



Association Nationale d'Interventions Sociales en Commissariat et Gendarmerie

***CADRE OPERATIONNEL DU POSTE D'INTERVENANT SOCIAL EN COMMISSARIAT
DE POLICE ET SERVICE DE GENDARMERIE***

Sommaire	2
PREAMBULE	4
I. Créer, piloter et gérer un poste d'intervenant social	5
1. Les conditions de création du poste : une réflexion partenariale à mener en amont.....	5
➤ Associer les partenaires institutionnels à la conception du dispositif.....	5
➤ Quelques clefs pour présenter le dispositif aux partenaires	6
➤ Poser les bases de l'organisation du dispositif en réalisant un diagnostic des besoins.....	7
➤ Inscrire le dispositif dans une convention de partenariat	7
1. Le positionnement de l'intervenant social et les modalités de rattachement hiérarchique : faire le bon choix et anticiper sur ses effets.....	8
➤ Des modalités de rattachement hiérarchique qui satisfont les intervenants sociaux... ..	8
➤ ... mais qui nécessitent des points de vigilance.....	12
2. Le pilotage du poste et le suivi des missions de l'IS : instaurer des temps d'échange et de bilan réguliers	13
➤ L'instauration des comités de suivi pluri-partenariaux	13
➤ L'intégration du suivi du poste d'intervenant social au CLSPD ou CISPD.....	14
➤ La participation de l'ANISCG au comité de pilotage du dispositif.....	15
II. Faciliter la prise de poste des intervenants sociaux et garantir de bonnes conditions de travail.....	16
1. Conditions matérielles : garantir des conditions de travail en adéquation avec la réalité du travail quotidien de l'intervenant social	16
➤ Pour un accueil physique de qualité des usagers, les IS doivent disposer d'un bureau garantissant les conditions de confidentialité.....	16
➤ Des outils pour faciliter les missions quotidiennes de l'IS : poste informatique, moyens de communication et de transports, etc.	17
2. Les modalités d'intégration au poste de l'ISCG et de sensibilisation à ses missions	18
➤ Faciliter l'intégration de l'IS dans un nouvel environnement : le « mois d'intégration ».....	18
➤ Communiquer sur le poste d'intervenant social et sensibiliser les partenaires internes et externes sur la plus-value de son rôle	20
3. Modalités de soutien technique aux intervenants sociaux : formation et dispositifs de soutien .	22
➤ Fournir aux IS les moyens de se former pour mener à bien leurs missions.....	22
➤ Soutenir les pratiques des IS : les séances d'analyse des pratiques professionnelles.....	22
➤ Un soutien technique : le rôle des « référents régionaux ANISCG »	23
III- Optimiser l'identification, l'accueil et l'orientation des usagers	25
1. Les modalités de saisine des situations : garantir la capacité d'auto-saisine de l'intervenant social	25
➤ Saisine directe sur le CORG et auto-saisine sur extrait de main courante en commissariat : une source de saisine primordiale	25
➤ La mise en place de fiches de liaison en gendarmerie.....	27
➤ L'impératif de renouveler l'information sur le dispositif pour favoriser les saisines par les policiers et gendarmes.....	27
2. Inscrire le travail de l'intervenant social dans un réseau de partenaires pour garantir aux usagers une orientation de qualité	28

➤ <i>Organiser des temps d'échange avec les partenaires.....</i>	<i>28</i>
➤ <i>Développer de nouveaux outils partagés avec les partenaires, au service de l'utilisateur.....</i>	<i>29</i>
➤ <i>Renforcer le partenariat avec les acteurs de la santé mentale.....</i>	<i>32</i>
Conclusion	38
ANNEXES	39
➤ <i>Une pratique atypique : le fonctionnement en binôme de l'IS.....</i>	<i>39</i>

Dans la continuité de l'état des lieux du dispositif réalisé en 2012, l'ANISCG a souhaité faire le point sur les pratiques existantes et se nourrir des expériences locales pour proposer un cadre opérationnel permettant à l'ensemble des acteurs du dispositif de se repérer et de choisir, en toute connaissance de cause, les modalités d'organisation les plus pertinentes pour la création, l'organisation et la gestion d'un poste d'intervenant social en service de police et de gendarmerie.

Ce document, rédigé à partir des évaluations produites en 2009 et 2012 et d'une analyse des bonnes pratiques locales, constitue donc à la fois un vademecum, destiné à prodiguer les conseils nécessaires à la mise en œuvre d'un poste d'intervenant social, mais se veut aussi la trame d'un « socle commun », définissant les modalités de mise en œuvre de l'intervention sociale en services de police et de gendarmerie.

L'objectif n'est pas d'uniformiser ou de standardiser les pratiques existantes, car la diversité des configurations locales fait aussi la richesse du dispositif et reflète sa souplesse et son adaptabilité : l'idée est davantage de proposer, en fonction des configurations locales et des besoins qui émergent sur chaque territoire, un cadre commun permettant à chacun de se repérer et de définir des modalités d'organisation et de fonctionnement propices au bon exercice des missions des intervenants sociaux et garantissant, autant que possible, la pleine efficacité de leurs interventions auprès des usagers.

I. CREER, PILOTER ET GERER UN POSTE D'INTERVENANT SOCIAL

1. LES CONDITIONS DE CREATION DU POSTE : UNE REFLEXION PARTENARIALE A MENER EN AMONT...

Les postes d'intervenants sociaux peuvent être pensés et mis en œuvre selon des modalités très variables. La création du poste représente une étape clef et fondamentale, car c'est à ce moment que peuvent être réalisés certains choix en termes d'organisation et de fonctionnement des postes, qui permettront ensuite de garantir l'efficacité du dispositif et, à terme, de favoriser sa pérennité.

Soulignons que le pilotage de la création du dispositif doit être attribué à une instance décisionnelle. Qu'il s'agisse du Conseil Général, de l'EPCI, d'une commune, des services de l'Etat ou d'une instance collégiale réunissant certains de ces acteurs, il est indispensable de définir le chef de file à qui revient le pilotage de la création du dispositif, d'animer les temps d'échange et de faciliter la prise de décisions.

➤ *Associer les partenaires institutionnels à la conception du dispositif*

Préalable essentiel au bon déroulement de la mise en œuvre du dispositif, l'implication des partenaires à la réflexion sur la création du poste d'intervenant social représente une étape incontournable. Il s'agit de leur présenter le dispositif, de s'assurer de leur soutien dans sa mise en œuvre, mais également de prendre en compte leurs demandes et leurs contraintes spécifiques.

Parmi les partenaires institutionnels, certains représentent des acteurs incontournables, à commencer par la Police et la Gendarmerie, car le poste nécessite leur étroite collaboration. Etant donné leur compétence en matière d'action sociale, les services sociaux locaux, départementaux et spécialisés représentent ainsi des partenaires naturels. Communes et EPCI sont également des partenaires privilégiés, car l'intervenant social permet d'apporter une réponse immédiate aux difficultés des habitants de leur territoire.

Sont à privilégier les contacts au plus haut niveau (Préfet ou directeur de cabinet, président du conseil général de l'EPCI ou les maires des communes) car la création de poste est conditionnée par une adhésion politique au dispositif et une volonté partagée de le mettre en œuvre. Pour autant il ne s'agit pas d'oublier la question de l'information et de la concertation avec les services techniques, notamment avec ceux du conseil général.

Il semble également indispensable d'associer étroitement le réseau associatif dans la phase amont de la conception du dispositif car les associations du territoire (association d'aide aux victimes, etc.) seront impliquées quotidiennement dans le fonctionnement du poste d'IS en commissariat et gendarmerie.

➤ **Quelques clefs pour présenter le dispositif aux partenaires**

L'enjeu est de convaincre ces acteurs institutionnels de la plus-value du poste d'intervenant social et de les rendre partie prenante du dispositif. Pour cela, lors de la présentation du dispositif, l'accent doit être mis sur les points suivants :

- **Favoriser une acception large du public cible**

Qu'il s'agisse du conseil général, dont les interventions ciblent en premier lieu les victimes et les enfants, ou les communes et EPCI qui souhaitent répondre aux besoins de l'ensemble de leur population, l'objectif est de démontrer que ce dispositif s'adresse à différents publics et permet de répondre à une pluralité de difficultés et de besoins sociaux.

