

# PRÉVENTION ET GESTION DES VIOLENCES

dans les établissements sociaux  
et médico-sociaux membres de la FEP



**Septembre 2025**

# RAPPORT D'ENQUÊTE



# Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>Synthèse des résultats d'enquête</b>	<b>6</b>
<b>Contexte de l'enquête et modalités</b>	<b>8</b>
<b>La question des violences dans les établissements</b>	<b>10</b>
Typologie des violences observées dans les établissements	10
Réponses aux violences : entre défis et responsabilités	11
Formalisation de protocoles et pratiques en place	12
Distinctions selon les personnes concernées	13
<b>Prévenir les violences</b>	<b>14</b>
Les outils et pratiques de prévention	14
Les leviers privilégiés	15
Les limites	15
<b>Repérer les violences</b>	<b>17</b>
Les outils et dispositifs de repérage	17
Les leviers privilégiés	18
Les limites	18
<b>Traiter les violences</b>	<b>19</b>
Les modalités de traitement	19
Les leviers privilégiés	20
Les limites	20
<b>Les événements indésirables graves (EIG)</b>	<b>21</b>
Le signalement des EIG	21
Les outils et méthodes utilisés	22
Les difficultés rencontrées	22
<b>Points d'attention et recommandations</b>	<b>23</b>
Les points d'attention	23
Des recommandations	24
<b>Conclusion</b>	<b>25</b>
<b>Ressources utiles</b>	<b>26</b>

Merci aux membres de la FEP qui ont partagé leurs expériences.



## INTRODUCTION

La prévention et la gestion des violences dans les établissements sociaux et médico-sociaux constituent un enjeu majeur de santé publique, de qualité de l'accompagnement des publics et de respect des droits fondamentaux des personnes accompagnées comme des professionnels.

Ces structures, qui accueillent des publics souvent vulnérables, sont confrontées à des situations complexes où les risques de violences, qu'elles soient physiques, psychologiques ou institutionnelles, peuvent émerger.

Face à ces enjeux, les établissements sont appelés à développer des politiques de prévention, à mettre en place des dispositifs de repérage efficaces, et à garantir un traitement rigoureux et éthique des situations de violence. Cela implique une mobilisation collective, une culture partagée de la bientraitance, ainsi qu'un engagement fort en matière de formation, de sensibilisation et de coordination entre les acteurs.

Dans ce contexte, une enquête a été menée en 2025 par la Fédération de l'Entraide Protestante (FEP) auprès de ses associations membres afin de mieux comprendre les pratiques actuelles en matière de prévention, de repérage et de traitement des violences dans les établissements sociaux et médico-sociaux.

Les résultats présentés offrent un éclairage sur les dynamiques en cours et les pistes d'amélioration possibles pour renforcer la sécurité et la qualité de l'accompagnement des personnes accompagnées et des professionnels.



# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS D'ENQUÊTE

L'enquête menée par la Fédération de l'Entraide Protestante en 2025 sur la prévention et la gestion des violences était structurée en quatre volets : prévention, repérage, traitement des violences et remontée des événements indésirables graves (EIG).

## Objectif et panel des répondants à l'enquête

Cette enquête, soutenue par la Dihal, a pour objectif de dresser un état des lieux des violences dans les établissements sociaux et médico-sociaux (CHRS, CHU, pensions de famille, MECS, etc.). Elle explore les difficultés rencontrées ainsi que les pratiques et outils mobilisés pour prévenir, repérer et traiter les violences, y compris les EIG. Issus de structures variées, 25 professionnels y ont répondu.

## Des violences multiples

- **Entre résidents** : violences physiques, verbales et financières.
- **Envers les salariés** : agressions physiques, verbales et psychologiques.
- **Institutionnelles** : maltraitance structurelle, interventions policières brutales.
- **Conjugales et sociales** : violences familiales, conflits liés aux addictions, cyberviolence.
- **Liées à des troubles** : comportements violents dus à des troubles cognitifs ou psychiatriques.
- **Ponctuelles ou diffuses** : agressivité isolée ou généralisée.

## Les problématiques rencontrées par les établissements face à ces violences

- **Anticipation et gestion** : difficultés à prévenir les violences imprévues, besoin de formations, de médiation et de sanctions justes.
- **Soutien psychologique** : manque d'appui systématique, nécessité de renforcer la santé mentale et les partenaires sur le sujet.
- **Sécurité** : sécuriser les espaces et les équipes, éviter la banalisation des violences, renforcer le soutien institutionnel.
- **Détection et réponse** : améliorer l'identification des violences, assurer un suivi adapté.
- **Formation et fidélisation** : former à la gestion des conflits, renforcer l'attractivité des métiers.
- **Posture et émotions** : accompagner les émotions, protéger sans désengager les professionnels.

## Des pratiques pour gérer les violences

- **Un cadre clair** : les règlements intérieurs signés à l'arrivée, les protocoles gradués et les sanctions lisibles favorisent la prévention et la gestion des violences.
- **La formation des professionnels** : concernant la gestion des conflits, les formations sur la communication non violente (CNV) et les premiers secours en santé mentale (PSSM) sont des leviers pour mieux gérer les violences.

- **La qualité de la relation** : la proximité, l'écoute active, les groupes d'expression ou les conseils de vie sociale permettent d'anticiper ou de désamorcer les tensions.
- **Le soutien institutionnel** : la présence d'un agent de prévention ou d'un encadrement disponible redonne confiance aux professionnels.
- **L'usage d'outils de suivi** : logiciels, fiches d'incident, réunions de synthèse permettent un traitement cohérent et traçable des violences.

