

**Note du 24 décembre 2015 relative à la prévention et la gestion des situations de violence
au sein des établissements et services de la protection judiciaire de la jeunesse
NOR : JUSF1532612N**

La directrice de la protection judiciaire de la jeunesse,

à

Pour attribution

Mesdames et messieurs les directeurs interrégionaux de la protection judiciaire de la jeunesse

et

Madame la directrice générale de l'École nationale de protection judiciaire de la jeunesse

Les professionnels du secteur social et médico-social sont confrontés régulièrement à des situations individuelles, familiales et sociales faites de souffrances et potentiellement génératrices de violences¹.

Dans le secteur judiciaire, le caractère contraignant de l'action éducative conjugué aux problématiques du public peut venir amplifier ces phénomènes.

De plus, au sein des services de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ), de multiples facteurs sont susceptibles de concourir à l'émergence de situations de violence.

Certains tiennent aux caractéristiques mêmes du public concerné, un public adolescent, majoritairement masculin, pour lequel une procédure pénale au moins est engagée et fréquemment en recherche d'affrontement avec les figures d'autorité. Les jeunes pris en charge ont une histoire familiale souvent marquée par des traumatismes importants dont des discontinuités et des fractures du lien, des actes de violence agis et/ou subis antérieurement à leur parcours judiciaire. Ils peuvent être d'autant plus vulnérables qu'ils sont parfois porteurs de fragilités psycho-comportementales. L'homogénéité du public accueilli et son incidence sur la recherche d'un équilibre de groupe peuvent en outre rendre la gestion d'un collectif difficile.

D'autres facteurs sont d'ordre plus institutionnel : difficultés d'articulation entre projet individualisé et prise en charge collective, discontinuité des parcours éducatifs, défaut d'organisation institutionnelle de l'établissement ou du service, fragilités des partenariats et de la continuité des prises en charge judiciaires et des parcours de vie.

De ce fait, la prévention, la prise en compte, la gestion des phénomènes de violence et l'évaluation des réponses sont intrinsèques à tous les niveaux, fonctionnels, opérationnels et stratégiques de l'action éducative en protection de l'enfance et en protection judiciaire de la jeunesse, et ce quel qu'en soit le lieu d'exercice.

Cette note traduit la volonté de la direction de la PJJ de considérer les situations de violence comme une réalité de l'intervention éducative, de l'accompagnement contraint individuel et collectif des mineurs confiés aux services et établissements. Cette note ne banalise pas pour autant ces situations de violence, qui appellent toutes une réponse éducative, administrative, voire judiciaire.

Elle s'applique dans ses principes directeurs aux structures du secteur public et du secteur associatif de la PJJ. Elle concerne l'ensemble des structures que ces dernières exercent dans le cadre d'une intervention en milieu ouvert, en insertion ou en placement.

Elle traduit aussi la volonté d'une action éducative devant limiter les occurrences de violences, en capacité de réagir au bénéfice de chacun dans les situations de violence et en capacité d'en tirer des enseignements, des axes d'amélioration et des pistes de travail.

Elle s'inscrit également dans le cadre des travaux en cours sur la remontée et le traitement des incidents tout comme les actions sur la gestion des émotions et l'accompagnement des équipes.

Cette politique ambitieuse au service de la connaissance d'outils et techniques pour gérer de telles

¹ « Il y a violence quand, dans une situation d'interaction, un ou plusieurs acteurs agissent de manière directe ou indirecte, en une fois ou progressivement, en portant atteinte à un ou plusieurs autres à des degrés variables soit dans leur intégrité physique, soit dans leur intégrité morale, soit dans leurs possessions, soit dans leurs participations symboliques et culturelles » (Y. Michaud, *Violence et politique*). L'appréhension d'une situation de violence, comme les réponses qu'elle peut appeler, s'apprécie au regard du contexte et de la forme que cette violence prend : physique, sexuelle, verbale, psychologique.

confrontations au sein des établissements et services doit trouver une place importante au cœur même de la formation des agents, tant en formation statutaire que continue. Elle s'inscrit par ailleurs dans la continuité des travaux précédemment conduits sur le sujet en proposant une approche d'ensemble des problématiques de violence².

De cette approche découle la nécessaire mise en œuvre d'actions structurées contribuant à l'instauration d'un cadre partagé, rassurant pour les mineurs comme pour les professionnels et indispensable au déploiement d'une action éducative contenant au soutien de la prévention des situations de violence (partie 1).

Cette démarche s'inscrit dans une dynamique d'amélioration croissante des pratiques éducatives, de sécurisation des jeunes et de prévention des risques psychosociaux³ des professionnels.