- **Insister sur les spécificités du métier d'intervenant social**

Le métier d'intervenant social peut être mal connu et faire l'objet de mauvaises interprétations. Il est donc indispensable de revenir sur le rôle d'intervenant social, ses prérogatives et ses capacités d'intervention, et de souligner sa complémentarité au regard des travailleurs sociaux qui relèvent des circonscriptions départementales ou des autres intervenants tels que les psychologues ou les associations d'aides aux victimes, déjà présents en commissariat et gendarmerie.

- **Mettre en avant la plus-value du dispositif pour les usagers**

Enfin, la présentation du poste d'intervenant social doit mettre en exergue l'impact de ce dispositif pour les usagers qui pourront en bénéficier. Le tableau ci-dessous synthétise l'ensemble des arguments qui peuvent être invoqués.

Synthèse des éléments de plus-value du dispositif¹

- *Le repérage précoce de situations de détresse sociale et leur raccrochage aux services sociaux de droits commun*
- *La prise en charge plus rapide et plus efficace des situations de violences intrafamiliales*
- *Une réponse sociale plus complète et plus cohérente grâce à la complémentarité d'actions des différents partenaires*
- *Un décloisonnement interinstitutionnel qui facilite le dialogue et les collaborations*
- *Un recentrage des policiers et gendarmes sur leurs missions de base*

La démarche la plus adaptée consiste à présenter le cadre global du dispositif et les missions des intervenants sociaux tout en préservant une souplesse quant à ses modalités de mise en œuvre. L'organisation opérationnelle du dispositif doit se faire de manière concertée avec les principaux partenaires et financeurs concernés.

¹ Extrait du *Guide pour la promotion et le développement du dispositif des IS en commissariat de police et unités de gendarmerie*, 2012.

➤ **Poser les bases de l'organisation du dispositif en réalisant un diagnostic des besoins**

Afin de faciliter la réflexion sur les modalités de mise en œuvre du poste, il peut être utile de réaliser un diagnostic partagé des besoins, en y associant les partenaires. Ce diagnostic a pour objectif premier d'identifier les territoires sur lesquels les besoins sont les plus importants et d'identifier les besoins spécifiques de ces territoires, notamment en vue de prioriser les objectifs fixés à l'intervenant social.

Les départements du Haut-Rhin et des Alpes Maritimes : des bonnes pratiques à capitaliser en matière de montage du dispositif²

Dans le département du Haut-Rhin, le montage du dispositif a fait l'objet d'une maturation collective longue et soignée. La mise en place d'un intervenant social au commissariat de Mulhouse a ainsi mis près de 3 ans à se concrétiser. Si la volonté de s'inscrire dans le dispositif a émergé dès novembre 2004, la convention partenariale encadrant sa mise en œuvre n'a été signée qu'en juillet 2007.

Dans le Haut-Rhin, une analyse préalable des besoins a en effet été réalisée. Le service social départemental, sollicité pour cofinancer un poste d'intervenant social, a souhaité réaliser une enquête de terrain de 5 jours au sein du commissariat avant de répondre positivement. Il souhaitait, à travers cette enquête, « *comprendre la réalité quotidienne du travail des policiers, déterminer la place du champ social dans le commissariat, recenser les besoins en matière d'intervention sociale....* »³. L'objectif étant de s'assurer que le travail du futur intervenant social puisse s'articuler avec celui de son personnel en interne.

L'étude de besoins présente un réel intérêt. Dans les Alpes-Maritimes, le conseil général a procédé à la réalisation d'un diagnostic informel via l'organisation de réunions. Il a rassemblé les responsables des 22 circonscriptions pour « *faire une photographie des besoins sociaux sur ses territoires : nombre de familles suivies, caractéristiques...* », qu'il a ensuite discutée avec les services de police. Cela lui a permis de « *qualifier collectivement la précarité des territoires et donc de savoir où et comment placer les intervenants sociaux, cibler leurs interventions, pour répondre au mieux aux besoins identifiés ensemble*».

Certains territoires envisagent une période d'expérimentation qui s'accompagne d'un bilan. Cette démarche d'« expérimentation-évaluation » se révèle particulièrement pertinente pour convaincre les partenaires réticents et ainsi pérenniser le dispositif.

➤ **Inscrire le dispositif dans une convention de partenariat**

La création du poste d'intervenant social doit faire l'objet d'une convention de partenariat dont l'objet est de formaliser les conditions de financement du poste et de préciser les

² Extrait du rapport d'évaluation du dispositif remis à la DIV en 2009, FORS-Recherche sociale.

³ « Intervention sociale au Commissariat de Mulhouse ? », Document de travail interne, CG du Haut-Rhin, octobre 2005.

missions et conditions d'emploi de l'IS⁴. La convention présente en effet l'avantage de définir avec l'ensemble des partenaires le cadre du poste de l'IS. Le guide réalisé par l'ANISCG sur le dispositif résume les principaux points qu'il est pertinent de faire apparaître dans ce type de convention, afin de cadrer le dispositif.

Synthèse des éléments contenus dans la convention de partenariat⁵

Contexte général

Les besoins, les caractéristiques du territoire, etc.

Le positionnement du travailleur social et les modalités de coordination des partenaires

Les missions du travailleur social :

Publics prioritaires, mode d'intervention, périodicité des bilans...

Les modalités de mise en œuvre

Conditions pratiques, outils de travail mis à disposition, fréquence des bilans, etc.

Les engagements des partenaires

sur le plan financier, sur le niveau d'implication et de responsabilité dans le dispositif, sur les rôles qui leur sont impartis, etc.)

Le renouvellement de la convention représente une occasion d'effectuer un bilan du dispositif avec l'ensemble des partenaires, d'échanger sur les éventuels ajustements à apporter ainsi que sur la feuille de route de l'intervenant social, sur de nouvelles actions ou partenariats à développer, etc.

1. LE POSITIONNEMENT DE L'INTERVENANT SOCIAL ET LES MODALITES DE RATTACHEMENT HIERARCHIQUE : FAIRE LE BON CHOIX ET ANTICIPER SUR SES EFFETS

➤ Des modalités de rattachement hiérarchique qui satisfont les intervenants sociaux...

Selon les spécificités des territoires et les types de partenaires mobilisés dans le dispositif, le poste de l'intervenant social peut être rattaché à différentes institutions. Si aucune de ces modalités de rattachement n'est à privilégier sur les autres, il est important d'avoir conscience des avantages et des inconvénients que chacune d'elle implique.

⁴ Le cadre de référence de 2006 propose deux modèles de convention type, l'une destinée aux postes en commissariat de police, l'autre aux postes affectés en groupement de gendarmerie.

⁵ Extrait du Guide pour la promotion et le développement du dispositif des IS en commissariat de police et unités de gendarmerie.

- **L'autorité hiérarchique du conseil général**

Dans près d'1/3 des situations actuelles, les postes d'intervenants sociaux sont rattachés au conseil général. Ce rattachement hiérarchique présente une certaine cohérence avec la fonction occupée par l'intervenant social, le travail social représentant une compétence légale des conseils généraux. L'intervenant social sera donc intégré aux services du conseil général et travaillera en lien avec l'équipe des services sociaux polyvalents de secteur. Par ailleurs, cette institution garantit une certaine stabilité et une sécurité de l'emploi du fait du statut proposé par le conseil général à ses agents. Cette modalité de rattachement constitue une certaine garantie en matière de pérennité du poste.

Toutefois, plusieurs expériences ont pu mettre en lumière la difficulté des conseils généraux à appréhender les différences majeures entre le cadre d'emploi des IS et ceux des autres travailleurs sociaux du département. Il peut donc s'avérer compliqué, pour les IS relevant des conseils généraux, d'obtenir un traitement spécifique leur permettant d'ajuster leurs modalités de travail aux impératifs du fonctionnement en commissariat et gendarmerie (ex. : horaires, autonomie, publics ciblés, etc.)

