

<b>GREAT – 23 MAI 2006</b> <b>Quelles réponses données à des situations de violence ?</b>
--

En regard de l'expérience du Quai 9, espace d'accueil et d'injection – Première ligne, association genevoise de réduction des risques – Genève

Martine Baudin, coordinatrice Quai 9

Travailleuse sociale

### **BREVE PRESENTATION DE Première ligne ET DE QUAI 9**

Première ligne a été créé en septembre 2004 et a repris toutes les activités du secteur « réduction des risques liés aux drogues » du Groupe sida Genève, secteur existant depuis 1991.

Première ligne gère des structures bas seuil accueillant des consommateurs-trices de drogues et offre des prestations telles que prévention des maladies sexuellement transmissibles, distribution matériel d'injection, écoute, soins, relais le sur réseau socio-sanitaire, salle d'injection sécurisée. Elle est subventionnée à 100 % par l'Etat

Quai 9 s'est ouvert en décembre 2001, avec 12 intervenants socio-sanitaires formés en soins infirmiers et en travail social + 1 coordinatrice. Ouvert 7 jours sur 7, 365 jours par an, 7 heures d'ouverture par jour

### **Les règles de base de Quai 9 :**

Un entretien d'accueil pour chaque nouvel injecteur avec lecture du règlement et règles d'utilisation de la salle d'injection + signature d'un document attestant que l'utilisateur a pris connaissance de ces règles (décembre 2001 à mi 2005) a lieu. Actuellement, toute nouvelle personne, quel que soit son mode de consommation, doit aussi faire cet entretien d'accueil.

### **Les règles de base sont :**

Pas de deal et tout autre transaction (argent, natel, autre) à l'intérieur et devant le bâtiment  
Pas de violence, envers les autres usagers et le personnel, respect du lieu et du matériel

### **PREAMBULE :**

Quai 9 est un lieu d'accueil pour consommateurs actifs de drogues, la plupart des usagers respectent bien les règles ; ce lieu bas seuil n'est pas devenu un lieu de violence continue mais il a représenté, et représente, un lieu où les usagers peuvent venir déposer leurs émotions, leurs souffrances, tout ce qu'ils ont emmagasinés durant une journée ou durant les derniers jours. Quai 9 est donc porteur de toutes ces tensions et représente aussi une sorte de « soupape » où parfois se révèlent les émotions, les tensions intérieures et les fonctionnements de violence que certains usagers ont intégré depuis un certain temps déjà.

Pourtant, depuis l'ouverture, des situations de violence verbale et physique importantes ont eu lieu de manière épisodique, mettant en péril le lieu, les utilisateurs-trices et le personnel.

### **TYPES DE SITUATIONS DE TENSION ET DE VIOLENCE**

Des situations de tensions, de montée de tensions et de violence verbale, voire physique sont ponctuelles, mais récurrentes et peuvent se décliner ainsi :

Violence symbolique, d'ordre plus « psychologique »

- voir quelqu'un qui se "charcute, violence de l'injection et malaise d'un usager la détresse vitale
- la vie des usagers, situation sociale précaire, leurs souffrances, leurs parcours de vie

- Un usager sous cocaïne, se sentant persécuté et se protégeant avec un couteau

Situations qui peuvent engendrer des tensions, voire une violence verbale en premier lieu, puis physique

- une attitude bruyante en salle d'accueil
- lorsque la communication n'aboutit à rien et reste impossible
- les menaces
- la perte des outils qui permettent de gérer la violence
- devoir refuser quelque chose à un usager et se faire insulter
- lorsqu'un usager demande ce que je fais dans ce métier et remet ma place en question
- un usager qui a une attitude dénigrante envers les femmes...
- Nombre trop important de personnes à l'intérieur du lieu / dès 15 personnes
- Mélange de populations (injecteurs, fumeurs, sniffeurs, population migrante)

Situations qui a entraîné une violence physique importante, de la part de l'usager

- l'alcoolisation déjà bien avancée d'un usager qui arrive au Quai 9
- les tensions intérieures ou réelles entre des usagers suite à des « arnaques », à des embrouilles liées à une transaction de produit
- Règlements de compte au Quai 9
- La perte de la notion entre rue et institution sociale, plus de différence entre l'extérieur et l'intérieur du bâtiment

