Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de justice et police DFJP
Secrétariat d'État aux migrations SEM
Domaine de direction Centres fédéraux pour requérants d'asile

Plan de prévention de la violence dans Les centres fédéraux pour requérants d'asile

01.01.2026

Table des matières

1 Introduction 3
2 Responsabilités 3
3 Notion de violence 4
4 Protection des personnes vulnérables 5
5 Facteurs de risque de violence dans les CFA 6
5.1 Violence entre requérants d'asile 8
5.2 Violence de requérants d'asile envers le personnel 9
5.3 Violence du personnel envers les requérants d'asile 10
6 Mesures de prévention de la violence 11
6.1 Modèles 1 et 2: violence entre requérants d'asile et envers le personnel 11
6.1.1 Facteurs de risque au niveau de l'individu 11
6.1.2 Risques *supplémentaires* uniquement dans le modèle 2: violence envers le personnel 14
6.1.3 Facteurs de risque au niveau de l'environnement social 15
6.1.4 Risques *supplémentaires* uniquement dans le modèle 2: violence envers le personnel 17
6.1.5 Facteurs de risque au niveau de l'environnement institutionnel (CFA) 17
6.1.6 Risques *supplémentaires* uniquement dans le modèle 2: violence envers le personnel 20
6.2 Modèle 3: violence du personnel envers les requérants d'asile 21
6.2.1 Facteurs de risque au niveau de l'individu 21
6.2.2 Facteurs de risque au niveau de l'environnement social 22
6.2.3 Facteurs de risque au niveau de l'environnement institutionnel (CFA) 23
7 Gestion des incidents de violence 25
8 Gestion des réclamations 25
9 Mise en place et application du plan de prévention de la violence 26
9.1 Formations 26
9.2 Élaboration et pratique d'une culture de gestion de la violence 26
10 Surveillance, contrôle et développement 26
11 Conclusion 26
12 Bibliographie 27

1 Introduction

Le SEM s'efforce de créer et d'entretenir, dans chaque centre fédéral pour requérants d'asile (CFA), une culture respectueuse de la dignité humaine et qui garantit un fonctionnement du CFA avec un minimum de violence. L'objectif est que les relations avec tous les acteurs (requérants d'asile, prestataires de services dans les domaines de la sécurité et de l'encadrement, collaborateurs du SEM, etc.) soient empreintes d'un respect et d'une estime mutuels. Dans cet esprit, le présent plan a pour but de prévenir et d'empêcher autant que possible l'exercice de la violence, quel qu'en soit l'auteur et quelle que soit sa forme. Malgré toutes les mesures de prévention prises, les incidents de violence ne peuvent pas toujours être évités. Ce plan décrit par conséquent comment réagir de façon professionnelle à un incident de violence et comment prendre en charge les victimes. Il constitue un instrument de travail pour le CFA. Il conviendra de le vérifier régulièrement afin d'identifier les améliorations possibles et de prendre les mesures correspondantes.

Le présent plan explique comment empêcher autant que possible la survenue de violence dans les CFA. Il identifie, dans un premier temps, les facteurs de risque possibles et donne la liste des mesures qui peuvent être prises à titre préventif pour limiter chaque risque. Les différentes mesures peuvent être évaluées dans le contexte spécifique de chaque CFA.

Ce plan se base sur le plan de prévention de la violence du CEP de Berne, qui a été formulé en 2017 et a donné de bons résultats dans la pratique. Il s'appuie également sur une étude approfondie de la littérature spécialisée. Outre les contenus spécifiques du domaine, il intègre plusieurs plans de protection de la violence qui ont conçus à partir de 2015 pour les centres d'hébergement de requérants d'asile en Allemagne. Il a également été influencé par le rapport pionnier de l'OMS (2002) qui examine de façon approfondie l'apparition et la prévention de la violence. En plus de ces sources, l'expérience de tous les acteurs travaillant dans les CFA (en particulier les prestataires de services dans les domaines de la sécurité et de l'encadrement) a également eu une influence importante sur son contenu. Le plan a ainsi été élaboré avec l'ensemble de ces personnes (direction encadrement et sécurité, responsables de la sécurité, direction des soins). L'approche descendante et ascendante combinée, sollicitant tous les acteurs du CFA, a eu pour résultat d'ancrer la question dans la conscience des acteurs, qui ont pris les responsabilités de leur rôle. Toutes les sections P&A (aujourd'hui HSP) ont été associées à l'élaboration du plan. Une fois le projet de plan rédigé, il a été soumis à une consultation externe afin de garantir que les connaissances pertinentes puissent y être intégrées dès la première mouture. Quelques retours de cette consultation ont été intégrés dans le plan. Trois thèmes[1] sont actuellement à l'étude et vont être approfondis.