Exemple de rattachement hiérarchique de l'intervenant social à la Direction de la protection sociale du conseil général

Dans le département de la Loire, le poste d'IS en gendarmerie a été créé en 2007. La création de ce poste a fait l'objet d'une réflexion conjointe entre la gendarmerie, les services de l'Etat et ceux du conseil général. Le colonel de la gendarmerie et ses partenaires étaient convaincus de la plus-value d'un portage par le conseil général, du fait de ses prérogatives en matière de protection de l'enfance et d'accompagnement social.

La gendarmerie souhaitant être fortement impliquée dans le dispositif, il a été convenu que, bien que l'IS soit employé par le conseil général, le processus de recrutement soit réalisé conjointement avec la gendarmerie. De la même façon, l'entretien annuel de l'IS est mené par le directeur du Pôle protection sociale du CG, en présence du colonel de gendarmerie.

Faisant partie de la direction de la protection sociale, cette IS est intégrée aux réunions de services, aux temps de formation et d'échange réunissant les différents travailleurs sociaux du département. L'IS participe ainsi une fois par mois aux réunions de service d'un des secteurs du département afin de disposer des informations générales sur l'actualité du conseil général. Elle est également intégrée à l'analyse des pratiques professionnelles organisée une fois par mois pour l'ensemble des assistantes sociales du département. Elle bénéficie, au même titre que ses collègues des services sociaux départementaux, d'une offre de formation à laquelle la gendarmerie peut apporter des compléments

La plus-value du rattachement du poste au conseil général

- Appartenir à une même institution facilite le lien entre l'IS et les travailleurs sociaux du conseil général. Ainsi les enjeux de communication et de coordination sont moindres et les échanges d'information sont facilités ;
- Les missions de l'IS sont facilitées par un partage étroit d'informations et d'outils (fiches de liaison, etc.) avec les circonscriptions d'action social départementaux ;

- Les temps d'échange (réunion de service, analyse des pratiques) au sein du conseil général permettent à l'IS de rester en prise avec les difficultés du territoire.

Conditions de réussite

- être rattaché à la direction du conseil général en charge de la protection sociale, afin de dépendre de la même direction que les travailleurs sociaux du département

- être rattaché hiérarchiquement au directeur ou sous-directeur afin de pouvoir bénéficier de modalités de travail spécifiques liées aux particularités du poste d'IS et d'avoir le soutien de la direction. Il est indispensable que le conseil général ait conscience de la spécificité du poste et de la nécessité d'adapter le cadre et les règles de travail pour l'IS (allouer des moyens de travail et des conditions matérielles adaptés)

- **Autorité hiérarchique du CCAS/CIAS**

Il est également possible de rattacher l'intervenant social au CCAS ou CIAS⁶. Intégré à une structure de proximité, fortement implantée sur le territoire local et en lien avec les principaux acteurs de l'action sociale, l'IS rattaché à un CCAS/CIAS peut disposer d'un réseau de partenaires et d'un solide ancrage sur le territoire.

Seul bémol à cette solution, le rattachement de l'IS à une direction administrative du CCAS peut susciter un certain isolement de ce dernier et l'impossibilité d'échanger sur ses missions et difficultés rencontrées au quotidien. Afin d'éviter ce problème, la pratique à favoriser dans le cas d'un rattachement de l'IS à un CCAS est celle qui consiste à l'intégrer à la même direction que les autres travailleurs sociaux communaux (ex. Pôle action sociale ou Direction de l'action sociale et de l'insertion).

Exemple de rattachement hiérarchique de l'intervenant social au CCAS d'une commune : les Mureaux

L'intervenante sociale en commissariat de police des Mureaux est rattachée au CCAS de la commune. Au sein du CCAS, elle dépend plus spécifiquement de la Direction de la Cohésion Sociale, service qui gère les aides facultatives de la commune ainsi qu'un dispositif de logements passerelles et d'auto-réhabilitation. Outre du personnel administratif, ce service d'une dizaine de personnes compte également une conseillère en économie sociale et familiale.

Pour l'intervenante sociale, ce rattachement présente certains avantages. Elle se trouve ainsi intégrée aux réunions d'équipe mensuelles du service cohésion sociale qui lui permettent d'échanger avec ses collègues. Y sont évoquées les situations communes, les difficultés rencontrées, ainsi que des informations relatives aux autres services de la ville permettant à l'IS de mieux orienter les usagers. Ainsi, l'IS prend connaissance par exemple des dates de commission pour les attributions des logements passerelle, bénéficie des informations les plus récentes sur les aides facultatives délivrées par la mairie, etc. Par ailleurs, l'IS fait le point tous les 15 jours avec le chef du service cohésion

⁶ CCAS : Centre Communal d'Action Sociale. CIAS : Centre Intercommunal d'Action Sociale.

sociale, ce qui lui permet d'évoquer de façon plus personnalisée sa propre situation et son activité. Le directeur du service l'appuie par ailleurs dans l'élaboration de son rapport d'activité annuel et l'aide à préparer la présentation de son bilan au comité de pilotage pluri-partenarial.

- **Autorité hiérarchique d'une association**

Le rattachement à une association est une option choisie dans 38% des cas⁷. Relever d'une association est souvent le gage d'un certain dynamisme de l'activité, ainsi que d'un bon et large maillage partenarial.

En contrepartie, le statut d'association peut être synonyme d'une certaine fragilité statutaire et donc d'une incertitude qui pèse sur le poste de l'IS. En outre, les perspectives d'évolution en termes de salaires et de carrière peuvent être moindres qu'au sein d'une autre institution. Cela peut alors être un frein à la stabilité du poste et engendrer un fort taux de rotation.

Exemple d'un rattachement hiérarchique à une association d'aide aux victimes et de médiation dans les Pyrénées-Atlantiques

Dans les Pyrénées-Atlantiques, deux des postes d'intervenants sociaux du territoire relèvent de l'association APAVIM (association pyrénéenne d'aide aux victimes et de médiation). Bien que travaillant au sein du commissariat ou de la gendarmerie la majorité du temps, ces deux IS font partie de l'équipe pluridisciplinaire de l'APAVIM (psychologues, travailleurs sociaux, criminologue, etc.) avec laquelle elles échangent quotidiennement (conseils sur certains dossiers, orientations de certaines personnes vers l'association, etc.). Deux demi-journées par semaine, les IS sont au siège de l'association pour réaliser des tâches administratives, échanger avec leurs collègues, participer aux réunions d'équipe, bénéficier de formations, etc.

Plus-values

- *une orientation des usagers facilitée vers les psychologues et juristes de l'association. En effet, l'appartenance à l'association se traduit par une déperdition moindre des informations transmises et des échanges pluridisciplinaires riches sur certains dossiers. Les IS peuvent avoir un retour sur la pertinence de l'orientation faite et les suites données aux situations ;*
- *les IS participent aux réunions d'équipe et de travail qui se tiennent une à deux fois par mois avec l'ensemble de l'équipe. Un temps est consacré à la diffusion d'information et un autre à des échanges sur les situations les plus complexes. Par ailleurs, l'association organise régulièrement des formations ou des temps d'analyse de pratiques auxquels participent les IS ;*
- *Il arrive que certaines personnes puissent être reçues au siège, permettant de réaliser l'entretien en binôme avec un autre membre de l'équipe dont l'approche est complémentaire de celle de l'IS.*
- *l'appartenance à une équipe et les échanges réguliers avec celle-ci limitent le sentiment d'isolement dont peuvent souffrir certains IS et les rassurent ;*

⁷ Selon l'enquête menée par le cabinet FORIS en 2012 auprès des IS de l'ensemble du territoire français.