## Des freins à la gestion des violences

- **La sous-estimation des signaux faibles** : certaines violences verbales, psychologiques ou insidieuses sont ignorées, banalisées, ou mal comprises.
- **L'inégalité de traitement** : un cadre flou ou appliqué de manière variable crée une perception d'injustice et de l'inefficacité.
- **La surcharge des professionnels** : le manque de temps, le *turn-over* des équipes, l'isolement, la fatigue morale freinent les capacités à prévenir ou réagir.
- **L'absence de réponse rapide** : lorsqu'un événement violent n'est pas traité dans un délai court, le climat est durablement détérioré.
- **Les dispositifs trop descendants** : des affiches seules, des procédures rigides, des chartes non appropriées par les équipes ne suffisent pas à produire un changement réel.

## Recommandations générales

- **Clarifier et formaliser un cadre commun** : règlements, sanctions, chartes, procédures.
- **Former régulièrement les professionnels** : communication non violente, gestion des conflits, santé mentale, droit.
- **Créer des espaces d'expression** : conseil de vie sociale, groupes de parole, commissions internes.
- **Analyser les incidents collectivement** : réunions d'équipe, groupe d'analyse des pratiques, supervision.
- **Valoriser les réussites** : retours d'expérience en équipe, communication interne, *feedback* positif.
- **Adapter les outils selon les publics** : mineurs, familles, allophones, publics en souffrance.

## Conclusion

**Les violences au sein des établissements sociaux et médico-sociaux ne sont pas seulement des faits à traiter, elles sont aussi des indicateurs du fonctionnement d'un collectif, du cadre posé et de la qualité des relations humaines.**

# CONTEXTE DE L'ENQUÊTE ET MODALITÉS

## Contexte et objectifs

La question des violences dans les établissements sociaux et médico-sociaux représente aujourd'hui un défi crucial, tant pour la santé publique que pour le respect des droits des personnes accompagnées et des professionnels. Ces structures, souvent en contact avec des publics fragiles, doivent faire face à des situations complexes où divers types de violence peuvent survenir.

Afin de mieux cerner les pratiques en matière de prévention et de gestion de ces situations, la Fédération de l'Entraide Protestante, avec le soutien de la Dihal, a conduit une enquête en 2025.

Cette initiative cherche à mettre en lumière les stratégies existantes, les obstacles rencontrés et les attentes exprimées par les professionnels du secteur.

## Modalités

L'enquête a été menée auprès des associations membres de la FEP sur les questions de repérage, prévention et gestion des violences dans leurs établissements, et plus spécifiquement dans les structures d'hébergement et d'accompagnement dans et vers le logement.

Le questionnaire, envoyé à l'ensemble des associations et fondations membres de la FEP, était composé de quatre parties : prévenir, repérer et traiter les violences et la question des événements indésirables graves (EIG).

## Panel des répondants

**Quelque 25 personnes** ont répondu à cette enquête : 15 personnes dans une fonction de direction, 7 responsables de pôle ou chefs de service, 1 président, 1 responsable des ressources humaines, 1 travailleur social.

Les structures répondantes comptabilisent un nombre de salariés oscillant entre **3 et 500** et un nombre de places d'accueil ou d'hébergement variant **de 19 à 1 700**.

## Type d'établissements et publics concernés par l'enquête

**Les établissements et dispositifs représentés sont les suivants** : accueil de jour, allocation de logement temporaire (ALT), appartement de coordination thérapeutique (ACT), appartement diffus, centre d'accueil et d'évaluation des situations (CAES), centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), centre d'accueil de demandeurs d'asile (CADA), centre d'hébergement d'urgence (CHU), centre d'hébergement et de stabilisation (CHS), centre provisoire d'hébergement (CPH), dispositif Alternative à l'hôtel (AltHo), établissement et service de réadaptation professionnelle (ESRP), foyer de jeunes travailleurs (FJT), halte de nuit, hébergement d'urgence, hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA), intermédiation locative (IML), lits d'accueil médicalisés (LAM), lits halte soins santé (LHSS), maison d'enfants à caractère social (MECS), maraude, pension de famille, résidence hôtelière à vocation sociale, résidence sociale, unité d'évaluation de réentraînement et d'orientation sociale et professionnelle (UEROS).



**Les publics accompagnés par ces structures sont :** des familles en situation de grande précarité avec ou sans enfants, des femmes en difficulté sociale ou victimes de violences conjugales, des hommes et femmes seuls sans abri, des jeunes de 16 à 29 ans, des jeunes mineurs (mineurs non accompagnés (MNA) et mineurs de 3 à 18 ans de l'aide sociale à l'enfance), des mères isolées, des personnes déplacées d'Ukraine, des personnes en grande précarité et en difficulté sociale, des personnes en rupture d'hébergement (toutes compositions familiales confondues), des personnes en situation de vulnérabilité ou de désinsertion sociale (majeurs, mineurs, familles, personnes isolées), des personnes sans domicile fixe, des personnes sortant de prison en placement extérieur (aménagement de peine), ou encore tous autres publics.

## **Les associations ayant répondu à l'enquête**

Certaines ont répondu plusieurs fois car elles gèrent différents établissements ou dispositifs.

Association Coste, Nîmes ; abej SOLIDARITÉ, Lille ; ACCES, Mulhouse ; CASP CHU Le Domaine, Levallois-Perret ; CPCV Île-de-France, Saint-Prix ; Entraide Le Relais, Strasbourg ; Entraide Protestante de Toulouse ; Fondation de l'Armée du Salut (5 établissements ont répondu à Annecy, Orléans, 2 à Paris, Saint-Germain-en-Laye) ; Habitat Jeunes, Montpellier ; Jamais Seul, Reims ; Jeunesse Habitat Solidaire, Bordeaux ; La Gerbe, Lézan ; Le Bercail, Guebwiller ; Les Foyers Matter, Lyon et Romans-sur-Isère ; Service d'Entraide Protestant, La Grand-Combe ; Service Entraide Protestante, Montbéliard ; UCRM, Toulouse.



