

Actes de la journée d'automne 2015

Dé-chiffrer le travail social - Et si on valorisait le sens et les espaces d'action

IV. Police et travail social : une prévention commune

Christian Kernen, chef de région Montagnes et Vallées de la police de
proximité/Police neuchâteloise, La Chaux-de-Fonds

Jeudi 26 novembre 2015
Lausanne, Palais de Beaulieu

Dans son travail quotidien, le policier et plus précisément celui de proximité est fréquemment appelé à œuvrer et à collaborer avec les travailleurs sociaux qu'il s'agisse de fondations diverses, ou des associations de protection de l'adulte et de l'enfant, des éducateurs de rue ou encore de l'action sociale proprement dite, il s'agit là d'une chaîne de partenaires qui se veut indissociable.

S'il y a plusieurs années, cette collaboration était quasiment inexistante, de nos jours, chacun a parfaitement compris son rôle dans cette chaîne de services d'aide envers les plus démunis et les messages à faire passer à plusieurs niveaux, chacun dans la spécialité qui est la sienne.

Non, le travailleur social n'a pas l'esprit policier. Il n'est pas de ceux qui vont déposer plainte pour un oui ou un non auprès de la gendarmerie et pour cause, puisqu'aider son prochain n'est pas lui créer encore plus d'embrouilles. Mais de nos jours, le gendarme peut se montrer bon conseiller et il n'est plus nécessaire comme auparavant de déposer plainte pour faire avancer les choses. La notion de "médiation" est désormais acquise et c'est tant mieux. Cette technique peut donc être mise en route chaque fois que le besoin s'en fait sentir et notamment lorsque le travailleur social ne sait plus comment résoudre des problèmes professionnels avec certains clients qui ont un comportement inadéquat.

Les policiers, tout comme les travailleurs des soins de santé, les agents de services correctionnels, les employés des services sociaux, les enseignants, les employés des travaux publics et les employés du commerce de détail sont parmi les professions le plus souvent confrontées à la violence qu'elle soit verbale ou physique. Questionnés, ces travailleurs estiment que cette violence est en augmentation, reste à savoir ce qui en est la cause. Les salaires qui stagnent et les frais divers en augmentation n'y sont certainement pas étrangers, mais il y a plein d'autres facteurs à prendre en compte. Ce n'est que rarement la personne elle-même qui est visée mais bien la fonction, qui représente l'Etat, l'Autorité.

Lorsqu'un policier se fait faire un doigt d'honneur, ce n'est pas le policier X ou Y qui est visé mais bien l'Autorité, les lois et donc l'Etat.

Les personnes qui occupent des postes de travail dans les professions exposées ne doivent pas sombrer dans un délire sécuritaire, mais elles peuvent s'y préparer en sachant que "ça peut arriver" et être informées de la violence sous toutes ses formes. La capacité d'affronter une menace et/ou un comportement menaçant, les détecter, les évaluer et savoir comment réagir est probablement le meilleur moyen de prévenir un incident violent.

Personne n'est en mesure de définir quelle est la forme de défense la plus efficace en cas d'agression. Tout dépend des circonstances, mais aussi de la condition physique et psychique, tant de la victime que de l'auteur. Réfléchir au préalable de quelle manière on se comporterait dans telle ou telle situation.

Depuis le 27 septembre 2001, date du massacre de Zoug, nous nous sommes rendus compte qu'en Suisse aussi, l'acte d'un tireur fou est toujours possible, mais les récents attentats de Paris nous démontrent également qu'on peut se trouver tranquillement sur une terrasse pour boire un café et risquer également sa vie. Donc, comme dit plus haut, il ne faut pas vivre dans la psychose.

Un travail de prévention auprès des professions à risque peut donc être effectué par la police. A La Chaux-de-Fonds, lorsqu'une personne se montre particulièrement odieuse avec un employé de l'action sociale, elle reçoit une lettre qui lui est adressée par la cheffe de ce service pour lui rappeler les devoirs élémentaires de politesse et de courtoisie et préciser qu'en cas de récidive une plainte sera déposée. Une copie est adressée au soussigné et dès lors, la personne incriminée se rend compte qu'elle a certainement poussé le bouchon un peu loin et que la police est avisée. Jusqu'à ce jour, cette méthode a donné satisfaction.

Une autre forme de prévention consiste également pour la police, à se rendre dans les divers offices à risque pour y faire des photographies afin d'identifier quels sont les risques naturels occasionnés par des objets mal situés ou des meubles mal disposés voir photos ci-dessous.





Ces deux photographies illustrent une réception, les ronds rouges entourent des objets qui pourraient servir de projectiles dans les mains d'une personne mal intentionnée. L'ovale dans la photo ci-dessus, indique qu'un individu peut se rendre de l'autre côté du guichet facilement et s'en prendre au personnel qui y travaille.

Sur la base de ces photographies, les Offices sont renseignés sur les risques et ils sont ensuite libres d'aménager ou non, les locaux en fonction de leur expérience et de leur vécu.

En règle générale, lors d'une agression, il s'agit de conserver son calme et ne pas mettre sa vie en danger par des réactions irréfléchies et inconsidérées. En cas d'appel à la police précisez votre nom, le lieu précis de l'incident, la nature du problème et éventuellement un numéro de téléphone.

Pour conclure, je voudrais insister encore une fois sur le fait qu'il ne faut pas céder à la psychose car la majeure partie de notre clientèle présente un comportement normal, même en état d'énervement. Il ne faut donc pas se rendre à son travail avec la boule au ventre et savoir qu'en cas de questions, la police est là pour aider et conseiller tous ceux qui en font la demande et particulièrement ses partenaires.