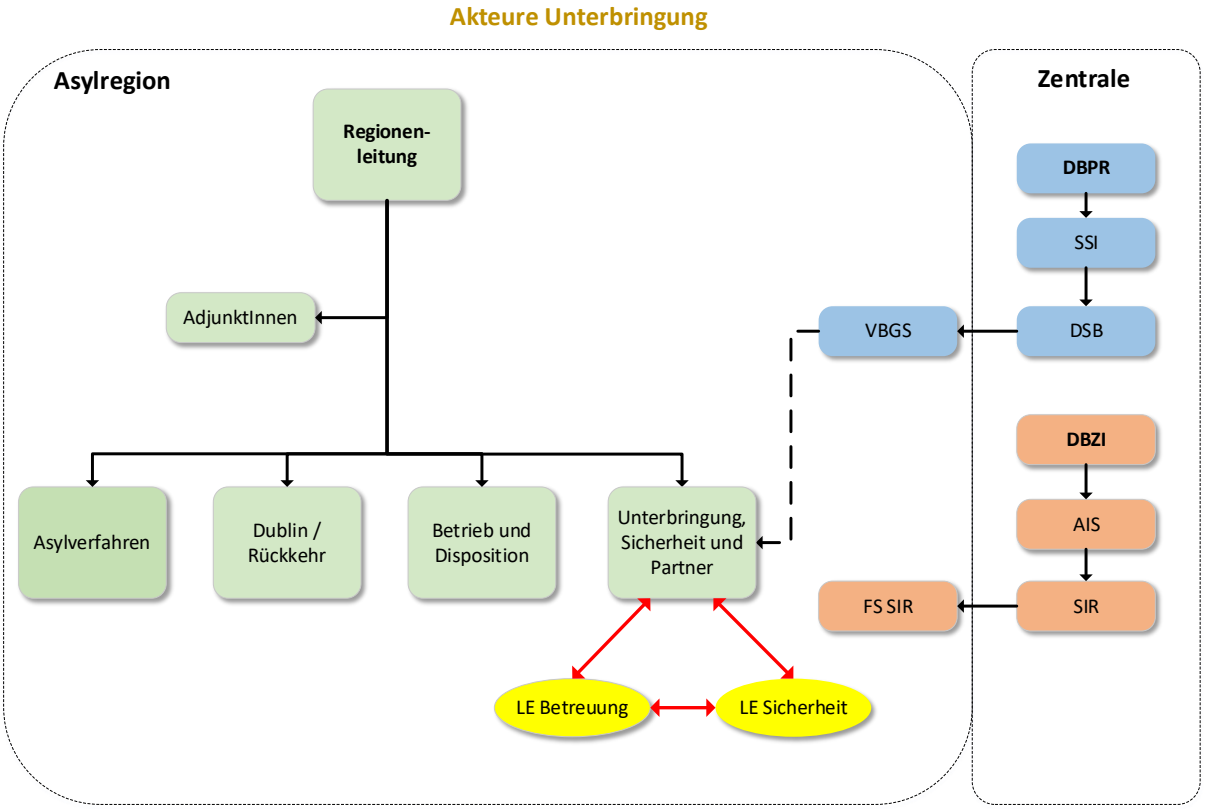
2 Responsabilités

La direction de chaque CFA doit se déclarer clairement et explicitement opposée à toute forme de violence, notamment contre les femmes, les enfants, les personnes âgées, la communauté LGBTIQ. Cette attitude se manifeste, entre autres, par une approche respectueuse et valorisante des requérants d'asile. Le manquement à cette règle doit avoir des conséquences. Chaque direction régionale veille à ce que des mesures soient prises pour garantir un être-ensemble non violent, respectueux et valorisant.

La responsabilité générale de cette question relève donc de la direction régionale, la responsabilité opérationnelle de la direction HSP. Tous les acteurs participant à l'hébergement

[1] Formation initiale et continue, en particulier pour le personnel de sécurité, gestion externe des réclamations et participation accrue des requérants d'asile

dans un CFA jouent un rôle important dans la prévention de la violence et travaillent ensemble sur cette question.



3 Notion de violence

Qu'est-ce que la violence ? Il n'y a pas de réponse définitive à cette question car il n'existe pas de définition universellement applicable. Différentes disciplines (comme la sociologie, le droit, l'histoire, la psychologie...) abordent la violence selon des définitions différentes, qui peuvent être larges ou restrictives.

Les interprétations larges définissent la violence comme l'exercice de la contrainte et de la force pour obtenir quelque chose contre la volonté d'autrui. La violence ne se limite pas à l'action directe de la force physique mais résulte aussi des conséquences de déséquilibres sociaux, politiques ou économiques (violence structurelle). Dans la mesure où les processus et le règlement intérieur des CFA sont régis par des lois, des ordonnances et des directives des autorités fédérales, elles sont légitimées par la démocratie et sont par conséquent soumises à un contrôle de l'État de droit. C'est la raison pour laquelle nous n'appliquons pas ici une définition large de la violence.

La définition restrictive de la violence se limite aux atteintes directes à la santé physique ou psychique des personnes et aux menaces correspondantes. La définition que nous employons ici s'appuie sur celle de l'OMS (2002) :

La violence est la menace ou l'utilisation intentionnelle de la force physique ou du pouvoir contre soi-même, contre autrui ou contre un groupe ou une communauté qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, un décès, des dommages psychologiques, un maldéveloppement ou des privations.

Elle inclut aussi la violence sexuelle et les actions auto-infligées (suicide et automutilations). En revanche, elle n'inclut pas les comportements autodestructeurs ou autoagressifs telle que les addictions (drogues, médicaments).

La violence envers autrui peut être divisée en deux catégories :

1) violence au sein de la famille et entre partenaires intimes (p. ex. violence domestique)
2) violence entre personnes non apparentées et qui ne se connaissent pas nécessairement

Dans ces deux catégories, les formes de violence peuvent être très diverses : violences sexuelles, abus et maltraitance des enfants, « crimes d'honneur », etc.

Bien qu'il existe une définition, c'est en dernier recours la perception subjective des personnes impliquées qui décide si un acte de force ou de pouvoir est considéré comme violent. Selon la perception qu'on en a, l'agressivité verbale peut être perçue comme une menace de violence, un comportement inadéquat, mais aussi comme une conduite normale. Selon l'interprétation que l'on en fait, elle va provoquer chez les personnes impliquées des réactions émotionnelles (de l'indifférence à la colère en passant par la peur) et des tendances comportementales différentes. Les idées sur ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas en termes de comportement et sur ce qu'est le mal sont influencées par des facteurs culturels et sont constamment remises en question à mesure qu'évoluent les valeurs et les normes sociales.

L'autre élément subjectif, outre l'appréciation de ce qui représente ou non une violence, est la légitimité de l'emploi de la force. Les auteurs des faits, les victimes ou les personnes affectées et les témoins ont souvent un avis différent sur cette question. Dans notre contexte, nous voulons empêcher la violence *illégitime* dans les CFA. Cela signifie que nous reconnaissons qu'il existe une violence *légitime*, nécessaire dans certaines circonstances et à laquelle il ne faut par conséquent pas faire obstacle. La violence légitime peut résider dans les mesures de légitime défense. Les mesures de contrainte employées par les forces d'exécution des décisions de l'État (police) en font également partie. Dans les CFA, les prestataires de services privés chargés d'assurer la sécurité ont également pour mandat d'intervenir lorsqu'un requérant d'asile se comporte d'une façon qui met en danger immédiat soit lui-même, soit autrui (p. ex. pour immobiliser cette personne). Ce plan doit toutefois présenter des mesures préventives pour éviter, autant que possible, que la police ou le personnel de sécurité soit obligé de recourir à la violence légitime. Si une intervention s'avère inévitable, elle doit être exécutée correctement et de façon proportionnée.

Le présent plan de prévention de la violence vise à éviter la violence exercée par toutes les parties :

1) violence entre requérants d'asile
2) violence de requérants d'asile envers le personnel
3) violence du personnel envers les requérants d'asile

Les violences entre collaborateurs des organisations intervenant au sein du CFA ne font pas partie de ce plan. Il est admis que ces organisations ont mis en place des normes et des processus professionnels pour éviter et gérer la violence entre leurs collaborateurs. Les violences dans l'espace public, à l'extérieur des CFA, n'entrent pas non plus dans le cadre du présent plan.

4 Protection des personnes vulnérables

La protection des personnes vulnérables doit faire l'objet d'une attention particulière. Les requérants d'asile vulnérables comprennent, en particulier : les enfants, les femmes qui voyagent seules (avec ou sans enfants), les RMNA, les femmes enceintes, les personnes âgées ou handicapées, les personnes LGBTIQ, les membres des minorités religieuses ou ethniques.

Afin d'éviter autant que possible les actes de violence, il est nécessaire d'en comprendre les causes théoriques afin de pouvoir identifier les mesures adéquates. Le chapitre qui suit

regroupe par conséquent les facteurs de risque identifiables comme des causes de violence dans le contexte des CFA.

5 Facteurs de risque de violence dans les CFA

Le modèle suivant se base sur celui de l'OMS traitant de l'apparition de la violence. Il a été adapté et élargi au contexte d'un CFA. Selon ce modèle, trois sphères différentes jouent un rôle dans l'apparition des violences dans un CFA :

1. l'individu
2. l'environnement social dans le CFA
3. les conditions matérielles et institutionnelles du CFA et des organisations qui y interviennent.

Dans ces trois sphères, on peut identifier différents facteurs de risque qui accroissent la probabilité qu'un événement violent se produise. Les facteurs de risque déterminent si quelqu'un peut devenir l'auteur *ou* la victime d'un acte de violence.