# LA QUESTION DES VIOLENCES DANS LES ÉTABLISSEMENTS

## Typologie des violences observées dans les établissements

Les retours des établissements révèlent la diversité des violences exercées.

### Entre résidents

- Physiques : coups, bagarres, agressions.
- Verbales : insultes, menaces, intimidations.
- Financières : extorsion d'argent.

### Envers les salariés

- Physiques : agressions, coups.
- Verbales : insultes, menaces, incivilités.
- Psychologiques : intimidations, pression morale.

### Institutionnelles

- Maltraitance structurelle : négligences, traitements déshumanisants.
- Violences des forces de l'ordre : interventions brutales ou inadaptées.

### Conjugales, intrafamiliales et sociales

- Violences entre partenaires ou membres d'une même famille.
- Conflits liés à la consommation d'alcool, de drogues ou aux relations de voisinage.
- Agressions verbales *via* les réseaux sociaux.

### Liées à des troubles spécifiques

- Violences commises par des enfants/jeunes souffrant de troubles cognitifs, du comportement ou de l'attachement.
- Violences liées à des pathologies comme la schizophrénie.

### Générales ou ponctuelles

- Agressivité diffuse : comportements menaçants ou destructeurs.
- Violences ponctuelles : disputes isolées, sans récurrence.
- Violences verbales isolées : insultes sans violence physique.

Une partie des répondants indiquent ne pas être confrontés à la violence de façon régulière ou récurrente. Ils précisent que, le plus souvent, les personnes accompagnées peuvent monter le ton du fait de leur difficulté au quotidien, mais ne sont pas menaçantes envers les équipes.

## Réponses aux violences : entre défis et responsabilités

Face à la montée et à la complexité des situations de violence dans les établissements, les professionnels sont confrontés à une double exigence : protéger les personnes accueillies tout en maintenant un cadre sécurisant et bienveillant. De multiples défis sont à relever et des responsabilités à assumer pour construire des réponses adaptées, humaines et durables.

### Anticipation et gestion des violences

- Anticiper les violences qui surviennent de manière inattendue et en dehors des procédures établies, tout en minimisant leur impact sur l'équipe.
- Mettre en place des formations adaptées pour les salariés et développer des stratégies efficaces de prévention et de médiation.
- Établir des sanctions et des réparations justes et créer des espaces de répit pour les personnes concernées.
- Gérer la mixité des publics et les espaces communs pour éviter les tensions et les conflits.
- Lutter contre la perte d'espoir et la souffrance mentale des personnes concernées.

### Soutien psychologique et santé mentale

- Assurer un appui psychologique plus systématique malgré les disponibilités variables des psychologues.
- Accompagner efficacement les fragilités psychiques et collaborer avec des partenaires pour assurer une prise en charge continue.
- Promouvoir la santé mentale des jeunes, leur sécurité émotionnelle et psychique.
- Développer les compétences psycho-sociales, comme la communication non violente.

### Sécurité et environnement

- Sécuriser les professionnels et les espaces collectifs pour assurer un accompagnement adéquat des publics et des salariés.
- Prendre en compte les risques pris par les professionnels et garantir l'application des sanctions des personnes accueillies.
- Obtenir un soutien accru des forces de l'ordre et éviter la banalisation de la violence.
- Maintenir la sécurité des personnes accompagnées et des professionnels tout en écoutant et orientant les victimes de violences, y compris les enfants.

### Détection et réponse aux violences

- Améliorer la détection des violences intra-familiales ou conjugales.
- Prévenir les actes violents et accompagner les personnes victimes de violences conjugales.
- S'assurer que tout acte violent fait l'objet d'un entretien avec la personne concernée ; un dépôt de plainte est parfois nécessaire.
- Gérer les tensions dues à la cohabitation de personnes aux problématiques disparates.

## Formation, sensibilisation et fidélisation des professionnels

- Former les professionnels à la gestion des conflits et à la communication non violente.
- Sensibiliser les personnes accueillies de manière préventive et efficace sans recourir à l'exclusion du site.
- Améliorer l'attractivité et la fidélisation des professionnels, souvent peu payés et confrontés à des violences régulières.

## Gestion des émotions et posture de protection

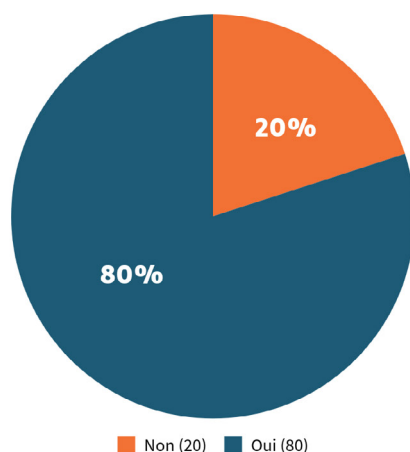
- Gérer les émotions des personnes accompagnées et trouver les bons mots pour apaiser le dialogue.
- Adopter la bonne posture dans la protection des personnes accueillies et des salariés.
- Protéger les salariés et éviter leur désengagement.

**Les établissements sont confrontés à une variété de situations de violence. Les défis engendrés nécessitent des approches diversifiées pour le repérage, la prévention et la gestion de ces incidents.**

## Formalisation de protocoles et pratiques en place

Sur les 25 répondants à l'enquête, 80% déclarent avoir mis en place des protocoles ou des pratiques sur la question des violences et 20% indiquent ne pas avoir de démarches formalisées.

**Mise en en place de protocoles formalisés pour gérer les violences dans les établissements**



Plusieurs pratiques et outils sont mentionnés afin de répondre à la question des violences.