Elle implique également d'aborder les principes de gestion d'une situation de violence lorsqu'elle survient (partie 2).

1. La prévention des situations de violence, l'affaire de tous par une action sur le cadre de prise en charge

La prévention des situations de violence consiste en l'attention portée aux modalités générales d'organisation et de fonctionnement favorisant la mise en place d'un cadre institutionnel bientraitant, contenant, sécurisant⁴. Par la mise en œuvre des projets de service ou d'établissement, ce cadre est collectivement partagé par les professionnels et avec les usagers.

1-1 Un cadre institutionnel protecteur

Le caractère protecteur du cadre institutionnel se décline au travers de différentes caractéristiques.

1-1-1 Un cadre bientraitant et contenant

La prévention et la gestion des phénomènes de violence s'appuient sur le caractère nécessairement bientraitant et contenant de l'institution. La bientraitance et la contenance ont pour objectif de consolider et de sécuriser le cadre d'intervention des agents et du service et de renforcer ainsi la qualité de l'action éducative conduite.

La bientraitance se définit comme la culture visant à promouvoir le bien-être de l'utilisateur et la prévention du risque de maltraitance. Elle doit être mise en œuvre au sein des établissements et services tant au plan des interventions individuelles que des relations interpersonnelles / dynamiques collectives. Elle se caractérise par une recherche permanente d'individualisation, de singularisation et de personnalisation de l'action éducative et du parcours du mineur concerné⁵.

Ce principe, inclus dans les textes législatifs régissant le secteur social et médico-social⁶, a vocation à trouver une déclinaison opérationnelle dans notre institution, dans le cadre judiciaire qui est le sien. Pour se développer, il se traduit par le souci de maintenir un cadre institutionnel stable et sécurisant, avec des règles claires, cohérentes, connues de tous et partagées par les professionnels. Il nécessite d'affirmer le refus sans concession de toute forme de violence physique comme verbale. Il n'y a pas d'antagonisme en effet à évoluer dans un cadre judiciaire contraint et bientraitant. Le projet de service, le règlement de fonctionnement où est notamment rappelée l'interdiction de l'usage de la force physique, sont les contours réglementaires de cette orientation. Tout comme la démarche de l'action « PJJ promotrice de santé », les techniques de conciliation, les techniques restauratives en sont certains aspects incitatifs.

² La présente note confirme les dispositions de la note du 23/03/2007 relative à la prévention et gestion des situations d'agression à l'égard des personnels de la PJJ.

³ Cf. Démarche PJJ promotrice de santé

⁴ Cf. Recommandation Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses. Juillet 2008. Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM).

⁵ Cf. Recommandation La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre. Juillet 2008 ANESM.

⁶ Principalement loi 2002-2 du 02/01/2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et loi 2007-293 du 05/03/2007 rénovant la protection de l'enfance.

La contenance éducative⁷ constitue un cadre éducatif dont la clarté et le sens doivent permettre de sécuriser le jeune accueilli. Elle s'exprime par la manière dont se pensent et se mettent en œuvre les savoir-faire et savoir-être, les gestes et les postures, les organisations et les processus de travail susceptibles de sécuriser le cadre éducatif et *in fine* le jeune lui-même.

Cette démarche vise à développer l'échange avec les mineurs et au sein des équipes, à tenir et soutenir une position éducative individualisée et collective de l'ensemble des professionnels concourant à la prise en charge. Ainsi définie par les différents niveaux dont l'interaction permet à un individu de se constituer progressivement comme sujet dans l'environnement qui est le sien, la contenance permet de maintenir le lien éducatif et social. L'objectif poursuivi est de contribuer à prévenir les débordements, la commission ou la réitération d'actes délictueux et de limiter un recours systématique à « une compulsion de répétition opposant agir et contre-agir »⁸.

La contenance éducative se développe à différents niveaux, depuis la posture individuelle professionnelle jusqu'à la posture collective construite au niveau du travail pluridisciplinaire déclinée dans un projet de service, territorial et national.

1-1-2 Un Cadre sécurisant

La sécurisation du cadre procède de différents ressorts complémentaires.

L'attention portée aux conditions d'accueil des jeunes et aux conditions de travail dans lesquelles évoluent les agents est primordiale et se traduit au quotidien. Les aspects les plus matériels de la vie en structure éducative sont ici visés, dont l'aménagement de l'espace, l'équipement et l'entretien des biens immobiliers et mobiliers. Le soin porté à ces aspects constitue un facteur de prévention des climats de violence au même titre que les réponses apportées lors de dégradations de ce cadre.