Les modèles sont le plus souvent des simplifications d'une réalité complexe. Dans notre cas, la distinction claire entre les sphères et l'affectation des facteurs de risque aux différentes sphères sont parfois difficiles à cerner et manquent donc de précision. En outre, différents facteurs de risque peuvent entrer en jeu à l'intérieur des sphères pour expliquer un acte violent ou en évaluer la probabilité. La violence n'éclate pratiquement jamais pour une seule cause. Différents facteurs de risque et différentes sphères y participent. La plupart du temps, des déclencheurs provenant de différentes sphères doivent se présenter en même temps et s'amplifier mutuellement pour engendrer un événement violent.

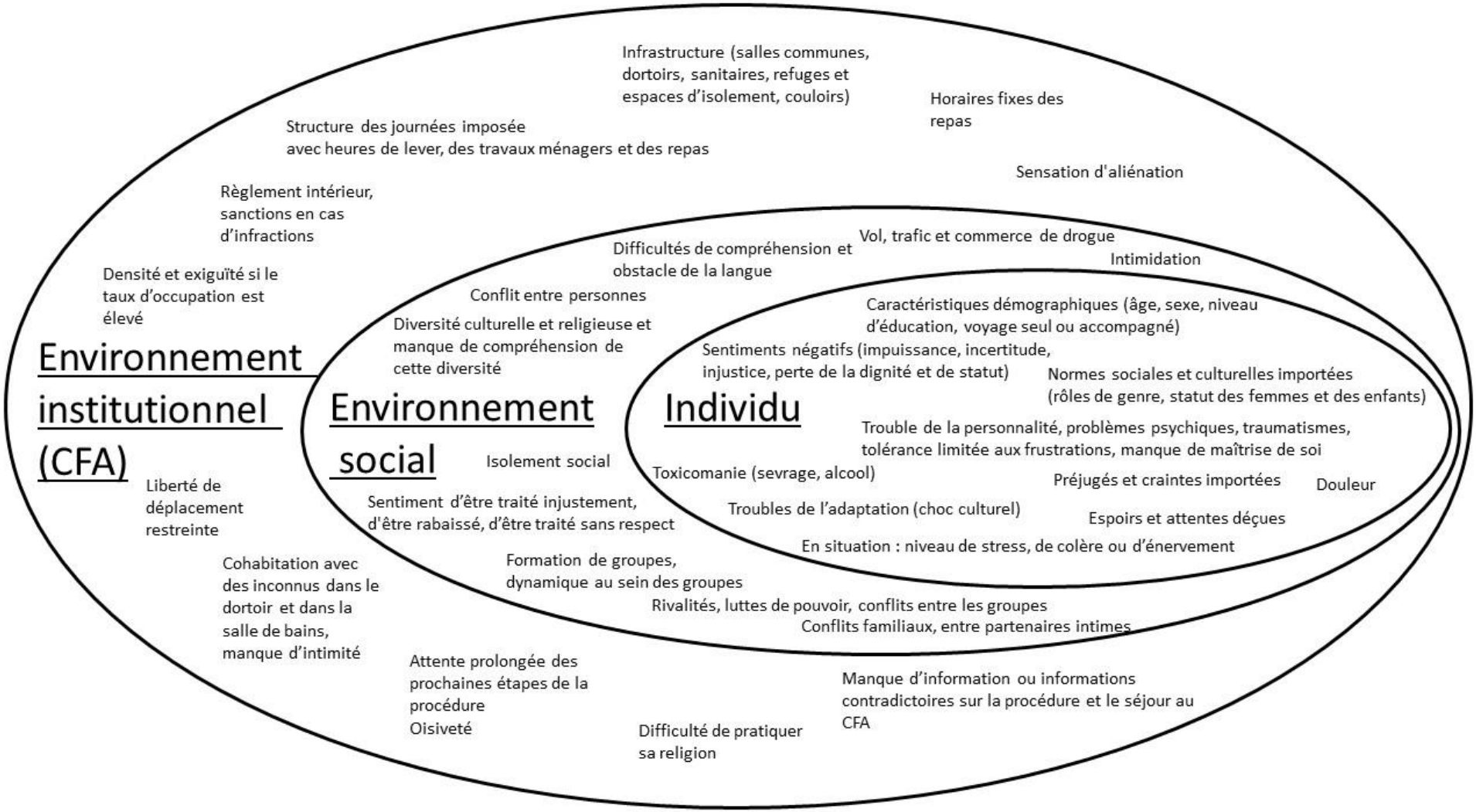
Pour comprendre le modèle et ses configurations, il faut garder à l'esprit qu'il peut y avoir des personnes que leur histoire personnelle prédispose à devenir rapidement violentes dans un CFA, que ce soit envers les membres de leur famille ou envers d'autres personnes. Par exemple, un mari alcoolique qui battait régulièrement sa femme dans son pays d'origine continuera vraisemblablement après avoir émigré, quand il sera au CFA. Celui qui a appris dans la rue que l'intimidation et la menace lui permettaient d'obtenir plus vite ce qu'il voulait sera peut-être tenté de mettre en œuvre cette stratégie au CFA. Les facteurs de risque relevant de l'individu sont en l'occurrence particulièrement déterminants. Cela dit, il peut y avoir des situations dans lesquelles une personne qui n'a jamais levé la main sur quiconque deviendra violente dans un CFA, conséquence du traumatisme de l'exil, du choc culturel et du stress lié aux conditions de vie inhabituelles du CFA. Différentes sphères se recoupent ainsi dans un tel cas. Exemple : un fonctionnaire respecté dans sa communauté, qui a laissé derrière lui, en fuyant son pays, non seulement ses biens mais aussi son statut, partage une chambre du CFA avec cinq inconnus. Il ne parle pas la langue de ses compagnons de chambrée et ceux-ci ne font pas attention à lui. Or ce n'est pas quelque chose à quoi son ancien statut social l'avait habitué. En outre, il est inquiet pour sa famille qu'il a laissée derrière lui dans un camp de réfugiés. Après une troisième nuit blanche, il perd complètement le contrôle le lendemain matin, parce qu'il croit que son voisin de chambre a utilisé son produit pour la douche.

Les cas individuels survenus peuvent tout à fait être analysés et compris à travers le prisme du modèle. Le but de celui-ci n'est cependant pas de faire des pronostics précis ni de déterminer des probabilités exactes sur le comportement futur des individus. Il est destiné, avant tout, à mieux comprendre comment la violence naît dans un CFA en général et à offrir des approches concrètes et des options pour agir dans la perspective de la prévention.