- les IS bénéficient du large réseau de l'association, implantée sur le territoire depuis de nombreuses années et dont l'action est reconnue par les différents acteurs locaux

- Le rôle de la directrice de l'association est fondamental et facilite le quotidien des deux IS. Elle assure en effet le portage du dispositif sur le plan politique et stratégique, le lien institutionnel et le développement de partenariats, etc. Son appui permet aux IS de se concentrer sur leur cœur de métier. Sa formation d'assistante sociale lui donne la capacité de leur apporter un soutien technique sur les dossiers. C'est également une protection que les IS peuvent solliciter dans les cas les plus difficiles.

Conditions de réussite

- s'assurer que l'association employeur connaisse le « monde du travail social » et intervienne dans ce champ afin de comprendre les missions de l'IS et de pouvoir lui offrir un soutien technique ;

- Favoriser un lien avec le reste de l'équipe par la participation des IS à des réunions d'équipe, des temps de travail au siège, etc. ;

- Maintenir un temps de travail journalier au commissariat et à la gendarmerie car le poste d'IS doit être visible des agents et en contact direct avec la population ;

- relever d'une association solide, ancienne, ancrée sur le territoire et disposant d'une certaine reconnaissance au niveau local ;

- s'assurer de la capacité financière de l'association à porter le poste et en assurer, autant que possible, sa pérennité ;

- favoriser un lien fort et une bonne entente entre les services de police et de la gendarmerie, les services de l'état et l'association (dans le cas de l'APAVIM, le DDSP est président d'honneur du bureau de l'association) ;

- en termes de condition de travail, si l'association en tant qu'employeur doit s'assurer des bonnes conditions de travail de l'IS, le commissariat ou la gendarmerie doivent également accueillir correctement l'IS et lui mettre à disposition un bureau doté du matériel minimum pour remplir ses missions (cf. encadré suivant).

La pertinence du rattachement hiérarchique est étroitement liée avec la qualité de l'encadrement technique. Qu'il relève du conseil général, d'une collectivité locale ou d'une association, il est important que le référent hiérarchique de l'IS, en charge de son encadrement, connaisse le travail d'intervenant social et dispose d'une formation de type CAFDES (Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Sociale, etc.) ou de compétences lui permettant de conseiller et accompagner l'IS dans ses missions.

➤ **... mais qui nécessitent des points de vigilance**

Les expériences locales montrent que certains choix de rattachement hiérarchique sont à éviter ou à mettre en œuvre à des conditions très précises.

Un rattachement hiérarchique de l'intervenant social à une agglomération n'est pas préconisé, dans la mesure où les agglomérations ne peuvent proposer à l'IS des conditions d'encadrement et d'accompagnement de qualité. En effet, elles ne possèdent pas, en

interne, de compétences dans le champ de l'intervention sociale et le responsable hiérarchique se trouve souvent démuné pour répondre aux interrogations et difficultés de l'IS. Cela se traduit souvent par des échanges très limités entre l'IS et son institution de rattachement, ces échanges se bornant à des questions administratives (congrés, salaires, etc.).

Cette situation, lorsqu'elle ne peut être évitée, nécessite donc de mettre en place des mesures évitant l'isolement de l'IS : il peut s'agir d'une autorité fonctionnelle déléguée au commissaire, la mise en œuvre de rencontres avec les autres IS présents sur le territoire, etc.

Dans le Val d'Oise, un organisation qui compense le rattachement des IS aux collectivités locales

Dans le département du Val d'Oise les intervenantes sociales en commissariat sont, pour la majorité, employées par des collectivités locales (villes ou communautés de communes). L'organisation régulière de rencontres, réunions de travail permet aux IS du territoire de sortir de leur isolement, de pouvoir échanger sur leurs difficultés, d'enrichir mutuellement leurs pratiques, etc.

Par ailleurs, l'intervenante sociale de Cergy, si elle est employée par l'agglomération, dépend fonctionnellement du commissaire, favorisant son intégration au commissariat et facilitant la réalisation de ses missions quotidiennes.

D'une manière générale, il s'agit d'éviter le rattachement de l'IS à des directions purement administratives. Lorsqu'un IS dépend d'une direction administrative sans lien avec l'action sociale, celle-ci n'est pas en capacité d'encadrer et d'accompagner l'IS sur son cœur de métier.

2. LE PILOTAGE DU POSTE ET LE SUIVI DES MISSIONS DE L'IS : INSTAURER DES TEMPS D'ÉCHANGE ET DE BILAN RÉGULIERS

La pérennité et le bon fonctionnement du dispositif d'intervenant social en commissariat et gendarmerie peut impliquer que certains ajustements soient réalisés au fil du temps. Or, cela nécessite que ce dispositif fasse l'objet d'un pilotage et d'un suivi par les principaux partenaires et financeurs. Les modalités de pilotage, du suivi et d'évaluation régulière du poste doivent être envisagées dès le lancement du dispositif. Il s'agit de définir :

- les modalités de recueil d'information concernant l'activité de l'IS ;
- les instances lors desquelles seront présentées les éléments de bilan sur le dispositif et celles qui acteront des décisions prises (ces instances peuvent porter plusieurs noms : « comité de pilotage », « comité de suivi », etc.)

➤ L'instauration des comités de suivi pluri-partenariaux

Le dispositif doit faire l'objet de discussions régulières, en présence de l'ensemble des financeurs et des principaux partenaires. Ce comité peut se réunir, a minima, sur un rythme annuel. Ce temps d'échange et de décision permet aux financeurs et partenaires de :

- faire un bilan des missions menées par l'IS
- évaluer les résultats obtenus (quantitatif/qualitatif selon les modalités d'enregistrement de l'activité) ;
- faire le point sur les difficultés rencontrées ;
- recueillir les éventuelles attentes des partenaires et l'identification de nouveaux besoins ;
- discuter des perspectives d'évolution et des actions à mener pour faire évoluer le dispositif.

L'instauration de comités de suivi pluri-partenariaux en Mayenne

En Mayenne, le poste d'IS a été créé en 2008, en zone police et gendarmerie. Il est piloté par un comité de suivi pluri-partenarial annuel établi dans la convention de partenariat.

Les comités de suivi se tiennent alternativement au conseil général et à la préfecture, entre mars et juin. Ils rassemblent les institutions suivantes :

- *la gendarmerie : commandant du groupement et référent partenariats ;*
- *la police : commissaire et membre de la BPF ;*
- *le conseil général : directeur des solidarités ;*
- *un représentant du cabinet du préfet*

Le comité de suivi invite aussi chaque année des partenaires extérieurs, sur proposition de l'IS. La première année, le comité de suivi a par exemple intégré le directeur de l'ADAVIP. Les comités de suivi peuvent être orientés sur une thématique particulière (par exemple : les mineurs) et convier les professionnels concernés (l'aide sociale à l'enfance).

Les objectifs de l'IS lors de ces rencontres sont :

- *de rendre des comptes sur l'activité de l'année écoulée ;*
- *de rendre sa fonction lisible et compréhensible par tous ;*
- *de montrer la plus-value de son poste.*

Pour préparer cette réunion, l'IS dispose de l'appui du secrétariat du conseil général, qui l'aide dans la mise en forme de son diaporama de présentation. Le premier rapport d'activité présenté au comité de suivi, comprenant un bilan chiffré et un volet qualitatif, a ainsi été axé sur la spécificité du travail de l'IS, mettant en exergue l'importance d'un premier entretien long avec les usagers afin de bien évaluer leur situation.

➤ *L'intégration du suivi du poste d'intervenant social au CLSPD ou CISPD*

En fonction des territoires et du dynamisme des CISPD et CLSPD, il peut être pertinent d'intégrer à ces instances partenariales la fonction de suivi du poste d'intervenant social.

Cela permet en effet de donner une assise et une visibilité plus importante au poste d'IS et décuple l'effet mobilisateur du comité de suivi.

Exemple de suivi du poste d'ISCG par le CISPD des Ardennes

Dans les Ardennes, le CISPD fait office de comité de suivi du dispositif d'ISCG. Des bilans réguliers sont réalisés, dans le cadre de cette instance, sur le poste d'IS. Ainsi, tous les 6 mois, une cellule thématique du CISPD réalise un bilan global, présenté devant l'ensemble des partenaires (maires des communes concernés, services de l'Etat, Police et Gendarmerie). Ce bilan permet aux partenaires d'avoir des éléments d'information sur les publics accueillis, leurs profils, leurs territoires d'origine, les problématiques abordées, l'existence ou non d'un suivi social par les travailleurs sociaux de secteur, les orientations effectuées et les réponses apportées.