En matière de ressources humaines, la politique mise en œuvre pour la diminution des incidents et une meilleure gestion des risques est fortement corrélée au sentiment de bien être et de sécurité, ainsi que d'autonomie des professionnels.

La sécurisation du cadre peut également procéder d'une action éducative soucieuse de favoriser au maximum une alliance éducative avec la famille. Celle-ci permet à la relation éducative de se développer entre un jeune, une équipe éducative et une famille. Prendre en compte cette dimension permet d'éviter l'instauration d'une vision duelle des situations propice à une exacerbation des tensions et des conflits de loyauté.

Une vigilance particulière dans les modes de communication installés est indispensable, tant dans les échanges entre professionnels que dans les échanges avec le jeune. Dans cette dynamique se retrouvent certes le langage employé mais aussi les attitudes et postures. Il ne saurait s'agir, sous couvert de favoriser l'entrée en relation, de développer des modes de communication accentuant les effets miroirs.

L'action éducative doit pouvoir faire l'objet de temps d'échanges institutionnels autour des pratiques. Il s'agit de permettre de développer les postures professionnelles dans un cadre collectif, d'identifier les émotions à l'œuvre (peur, colère, sentiment d'impuissance,...), de conjuguer ces postures dans un système plus large et de travailler à la cohérence des interventions, à l'interne comme lorsque plusieurs partenaires sont concernés. Des programmes de formation de l'ENPJJ sont développés pour favoriser cette dynamique. Il est fondamental de faire vivre le sentiment d'appartenance à l'équipe procurant un soutien social et de prévoir une procédure d'accompagnement et de prise en charge lors d'agressions sévères⁹.

Si ces éléments n'ont pas pour finalité première la prévention de la violence, ils en constituent pour autant un socle indispensable, bien traitant, contenant et sécurisant. L'installation de ce socle permettra ensuite de mettre en œuvre des actions plus ciblées au niveau de l'établissement ou du service.

⁷ Cf. document thématique DPJJ SDK La contenance éducative.

⁸ OURGHANLIAN Claudine, liens & marges (enseignement spécialisé et culture), Septembre 2009; http://dcalin.fr/publications/fonction_contenante.html; Ciccone, Albert, « Enveloppe psychique et fonction contenante : modèles et pratiques », Cahiers de psychologie clinique, no 17, 2001, pp. 81-102.

⁹ http://www.officiel-prevention.com/formation/fiches-metier/detail_dossier_CHSCT.php

1-2 Des outils pour constituer le cadre

Les outils évoqués ci-après ont vocation à être intégrés dans le fonctionnement courant de l'établissement ou service.

Il est toutefois possible d'identifier des moments clés particulièrement propices à la concrétisation de ces points au sein du collectif éducatif de l'unité, du service, du territoire : le renouvellement de l'équipe d'encadrement, la modification de l'implantation ou de son agrément, un audit, une succession d'incidents, un *turn over* perlé ou instantané d'équipe supérieur à 30% de l'effectif, l'augmentation ou le renouvellement rapide du collectif de jeunes.

1-2-1 Le projet de service ou d'établissement, le règlement de fonctionnement

L'appropriation par l'ensemble de l'équipe des modalités de fonctionnement ainsi que des principes mis en œuvre est particulièrement régulatrice des violences au sein des institutions.

Pour le cas particulier des établissements de placement judiciaire, les phases de réflexion et d'élaboration des projets de service ou d'établissement et de règlement de fonctionnement doivent être envisagées¹⁰ en lien avec la mise en œuvre des comités de pilotage¹¹ propres à chaque établissement.

Ces documents doivent s'adosser aux orientations nationales et en traduire, de manière opérationnelle, les principes. Ceux qui sous tendent les notes relatives à l'action éducative en milieu ouvert et en placement ont notamment vocation à participer à l'instauration d'un climat institutionnel serein, propice au développement d'une action éducative contenante.

Ils doivent également intégrer de manière indispensable les thématiques suivantes :

- les modalités favorisant la participation des usagers¹² au fonctionnement de l'unité ou de l'établissement. Elles favorisent l'expression des points de vue, leur prise en compte éventuelle et contribuent à l'intériorisation des règles de vie. De la même manière, il importe d'associer en continu, voire de façon collective, les familles à la vie de l'unité ou de l'établissement en dehors du seul accompagnement individuel et des situations de crise. La mise en place de groupes de parole de jeunes, de commissions de vie sociale tels que prévus par le code de l'action sociale et des familles (CASF), sont des initiatives à favoriser bien que nos structures ne rentrent pas dans les catégories¹³ où ces instances sont impératives.
- l'inscription dans la société civile de l'unité ou établissement, en lien avec des ressources accessibles à tous. Elle permet de réinscrire l'intervention éducative dans un cadre plus large et soutient là aussi la cohérence de la réponse institutionnelle. Les partenariats et réseaux institutionnels participent de fait à cette dynamique. A cette fin, leur information sur la gestion des incidents, dans le strict respect du secret professionnel, peut être nécessaire.
- l'élaboration et la signature de protocoles interinstitutionnels locaux¹⁴.