### **QUESTIONNEMENTS et REFLEXIONS de la part de l'équipe**

- ◆ Importance de travailler sur les représentations que chacun et chacune a sur la violence, sur son rapport à la violence, à la peur, au dominant-dominé, "rôle" de victime
  - Travail avec une spécialiste de ce sujet autour du processus de détachement chez l'usager
- ◆ Comment poser un cadre en sachant qu'il peut engendrer une violence ? Qui induit la violence ? Le cadre ou moi ?
  - Se donner les moyens et les outils pour repérer mieux les éléments, les indices qui permettent de repérer une tension qui monte et qui peut se transformer en une situation de violence (groupement, attitudes chez l'usager en arrivant, interactions entre usagers, attitudes chez le professionnel)
    - \_ travail sur 1 année de plusieurs séances avec un intervenant extérieur sur les représentations de notre métier, sur les consommateurs de drogues, sur la drogue, sur le Quai 9 afin de questionner notre positionnement de professionnels, en mouvement, sans cesse remis en question, déstabilisé par les situations
- ◆ Un fonctionnement hétérogène permettrait-il peut-être de gérer certains problèmes de violence ?
  - Pourquoi certaines ont besoin d'un homme pour être rassurée et pas d'autres collègues féminines et que peut-on faire avec ce besoin ?
  - Est-il nécessaire que durant les permanences il n'y ait que des intervenants du même sexe?
  - Est-ce un besoin de l'équipe ou des usagers ?
  - Peur d'un collègue masculin de devoir endosser une responsabilité « d'homme » et devoir protéger ses collègues féminines car seul homme !

- \_ La réponse majeure est de répondre par un besoin d'hétérogénéité car la population qui utilise ce lieu est hétérogène, importance de proposer plusieurs interlocuteurs, femme et homme, suivant la situation
- \_ Travailler sur les peurs de chaque intervenant-e, sur ses besoins de protection et les outils à acquérir est aussi fondamental

#### Autres questionnements :

- ◆ Comment retrouver le lien avec un usager qui est sous l'effet du produit ? théorie sur le de détachement chez l'usager
- ◆ Est-il acceptable que l'on puisse avoir un bon contact avec certains usagers et pas avec d'autres ?
- ◆ Est-ce que le besoin d'un collaborateur peut devenir une contrainte pour les autres (ne pas pouvoir aller vers un usager et demander à un collègue d'y aller) ?
  - \_ Important et long travail d'équipe sur comment mieux communiquer, mieux se concerter, sur l'évaluation individuelle et collective d'une situation, l'amélioration du relais entre collègues

#### **ACTIONS MISES EN PLACE**

- ◆ Possibilité de débriefing avec la Cellule d'urgence psychologique de la police, utilisation individuelle et/ou en groupe, tout de suite après une situation ou quelques jours après
- ◆ Fermeture momentanée des prestations et/ou du lieu le jour même (actions régulières tout au long de l'année)
- ◆ Août 2004 : fermeture complète du lieu durant 3 jours avec présence de toute l'équipe devant le bâtiment pour expliquer la situation, ras-le-bol, fatigue et réfléchir avec les usagers comment retrouver une certaine convivialité
- ◆ Reprise d'un entretien avec chaque usager, connu ou inconnu, sur ce qu'il vient chercher au Quai 9 et explications de la situation, équipe en doublure avec remplaçants-es
- ◆ Fin juin-début juillet 2005 : fermeture complète du lieu durant 10 jours, break pour l'équipe, prise de position de l'association dans la presse écrite par rapport au fragile équilibre entre santé publique et ordre public
- ◆ Demande d'enveloppe financière urgente à l'Etat : démarrage d'un essai pour la présence d'un agent de sécurité

**LA QUESTION D'UN AGENT DE SECURITE AU QUAI 9**, partage des rôles entre agent de sécurité et intervenants socio-sanitaire, limites de chaque rôle et collaboration

1<sup>ère</sup> discussion, en équipe, durant le printemps 2005 autour des représentations sur le métier d'agent de sécurité, les résistances des uns et des autres, son mandat, ses limites,

#### Résistances

- ◆ autour du partage de territoire, du premier contact avec l'usager qui serait fait par l'agent de sécurité (il va nous « prendre » notre rôle d'accueillant)
- ◆ sur le fait qu'il soit en uniforme, trop rigide pour un lieu d'accueil

#### Craintes

- ◆ Autour de ce que peut générer la présence d'un agent de sécurité, plus de violence, tentatives de confrontation de la part des usagers ?
- ◆ De perdre le « contrôle » sur la gestion du lieu, « nous sommes engagés pour tenir le cadre et nous en sommes capables ! »

**POURTANT :**

L'équipe en état de fatigue, pour certains-es très importantes, ont amené la Direction à prendre une position ferme et à demander un soutien urgent à l'Etat. L'équipe veut aussi retrouver son rôle d'accueillant et son mandat pour laquelle elle a été engagée

Prise de position du Comité de l'association : sécurité et travail social ne sont pas du tout incompatibles, d'autres lieux ont déjà ce système. Le Comité a réaffirmé le fait que les intervenants socio-sanitaires n'ont pas été engagés pour faire de la sécurité.

**MISE EN PLACE DE CETTE NOUVELLE COLLABORATION**

Une formation au préalable des agents de sécurité a été mise en place afin d'aborder à la fois l'application de la réduction des risques, les structures dites de bas seuil, les consommateurs de drogue, les drogues et ses effets, les tâches de ce poste, ses limites et la collaboration avec l'équipe.

Après 10 mois de collaboration, le bilan se révèle satisfaisant. Il est intéressant de préciser que le travail socio-sanitaire, tel qu'il est pratiqué au Quai 9 n'est pas incompatible avec des mesures de sécurité, pour autant que les rôles et les tâches de chacun soient bien définies au départ.