➤ **La participation de l'ANISCG au comité de pilotage du dispositif**

Soulignons que certains territoires ont fait le choix d'intégrer l'ANISCG à leur instance de pilotage. De par son expertise et sa connaissance du dispositif sur l'ensemble du territoire, l'association peut apporter une vision extérieure et conseiller les acteurs locaux lorsque des difficultés sont rencontrées.

L'implication de l'ANISCG dans la création du poste d'intervenant social de La Rochelle

L'ANISCG a été étroitement associée à la création du poste mixte, porté par l'association ACTEA, sur le territoire de la Rochelle. Dans la continuité de ce partenariat, l'association nationale des intervenants sociaux a continué à être associée au suivi du dispositif. La référente de l'ANISCG est ainsi conviée à chaque comité de pilotage.

Plus-value

Cela permet au territoire de bénéficier de l'expérience et de l'expertise de l'ANISCG. Lorsque des difficultés sont rencontrées, l'ANISCG intervient d'autant plus facilement qu'elle connaît le territoire et les réalités de ce poste. Le Comité de pilotage étant le lieu de décision pour toute évolution du dispositif, l'association est intégrée aux réflexions menées.

Conditions de réussite

Si l'intérêt d'intégrer l'association dans les instances de réflexions sur le poste d'IS est clairement identifié, la seule référente de l'ANISCG ne pourrait être impliquée de cette façon sur l'ensemble des territoires. Les territoires qui ne font, à ce jour, l'objet d'aucun accompagnement spécifique de la part de l'ANISCG peuvent cependant convier le référent régional qui remplit un rôle de « passeur d'information ».

II. FACILITER LA PRISE DE POSTE DES INTERVENANTS SOCIAUX ET GARANTIR DE BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL

1. CONDITIONS MATERIELLES : GARANTIR DES CONDITIONS DE TRAVAIL EN ADEQUATION AVEC LA REALITE DU TRAVAIL QUOTIDIEN DE L'INTERVENANT SOCIAL

Dans le cadre du référentiel élaboré par l'ANISCG, les conditions matérielles nécessaires à la bonne réalisation des missions imparties à l'IS ont été définies. Ces conditions matérielles peuvent varier en fonction des modalités de travail de l'IS et plus spécifiquement, de leur service (police ou gendarmerie) et de leur territoire d'intervention. Dans tous les cas, il semble impératif d'anticiper ces besoins au moment de la création du poste et de définir les engagements de chaque partenaire, afin que soit garanti à l'IS le soutien matériel et technique nécessaire.

- ***Pour un accueil physique de qualité des usagers, les IS doivent disposer d'un bureau garantissant les conditions de confidentialité***

Pour remplir leurs missions, les IS doivent pouvoir réaliser un accueil physique des usagers, la simple prise de contact téléphonique n'étant pas suffisante. Pour cela, il est primordial qu'ils disposent d'un bureau qui puisse fermer afin de garantir la confidentialité des échanges avec les personnes rencontrées. Rappelons qu'encore quelques IS ne disposent pas d'un bureau au sein des services du commissariat ou de la gendarmerie. De ce fait, Leur appartenance au dispositif est contestable.

S'il n'y a pas de localisation idéale de ce bureau au sein des commissariats et groupements de gendarmerie, celle-ci doit malgré tout être réfléchi lors de la création du poste, en fonction des modalités de fonctionnement de la structure, des spécificités locales, des missions et priorités fixées à l'IS, etc.

La localisation du bureau de l'IS : plusieurs configurations possibles en fonction des stratégies locales

Certains IS se trouvent postés à proximité du guichet d'accueil du commissariat, afin d'être en mesure de recevoir immédiatement les usagers qui en éprouveraient le besoin. Cette configuration permet un accueil d'urgence rapide des usagers, sur orientation des policiers d'accueil. D'autres IS disposent d'un bureau situé au sein du commissariat, à proximité des bureaux des agents de la Brigade de protection de la famille par exemple, afin de travailler en lien étroit avec ces derniers.

➤ **Des outils pour faciliter les missions quotidiennes de l'IS : poste informatique, moyens de communication et de transports, etc.**

Les missions de l'IS exigent une souplesse de fonctionnement et une certaine adaptabilité aux différentes situations rencontrées : il s'agit d'être réactif et disponible, de pouvoir éventuellement se rendre à domicile dans certaines situations, etc. A minima, l'IS doit donc pouvoir bénéficier d'un téléphone portable ainsi que d'un poste informatique fixe mis à disposition par la police ou la gendarmerie dans son bureau et disposant d'une connexion internet. Lorsque l'IS doit se déplacer sur le territoire (ce qui est particulièrement le cas pour les IS travaillant en gendarmerie et qui peuvent être amenés à intervenir aux quatre coins d'un département), il est important qu'il lui soit mis à disposition, par son employeur ou par un partenaire, une voiture de service. Pour les IS qui partagent leur temps de travail entre différents bureaux (plusieurs brigades de gendarmerie par exemple), il peut être envisagé de mettre à leur disposition un ordinateur portable.

Ce sont donc en fonction des configurations locales et des modalités de fonctionnement des postes, variables d'un site à l'autre, qui doivent être pensés les outils nécessaires à mettre à disposition de l'IS pour la bonne réalisation de ses missions.

Disposer de moyens matériels pour exercer au mieux ses missions : l'exemple des IS lyonnais

La Ville de Lyon est attentive aux conditions de travail des intervenants sociaux qu'elle emploie.

Les IS du territoire bénéficient ainsi des outils et des soutiens techniques suivants :

- un ordinateur portable pour chaque IS, équipé d'une clé 3G ;
- un téléphone portable pour chaque IS ;
- le choix de passage des IS en catégorie A, à la demande du premier IS qui a défendu l'idée que les postes devaient être pérennes et attractifs ;
- la mise à disposition d'une secrétaire ;
- une analyse des pratiques financée par la Ville : un psychologue encadre une fois par mois les 3 IS qui peuvent exposer leurs situations, leurs difficultés, etc.
- la mise à disposition d'informaticiens des services de la Ville pour la création d'un logiciel adapté aux demandes de bilans spécifiques de la Préfecture, la DDSP et la Ville de Lyon.

Plus-value

- Garantir de bonnes conditions de travail pour les IS
- Garantir une réactivité et des marges d'action à l'IS
- Rendre ses postes attractifs et favoriser la stabilité des IS dans leur poste

Conditions de réussite

- Définir les besoins de l'IS en fonction de ses missions et de ses modalités de fonctionnement
- Avoir une forte volonté politique
- Disposer d'un budget et définir la participation des partenaires

2. LES MODALITES D'INTEGRATION AU POSTE DE L'ISCG ET DE SENSIBILISATION A SES MISSIONS

Pour intervenir auprès des ménages qui nécessitent un accompagnement social, l'IS doit réussir à s'intégrer au sein des services des commissariats et des gendarmerie, à faire connaître sa présence et ses missions et à faire reconnaître la plus-value de son intervention, afin que policiers et gendarmes le sollicitent et se saisissent du dispositif lorsque nécessaire.

➤ ***Faciliter l'intégration de l'IS dans un nouvel environnement : le « mois d'intégration »***

Il s'agit de favoriser l'intégration des IS aux équipes de policiers et de gendarmes, tout en leur permettant de conserver leur propre culture inhérente au domaine de l'intervention sociale.

« Atterrir » en poste dans un commissariat ou gendarmerie sans en connaître le fonctionnement, les règles du jeu, les modalités d'organisation peut s'avérer handicapant pour l'IS dont les missions exigent qu'il connaisse bien les missions, le fonctionnement du milieu policier ou gendarmique dans lequel il évolue. L'IS doit donc relever un défi considérable à son arrivée en commissariat ou en gendarmerie : celui d'appréhender une nouvelle culture, de nouveaux codes et modes de fonctionnement et de s'intégrer dans cet univers professionnel.