- **Partenariats locaux** : collaboration renforcée avec les partenaires locaux tels que la mairie et la gendarmerie pour une vigilance accrue.
- **Procédures** : mise en place de procédures pour la gestion des violences, des événements indésirables, des sanctions et des séjours de répit.
- **Formations** : formations sur la gestion des conflits, la communication non violente (CNV), les gestes de violence et les techniques de self-défense. Formation Sauveteur et Secouriste du Travail (SST) pour tous les salariés.

- **Supervision et réunions** : réunions de supervision des équipes et analyse systématique des situations difficiles en réunions d'équipe.
- **Documentation et registres** : utilisation de fiches d'événements indésirables, registres de réclamations et de plaintes, et présence d'une référente sociale dédiée aux victimes de violences.
- **Règlements et contrats** : règlement intérieur à respecter, avertissements et exclusions si nécessaire. Contrat de séjour et règlement intérieur signés par les personnes à leur arrivée.
- **Protocoles de réponse** : protocoles détaillés en cas de violences incluant fiches d'incident et accompagnement. Plusieurs niveaux de réponse en fonction de la gravité des faits commis, allant jusqu'à la commission violence.
- **Commission violence** : instance composée de membres de l'équipe éducative, de psychologues et de responsables pour décider des sanctions, allant de la mesure de réparation au dépôt de plainte.
- **Signalement** : processus pour signaler les événements graves auprès des autorités compétentes.
- **Soutien aux victimes** : affiches informatives de soutien aux victimes, écoute des travailleurs sociaux, entretiens avec des psychologues et des médecins.
- **Pratiques de sécurité** : utilisation de binômes pour les entretiens à risques afin d'assurer la sécurité des intervenants.

Ces outils, pratiques et protocoles sont développés dans les parties suivantes selon les objectifs : prévenir, repérer, traiter.

## Distinctions selon les personnes concernées

La gestion des violences au sein des structures varie selon les personnes concernées. Une distinction est faite entre les salariés et les personnes accueillies, tant au niveau de la prévention que dans le repérage et le traitement des situations.

**Les pratiques préventives** sont plus structurées pour les salariés, avec des formations intégrées au plan de formation et un encadrement par le droit du travail. Pour les personnes accueillies, la prévention repose davantage sur des actions de sensibilisation et une communication adaptée dès leur arrivée, avec une posture plus ferme de la structure.

**Les outils et les acteurs du repérage** diffèrent. Pour les salariés, ce sont la direction et les instances comme le comité social et économique (CSE) qui interviennent. Côté personnes accueillies, ce sont les travailleurs sociaux qui assurent le suivi et les canaux de remontée d'informations sont distincts.

**Le traitement des violences** est également différencié. Les salariés peuvent bénéficier d'un accompagnement (psychologue, supervision) et sont soumis à des sanctions disciplinaires (jusqu'au licenciement). Pour les personnes accueillies, les sanctions dépendent de la gravité des faits et des règlements internes, mais les dispositifs d'accompagnement sont plus limités, voire absents.

**Globalement, même si certaines pratiques sont communes, la gestion des violences est largement conditionnée par le statut de la personne concernée. La prise en charge est plus formalisée pour les professionnels que pour les usagers.**

# PRÉVENIR LES VIOLENCES

## Sur les 25 répondants au questionnaire :

- 13 déclarent avoir formalisé des protocoles, outils ou pratiques pour prévenir les violences ;
- 12 n'ont pas encore de dispositifs adaptés ou en sont au stade de la réflexion.

## Les outils et pratiques de prévention

Les établissements ont partagé les pratiques qu'ils ont mises en place en matière de prévention.

### Formations et sensibilisation

- Formations à la gestion des conflits, à la communication non violente (CNV), à la bien-être et aux premiers secours en santé mentale (PSSM).
- Formation de tous les salariés (dont agents d'accueil et services supports) et des bénévoles volontaires pour prévenir et gérer les situations de violence, dont self-défense.
- Réunions d'analyse de pratiques professionnelles et groupes d'expression.
- Participation à des rencontres partenariales sur les violences intrafamiliales.

### Dispositifs et procédures

- Procédures graduées de prévention et de réponse à la violence.
- Protocoles d'intervention pour les visites à domicile.
- Plan de prévention et de gestion des risques en cours de réactualisation selon les critères de la Haute Autorité de Santé (HAS).
- Procédures de mise à l'abri, déclaration d'événements indésirables (fiches), et dispositifs d'alerte.
- Sécurisation des locaux : sonnette sous les bureaux, sécurisation des portes.
- Politique de tolérance zéro : réparation rapide des dégradations pour ne pas banaliser la violence.

### Médiation et accompagnement

- Convocation des familles pour médiation au cas par cas.
- Professionnels référents des bonnes pratiques, référent social dédié à l'accueil des personnes victimes de violences.
- Présence systématique d'un agent de prévention dans l'espace d'accueil.
- Élections de représentants des hébergés jouant un rôle de médiation et de sensibilisation.
- Sollicitation de la médecine du travail et/ou de la mutuelle de l'employeur, pour appui aux salariés.

## Documents et outils

- Règlement intérieur, fiches de procédures, charte d'utilisation des groupes WhatsApp, registre des réclamations et plaintes.
- Annuaire des structures locales pour accompagner les victimes (juridique, administratif, psychologique).

## Espaces d'échange et de dialogue

- Réunions hebdomadaires entre professionnels.
- Réunions des résidents : conseil de vie sociale (CVS) et conseil des résidents.
- Groupes de parole et projets participatifs.

## Les leviers privilégiés

Des leviers sont identifiés par les professionnels afin de favoriser la prévention des violences dans les établissements.