Comme nous l'avons déjà dit, il importe d'éviter la violence de la part de toutes les parties. Nous avons donc élaboré trois variantes du modèle :

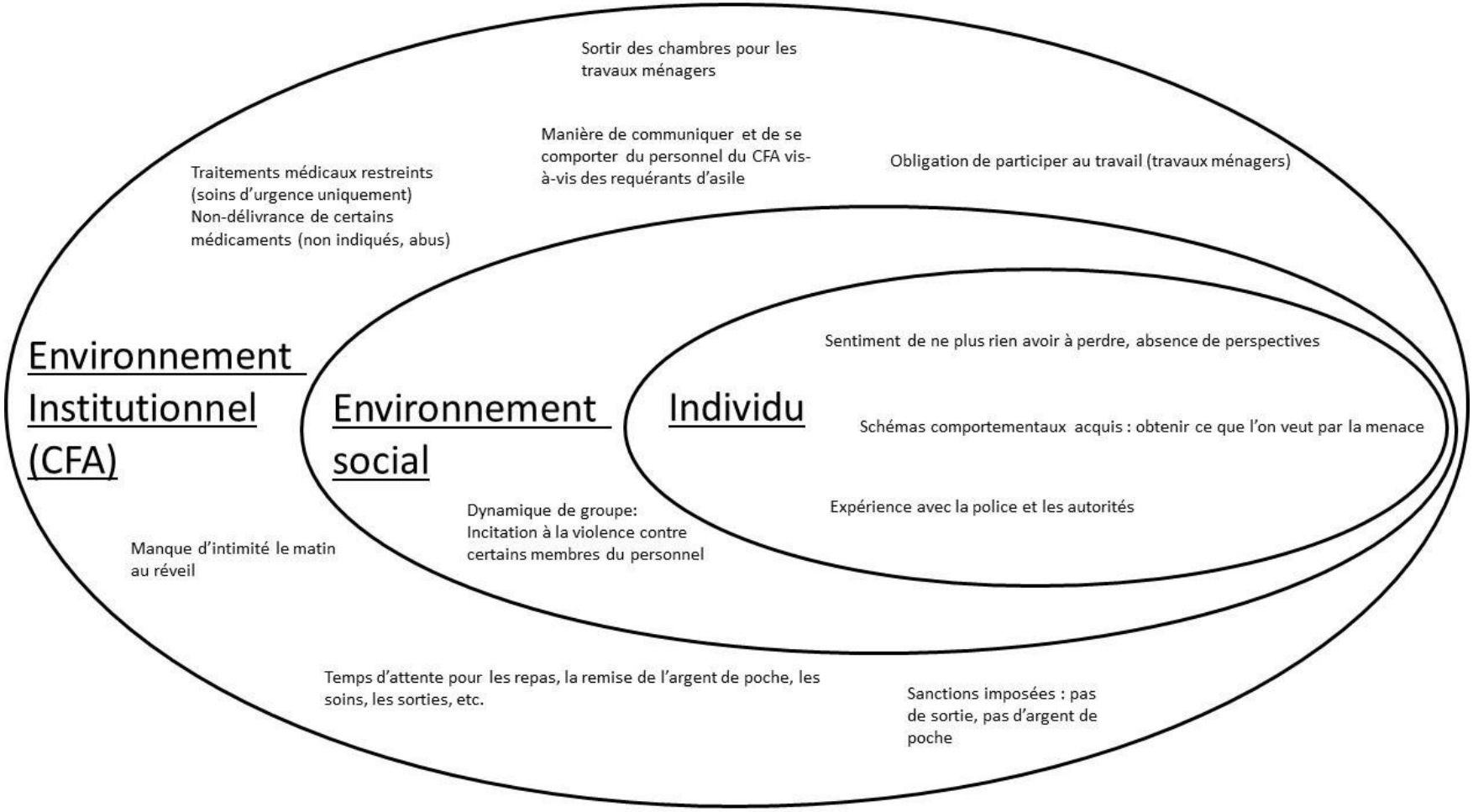
1. violence entre requérants d’asile
2. violence de requérants d’asile envers le personnel
3. violence du personnel envers les requérants d’asile

5.1 Violence entre requérants d'asile

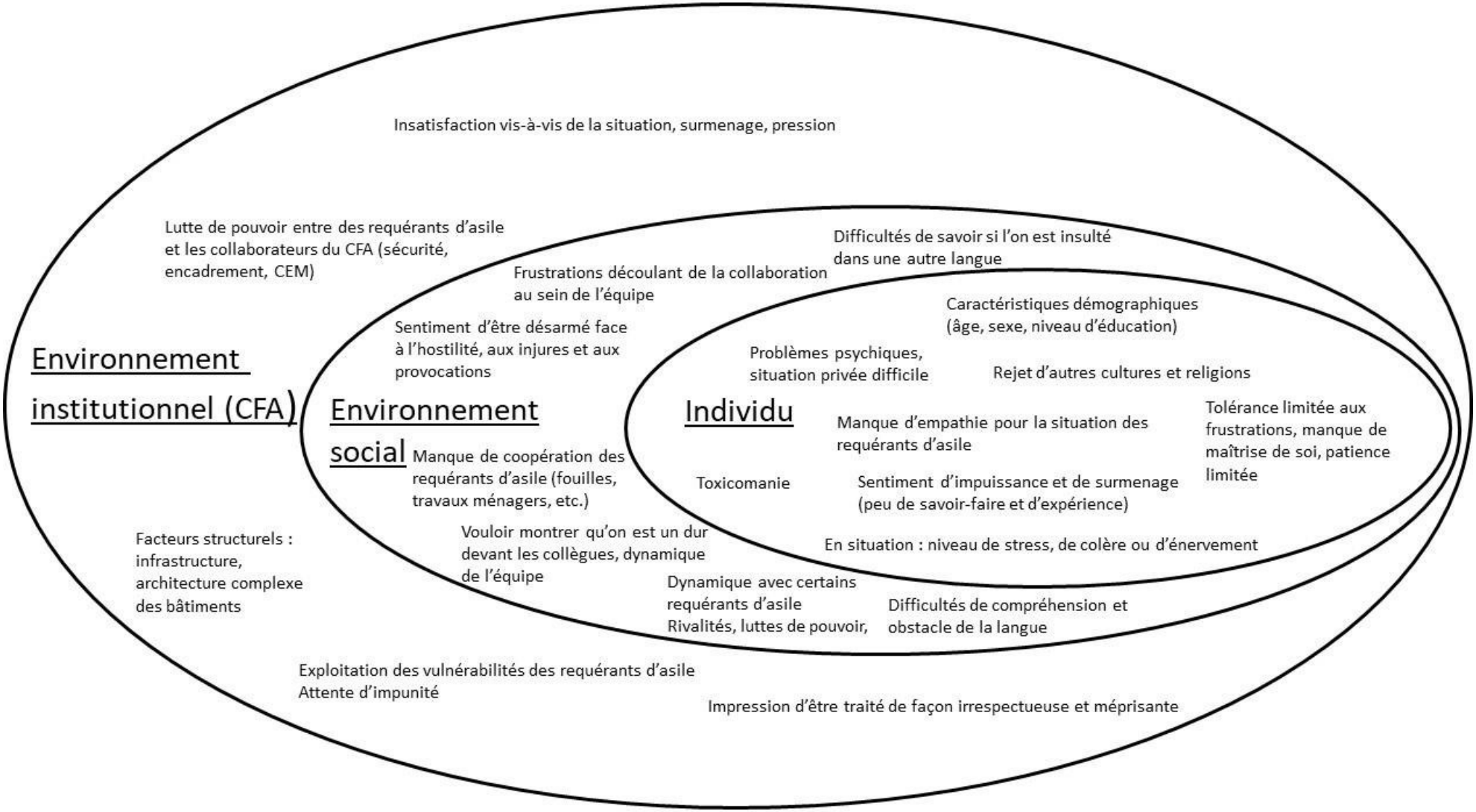


5.2 Violence de requérants d'asile envers le personnel

Tous les facteurs de risque du modèle précédent, « Violence entre requérants d'asile », se retrouvent aussi dans ce deuxième modèle. Le schéma ci-dessous ne fait par conséquent apparaître que les facteurs supplémentaires.