Au travers de la démarche projet de service, il s'agit de mettre au travail collectivement et en équipe le sujet de la violence, permettant de souder l'ensemble des professionnels autour d'une dynamique collective et conjointe. L'enjeu est de faciliter une appréhension partagée sur le sujet et la convergence vers un langage commun, fondées sur le partage de références théoriques et pratiques. La démarche d'évaluation interne peut être l'occasion de traiter cette thématique dans le cadre d'une évaluation dédiée.

Cette approche de la problématique de la violence se nourrit aussi de l'organisation quotidienne mise en œuvre dans l'unité ou établissement avant de s'adosser à des actions de formation dispensées à titre individuel ou sur site. Au près de publics aux repères souvent incertains, l'appropriation de ces dimensions s'avère cruciale.

10 http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_d_enquete_Participation_des_usagers_Septembre2014_.pdf

11 Cf. Note DPJJ du 22.10.2015 relative à l'action éducative dans le cadre du placement judiciaire

12 Par usagers, il faut entendre deux niveaux de préoccupation distincts : le mineur ou jeune majeur accueilli et leurs familles.

13 Article D 311-3 du CASF.

14 Ex : protocole de gestion des fugues et des incidents.

1-2-2 L'identification des facteurs de risques et des ressources propres à chaque service

Un repérage des facteurs de risque comme des ressources propres à chaque unité est également initié. Ainsi, il importe à chaque équipe de direction d'identifier, au sein de son établissement ou service, dans une démarche associant l'ensemble des professionnels, les points d'appui comme les difficultés possibles susceptibles d'intervenir dans la genèse d'une situation de violence. Cette démarche se fait au moins annuellement dans le cadre du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), sous la responsabilité du directeur de service. Elle doit aboutir à l'élaboration d'un plan d'actions visant à prévenir les situations à risques, notamment le risque violence.

L'attention portée en matière de ressources humaines peut s'avérer déterminante. Qu'il s'agisse de questions structurelles ou conjoncturelles, une analyse des ressources en place est nécessaire. Cette dernière est tout particulièrement renforcée dans les structures d'hébergement au cadre plus contraignant.

Les interventions sur l'organisation du travail doivent faire l'objet, par les directions territoriales et les directions de service, d'une gestion volontariste afin de prévenir l'émergence des risques psycho-sociaux, et la disparition même de cette préoccupation¹⁵.

Dans cette démarche, il importe tout particulièrement d'apprécier au plus près les facteurs de vulnérabilité propres du collectif accueilli. Les publics pris en charge par notre institution présentent en effet des facteurs de vulnérabilité souvent multiples, imbriqués et intervenant dans différents domaines (social, familial, scolaire, santé, handicap, etc.). Il ne peut être donné de réponses uniformes à des problématiques aussi variées si elles ne s'adosent pas au préalable à une analyse qualitative. Il importe donc qu'un diagnostic interne vienne identifier des facteurs de risque potentiels et prioriser les actions les plus ciblées pour les minorer, que ces actions soient purement internes ou nécessitent des ressources partenariales. A titre d'exemple, les groupes adoptent parfois des comportements (consommation, hypersexualisation, harcèlement) qui nécessitent des actions de prévention ciblées.

De même, une surreprésentation d'un groupe (genre, culturel, territoire, ...) doit rendre attentif au traitement des minorités et dans le même temps, favoriser les partenariats et actions selon les profils majoritaires.

Des moments particuliers peuvent en outre être identifiés comme appelant une vigilance importante de la part des professionnels. On peut ainsi citer, de manière non exhaustive et quel que soit le lieu d'exercice (services de milieu ouvert ou d'insertion comme établissements de placement) :

- dans les accompagnements singuliers : les différents temps de la procédure, les fins de prise en charge, l'approche de la majorité, les temps de réunification familiaux, les dates symboliques (anniversaire...), certains événements familiaux, l'accueil, l'entrée en relation, les visites à domicile, la prise en compte des logiques de territoires et/ou dynamiques de groupe dans la programmation des rendez-vous individuels et des activités, etc.
- dans un accompagnement collectif : le passage des consignes au sein d'une équipe, le relais entre professionnels de service, le relais entre services de la PJJ, les repas, les levers, les couchers, les activités, certains jours fériés, les approches de vacances, l'accueil du mineur au sein du collectif...