- **Présence active des professionnels** : « Être en proximité avec les personnes accueillies, écouter et désamorcer les conflits dès le début. »
- **Formation continue des équipes** : « Les formations permettent aux salariés de mieux gérer les tensions. »
- **Réponses immédiates et cohérentes** : « Une sanction rapide, même symbolique, a souvent un effet dissuasif. »
- **Groupes de parole réguliers** : « Ils permettent aux résidents d'exprimer des tensions avant qu'elles ne dégénèrent. »
- **Instances mixtes (jeunes, éducateurs, cadres)** : « La commission violence implique les jeunes et les responsabilise. »
- **Présence d'un agent de prévention** : « Cela permet de gérer les questions de violences physiques. Les travailleurs sociaux peuvent rester dans leur rôle éducatif et d'accompagnement, en toute sécurité. S'ils se sentent bien, les choses sont pacifiées. Et souvent, la présence de l'agent est dissuasive et calme les choses. »
- **Implication des personnes accueillies** : « Élaboration d'une charte d'utilisation des groupes WhatsApp, réalisée par les résidents », « Organiser des ciné-débats et du théâtre forum pour favoriser la participation des personnes. »

## Les limites

Les actions mises en place ou le fonctionnement convenu comportent certaines limites.

- **Affichages sans accompagnement** : « Les affiches n'ont aucun impact si elles ne sont pas discutées. »
- **Dispositifs trop rigides ou standardisés** : « Des dispositifs de sécurité très poussés (personnel de sécurité, caméras de surveillance etc.) ne favorisent pas un climat de dialogue et de confiance. »

- **Inégalités d'application :** « Si le cadre n'est pas porté collectivement, il devient inefficace. »
- **Manque ou limites des formations :** « On fait ce qu'on peut, mais les équipes ne sont pas formées à gérer certaines situations violentes », « La communication non violente est utile, mais parfois trop théorique face à des actes graves. »
- **Sous-estimation du vécu des professionnels :** « Le traumatisme des salariés est peu pris en compte. »
- **Absence de considération des opinions des personnes concernées :** « Mauvaise écoute, non réactivité aux demandes des usagers, ne pas prendre au sérieux les informations données, ne pas être attentif aux signes avant-coureurs ne favorisent pas la prévention des violences. »





# REPÉRER LES VIOLENCES

## Parmi les 25 répondants :

- 16 ont formalisé des pratiques ou outils pour repérer les violences ;
- 9 déclarent ne pas en avoir ou être en cours de réflexion.

## Les outils et dispositifs de repérage

Afin de favoriser le repérage des violences, plusieurs outils et pratiques sont mis en place dans les établissements.

### Formations et sensibilisation

- Formations internes sur le repérage des violences, y compris : recommandations de bonnes pratiques professionnelles (RBPP), premiers secours en santé mentale (PSSM).
- Réunions d'équipe régulières, réunions flash quotidiennes, réunions de synthèse.
- Étude des situations en réunion institutionnelle ou en analyse des pratiques professionnelles.

### Outils de repérage et de suivi

- Fiches d'événements indésirables (simples ou graves), souvent intégrées à un logiciel de suivi (ex. logiciel Ageval).
- Classeur d'incidents, tableaux de suivi des réclamations et plaintes avec obligation de réponse.
- Grilles d'observation et questionnaires de mesure d'impact pour évaluer le bien-être et les émotions des personnes accueillies.

### Dispositifs d'écoute et d'accompagnement

- Entretiens individuels, visites à domicile, transmissions ciblées.
- Accès aux entretiens psychologiques pour tous.
- Accompagnements individuels et rencontres régulières avec les familles.
- Groupes d'expression, boîte à idées ou doléances.

### Structures et comités

- Comité interne dédié à ces questions.
- Commission éthique et soin incluant professionnels, cadres, administrateurs et personnes accompagnées.
- Comité social et économique (CSE) avec désignation d'un référent harcèlement.

### Documents de référence

- Règlement de fonctionnement (affiché et signé à l'admission).
- Guide des bonnes pratiques professionnelles.
- Règlement intérieur pour les personnes accueillies et les professionnels.

## Autres initiatives

- Ateliers pour les jeunes : sport, sophrologie, rencontres collectives.
- Projet de bande dessinée coconstruite avec les résidents sur les situations de maltraitance (à venir).
- Présence renforcée : les professionnels ne sont jamais seuls (binômes).

## Les leviers privilégiés

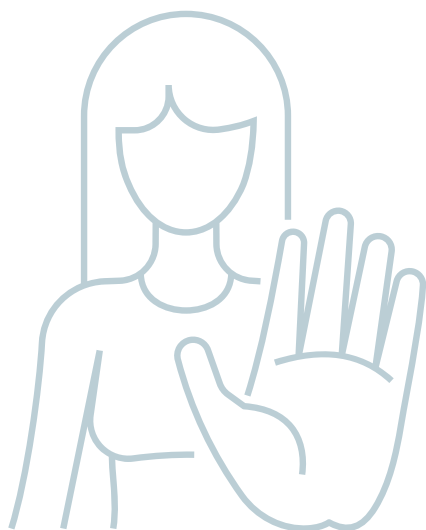
Plusieurs leviers facilitent un repérage efficace.

- **Présence régulière des professionnels, lien de confiance.**
- **Transmissions rigoureuses, croisées :** le travail d'équipe et les réunions régulières permettent de croiser les regards et de mieux repérer les signaux faibles.
- **Espaces de parole individuels et collectifs :** créer des espaces de dialogue ouverts et bienveillants est souvent cité comme un levier fondamental.
- **Formation des équipes au repérage :** la formation qualifiante et l'expérience de terrain sont perçues comme des piliers du repérage efficace.
- **Logiciels ou outils simples de traçabilité.**

## Les limites

Plusieurs limites sont évoquées.