Pour faciliter cette intégration, certains territoires ont développé des actions particulières visant à accompagner l'IS dans ses premiers pas et à le faire connaître des services avec lesquels il va être amené à collaborer. Le « mois de l'intégration » est l'action qui semble la plus aboutie et la plus efficace. Cette action consiste à donner à l'IS plusieurs semaines afin de s'acclimater, de comprendre le fonctionnement des différents services, de se faire connaître et présenter ses missions, de se faire former sur certains outils et d'aller à la rencontre de ses futurs partenaires (au sein du commissariat et de la gendarmerie et à l'extérieur).

« LE MOIS DE L'INTEGRATION », mode d'emploi ou comment favoriser l'intégration de l'IS dans l'univers du commissariat ?

L'IS dispose d'un mois afin de prendre son poste, de s'intégrer au commissariat, d'en comprendre le fonctionnement, connaître le territoire, ses spécificités et ses acteurs, faire connaître son poste en interne ainsi qu'aux partenaires.

A Cergy, l'IS en poste au sein du commissariat a bénéficié de ce « mois d'intégration ». Pour la première fois en poste en tant qu'IS dans un commissariat, ce temps de formation et d'intégration d'environ 4 semaines a été, pour elle, l'occasion de :

- réaliser une formation de 15 jours auprès d'une autre IS travaillant dans un autre commissariat du département : formation sur le poste, transmission d'outils, information sur le territoire et ses acteurs, etc.*
- visiter de chacun des postes de police pour connaître leur fonctionnement, se faire connaître et présenter les missions de l'IS (distribution de plaquette, précision sur les modalités de travail, etc.),*
- organiser des temps de réunions informelles avec les policiers pour favoriser l'interconnaissance ;*
- passer dans toute les unités de l'hôtel de police (3 jours/unité) : ce temps d'observation permet de comprendre leur fonctionnement et d'identifier ce que pourra apporter l'IS et selon quelles modalités il pourra travailler avec chaque unité ;*
- se former à l'utilisation certains outils, dont l'accès et l'utilisation de la main courante ;*
- prendre contact avec toutes les associations pertinentes du territoire ;*
- participer à de nombreuses réunions pour se présenter (réunions spécifiques sur l'ISCG organisées par les services sociaux départementaux) et définir le rôle de l'IS dans certains dispositifs*

Non réalisées dans le cadre du mois d'intégration, les actions suivantes peuvent également être organisées dans ce même but :

- rencontrer l'unité médico-judiciaire*
- partir avec « Police secours » en intervention pour connaître la réalité du terrain*

Plus-value :

- Permettre un gain de temps dans la prise de poste et une garantie d'intégration et de bonne compréhension du poste d'IS.*
- Sensibiliser les policiers au travail d'IS afin qu'ils aient le réflexe de la solliciter et d'y orienter certains usagers.*
- Favoriser l'interconnaissance (« connaître les collègues plus rapidement ») : bien connaître les policiers ou gendarmes de son territoire facilite la collaboration à terme (« ils osent plus me contacter directement », « les relations personnelles créées pendant ces premières semaines à leurs côtés permettent de lever certains a priori sur les IS.») ;*
- Comprendre le fonctionnement d'un commissariat, la hiérarchie, les modalités de travail et les codes professionnels. Connaître leurs contraintes et leur fonctionnement permet par exemple de leur proposer des modes de collaboration qui leur conviennent ;*
- Etre formé aux principaux outils pour les utiliser efficacement par la suite ;*
- Bien connaître les partenaires et les associations, les rencontrer dans les premières semaines de la prise de poste permet de poser les bases d'un partenariat de qualité et de faciliter par la suite les orientations des usagers*

Tout cela a particulièrement de sens lorsque le poste d'IS vient d'être créé et lorsque l'IS n'a pas d'expérience similaire sur un tel poste.

Conditions de réussite

- *Accepter que l'IS ne soit pas opérationnel dès son arrivée et lui laisser du temps avant de remplir les missions qui lui sont imparties ;*
- *L'IS doit avoir la capacité à faire la promotion de son dispositif*
- *Disposer d'un soutien hiérarchique (il est important d'être introduit par l'officier supérieur dans les différentes unités) ;*
- *Obtenir des partenaires qu'ils soient partis prenantes en ouvrant les portes et en organisant certains temps de rencontres dédiés*
- *continuer le travail d'information et sensibilisation dans les mois et années suivants l'arrivée de l'IS, car les services de police, de gendarmes tout comme certains partenaires souffrent d'un fort turn over au sein de leur équipes.*

S'il n'est pas toujours possible de proposer un temps de prise de poste aussi confortable, d'autres modalités peuvent être imaginées pour garantir à l'IS une bonne compréhension de l'organisation et des rôles joués par chacun, tout en se faisant connaître:

- diffusion d'une note de service pour informer chaque policier et gendarme de l'arrivée de l'IS et donner une première information sur les missions qui seront les siennes ;
- présentation officielle de l'IS par l'officier supérieur dans l'ensemble des services et les différentes brigades du territoire ;
- mise à profit des réunions de service pour se faire connaître et se faire expliquer les missions de chacun

➤ **Communiquer sur le poste d'intervenant social et sensibiliser les partenaires internes et externes sur la plus-value de son rôle**

La réussite de l'IS dans ses missions repose sur une bonne lisibilité de son poste et sur une bonne compréhension du cadre et de l'objectif de ses interventions par les différents partenaires ainsi que par les usagers. Il est donc primordial que des actions de communication et de sensibilisation soit menées auprès des acteurs suivants :

- **Policiers et gendarmes** doivent le connaître mais également être au courant de l'étendu de son champ possible d'intervention pour y recourir de manière pertinente ;
- Les **partenaires extérieurs** doivent également savoir qu'il existe et quelles sont ses prérogatives et capacités d'action pour être convaincus de l'intérêt à le solliciter ;
- Enfin, **les usagers**, victimes ou mis en cause, doivent avoir connaissance de ce poste et en connaître les modalités de saisine.

Plusieurs actions ou stratégie de communication peuvent être mises en place : réalisation d'affiches dans les services des commissariats et gendarmerie, distribution de plaquettes nominatives en interne et auprès des partenaires, réalisation et diffusion de flyers à

destination des partenaires institutionnels mais également du public, diffusion d'articles dans la presse afin d'information sur la création du dispositif, sur sa plus-value et les modalités de saisine.

Plaquette, flyers : le développement d'outils de communication pour se faire connaître

Dans les Alpes-Maritimes, la création du poste d'IS en commissariat et gendarmerie en 2006 s'est accompagnée de la rédaction et la diffusion d'une plaquette nominative sur le nouveau poste et ses missions.

Si cette plaquette a été mise à disposition des brigades et des commissariats et distribuée plus spécifiquement aux policiers et gendarmes qui reçoivent du public, elle est également diffusée aux usagers. L'objectif premier de cette plaquette est de présenter le dispositif et de donner les coordonnées de l'IS. Pour cela, y figurent les informations suivantes :

- les coordonnées : nom et numéro de portable
- les lieux et horaires de permanences
- le rôle et les missions de l'IS
- les thèmes et domaines d'intervention

Soulignons qu'au lancement du dispositif, ces plaquettes ont été accompagnées d'affiches disposées sur les murs des différents services.

Dans l'Eure, un dépliant en trois volets sur les missions de l'IS a été réalisé par le conseil général. Cet outil de communication a été diffusé aux différents services de la gendarmerie ainsi qu'à l'ensemble des potentiels partenaires de l'IS.

Plus-value

- Cela permet aux policiers et gendarmes de faire des orientations de meilleure qualité car ils peuvent se référer à cette plaquette d'information pour vérifier la pertinence de l'orientation et/ou obtenir des informations précises et pratiques pour contacter l'IS.
- Ces plaquettes sont un moyen de communiquer directement sur le dispositif auprès des usagers qui sont amenés à venir en commissariat ou en gendarmerie. Ils peuvent, sur la base de ces informations, saisir directement l'IS s'ils le souhaitent.