Cette appréhension intègre aussi les facteurs liés à la temporalité de l'action éducative conduite dans un cadre judiciaire : début et fin de prise en charge, décision d'orientation, audiences. Les modalités de préparation de ces moments sensibles permettent de jaloner un parcours où chacun peut progresser en se projetant dans le temps. Ces moments potentiellement facteurs d'insécurité demandent une attention particulière susceptible de prévenir la survenue d'incidents violents.

La gestion du collectif aussi bien en établissement qu'en service nécessite enfin une attention particulière. La mise en place d'actions collectives, inhérente à l'action éducative, est aussi une prise de risque pour les jeunes comme pour les professionnels (jeux d'acteurs par l'effet du groupe, mouvements d'excitation, victimisation, surnombre...). Le collectif vient souvent soutenir la réinscription du jeune dans son parcours de vie mais les modalités de mise en œuvre doivent être adaptées (encadrement éducatif en binôme voire en trinôme, des espaces d'activité différenciés, etc.)

¹⁵ Cf. Laurent Duclos, « Les conditions de travail comme condition du travail », La revue des conditions de travail, ANACT, n°1, octobre 2014 ; Ludovic Bugand, Anne-Marie Nicot, « Discuter du travail pour le transformer - Un enjeu pour l'intervention sur les RPS », La revue des conditions de travail, ANACT, n°1, octobre 2014.

1-2-3 Le rôle incitatif et préventif des directions territoriales (DT)
et des directions interrégionales (DIR)

Les DT sont garantes, avec l'aide des conseillers de prévention, de l'existence sur leur territoire, dans le cadre des DUERP, de plans de prévention des situations de violence au sein des établissements et services. Ceux-ci sont élaborés sous la responsabilité des directeurs de service, avec les conseillers de prévention, les représentants syndicaux, les conseillers techniques santé et les services les plus exposés du territoire. Les DT favorisent les échanges en la matière en soutenant une dynamique d'analyse des pratiques y compris par le biais de formations sur sites.

Les DIR analysent les besoins à partir des éléments priorisés par les territoires, notamment dans leurs propres rapports d'activité. Elles favorisent, selon les besoins repérés et en articulation avec les pôles territoriaux de formation (ENPJJ), le développement de formations sur site. Elles assurent, par le biais des rapports annuels d'activité, la transmission de ces informations auprès de la DPJJ.

Ces dimensions ne sont pas exclusives des processus de contrôles (audit, inspection) pouvant être diligentés au sein des services et établissements.

2. La gestion des situations de violence

En cas de survenue d'un épisode de violence, il est essentiel d'en considérer l'ensemble des acteurs concernés afin de permettre la poursuite de l'intervention éducative dans un parcours cohérent. Ces objectifs sont à considérer tant dans l'immédiateté (2.1) que sur le long terme (2.2).

2-1 Dans l'immédiateté : sécuriser la situation

Une évaluation immédiate de la situation et de son niveau de gravité est conduite. Elle est réalisée par les professionnels directement en prise avec la situation mais également, dans la mesure du possible, par l'ensemble des professionnels et l'équipe de direction. Il importe que chacun se sente impliqué dans le traitement de l'incident violent, de la place qu'il occupe.

Les circonstances, lieux, situation interne ou externe au service, avec ou sans tiers externes à l'institution sont à évaluer immédiatement. Elles conditionnent l'information à transmettre dans la suite en interne à la PJJ¹⁶ et avec les personnes et institutions intéressées.

En fonction de l'événement considéré, cette évaluation se fait avec célérité, d'où l'importance d'avoir préalablement travaillé cette question et formalisé des réponses possibles pour minorer les effets de sidération propres à ce type de circonstances.

2-1-1 Circonscrire la situation dans ses effets

La première réponse doit permettre de faire cesser l'événement violent en veillant à ne pas aggraver la situation.

En fonction du contexte, une intervention verbale est incontournable et peut suffire pour dénouer les fils et réintroduire une dimension tierce apaisante dans le conflit.

Le recours à une posture contenant peut toutefois s'avérer nécessaire afin de protéger l'auteur contre lui-même ou afin de protéger autrui. Celui-ci procède d'un strict objectif d'apaisement et de protection, et bannit toute forme de violence (domination, brutalité ou humiliation...).