- **La réelle disponibilité :** « *Le temps insuffisant pour observer, écouter ou analyser les situations est un frein majeur.* »
- **Barrières linguistiques et culturelles :** « *La langue peut constituer un obstacle important à la compréhension des situations de violence.* »
- **Postures professionnelles inadaptées :** « *L'analyse des travailleurs sociaux qui parfois peuvent normaliser ou banaliser certaines violences* », « *Déresponsabiliser les personnes* », « *Mauvaise écoute et négligence* », « *Refuser de voir* ».
- **Conditions de travail ou choix organisationnels :** « *Taux d'encadrement trop faible* », « *Le travail en binôme fixe* », « *Les tentatives individuelles de traiter les situations* ».



# TRAITER LES VIOLENCES

## Sur les 25 répondants :

- 16 établissements déclarent disposer de protocoles ;
- 9 structures n'ont pas encore de dispositifs.

## Les modalités de traitement

Afin de traiter les violences dans les établissements, plusieurs modalités sont recensées.

### Procédures et outils de traitement

- Utilisation d'outils numériques (ex. Ageval) pour le signalement et le suivi des événements indésirables.
- Mise en place de protocoles de traitement, de comités de suivi et de recueils de données.
- Application de sanctions disciplinaires selon le règlement intérieur et le code du travail, pouvant aller jusqu'au licenciement ou à la fin de la prise en charge selon la gravité de l'événement signalé.

### Accompagnement des personnes concernées

- Reprise du règlement intérieur et entretiens d'écoute, d'explication et de médiation.
- Dispositifs de soutien psychologique pour les salariés.
- Procédures d'accompagnement spécifiques en cas d'agression.
- Suivi individualisé des victimes.

### Cadres de référence

- Règlements de fonctionnement avec échelles de sanctions.
- Références aux obligations réglementaires.
- Politique de tolérance zéro.
- Audit risques psychosociaux (RPS).

### Espaces de régulation et de dialogue

- Réunions d'équipe pour analyser les situations.
- Supervision des équipes.
- Réunions avec les personnes accueillies.

### Partenariats et interventions externes

- Collaboration avec les forces de l'ordre pour des interventions rapides.
- Recrutement de professionnels compétents dans la gestion de crise.

## Les leviers privilégiés

De nombreux leviers sont mentionnés par les établissements pour accompagner le traitement des violences.

- **Réactivité immédiate** : l'intervention rapide, dans les 24 heures suivant un acte violent, peut limiter l'impact psychologique, sécuriser les personnes concernées et poser un cadre clair dès le départ.
- **Formation, professionnalisation et soutien psychologique aux professionnels.**
- **Clarté du cadre et des procédures** : l'existence de règlements clairs, d'échelles de sanctions et de protocoles d'instruction des événements garantit une réponse cohérente, équitable et compréhensible pour tous.
- **Travail collectif et supervision** : les échanges en équipe, des temps de débriefing, les analyses de pratiques professionnelles et les commissions internes (ex. commission violence) favorisent une prise de recul, une cohérence des actions et un soutien entre professionnels.
- **Personnalisation de l'accompagnement** : le suivi doit être personnalisé afin de répondre aux besoins spécifiques de la personne victime, qu'il s'agisse de soutien psychologique, d'un accompagnement humain ou de mesures de protection renforcées. Parallèlement, il est essentiel de permettre aux auteurs de s'autosancionner afin de favoriser une réelle prise de conscience de leurs actes.
- **Lien avec les partenaires extérieurs** : la collaboration avec les forces de l'ordre ou les services spécialisés permet d'agir rapidement et de renforcer la légitimité des actions menées.
- **Observation, anticipation et évaluation** : l'anticipation des situations à risque, l'observation fine des comportements et l'évaluation continue des dispositifs permettent d'ajuster les pratiques et de prévenir les récidives.
- **Séjours de rupture.**

## Les limites

Des limites qui persistent.

- **Manque d'expression ou de confiance** : « La non adhésion ou la peur d'en parler. »
- **Inaction ou minimisation** : « L'inaction », « Ne rien faire ou minimiser. »
- **Réponses inadaptées ou rigides** : « Avoir une réponse uniformisée, or le ressenti de chaque personne diffère. »
- **Manque de moyens et de soutien** : « Manque de moyens humains », « Soutien des autorités inexistant ».
- **Défaut de suivi et de contrôle** : « Nécessité de suivi et de contrôle du recueil des événements. »
- **Décisions unilatérales ou non concertées** : « Le manque de dialogue ou de concertation dans les décisions crée de l'incompréhension. »
- **Lenteur ou absence de sanctions.**

# LES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES GRAVES (EIG)

## Le signalement des EIG

### Parmi les 25 répondants :

- 21 structures déclarent utiliser le signalement des EIG ;
- 4 structures ne le font pas.

La **moyenne approximative** du nombre de signalements d'EIG, d'après les réponses recueillies, est d'environ **16 par an**.

### 18 répondants déclarent utile le signalement des EIG.

Les structures ne les considérant pas utiles expliquent qu'il n'y a pas de suivi ou peu de retours, que le signalement peut entraîner un contrôle des autorités de tutelle sur les actions menées, sans garantie d'un soutien de leur part.

### Les raisons pour lesquelles les signalements d'événements indésirables graves sont jugés utiles par 18 des répondants sont diverses.

#### **Faire remonter la réalité du terrain**

- Les EIG permettent de témoigner des situations concrètes vécues dans les établissements auprès des autorités de tutelle, des financeurs ou des partenaires institutionnels.
- Ils servent à demander des moyens supplémentaires ou un accompagnement adapté.

#### **Assurer la traçabilité et la transparence**

- Le signalement dénonce les faits, évite leur banalisation et garantit une traçabilité des événements.
- Il permet aussi de rendre compte aux équipes de la réalité de leur travail.

#### **Déclencher une réponse et un plan d'action**

- Les EIG sont un levier pour enclencher une réaction rapide de la direction ou des autorités.
- Ils facilitent la mise en place de mesures correctives et de plans d'action pour éviter les récidives.