Conditions de réussite

- Actualiser les données pour que la plaquette reste pertinente (nom et coordonnées du contact)
- Evaluer le dispositif pour s'assurer que le type et la précision des informations transmises correspondent aux attentes des professionnels et des usagers
- Etre précis sur les missions remplies par l'IS afin de limiter les mauvaises orientations : la plaquette doit être suffisamment précise pour permettre d'identifier les raisons pour lesquelles l'IS peut être sollicité et consulté (songer à réaliser un filtre supplémentaire au téléphone au moment de la prise de rendez-vous pour s'assurer que l'on pourra apporter une réponse à la personne).

3. MODALITES DE SOUTIEN TECHNIQUE AUX INTERVENANTS SOCIAUX : FORMATION ET DISPOSITIFS DE SOUTIEN

➤ *Fournir aux IS les moyens de se former pour mener à bien leurs missions*

Les missions de l'IS et la pluralité des situations auxquelles il peut être confronté exigent de lui des compétences et un niveau minimal de connaissances dans un certain nombre de domaines. Les IS, selon leur formation initiale, leur profil (assistant social, éducateur, psychologue, etc.) et leur ancienneté dans ce type de poste, peuvent ainsi avoir besoin de bénéficier de formations complémentaires.

Ces besoins en formation couvrent plusieurs domaines et doivent intervenir à des moments différents : dès sa prise de poste pour lui fournir le niveau minimal de connaissances requis, mais également tout au long de son activité pour renforcer ses savoirs-être et savoirs-faire et l'accompagner dans ses missions.

- A chaque création de poste ou lors du recrutement d'un nouvel IS, sans expérience sur un poste équivalent, il est pertinent de proposer à ce dernier **une formation sur la genèse du dispositif afin qu'il en comprenne les fondements et le sens.**
- La spécificité des missions de l'IS exige également que ce dernier, dès les premiers mois de sa prise de poste, bénéficie d'un **socle minimum de connaissances dans les domaines de la victimologie et de l'environnement juridique** (droit pénal et civil, la droit de la famille, etc.). il s'agit en effet de thèmes au cœur de l'activité de l'IS et sur lesquels certains travailleurs sociaux peuvent avoir des lacunes.
- enfin, au fil du temps, il peut être pertinent que l'intervenant social reçoive des formations plus ponctuelles et spécifiques pour **approfondir certaines connaissances ou méthodes de travail** : le positionnement de l'IS par rapport à la protection de l'enfance, le secret professionnel et partagé, la dimension « auteur-victime » dans les violences conjugales, l'adaptation à l'environnement du commissariat et de la gendarmerie, la gestion des écrits professionnels.

Les modalités de formation qui pourront être proposées à l'IS peuvent être discutées et établies dès le moment de la création du poste, entre l'employeur et les signataires de la convention. Au-delà du financement, il s'agit également d'identifier les modalités de ces formations. L'ANISCG propose ainsi des modules de formation dans tous ses domaines⁸.

➤ *Soutenir les pratiques des IS : les séances d'analyse des pratiques professionnelles*

Par ailleurs, d'autres actions sont envisagées sur certains territoires pour épauler l'IS dans ses missions quotidiennes et l'aider à perfectionner ses pratiques professionnelles. Il peut s'agir de l'organisation de temps d'échanges avec d'autres IS ou travailleurs sociaux

⁸ Se référer au site internet de l'ANIS-CG : <http://aniscg.org/index.php?Ref=formations>

intervenants sur le territoire (à l'occasion de réunions de service ou de réunions de travail dédiées) ou encore de la possibilité pour les IS de participer à des analyses de pratiques professionnelles. Ces temps de réflexion sur les pratiques et les spécificités du métier d'IS en commissariat et gendarmerie, avec l'aide d'un professionnel en capacité de conseiller et d'amener à questionner les pratiques des IS, sont particulièrement appréciés et souvent présentés comme un moyen de se perfectionner.

L'analyse des pratiques professionnelles : plusieurs modalités possibles

Dans les Hauts de Seine, une analyse des pratiques professionnelles se tient une fois par mois depuis 4 ans. Ces séances de travail sont financées par l'association d'aide aux victimes.

A Paris, une analyse des pratiques est également proposée mensuellement aux intervenants sociaux. L'intégration d'autres professionnels (travailleurs sociaux de l'UASA) à ces séances de travail est présentée comme étant enrichissante.

A Lyon, les IS bénéficient, une fois par mois, d'une analyse des pratiques animée par un psychologue. Ces séances de travail mensuelles sont prises en charge et financées par la Ville.

Dans le Poitou-Charentes, la séance d'analyse des pratiques, qui se tient tous les deux mois permet aux IS en commissariat et d'IS en Gendarmerie de se réunir et d'échanger sur leurs pratiques respectives. Cela est d'autant plus important que les occasions pour se rencontrer et échanger sur les pratiques sont rares.

L'ANIS-CG propose l'organisation et l'animation sur site de séances d'analyse de pratique.

➤ Un soutien technique : le rôle des « référents régionaux ANISCG »

Les référents régionaux représentent un autre outil que les IS ou leurs partenaires peuvent solliciter dans la mise en œuvre du réseau. Si la création de ses référents et la définition de leurs missions sont encore assez récentes, et mériteraient d'être stabilisées, ils peuvent d'ores et déjà être sollicités en tant qu'appuis et conseillers.

Le rôle et leur plus value consiste à :

- faire remonter l'information à l'association nationale, notamment sur les difficultés rencontrées localement afin qu'une intervention ou un soutien puissent être proposés ;
- diffuser les informations nationales et les éventuelles bonnes pratiques repérées sur d'autres territoires.

Extrait de la lettre de mission qui clarifie le rôle des « Référents régionaux »

« Les objectifs des référents régionaux sont de :

- Assurer un lien entre les ISCG et l'ANISCG afin de faciliter la communication entre les acteurs de terrain et la tête de réseau ;
- Diffuser les informations qui concernent les évolutions du dispositif qu'elles soient juridiques, administratives ou financières, voire politiques et tout autre élément indispensable au bon fonctionnement des postes ;
- Faire remonter les éléments du terrain : création de poste, mouvements du personnel, problématiques locales
- Soutenir l'ANISCG dans des études qu'elle pourrait engager sur commande ou de sa propre initiative en encourageant les ISCG à participer, en transmettant les explications complémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires et en facilitant la remontée des données
- Préparer les réunions régionales avec la chargée de mission de l'ANISCG : définition de l'ordre du jour, aspects logistiques, etc.
- Participer à une ou deux réunions nationales annuelles, qui réuniront l'ensemble des référents régionaux afin de faire le points sur la fonction, ses ajustements, voire ses évolutions »

III- OPTIMISER L'IDENTIFICATION, L'ACCUEIL ET L'ORIENTATION DES USAGERS

L'accueil, l'accompagnement et l'orientation des usagers, qu'ils soient victimes ou auteurs et quels que soient leurs besoins, sont au cœur des missions de l'intervenant social. La réalisation de ces missions dans les meilleures conditions possibles implique que l'intervenant social soit en mesure de repérer les situations entrant dans son champ de compétence et qu'il inscrive son action dans un réseau de partenaires.

1. LES MODALITES DE SAISINE DES SITUATIONS : GARANTIR LA CAPACITE D'AUTO-SAISINE DE L'INTERVENANT SOCIAL

L'intervenant social peut faire l'objet de plusieurs modalités de saisine :

- L'orientation, par des gendarmes ou policiers, de situations dont ils ont connaissance ;
- l'« auto saisine » par les IS, via les informations rendues disponibles sur le CORG et la BDRIJ pour les IS en gendarmerie, ou via un extrait de la main-courante pour les IS travaillant en commissariat ;
- la saisine par les partenaires ou les usagers eux-mêmes.

