
Recommandations de l'ASCP pour la gestion des menaces (démarche pour un concept de sécurité)

I. Contexte

Dans le cadre de leur travail quotidien, les curatrices et curateurs professionnels sont parfois en contact avec des personnes menaçantes, agressives et violentes. Il incombe par ailleurs aux employeurs de protéger l'intégrité physique et psychique de leurs collaborateurs. Plusieurs membres se sont adressés à l'ASCP avec des questions relatives à la gestion des menaces, ce qui a incité l'association à élaborer les recommandations ci-après.

II. Évaluation de l'ASCP

Etant donné que chaque curatelle professionnelle est organisée différemment sur le plan organisationnel, spatial et du personnel, il n'est pas possible de formuler des recommandations générales. Les questions et points de repère ci-dessous peuvent servir de *ligne directrice* aux curatelles professionnelles pour élaborer un concept de sécurité/de gestion des menaces individuel.

III. Recommandations de l'ASCP pour un concept de sécurité/manuel de gestion des menaces

Ces recommandations sur les étapes à suivre et la démarche à adopter reposent sur les expériences des curatelles professionnelles qui ont élaboré des concepts de sécurité :

A) Démarche générale

- *Mesures structurelles*

Les locaux ont-ils été contrôlés par des experts en sécurité ? Quelles mesures structurelles peuvent être prises pour protéger au mieux les employés ?

- *Responsabilité*

Qui est responsable de la gestion des menaces au sein de la curatelle professionnelle ?

- *Sensibilisation des employés*

Les collaborateurs peuvent-ils s'adresser à une personne de contact s'ils ont un « mauvais pressentiment » ? Le sujet est-il abordé ouvertement au sein de la curatelle professionnelle ?

- *Formation*

Les employés ont-ils été formés à gérer des situations menaçantes ? Les connaissances acquises sont-elles régulièrement mises en pratique en vue d'une éventuelle situation d'urgence ?

- *Gestion des menaces*

Quels services publics peuvent nous aider/conseiller dans notre région (p. ex. gestion cantonale des menaces par la police, prévention de la violence par la police) ? Quand et

comment les employés peuvent-ils s'adresser à ces services ? Y a-t-il un échange régulier avec les interlocuteurs de la police ?

- *Rencontres avec les personnes concernées/clients*

Comment et où se déroulent les rendez-vous avec les clients (seul, à deux, au bureau ou dans des salles de réunion séparées, etc.), y.c. la disposition « sécurisée » des places ?

- *Interventions sans déclenchement d'alarme*

Quelles sont les possibilités d'intervention (sont-elles préparées ?) avant de déclencher l'alarme (p. ex. un collègue de bureau vient poser une question anodine si le ton monte dans la salle de réunion) ?

- *Alarme*

- Y a-t-il une possibilité pour déclencher l'alarme ?
- Où se trouve l'alarme ?
- Quand et comment (silencieusement ou bruyamment) déclencher l'alarme ? Qui doit/peut réagir/aider ?
- Où atterrit l'alarme (police, Securitas, centrale d'alarme) ?
- Comment ces services procèdent-ils ?
- Les employés connaissent-ils les numéros de téléphone des services d'urgence ?

- *Procédure en cas de menace :*

- Définir la procédure jusqu'à l'arrivée de l'aide : qui a quelles responsabilités ?
- Où se trouvent les voies d'évacuation ?
- Comment gérer les personnes non impliquées ?
- Où se trouve la trousse de premiers secours ?
- Débriefing : comment soutenir les employés concernés et d'éventuelles autres personnes pour les aider à surmonter l'épreuve ?

- *En règle générale, l'autoprotection prime toujours !*

Les objets peuvent être remplacés, pas les personnes.

Ces recommandations doivent être communiquées à tous les collaborateurs sous forme de manuel ou de directives/concept de sécurité (également disponibles à la réception, à l'administration, au secrétariat, etc.) *Elles doivent être discutées avec le poste de police local compétent.*

B) *Gestion des personnes agressives*

Comment envisager la poursuite de la collaboration avec l'auteur(e) de l'infraction* ou la personne menaçante ?

Ce thème ne doit pas nécessairement être intégré dans un « manuel de gestion des menaces ». Il est toutefois *important qu'il soit préparé et discuté au sein de l'organisation. En cas de situation menaçante, des mesures individuelles et situationnelles doivent être prises.* Il n'existe pas de réponses générales. Les options suivantes sont possibles :

- Plainte pénale

Une plainte pénale montre à l'auteur(e) que certains comportements ne sont pas acceptés.

> Elle peut être déposée soit par la personne concernée elle-même (en tant que *curatrice/curateur professionnel/le*, pas en tant que personne privée), soit par le supérieur hiérarchique (mais nécessite le consentement de la personne concernée).

> Certaines infractions pénales doivent être poursuivies d'office (p. ex. grave lésion corporelle).

- Interdiction d'accès

Une interdiction d'accès peut être utile; l'ignorer est passible de sanctions pénales (violation de domicile). En règle générale, l'interdiction d'accès doit être prononcée par la direction et peut être provisoire ou limitée dans le temps.

Indépendamment de ces deux mesures principales, il convient également d'examiner ou de prendre les démarches suivantes :

- Signalement à la gestion cantonale des menaces (évent. aussi communale pour autant qu'elle existe).
- Consultation auprès de la police ou du service cantonal de prévention de la violence pour définir les prochaines étapes.

- Poursuite des contacts :

Il peut être judicieux de *faire appel* (temporairement ou définitivement) à un *autre conseiller (s'il existe) ou d'entretenir des contacts uniquement par téléphone et par e-mail pendant un certain temps*. A un moment donné, il devrait cependant être possible de réinstaurer une relation normale pour accompagner la personne concernée.

IV. Offre de soutien de l'ASCP

Les membres de l'ASCP peuvent contacter le secrétariat de l'association pour obtenir de l'aide dans le cadre du processus de mise en œuvre, que ce soit à des fins de mise en réseau ou de conseil.

Lucerne/Udligenswil, 15.12.2023/HV-MO

ASCP-SVBB
Pour le comité
Hans van der Weij

Secrétaire général
Markus Odermatt