#### **Soutenir l'analyse et l'amélioration des pratiques**

- Les EIG offrent l'occasion d'analyser les pratiques professionnelles, d'objectiver les données et de nourrir une démarche d'amélioration continue.
- Ils favorisent le partage d'expériences et la concertation avec les équipes et les partenaires.

#### **Créer du lien et du soutien**

- Le processus de signalement contribue à rompre l'isolement des professionnels face à des situations difficiles.
- Il permet de mobiliser un collectif autour de la gestion de la violence (personnes accompagnées, salariés, direction, tutelles).

## Les outils et méthodes utilisés

Les associations indiquent un certain nombre d'outils et pratiques pour la remontée des EIG, la gestion et l'analyse des risques dans la structure.

### Situation des structures ayant formalisé des procédures ou pratiques

- **Logiciels** : AGEVAL, FUSION.
- **Documents et procédures** : fiche de la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du Logement (Drihl), fiche d'incident, protocole et procédures internes.
- **Méthodes d'analyse** : groupes d'analyse de pratiques, réunions d'équipe, comité de pilotage qualité, analyse en équipe et avec la direction, logigramme<sup>1</sup>.
- **Circuit de traitement** : déclaration via logiciel ou fiche ; analyse par les cadres, en équipe ou en comité de pilotage ; transmission aux autorités de tutelle (dans certains cas) ; centralisation par le chef de service.

### Situation des structures en cours de formalisation

- Mise en place progressive (ex. : déclaration des fiches d'événements indésirables (FEI), analyse en comité de pilotage).
- Utilisation partielle d'outils (logiciel, fiches).

### Situation des structures n'ayant pas formalisé de système

- Plusieurs réponses indiquent l'absence de pratiques formelles.
- Certaines n'ont ni outils ni procédures en place.

## Les difficultés rencontrées

La plupart des répondants indiquent ne pas rencontrer de difficultés particulières à ce jour. Les autres relèvent plusieurs problématiques.

- **Accessibilité et outils informatiques** : accès limité à l'informatique pour certains salariés, outils non utilisés ou peu maîtrisés.
- **Culture de la déclaration** : réticence à signaler les événements à cause d'un sentiment de manque de légitimité ou la peur de dénoncer, nécessité d'accompagner les équipes pour favoriser la déclaration.
- **Clarté et cadrage** : difficulté à identifier les situations nécessitant une déclaration, besoin de mieux définir les plans d'action.
- **Temps et ressources** : processus jugé chronophage, la gestion et l'analyse prennent du temps.

---

1. Schéma qui décrit les étapes successives d'un processus : organigramme, carte mentale ...

# POINTS D'ATTENTION ET RECOMMANDATIONS

## Les points d'attention

### La prévention

- **Clarté du cadre** : nécessité d'un cadre lisible, compris et appliqué par tous.
- **Turn-over des équipes** : empêche une appropriation durable des outils de prévention.
- **Soutien institutionnel insuffisant** : les équipes se sentent souvent seules face aux violences, ce qui affaiblit les dynamiques préventives.
- **Hétérogénéité des personnes accompagnées** : la diversité (mineurs, familles, personnes avec troubles) rend difficile une prévention uniforme.
- **Climat général** : la prévention ne repose pas uniquement sur des outils, mais aussi sur l'ambiance d'équipe et la posture éducative.
- **Repérage en amont** : les risques ne sont pas toujours visibles ou connus avant un événement grave ou avant l'entrée dans la structure.

### Le repérage

- **Charge de travail élevée** : limite le temps d'observation et de traçabilité des incidents.
- **Sous-détection des signaux faibles** : les signes de montée de la violence ne sont pas toujours repérés.
- **Barrières linguistiques et culturelles** : compliquent la compréhension des comportements ou des signaux d'alerte.
- **Banalisation de certaines violences** : certaines formes sont normalisées ou ignorées.

### Le traitement

- **Besoin d'un cadre clair et partagé** : pour garantir un traitement harmonisé entre tous les acteurs.
- **Soutien aux victimes** : nécessité de reconnaître leur vécu sans perdre la posture professionnelle.
- **Formation insuffisante des équipes** : besoin de formations spécifiques et de supervision régulière.
- **Contraintes de temps et de disponibilité** : difficulté à concilier réactivité, accompagnement et charge de travail.
- **Manque d'outils et de réflexes partagés** : les incidents ne sont pas toujours signalés ou remontés efficacement.
- **Justesse et cohérence** : difficulté à apporter une réponse adaptée, juste et cohérente.
- **Contraintes structurelles** : manque de moyens humains et financiers, lenteurs administratives, limites des dispositifs d'accueil.

## La remontée des EIG

- **Signalement inégal et peu systématique** : certaines structures ne signalent pas les EIG ou le font de manière irrégulière.
- **Utilité perçue parfois limitée** : l'absence de suivi ou de soutien après signalement peut démotiver les équipes et réduire l'intérêt porté à la démarche.
- **Manque de mise en place d'outils et procédures** : des écarts existent entre structures, certaines sont bien outillées, d'autres n'ont ni procédures ni supports adaptés.
- **Faible culture de la déclaration** : des freins persistent avec la réticence à « dénoncer », le manque de légitimité ressentie ou une méconnaissance des critères de signalement.
- **Contraintes de temps et de moyens** : le traitement des EIG est jugé chronophage et difficilement conciliable avec les ressources humaines disponibles.

## Des recommandations

### La prévention

- **Établir un cadre clair**, visible et partagé dès l'accueil des personnes.
- **Organiser des formations régulières**, y compris pour les nouveaux salariés : communication non violente, self-défense, etc.
- **Prévoir des temps d'analyse** des pratiques pour renforcer les compétences collectives.
- **Encourager les espaces de parole** mixtes (accueillis et professionnels), sous diverses formes : ciné-débat, théâtre forum...
- **Recenser et analyser** les situations de violence pour mieux les comprendre et les gérer.
- **Mettre en place une procédure** graduée et lisible pour le traitement des violences.