5.3 Violence du personnel envers les requérants d'asile



6 Mesures de prévention de la violence

Ce chapitre formule les mesures et les options d'action disponibles dans les CFA pour gérer les facteurs de risque décrits et évaluer leur utilisation. Beaucoup de ces mesures contribuent à réduire simultanément plusieurs facteurs de risque. Pour des raisons de lisibilité et de gain de place, elles ne seront pas répétées pour chaque facteur de risque auquel elles peuvent s'appliquer. Les mesures pourraient donc aussi être regroupées différemment.

La plupart des facteurs de risque des modèles 1 et 2 étant identiques, ils sont représentés ensemble dans le tableau.

6.1 Modèles 1 et 2 : violence entre requérants d'asile et envers le personnel

6.1.1 Facteurs de risque au niveau de l'individu

Facteur de risque	Mesures pour atténuer le facteur de risque	Appréciation pour le CFA de _____
Normes sociales et culturelles importées (rôles de genre, statut des femmes et des enfants)	1. Initiation et sensibilisation aux valeurs, aux normes et aux lois de la Suisse (séance d'information, brochures de première information, etc.) 2. Ne pas tolérer ni laisser passer sans commentaire le manque de respect aux femmes, mais au contraire engager la discussion sur ce sujet 3. Sanctionner les injures sexistes et le harcèlement sexuel verbal 4. Égalité de droits vécue au quotidien et visible entre les collaborateurs des deux sexes (pour tout le personnel : sécurité, encadrement, SEM, interprètes, etc.) 5. Empathie vis-à-vis des requérants d'asile et compréhension de leurs valeurs culturelles	
Caractéristiques démographiques (âge, sexe, niveau d'éducation, voyage seul ou accompagné)	1. Dortoirs non mixtes 2. Prise en compte de l'âge, de la langue, de l'appartenance ethnique et de la religion pour l'attribution des chambres 3. Logements des femmes, des familles et des RMNA séparés des hommes voyageant seuls 4. Préparer des locaux de retraite réservés aux personnes vulnérables	

	5. Gestion des affectations : correction (transferts) si les hommes sont beaucoup plus nombreux que les femmes ou si la composition ethnique crée un risque	
Sentiments négatifs (impuissance, incertitude, injustice, perte de la dignité)	1. Entretien d'encadrement (p. ex. système de personnes de référence et présence quotidienne afin de déceler précocement les conflits) 2. Accompagnement spirituel 3. Mise en relation avec des bénévoles 4. Informations sur la procédure et le séjour au CFA (séance d'information, séance de questions du SEM, aide-mémoire du SEM et de l'OSAR) 5. Entretiens sur l'aide au retour 6. Mise en relation avec le conseil juridique	
Trouble de la personnalité, problèmes psychiques, traumatismes, seuil de tolérance à la frustration limité, manque de maîtrise de soi	1. Séparation spatiale d'avec les autres requérants d'asile (p. ex. chambres séparées) 2. Traitement par le personnel médical du CFA (p. ex. tranquillisants, somnifères, antidépresseurs) 3. Aide psychiatrique ambulatoire (CIC), psychothérapie 4. Aide psychiatrique en hospitalisation (placement volontaire ou à des fins d'assistance) 5. Signaler les requérants d'asile dont le comportement attire l'attention lors de l'entretien hebdomadaire avec les partenaires 6. Intégration dans les activités d'occupation (programmes d'occupation d'utilité publique, animation, travaux domestiques) 7. Mesures disciplinaires, p. ex. exclusion temporaire du centre	
Toxicomanie (sevrage, alcool, drogue)	Cf. ci-dessus, et en sus : 1. Substitution (p. ex. méthadone), remise contrôlée de médicaments (p. ex. Rivotril)	

	2. Adapter les rendez-vous internes dans le temps (après la prise de méthadone, plutôt le matin quand le requérant d'asile est à jeun) 3. Veiller à ce que la personne soit au calme quand elle est sous l'influence de drogue (ne pas accroître la pression ni chercher la confrontation) 4. Éloigner du CFA (accorder des sorties spéciales, demander éventuellement une incarcération aux autorités cantonales en cas de délinquance, sanctionner par une exclusion temporaire) 5. En cas d'ébriété manifeste, interdire l'accès au dortoir ou au quartier d'habitation, envoyer dormir à la loge 6. Faire intervenir les institutions d'aide aux personnes dépendantes 7. En cas de soupçon de consommation ou trafic de drogue, faire venir la police et fouiller les chambres	
Troubles de l'adaptation (choc culturel)	1. Accompagnement (y compris occupation et programmes d'occupation d'utilité publique) 2. Mise en relation avec des bénévoles 3. Accompagnement spirituel 4. Interprètes et médiateurs interculturels 5. Établissement de liens avec la diaspora	
Préjugés et craintes importées	1. Lever les préjugés et craintes vis-à-vis des membres d'autres groupes ethniques en organisant des possibilités de rencontre (p. ex. travaux en commun dans le cadre des programmes d'occupation d'utilité publique) 2. Veiller à ce que le personnel engage la discussion sur les comportements racistes entre les requérants d'asile et prenne des sanctions si nécessaire	
Espoirs et attentes déçues	1. Travail d'encadrement ou d'accompagnement spirituel	

	2. Expliquer les perspectives de retour	
En situation : niveau de stress, de colère ou d'énervement	1. Sécurité et encadrement (formations adaptées, mise en œuvre de techniques pour calmer la situation et empêcher l'escalade)	
Douleur	1. Donner accès aux soins médicaux, y compris en dehors des horaires de travail, la nuit et le week-end	

6.1.2 Risques *supplémentaires* uniquement dans le modèle 2 : violence envers le personnel

Expérience négative avec la police et les autorités	1. Donner une autre image des autorités grâce à un comportement correct du personnel 2. Attitude positive et conciliante de la police dans le cadre des visites de prévention au CFA (p. ex. à l'occasion d'une séance d'information) 3. Patrouilles au moins en binôme du personnel de sécurité dans le CFA	
Schémas comportementaux acquis : obtenir ce que l'on veut par la menace	1. Faire comprendre que l'on n'obtient rien par la menace, ne rien céder. Au besoin, faire intervenir la police ou prononcer ultérieurement des sanctions pour faire comprendre les conséquences 2. L'encadrement montre par l'exemple qu'un comportement positif peut aussi donner des résultats	
Sentiment de ne plus rien avoir à perdre, absence de perspectives	1. Travail d'encadrement ou d'accompagnement spirituel 2. Expliquer les perspectives de retour	

