.

Enfin, nous tenons aussi à remercier les collègues de l'AMA ainsi que les administrateurs wallons de notre Fédération pour leur relecture attentive.