Cette posture peut prendre diverses formes. Nous pouvons citer : le renfort de la présence adulte tout en évitant les interpellations par plusieurs professionnels, l'accompagnement et l'isolement dans un endroit limitant les risques, l'adoption d'une attitude gestuelle, verbale et visuelle qui évite la confrontation, le recours à des gestes d'apaisement et d'enveloppement.

Il est par ailleurs impératif, dans des moments de grande tension, de proposer une porte de sortie honorable à l'adolescent de la situation dans laquelle il s'est enfermé.

¹⁶ Note du 13 février 2015 relative à la mise en œuvre et à l'organisation d'une chaîne de permanence au sein des services de la direction de la protection judiciaire de la jeunesse.

Si la situation survient en collectif, il peut également être nécessaire de différencier le groupe. Il s'agit d'une part d'isoler les protagonistes, mais aussi d'encadrer le reste du collectif en le tenant à l'écart, l'informant des accompagnements mis en place et le sollicitant sur des activités. Les ressources du collectif sont mobilisées afin de permettre la prise en charge du collectif de mineurs en dépit de la survenue de l'événement violent. Ces dispositions sont bien sûr à apprécier en fonction des effectifs professionnels en présence et de la gravité de la situation.

Par ailleurs, ces interventions ne se substituent nullement à un recours possible aux forces de l'ordre ou aux services médicaux d'urgence quand cela s'avère nécessaire et notamment quand l'intégrité physique est en jeu et implique le recours à des mesures de contrainte ou à des dispositifs de contention¹⁷.

2-1-2 Etablir un bilan des dommages subis

Ce bilan s'intéresse en premier lieu aux dommages physiques subis tant par la ou les victimes que le ou les auteurs. Il comporte également une évaluation des dommages matériels causés (réalisés par les Unités médico-judiciaires (UMJ), les services hospitaliers ou le médecin traitant).

2-1-3 Evaluer et mettre en œuvre les premières réponses à apporter

Cette évaluation se fait dans les meilleurs délais, avec les professionnels mobilisables en présence.

Elle vise à assurer les premières réponses urgentes en fonction de la situation, à ne rien oublier dans un contexte ébranlé et dans lequel la continuité du service public doit être assurée. Elle s'adosse aux protocoles de traitement de la violence établis à tous les niveaux.

Dans les circonstances immédiates, il est parfois difficile de discriminer victime et auteur.

Concernant la ou les victimes, les étapes du traitement de l'incident sont les suivantes :

- La nécessité d'une intervention de soins d'urgence est évaluée.
- La famille du mineur est informée systématiquement de la situation dans les meilleurs délais et de ses suites (mesures de protection, soins, adaptations de l'action éducative).
S'il s'agit d'un majeur, l'information éventuelle de la famille s'effectue après accord, si possible, de l'intéressé.
- En cas de besoin, une consultation médicale est organisée et les certificats médicaux recueillis.
- La DT, ou le cadre d'astreinte en fonction du jour et de l'heure de l'incident, est immédiatement informée.
- Le dépôt de plainte pour agression ne peut être effectué que par la victime directe. Il importe que cette dernière soit accompagnée dans cette démarche; la proposition et les modalités de l'accompagnement sont garanties par l'équipe de direction pour les professionnels. L'accompagnement par les parents ou un professionnel est systématique pour les mineurs.
- L'équipe de direction adresse systématiquement un courrier au procureur de la République à l'appui du dépôt de plainte.

Dispositions spécifiques complémentaires quand la victime est un professionnel :

Les modalités de retour au domicile de l'intéressé sont évaluées avec lui et il peut, entre autres, être fait appel à un collègue pour les mettre en œuvre.

L'information éventuelle de la famille s'effectue après accord, si possible, de l'intéressé.

La consultation médicale intervient dans le cadre de la procédure d'accident de service à partir d'une attestation de prise en charge des frais médicaux. Cette consultation peut se faire à l'hôpital, auprès d'un médecin de proximité, du médecin agréé le plus proche ou du médecin traitant de l'agent.

¹⁷ Les mesures de contention sont une notion du droit de la santé ; les contours juridiques sont plus ou moins strictement définis en fonction de leurs caractéristiques (physique, mécanique ou chimique). Les mesures exercées par les forces de l'ordre sont définies par le code pénal et de procédure pénale sous l'appellation de « mesures de contrainte ».

L'avance des frais ne doit en aucun cas être effectuée par l'agent.

Dans un second temps, le directeur territorial, en lien avec le directeur de service, propose à l'agent un soutien psychologique.