6.1.3 Facteurs de risque au niveau de l'environnement social

Facteur de risque	Mesures pour atténuer le facteur de risque	Appréciation pour le CFA de _____
Diversité culturelle et religieuse et manque de compréhension de cette diversité	1. Veiller à la composition ethnique, linguistique et religieuse des dortoirs 2. Créer des possibilités de contact pour abolir les préjugés	
Formation de groupes, dynamique au sein des groupes	1. Casser la dynamique et la formation de groupes en transférant certains requérants d'asile dans d'autres centres 2. Occuper les personnes (programmes d'occupation d'utilité publique, travaux domestiques, animation) en les séparant en différents groupes	
Conflits familiaux, entre partenaires intimes	1. Expliquer que la violence au sein de la famille ou du couple n'est pas une affaire privée mais qu'elle est passible de poursuites pénales en Suisse 2. Expliquer la situation juridique et les mécanismes de signalement des violences (p. ex. collaborateurs ou collaboratrices référents du même sexe, affiches dans plusieurs langues)	
Rivalités, luttes de pouvoir, conflits entre les groupes	1. Transférer dans d'autres centres 2. Séparation spatiale dans le centre : changement de dortoir, affectation à des groupes différents pour les activités d'occupation 3. Entretien avec le personnel chargé de la sécurité ou de l'encadrement et les collaborateurs du SEM	

Sentiment d'être traité injustement, d'être rabaissé, d'être traité sans respect	1. Expliquer la procédure d'asile et les différences en résultant au cours d'une séance d'information. Expliquer les cas particuliers au cours d'une séance de questions du SEM 2. Former régulièrement le personnel afin que tous les requérants d'asile soient traités de façon correcte et équitable 3. Si un requérant d'asile parle la même langue qu'un membre du personnel, veiller à ce qu'il ne bénéficie pas d'un traitement de faveur et à ce que les autres requérants d'asile n'aient pas non plus cette impression (longues conversations cordiales). Formations à l'encadrement professionnel : proximité et distance 4. Offrir des possibilités de faire remonter les informations et de présenter des réclamations	
Conflit entre personnes	1. Médiation par le personnel d'encadrement ou de sécurité ou le SEM 2. Au besoin, intervention d'interprètes 3. Lors des changements d'équipe, informer l'équipe suivante des conflits (idéalement au moyen d'un journal de bord écrit) 4. Séparation spatiale par changement de chambre ou d'étage, ou transfert dans un autre centre	
Isolement social	1. Transfert dans un centre où sont logés des compatriotes 2. Travail d'encadrement et d'accompagnement spirituel	
Difficultés de compréhension et obstacle de la langue	1. Intervention d'interprètes	
Vol, trafic ou commerce de drogue	1. Fournir des casiers fermant à clé afin d'éviter le vol. Distribuer des cadenas	

	2. Communiquer clairement dans le règlement intérieur l'interdiction d'accès aux autres chambres et autres étages des dortoirs et faire respecter l'interdiction 3. Drogue : visites préventives de la police. Au besoin, faire fouiller les chambres	
Intimidation	1. Formation du personnel à la reconnaissance des situations d'intimidation, prise de mesures (p. ex. transfert des victimes ou des agresseurs)	

6.1.4 Risques *supplémentaires* uniquement dans le modèle 2 : violence envers le personnel

Après un conflit entre personnes : incitation d'autres requérants d'asile à la violence contre certains membres du personnel	1. Mise au point en cas de malentendus 2. Transfert 3. Adaptation des horaires de travail des collaborateurs en question	

6.1.5 Facteurs de risque au niveau de l'environnement institutionnel (CFA)

Facteur de risque	**Mesures pour atténuer le facteur de risque**	**Appréciation pour le CFA de _____**
Densité et exiguïté si le taux d'occupation est élevé	1. Utiliser l'ensemble des logements 2. Ne pas remplir complètement le centre 3. Réduire les goulets d'étranglement potentiels en prenant des mesures en matière de construction	
Infrastructure (lieux de vie, dortoirs, sanitaires, locaux de retraite, couloirs) et systèmes de sécurité	1. Séparer les dortoirs des familles, des femmes et des RMNA de ceux des hommes. Les RMNA dont la minorité est fortement mise en doute ne doivent pas être hébergés avec les autres RMNA mais séparément	

	2. Chambres pouvant être fermées à clé de l'intérieur (le personnel doit pouvoir ouvrir en cas d'urgence) 3. Sanitaires pour les femmes et les hommes clairement séparés 4. Prévoir des locaux de retraite pour les femmes et les RMNA 5. Salles accueillantes pour les enfants, prise en charge professionnelle de ceux-ci 6. Éclairage suffisant la nuit (dans le CFA mais aussi aux abords de celui-ci) 7. Pas de zone ou couloirs isolés (personnel, femmes, enfants) 8. Ne pas laisser facilement accessibles des objets pouvant être utilisés comme armes (couteaux de cuisine, barres de fer, etc.) 9. Systèmes efficaces de communication pour l'ensemble du personnel (radio, téléphone portable) et systèmes d'appel d'urgence pour le personnel des zones de travail sensibles (p. ex. personnel infirmier) 10. Zones où le personnel peut se mettre en sûreté (abris, loge)	
Règlement intérieur, sanctions en cas d'infractions	1. Affichage du règlement intérieur en plusieurs langues (formulation simple) 2. Illustration du règlement intérieur avec des pictogrammes 3. Explication du règlement intérieur et des sanctions en cas d'infractions lors de l'entretien à l'arrivée et de la séance d'information 4. Faire connaître rapidement après l'infraction les sanctions et le droit de recours	
Structure des journées imposée avec heures de lever, des travaux ménagers et des repas	1. Autoriser davantage de flexibilité	
Horaires fixes des repas	1. Autoriser à emporter certains aliments 2. Préparation des repas encadrée 3. Participation au choix des menus	

	4. Solutions spécifiques pour les enfants	
Sentiment d'aliénation	1. Créer des marges d'autodétermination	
Liberté de déplacement restreinte	1. Envisager un ajustement des horaires de sortie 2. Accorder des sorties spéciales quand l'état de la procédure n'impose pas la présence au centre 3. Créer des possibilités d'autodétermination au sein du CFA 4. Faire preuve de largesse dans l'instruction des demandes de logement privé	
Cohabitation avec des inconnus dans le dortoir et dans la salle de bains, manque d'intimité	1. Chambres plus petites, utiliser toutes les chambres, y compris quand le centre n'est pas très rempli	
Difficulté de pratiquer sa religion	1. Adapter les menus aux impératifs religieux 2. Neutralité confessionnelle de l'accompagnement spirituel, adapté à tous les groupes religieux 3. Mettre à disposition un local pour la prière et la méditation 4. Lors des fêtes religieuses, adapter de façon proportionnée l'organisation de la journée 5. Accorder des sorties exceptionnelles ou des temps de sortie plus longs pour les fêtes religieuses, si l'on peut escompter que les requérants d'asile y participeront effectivement 6. Neutralité religieuse au sein du CFA (pas de prise de position du personnel, pas d'affichage de symboles religieux)	
Manque d'information ou informations contradictoires sur la procédure et le séjour au CFA	1. Stratégie d'information du SEM (remise d'aide-mémoire, séance d'information, possibilité de poser ces questions lors de la séance de questions du SEM, remise des fiches d'information de l'OSAR)	