### Le repérage

- **Former les professionnels** à l'observation active et au repérage différencié.
- **Créer des espaces d'expression sécurisés** pour les personnes accueillies, avec une écoute active.
- **Standardiser des grilles** simples de repérage et des transmissions écrites.
- **Favoriser le croisement d'informations** dans les équipes, en renforçant la cohésion et la bienveillance collective.

### Le traitement

- **Fixer une procédure** claire, adaptée à la gravité des faits et connue de tous.
- **Assurer un suivi** individuel des victimes et des auteurs.
- **Accompagner les professionnels** affectés (traumatismes, charge morale).
- **Prévoir des temps de supervision** réguliers pour soutenir les équipes.

## La remontée des EIG

- **Former les équipes** à détecter et oser déclarer les EIG.
- **Alléger ou clarifier les procédures** de déclaration pour les rendre plus accessibles.
- **Systématiser une analyse** post-EIG pour en tirer des enseignements.
- **Partager les retours d'expérience** pour renforcer les pratiques collectives.



## CONCLUSION

L'enquête menée par la Fédération de l'Entraide Protestante en 2025 met en lumière la complexité et la diversité des violences rencontrées dans les établissements sociaux et médico-sociaux.

Elle révèle également l'engagement fort des professionnels pour faire face à ces situations, malgré des moyens parfois limités et des contextes institutionnels exigeants.

Les résultats montrent que, si de nombreuses initiatives existent pour prévenir, repérer et traiter les violences, leur efficacité dépend largement de la clarté du cadre, de la cohérence des pratiques, de la formation continue des équipes et de la capacité des structures à créer un climat de confiance et de dialogue. La formalisation des protocoles, la mise en place d'outils adaptés et l'implication des personnes accompagnées apparaissent comme des leviers essentiels pour renforcer la bientraitance et la sécurité de tous.

Cependant, des freins subsistent : sous-estimation des signaux faibles, inégalités de traitement, surcharge des professionnels ou encore manque de soutien institutionnel. Ces constats appellent à une mobilisation collective et durable, fondée sur une culture partagée de la prévention, de l'écoute et de la responsabilité.

Ce rapport constitue une base pour nourrir les réflexions et mutualiser les bonnes pratiques. Il invite à poursuivre les efforts engagés, à renforcer les coopérations et à placer la dignité et la sécurité des personnes au cœur de toute action sociale.



## RESSOURCES UTILES

### Haute Autorité de santé (HAS)

-  **Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement – Mise en œuvre en milieu sanitaire, médico-social et social – Personnes majeures**, HAS, 2024

[https://www.has-sante.fr/jcms/p\\_3549483/fr/bientraitance-et-gestion-des-signaux-de-maltraitance-en-etablissement-mise-en-oeuvre-en-milieu-sanitaire-medico-social-et-social-personnes-majeures](https://www.has-sante.fr/jcms/p_3549483/fr/bientraitance-et-gestion-des-signaux-de-maltraitance-en-etablissement-mise-en-oeuvre-en-milieu-sanitaire-medico-social-et-social-personnes-majeures)

Une [synthèse](#) et un [guide d'amélioration des pratiques](#).

Des documents à l'adresse des usagers : bientraitance et maltraitance en établissement – comprendre et agir :

- [Secteur sanitaire](#)
- [Secteur social](#)
- [Secteur médico-social](#)

### Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal)

-  **Protéger et accompagner les femmes victimes de violences**

<https://www.info.gouv.fr/organisation/delegation-interministerielle-a-l-hebergement-et-a-l-acces-au-logement/laction-pour-les-victimes-de-violences>

- **Formation** : e-learning de sensibilisation aux violences faites aux femmes dans les structures d'hébergement mixtes, 2022. <https://dihal.ouilearn.com/>
- **88<sup>e</sup> atelier Dihal** : Agir pour le bien-être et la santé : un enjeu de l'accompagnement des femmes sans domicile, 2023. [Replay disponible](#).

### Fédération protestante de France (FPF)

-  **Une ligne nationale d'écoute pour les victimes de violences**

<https://www.protestants.org/une-ligne-nationale-decoute-pour-les-victimes-de-violences/>

La Fédération protestante de France a lancé un numéro national d'appel dédié aux victimes et témoins de violences au sein du protestantisme : 01 80 52 33 89.

Ce dispositif, créé en partenariat avec France Victimes, offre une écoute bienveillante, des informations, une orientation et un accompagnement professionnel à toute personne s'estimant victime, proche ou témoin de violences.

Les écoutants sont des professionnels spécialisés, formés à ces problématiques et indépendants de la FPF, garantissant ainsi un regard objectif et un soutien adapté.

-  **Les violences sexuelles et spirituelles dans le protestantisme : constats, analyses, engagements et recommandations**, rapport de la FPF, 2023

<https://www.protestants.org/wp-content/uploads/2023/10/les-violences-sexuelles-et-spirituelles-dans-le-protestantisme-constats-analyses-engagements-et-recommandations.pdf>

## Qui est la Fédération de l'Entraide Protestante ?

Reconnue d'utilité publique, la Fédération de l'Entraide Protestante (FEP) rassemble, anime et soutient les acteurs protestants de l'action sociale, médico-sociale et sanitaire en France. Ses 370 membres (associations et fondations) totalisent près de 1 000 établissements qui accompagnent chaque année plus d'un million de personnes en situation de vulnérabilité. La FEP se donne pour mission de contribuer à une société plus juste et plus solidaire. Son enracinement spirituel, ses valeurs éthiques et les principes de la laïcité constituent le fondement de son action.

Plus d'information sur : [www.fep.asso.fr](http://www.fep.asso.fr)



@ FEPasso



Fédération de l'Entraide  
Protestante