Même en l'absence d'arrêt de travail ou de lésion apparente, une ouverture d'une procédure d'accident de service est effectuée, au maximum dans les 48 heures suivant l'événement¹⁸.

Concernant l'auteur ou les auteurs

Dans la mesure du possible, la mise à distance de l'événement accompagnée ou la tenue, par un professionnel tiers à l'incident, d'un entretien visant à réintroduire une réflexion possible sur l'événement et sa mise en mots doivent être favorisées après un temps suffisant de retour au calme.

En cas de besoin, une consultation médicale est organisée et les certificats médicaux recueillis.

De même, une information à la famille est délivrée dans les meilleurs délais.

Dans la mesure du possible, elle est associée à la réflexion sur les suites à donner vis-à-vis de l'auteur.

En outre, lorsque l'auteur est un professionnel, l'équipe de direction, en lien avec la DT, envisage les suites, notamment disciplinaires, qui peuvent être mises en œuvre dans l'immédiateté et à plus long terme.

2-1-4 Le traitement judiciaire

En fonction de l'analyse conduite sur la situation, une note d'incident est adressée aux magistrats concernés. Cette information se double, en cas d'agression physique sur un professionnel ou un mineur ou lorsqu'un défèrement est probable, d'une information auprès du Parquet, si besoin relayée par la DT. Le principe est la continuité de la prise en charge des mineurs. Si toutefois cette continuité ne paraît pas possible ou pas souhaitable dans l'intérêt des mineurs pris en charge, une proposition éducative est adressée aux magistrats concernés.

2-1-5 Assurer la continuité du service

Les premières mesures permettent d'évaluer les ressources humaines à mobiliser au besoin en la matière afin de maintenir le principe et la déclinaison de la prise en charge individuelle et/ou collective des mineurs (modification du planning des présences, appel à un renfort temporaire de l'équipe, mobilisation et accompagnement du directeur de service, de la DT).

Cette continuité du service implique également si nécessaire, en cas de dégâts, d'envisager rapidement les réparations matérielles nécessaires.

2-2 Au-delà de l'événement : poursuivre le traitement de la situation

2-2-1 La restauration du climat au sein de l'établissement ou service

Celle-ci s'adosse à une information commune aux professionnels et au groupe de mineurs sur les suites données à l'événement. Les modalités varient en fonction de la situation considérée et de son caractère collectif. Elles concernent tant le collectif professionnel que celui des mineurs et la capacité de revenir au fonctionnement programmé antérieurement à l'incident.

L'information donnée aux mineurs accueillis ainsi qu'aux parents des auteurs et victimes fait l'objet d'une attention particulière. Les informations données sont principalement descriptives, neutres et ne doivent en aucun cas énoncer de jugement sur les circonstances, les causes ou les responsabilités. Cette information est systématique et consignée.

¹⁸ Cf. <http://intranet.justice.gouv.fr/site/dpjj/ressources-humaines-3834/sante-et-securite-au-travail/> Accidents de service / maladies professionnelles.

2-2-2 La communication au niveau institutionnel

Un rapport circonstancié est rédigé par l'équipe de direction à destination de la DT précisant le contexte de l'incident, les suites, les mesures prises, les difficultés éventuelles. Ce rapport est centralisé en un registre unique au sein de l'établissement ou service afin de servir à l'analyse institutionnelle de la situation.

Quand la victime est un professionnel, l'assistant de prévention est informé et le registre hygiène et sécurité est renseigné.

Dans un souci de continuité de la prise en charge éducative, une vigilance importante est apportée dans l'information auprès des éducateurs référents de milieu ouvert concernés, des professionnels PJJ engagés dans une démarche d'insertion comme des partenaires ainsi que, au besoin, des professionnels intervenant dans le cadre de la permanence éducative auprès du tribunal.

Enfin, la transmission des informations concernant chaque jeune impliqué auprès de chacun des services de milieu ouvert socle de la prise en charge est systématique.

2-2-3 L'analyse institutionnelle de la situation et des processus en œuvre.

Toute situation de violence doit faire l'objet d'une analyse institutionnelle *a posteriori* à deux niveaux :

1) Au plan organisationnel :

Selon le caractère de gravité, cette analyse est conduite sous la responsabilité du DT (violence ayant entraîné une interruption temporaire de travail, un changement d'affectation d'un mineur ou d'un professionnel, répétition d'incidents) ou du DS.

Elle a principalement pour but de :

- Garantir la continuité du parcours judiciaire des mineurs concernés ;
- Prendre les mesures de réparation, restauration et d'accompagnement individuel et collectif ;
- Envisager et suivre les aménagements de cadre nécessaires ;
- Définir les partenariats à mettre en œuvre dans la situation ;
- Garantir la transmission au milieu ouvert concerné des informations utiles communiquées à la famille.