Attente prolongée des prochaines étapes de la procédure	1. Proposer des possibilités d'occupation (animation, service de maison, programmes d'occupation d'utilité publique) 2. Mise en relation avec des bénévoles	

6.1.6 Risques *supplémentaires* uniquement dans le modèle 2 : violence envers le personnel

Facteur de risque	**Mesures pour atténuer le facteur de risque**	**Appréciation pour le CFA de _____**
Traitements médicaux restreints, non-délivrance de certains médicaments (non indiqués, abus)	1. Système d'appel d'urgence pour le personnel infirmier 2. Stockage et délivrance des médicaments susceptibles de créer un risque d'abus dans un lieu spécifique sécurisé	
Temps d'attente pour les repas, remise de l'argent de poche, soins, sorties, rendez-vous avec le SEM	1. Meilleure planification des processus de travail, convocation des requérants d'asile à des heures précises et non pas tous à la même heure 2. Informer les personnes du temps d'attente prévisible et demander éventuellement leur compréhension	
Obligation de participer au travail (travaux ménagers)	1. Expliquer les obligations et les droits à l'arrivée 2. Proposer des incitations aux travaux domestiques	
Sortir des chambres pour les travaux ménagers	1. Les salles communes peuvent être utilisés pendant les travaux ménagers dans les chambres	
Manque d'intimité le matin au réveil	1. Frapper à la porte, personnel d'encadrement et de sécurité uniquement féminin dans les dortoirs des femmes et des familles	
Manière de communiquer et de se comporter du personnel du CFA vis-à-vis des requérants d'asile	1. Offrir aux requérants d'asile des possibilités de faire remonter les informations et de présenter des réclamations 2. Formations des collaborateurs (conduite correcte, communication adaptée aux groupes cibles, désescalade des conflits)	

	3. Définition et application de mécanismes de signalement et de résolution des comportements éventuellement incorrects du personnel	
Sanctions : pas de sortie, pas d'argent de poche, exclusion	1. Le personnel d'encadrement fait rapidement connaître la sanction et ses motifs et indique la possibilité d'un recours 2. Au besoin, le SEM informe personnellement le requérant d'asile des sanctions et de leurs motifs et indique la possibilité d'un recours	

6.2 Modèle 3 : violence du personnel envers les requérants d'asile

6.2.1 Facteurs de risque au niveau de l'individu

Facteur de risque	**Mesures pour atténuer le facteur de risque**	**Appréciation pour le CFA de _____**
Caractéristiques démographiques (âge, sexe, niveau d'éducation)	1. Équipes mixtes pour l'encadrement et la sécurité 2. Réserver l'accès aux dortoirs des femmes et, si possible, aux dortoirs familiaux aux membres féminins du personnel	
Rejet d'autres cultures et religions Tolérance limitée aux frustrations, manque de maîtrise de soi, patience limitée	1. Recruter et employer le personnel adéquat 2. Dans l'idéal, les équipes devraient aussi inclure des personnes issues de la migration 3. Formations 4. Parler des comportements fautifs, procédures de signalement des infractions graves	
Problèmes psychiques, situation privée difficile	1. Possibilité de parler des problèmes avec la hiérarchie et de trouver les solutions qui conviennent (p. ex. travailler à des horaires calmes), sans répercussions négatives sur la poursuite de la collaboration	

Toxicomanie	1. Signalement des cas soupçonnés de consommation à la hiérarchie	
Manque d'empathie pour la situation des requérants d'asile	6. Sensibilisation à la situation des requérants d'asile dans leur pays d'origine et à leur vécu de la migration	
Sentiment d'impuissance et de surmenage (peu de savoir-faire et d'expérience)	1. Recruter le personnel adéquat 2. Formations 3. Soutien par des collègues plus expérimentés en situation. Chaque équipe doit donc comporter des membres expérimentés	
En situation : niveau de stress, de colère ou d'énervement	1. En cas de confrontation, se retenir et laisser une autre collègue gérer la situation	

6.2.2 Facteurs de risque au niveau de l'environnement social

Facteur de risque	**Mesures pour atténuer le facteur de risque**	**Appréciation pour le CFA de _____**
Difficultés de compréhension et obstacle de la langue	1. Inclure dans les équipes des membres connaissant les langues nécessaires 2. Savoir qui, parmi le personnel et les requérants d'asile, peut faire office d'interprète	
Sentiment d'être désarmé face à l'hostilité, aux injures et aux provocations	1. À inclure dans les formations : comment réagir de façon professionnelle face aux requérants d'asile difficiles ou dans les situations tendues (différentes options : désescalade, intervention)	
Dynamique avec certains requérants d'asile		
Rivalité, lutte de pouvoir		
Impression d'être traité de façon irrespectueuse et méprisante		

Difficile de savoir si ce que l'on vous dit dans une langue étrangère est une injure.	1. À inclure dans les formations : savoir gérer l'incertitude. Comprendre que les agressions verbales sont habituellement dirigées contre la fonction et non contre la personne	
Vouloir montrer qu'on est un dur devant les collègues, dynamique de l'équipe	1. La hiérarchie doit faire clairement savoir quels comportements sont souhaitables et quels autres sont proscrits 2. Inclure des membres expérimentés dans les différentes équipes	
Frustrations découlant de la collaboration au sein de l'équipe	1. Mesure de la hiérarchie pour améliorer le travail d'équipe	
Manque de coopération des requérants d'asile (fouilles, travaux ménagers, etc.)	1. Formation : techniques de communication, sérénité 2. Intervention d'interprètes ou de médiateurs	

6.2.3 Facteurs de risque au niveau de l'environnement institutionnel (CFA)

Facteur de risque	**Mesures pour atténuer le facteur de risque**	**Appréciation pour le CFA de _____**
Insatisfaction vis-à-vis de la situation, surmenage, pression	1. Parler aux supérieurs compétents, prise de mesures par les organisations 2. Au besoin, en concertation avec le SEM, prise de mesures telles que des ajustements de la collaboration avec les partenaires ou le renforcement des dispositifs	
Lutte de pouvoir entre des requérants d'asile et les collaborateurs du CFA (sécurité, encadrement, SEM)	1. Offrir aux requérants d'asile des possibilités de faire remonter les informations et de présenter des réclamations 2. Formations des collaborateurs (rapport correct, communication adaptée au groupe cible, désescalade) 3. Définition et application de mécanismes de signalement et de résolution des comportements éventuellement incorrects du personnel	

Facteurs structurels : infrastructure, architecture complexe des bâtiments	1. Toujours patrouiller à deux, non seulement pour se protéger soi-même et pour avoir de meilleures possibilités d'action mais aussi pour être contrôlé par l'autre	
Exploitation des vulnérabilités des requérants d'asile Attente d'impunité	1. Signalement de tous les comportements fautifs, prise de mesures appropriées, jusqu'à des conséquences disciplinaires ou pénales	

7 Gestion des incidents de violence

En dépit des efforts faits pour prévenir la violence, des incidents de violence peuvent encore se produire. L'essentiel est ici que toutes les personnes impliquées sachent clairement comment gérer la situation. Il faut pour cela que les conditions ci-après soient remplies.

Les procédures en cas d'incident de violence sont définies et connues de toutes les parties.

