



4-COMPTE RENDU
15 /10/2018 LA
GARDE GROUPE 1
ET 2

EXPRESSION DES USAGERS



GRUPE D'EXPRESSION DES USAGERS

**15/10/2018 –la garde
2 groupes ont été constitués**

LES USAGERS PRESENTS

1 Groupe : 8 personnes
2eme groupe : 4 personnes

MEMBRES DU GROUPE

8 salariés

DEROULE

- **13 :45 :ANIMATION :Responsable de service**
- **Une pause a lieu à mi-séance**
- **Une restitution de l'instance a lieu en fin de séance avec le groupe pour recueillir leurs observations sur le contenu de la séance.**

L'information est donnée que lors de la prochaine réunion, un seul groupe sera constitué.

Suite à la première réunion ou les personnes avaient évoqué leurs craintes face à des comportements parfois violents à l'accueil ;

Les personnes sont interrogées sur leur perception de la violence et le meilleur moyen d'y faire face.

THEME DU JOUR : LA VIOLENCE

1) QU'EST-CE QUE LA VIOLENCE ?

A partir d'exemples les personnes définissent ainsi la violence

- Elle peut être verbale, physique ou morale
- Il existe plusieurs degrés de violence : de la provocation, un manque de respect, des insultes, du harcèlement, les incivilités, « Il y a toujours des dominants et des dominés qui cherchent la bagarre, qui peuvent être dangereux », « il faut faire attention aux mots qu'on emploie, car parfois, je dis des mots sur la colère ou la peur et je vexe l'autre et c'est pire mais c'est pas volontaire »
- « Il faut du temps pour se remettre d'une violence, qu'elle soit subie ou que les personnes en soient témoin, car on garde les images en tête »
 - Elle déclenche pour certain un mécanisme d'auto- défense, elle peut paralyser
 - La violence fait peur et angoisse.
 - Il semble qu'il y a une augmentation de la violence, souvent sous l'effet de la drogue ou de l'alcool.

- On la subit parfois dans les locaux de l'Udaf, dans le bus, les lieux publics, dans les fêtes, au foyer.

2) Comment faire pour se protéger ? les personnes présentes répondent ainsi

- Partir, fuir, prévenir, ignorer, sont des moyens utilisés pour éviter la violence :
 - « Je sors de l'endroit où une personne est violente »
 - « Je ne réponds pas (politique de l'autruche)
- J'alerte : aller voir les responsables du foyer qui pourront faire une médiation, même si on a peur
- en parler : au curateur, au psychologue, à la police qui pourra faire valoir mon préjudice auprès d'un tribunal, me protéger, me soulager
- parler avec la personne pour la comprendre et la calmer, ne pas forcer la personne si elle ne veut pas parler, il faut lui laisser du temps.
- refuser le contact avec les personnes qui nous perturbent
- Si je réponds par la violence cela peut se retourner contre moi et je peux être inculpé
- « Tout passe par le respect, la communication »
Une personne évoque la nécessité « de l'amour, de la paix, de la fraternité et de la communication »
- « J'essaie de faire des efforts, de me contrôler, je ne veux pas me perdre, je demande conseil à mon délégué ou mon référent celui qui est le plus rapidement disponible »
- Une personne évoque le bienfait d'avoir participé à des groupes de self contrôle, lui a permis de se canaliser, a pris conscience du respect nécessaire à avoir pour soi et pour les autres

3) Est-ce qu'il y a des choses dans le fonctionnement de l'Udaf qui génère de la colère chez vous ? Vous arrive-t-il d'être violent ?

Un usager dit qu'elle pleure mais ne se met pas en colère.

D'autres usagers donnent les motifs pouvant provoquer leur colère :

- « quand je n'arrive pas à vous avoir au téléphone ». **Un usager propose qu'il soit indiqué le temps d'attente lors de l'appel »**
- le démarchage téléphonique
- « quand je n'obtiens pas ce que je veux » du curateur
- « quand je reçois directement des factures et que je dois les amener au curateur »
- « dès que je commence à vouloir me défendre, on dit : « elle est folle » et on ne m'écoute pas. Avec l'âge cela me blesse moins qu'avant
- « j'ai peur pour mon fils qui peut être violent envers les autres ». La violence des parents entre eux ou de quelqu'un dans la famille rejaillit sur tout l'entourage
- la relaxation fait du bien à la personne violente.

Dans le cadre du fonctionnement de l'UDAF, les faits relatés par les personnes qui génèrent de la violence sont : difficulté à nous joindre, et la gestion du budget (refus de demande d'argent, difficulté pour retirer son argent, le fait de dépendre de quelqu'un comme si on est un enfant)

- la gestion du budget est source de conflit : « on veut notre liberté des finances, on nous voit comme des enfants, des fois, j'ai l'impression que ma déléguée ne me croit pas » « ma déléguée a refusé d'acheter un portable », « elle refusé un allègement de mesure »
- pour d'autres personnes, ils ne s'énervent que très rarement, « si j'ai quelque chose qui m'énerve, le je dis et ça va mieux », « je peux parler avec ma déléguée »
- une personne dit que quand elle s'énerve, elle culpabilise

3)PROCEDURE

Une procédure sur la conduite à tenir en cas de violence à l'UDAF du Var est en cours de rédaction par l'Udaf.

Suite aux réunions d'expression des usagers, il a été réfléchi à une procédure afin de protéger les majeurs présents dans les locaux de l'Udaf lorsque quelqu'un se montre agressif.

Une lecture de la procédure est faite afin de recueillir l'avis des usagers.

Les usagers se disent rassurés de savoir qu'il y a une procédure.

Un usager propose d'embaucher un vigile. L'Udaf répond que pour payer un vigile il faudrait enlever un autre salarié en poste. De plus dans les Udaf d'autres départements qui ont un vigile il n'a pas pu être constaté de baisse de violence, au contraire.

-Nous remarquons qu'il n'y a rien de marqué dans le règlement sur la possibilité d'amener son chien à l'Udaf (muselière ? catégorie de chiens ?) Le règlement n'est pas affiché et porté à la connaissance des usagers

-un usager propose des caméras de surveillance ou une alarme : ce n'est pas nécessaire car le bureau des cadres est situé à côté de l'accueil ce qui permet d'entendre ce qui se passe

4) Quels thèmes souhaiteriez-vous aborder à la prochaine réunion qui aura lieu début 2019 ?

- la mensualisation des factures d'eau et d'électricité pour pouvoir étaler les dépenses
- les solutions pour arrêter le tabac : trouver des occupations pour moins fumer.
- comment s'occuper pour être moins isolé et avoir une vie plus active
- 4 usagers sur 8 sont intéressés pour visiter les locaux de l'Udaf

QU'AVEZ-VOUS PENSÉ DE LA REUNION ?

5)Qu'avez-vous pensé du thème du jour ?

- « Cela m'a ouvert les yeux sur ce qui peut arriver »
- « cela m'a soulagé de voir qu'on peut être protégé par l'Udaf »
- « cela m'a fait du bien d'en parler ».

PROPOSITIONS FAITES :

- Embaucher un vigile
- Qu'il soit indiqué le temps d'attente lors des appels téléphonique »
- Règlement sur présence de chiens (obligation d'une muselière ?)
- Affichage règlement
- Caméra de surveillance