2) Au niveau de l'unité concernée :

Il est nécessaire, au minimum au sein de l'unité, de revenir sur l'incident, dans un cadre professionnel pluridisciplinaire afin d'en favoriser la lecture dans toutes ses dimensions. Cette démarche *a posteriori* permet de considérer les éléments déclencheurs de l'événement violent comme l'enchaînement des faits et les réponses apportées. Cette analyse partagée de la situation et de son contexte peut aboutir à la formulation de points de vigilance particuliers. Il s'agit de venir analyser, dans toutes ses dimensions, le processus ayant conduit à l'incident.

Enfin, la direction du service ou établissement centralise ces incidents ainsi que les mesures prises. Ces données sont transmises tous les ans à la DT afin d'en assurer une analyse *a posteriori* susceptible de mettre à jour des processus de compréhension de la survenue de tels incidents. Ces remontées font l'objet d'une analyse au niveau inter-régional dans les rapports d'activité.

2-2-4 La prise en compte de la victime

En tout état de cause, si la victime est un jeune pris en charge, les conséquences des événements subis sont évalués tout au long de la prise en charge éducative (séquelle physique ou psychique du traumatisme, changement d'affectation d'un mineur victimisé dès lors que c'est dans son intérêt, répétition d'incidents). Cette évaluation permet l'adaptation de la prise en charge. Il en est ainsi notamment des éventuelles incidences médicales (rendez-vous de suivi, dispense de sport, etc.).

La nécessité d'un soutien psychologique est également envisagée ainsi que ses modalités opérationnelles.

Les modalités du travail avec la famille sont définies.

En fonction de l'évaluation de la situation, il est également envisagé la nécessité pour la victime de bénéficier de la présence d'un avocat dans le cadre d'une procédure judiciaire.

En cas d'agression d'un professionnel, une information est transmise par la DT au médecin de prévention et une consultation est organisée dans les meilleurs délais. L'évaluation du besoin de soutien psychologique est conduite avec le professionnel concerné. En cas de besoin, les modalités de recours à la protection fonctionnelle sont mises en œuvre¹⁹.

2-2-5 La poursuite de la prise en charge éducative de l'auteur

Afin de favoriser la poursuite de la prise en charge éducative en dépit de la survenue d'un incident violent, il importe d'en intégrer les conséquences dans la prise en charge éducative et dans le même temps d'engager avec le mineur auteur une réflexion sur l'acte commis. Cette réflexion s'appuie ensuite sur des actions de réparation auprès des professionnels comme des autres jeunes. Elle permet à l'auteur de se restaurer dans sa capacité à ne pas répéter l'acte commis. Elle intègre des sanctions qui doivent être proportionnées et ayant du sens au regard de l'acte commis.

Dans la mesure du possible, elle associe la famille de l'auteur toujours détentrice de l'autorité parentale. Dans tous les cas, ces sanctions sont conçues dans le respect des droits fondamentaux.

En cas de survenue de l'incident violent dans un établissement de placement, ces instructions valent que le mineur soit maintenu dans le même établissement ou pris en charge dans un autre lieu (autre établissement, retour à domicile, incarcération).

2-2-6 L'association des familles

Systématiquement les familles sont informées des dommages, physiques comme psychiques, subis par leur enfant, qu'il soit auteur ou victime.

Dans la mesure du possible, les familles sont associées aux processus de traitement des incidents violents et sont notamment sollicitées sur leurs propres réponses. Il s'agit en l'occurrence de pouvoir venir intégrer leurs propres positionnements dans les réponses à apporter aux incidents, y compris dans les modalités de réparation envisagées.

2-2-7 La restauration du collectif, la continuité du service public

La prise en compte de l'incident violent peut nécessiter, pour l'équipe de direction, de repenser l'organisation du service ou établissement (emploi du temps, référence du jeune, etc.). Des modalités comme le doublement de service, la co-référence peuvent ainsi s'envisager.

Parallèlement, quand l'incident s'inscrit dans une dimension collective, des actions plus spécifiques en direction du groupe de jeunes sont à assurer. Elles visent à restaurer le climat collectif dans une approche protectrice et à désamorcer la situation en favorisant les expressions. Elles conduisent également à expliciter la situation et ses conséquences, à favoriser la réflexion de chacun.

La directrice de la protection judiciaire de la jeunesse,

Catherine SULTAN

¹⁹ Se référer aux instructions édictées par la DPJJ en matière de protection fonctionnelle.