La situation juridique est expliquée aux requérants d'asile à l'aide de matériel d'information traduit adéquat (interdiction de la violence, conséquences pénales, recours des personnes affectées). Ces documents doivent être accessibles à tout moment aux requérants d'asile, distribués dans certaines situations précises par les services correspondants (p. ex. personnel de soin, éducateurs spécialisés) et expliqués au cours des séances d'information.

Auprès des partenaires, des interlocuteurs spécialement formés, hommes et femmes, doivent être désignés pour conseiller les victimes de violences. Ils peuvent pour cela faire appel à des interprètes. On fera savoir comment les victimes de violences peuvent joindre ces personnes.

Les interlocuteurs disposent d'une liste de contacts : services de conseil spécialisés, maisons d'accueil pour femmes victimes de violences, conseil juridique, police (procédure de dépôt de plainte).

En cas d'incident de violence, appliquer une procédure comprenant les étapes suivantes :

- Évaluer la situation à risque
- Alerter le service de sécurité (ou la police)
- Protéger immédiatement d'autres violences et proposer de l'aide (sécurité, police)
- Faire intervenir des interprètes
- Dispenser des soins médicaux (faire constater les blessures par médecin)
- Faire appel aux interlocuteurs, conseils sur la suite des démarches : possibilité de porter plainte, séparation spatiale d'avec l'auteur des faits
- Signaler l'incident
- En cas de mise en danger d'enfants, avertir l'APEA

Les incidents doivent faire l'objet d'un suivi, c'est-à-dire d'un débriefing des collaborateurs impliqués : quels enseignements peut-on en tirer, même si l'événement n'a pas dégénéré en incident grave ? S'assurer que ces enseignements soient communiqués à tous les membres du personnel concernés (transfert de connaissances). Vérifier en outre si le requérant d'asile et les collaborateurs présents ont besoin d'un soutien psychosocial ou si l'incident doit faire l'objet d'une supervision.

Le SEM discute régulièrement des rapports d'incident avec les partenaires afin de voir si les procédures prévues ont été respectées et quels enseignements on peut en tirer en matière de prévention, d'intervention et de suivi.

8 Gestion des réclamations

Chaque CFA dispose d'un système de gestion des plaintes qui sert, entre autres, au signalement des incidents de violence. Les principes de la gestion des plaintes au sein du SEM sont élaborés et régulièrement mis à jour par la section hébergement et planification des emplacements, en concertation avec les régions d'asile.

9 Mise en place et application du plan de prévention de la violence

Un plan sur papier ne suffit pas. Pour prévenir efficacement la violence et en protéger les personnes, il faut prendre des décisions et les appliquer. La hiérarchie du SEM doit prendre des décisions relatives à toutes les mesures décrites dans ce plan (secrétaire d'État, sous-directeur, direction régionale, direction HSP). Cela signifie aussi que les mesures nécessaires de prévention de la violence et de protection contre la violence doivent obligatoirement être prescrites de façon contraignante suivant une approche descendante.

Dans le même temps, il importe de faire intervenir les acteurs dans l'élaboration des mesures sur site, dans l'esprit d'une approche ascendante. La mise en application de ce plan nécessite une préparation minutieuse, une présentation et une mise en œuvre accompagnées par des formations correspondantes du personnel.

9.1 Formations

Les collaborateurs du SEM (en particulier HSP) et ceux des prestataires de services doivent être formés à la prévention et à la gestion de la violence.

9.2 Élaboration et pratique d'une culture de gestion de la violence

Les facteurs culturels sont d'une grande importance pour prévenir efficacement la violence. Ils comprennent, en particulier, une culture de l'erreur bien définie, la confiance, la tolérance zéro envers les comportements violents, le respect des uns envers les autres. Les signalements et les perceptions doivent toujours être pris au sérieux et examinés. Au besoin, des mesures doivent être prises rapidement et les enseignements tirés.

10 Surveillance, contrôle et développement

Afin de vérifier l'efficacité de la mise en œuvre du plan de prévention des violences ainsi que celle des mesures mises en place, et pour garantir que des données systématiques puissent être relevées, les plaintes et les incidents de violence seront documentés.

C'est sur cette base que le plan de prévention de la violence est développé et que les mesures pour sa mise en œuvre sont vérifiées et complétées. Cette démarche inclut une vérification et une actualisation annuelles.

11 Conclusion

L'analyse systématique des déclencheurs potentiels de violence a montré que la violence au sein des CFA était un phénomène très complexe. Des facteurs de risques très divers ont été identifiés, mais c'est en général une combinaison d'entre eux qui explique les incidents de violence. En conséquence, il n'existe pas de mesures de prévention simples et applicables à tous les cas. Selon le cas et la configuration, d'autres mesures peuvent être privilégiées. Les différents acteurs du CFA, notamment le service d'encadrement (y compris le personnel infirmier), le service de sécurité de sécurité, l'accompagnement spirituel et le SEM, jouent un rôle important dans la prévention de la violence. Mais c'est au SEM qu'incombe d'en assurer la direction.

Le présent plan se veut un instrument de travail. Sa vérification régulière, au moins annuelle, aidera à le maintenir à un haut niveau et à introduire les améliorations éventuellement nécessaires. Pour cela, des ateliers seront régulièrement organisés avec les partenaires afin d'apprécier la situation réelle, mais aussi d'introduire de nouvelles mesures ou d'adapter les mesures existantes.

12 Bibliographie

BFG (2016) Konzept zur Gewaltprävention und zum Gewaltschutz von besonders vulnerablen Gruppen in Unterkünften für Geflüchtete.
https ://www.giessen.de/media/custom/684_15202_1.PDF?1464686833

Diakonie (2016) Rahmenkonzept zum Gewaltschutz in Flüchtlingsunterkünften, insbesondere für geflüchtete Frauen, Kinder und andere besonders schutzbedürftige Personen. https ://www.diakonie-portal.de/system/files/gewaltschutzkonzept

DRK (2015) Gewaltschutzkonzept in Gemeinschaftsunterkünften – Betriebskonzept

In Bremen zuhause (2016) Frauen, Kinder und Personen, die aufgrund ihrer sexuellen oder geschlechtlichen Identität von Übergriffen und Gewalt bedroht sind in Flüchtlingsunterkünften schützen. www.frauen.bremen.de/sixcms/media.php/13/Gewaltschutzkonzept_Web.pdf

Liga der freien Wohlfahrtspflege in Baden-Württemberg (2017) Gewaltschutzkonzept in Flüchtlingsunterkünften. http ://www.gewaltschutz-gu.de/e5119/e5312/2017-02-09_Gewaltschutzkonzept_gesamt_final.pdf

UNICEF & Bundesfamilienministerium (2016) Mindeststandards zum Schutz von Kindern, Jugendlichen und Frauen in Flüchtlingsunterkünften.
https ://www.unicef.de/informieren/materialien/mindeststandards-schutz-fluechtlinge/133652

OMS (2002) Rapport mondial sur la violence et la santé.
http ://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_fr.pdf

OMS (2002) Rapport mondial sur la violence et la santé.

http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42545/9242545619_fre.pdf;jsessionid=B84D16DCA09E7A9FECA407DC8796E09E?sequence=1

http ://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/