➤ **Saisine directe sur le CORG et auto-saisine sur extrait de main courante en commissariat : une source de saisine primordiale**

L'accès direct au CORG ou à des extraits de la main courante représente un mode de saisine indispensable pour l'intervenant social. En effet, cela lui permet de déterminer lui-même quelles types de situations relèvent de sa compétence, sur la base des informations disponibles dans ces bases de données. Ce moyen de saisine est d'autant plus important pour les IS arrivés récemment en poste et en phase d'intégration.

A ce jour, la situation juridique en matière de saisine du CORG ou de la main courante reste floue. Il existe donc un besoin de légiférer en ce domaine afin de clarifier les possibilités de saisine de l'IS.

**La plus value d'une saisine directe sur le CORG⁹,
complétée par un accès à la messagerie du BDRIJ¹⁰**

⁹ CORG : Centre d'Opération et de Renseignement de la Gendarmerie

¹⁰ BRDIJ : Base de Données et de Recueil des Informations Judiciaires

Comme dans beaucoup de départements, l'IS intervenant dans l'Essonne, sur l'ensemble des brigades du département, a accès à une synthèse du CORG lui permettant de prendre connaissance des l'ensemble des situations rencontrées par les gendarmes sur les dernières 24h. Les différentes informations remplies par les gendarmes dans leur synthèse (date, lieu et objet d'intervention, l'unité compétente et celle engagée, etc.) permettent à l'IS d'avoir une première compréhension des évènements problématiques et des éventuelles situations nécessitant son intervention. Ainsi, recevant tous les matins la synthèse des évènements de la journée précédente et de la nuit, l'IS fait le tri à l'aide des mots-clés inscrits devant chaque situation traitée (selon le thème et le bulletin de service) pour identifier celles qui méritent une attention particulière. Sur la base de cette première identification, il prend contact avec l'unité engagée pour retrouver le gendarme étant intervenu et ainsi avoir plus d'information sur la situation. Cela lui permet également de disposer des coordonnées des personnes concernées.

Plus-value

- Se créer une activité, en ne dépendant pas de la sollicitation des gendarmes ;
- Il n'est pas nécessaire d'avoir la validation des gendarmes. La synthèse du CORG est réellement un outil pour s'autosaisir de situations et ainsi démontrer l'intérêt de la plus value de l'IS à des brigades parfois réticentes ;
- L'intérêt de l'utilisation du CORG pour se saisir de situations est d'autant plus fort lorsque l'IS démarre dans son poste, qu'il n'est pas encore intégré à la gendarmerie.

Conditions de réussite

- disposer d'une adresse email « gendarmerie » et avoir accès aux synthèses du CORG (poste informatique avec un raccourci vers le CORG), nécessitant une autorisation hiérarchique
- Il faut le soutien hiérarchique du commandement de groupement afin de pouvoir obtenir des coordonnées des personnes de la part des brigades
- avoir du temps car cela nécessite de se renseigner au sein de la brigade compétente pour connaître le nom du gendarme en charge de la situation afin d'avoir plus d'éléments et disposer des contacts des personnes concernées ;
- bien connaître les gendarmes des différentes brigades et les avoir sensibilisés au rôle de l'IS pour qu'ils soient réactifs aux demandes complémentaires d'information de l'IS

Dans l'Essonne, l'IS a également accès à la messagerie de la BDRIJ (base de données et de recueil des informations judiciaires) qui reçoit l'ensemble des messages envoyés par les citoyens, médias et gendarmes à la gendarmerie. L'IS a obtenu d'être destinataire des résumés des situations sensibles, relatives au sujets traités par l'IS, envoyés par les brigades au commandement de groupement.

Plus-value

L'avantage de la BDRIJ par rapport au CORG réside dans le fait que :

- le nom du gendarme en charge de la situation est mentionné, représentant un gain de temps considérable pour l'IS.
- le résumé est plus détaillé et précis que dans le CORG
- par ailleurs, le fait que l'IS ait accès au BRDIJ prouve aux enquêteurs que l'IS est intégré au fonctionnement, qu'il a une bonne connaissance de la situation et qu'il est réactif

Conditions de réussite

- disposer de l'autorisation du commandant de groupement
- avoir sensibilisé les gendarmes en charge du CORG pour qu'ils transmettent les informations à l'IS (être en lien avec le chef de la BDRIJ)
- rappeler régulièrement aux gendarmes les missions de l'IS et les sujets sur lesquels il intervient en priorité afin qu'il continue à recevoir ces résumés.

Il apparaît très clairement que l'accès au BDRIJ pour l'IS est plus pertinent que l'accès au synthèse du CORG, pour s'autosaisir efficacement de situations nécessitant son intervention.

➤ **La mise en place de fiches de liaison en gendarmerie**

Afin de démultiplier les moyens d'information sur les situations à prendre en charge, certains IS, en partenariat avec le commissariat ou la gendarmerie, ont développé d'autres modalités de saisine ou des outils spécifiques pour faciliter ou inciter la transmission de situations de la part des policiers et gendarmes à l'IS. Il peut s'agir de :

- fiche de liaison entre policiers/gendarmes et l'IS ;
- de réunions de services où sont évoquées certaines situations ;
- le recours au référent sur les violences intrafamiliales pour transmettre les situations à l'IS,
- etc.

Une voie de saisine supplémentaire grâce à la création d'une fiche de liaison entre les gendarmes et l'IS

A Poitiers, dans l'objectif de renforcer les liens et faciliter la transmission d'information entre gendarmes et IS, il a été créé une fiche de liaison entre les gendarmes et les IS. Cette fiche offre une voie de saisine supplémentaire qui représente environ 30% des situations traitées par l'IS.

➤ **L'impératif de renouveler l'information sur le dispositif pour favoriser les saisines par les policiers et gendarmes**

Ces différentes modalités de saisine ne peuvent se suffire à elles-mêmes et doivent être accompagnées d'actions régulières de sensibilisation et d'information sur le poste d'IS à destination des policiers et gendarmes. Pour cela, l'IS et ses responsables hiérarchiques et fonctionnels doivent constamment se situer dans une démarche de sensibilisation et de rappel sur les missions de l'IS, sur les modalités de fonctionnement du dispositif.

L'IS peut également se reposer sur des interlocuteurs privilégiés, des référents au sein des commissariats et gendarmerie qui relayeront ses missions et l'intérêt de solliciter son

intervention. Le **référént sur les violences intrafamiliales** au sein des gendarmeries représente ainsi un allié précieux pour l'IS. A sa demande, le référént peut en effet rappeler à ses collègues la présence de l'IS et préciser les situations qui mériteraient son intervention.

Evaluer la connaissance du poste de l'IS par les services de gendarmerie pour adapter les actions de sensibilisation et d'information à mener

Dans le département de l'Yonne, l'IS a réalisé et diffusé un questionnaire auprès de l'ensemble des gendarmes avec lesquels il est potentiellement amené à collaborer. Ce questionnaire porte sur son poste et ses missions : qui est l'IS ? Quelles sont ses missions ? Sur quels dossiers faut-il orienter vers l'IS ? Etc. L'objectif de cette démarche est de faire le point sur le niveau d'information des gendarmes sur son poste. Ce bilan lui a en effet permis de relancer des actions de communication et d'information adaptées pour clarifier le rôle qu'il joue au sein de la gendarmerie.

2. INSCRIRE LE TRAVAIL DE L'INTERVENANT SOCIAL DANS UN RESEAU DE PARTENAIRES POUR GARANTIR AUX USAGERS UNE ORIENTATION DE QUALITE

Le rapport d'évaluation de 2008 a mis en lumière l'importance pour l'IS de travailler en partenariat avec les acteurs du territoire. L'inscription de l'IS dans un réseau de partenaires est en effet une condition de réussite de ses mission, lui permettant d'échanger sur les situations et de relayer des situations aux partenaires pertinents.

L'IS doit en effet connaître ses partenaires et entretenir avec eux des relations de qualité, en premier lieu pour orienter les personnes accueillies vers les acteurs adéquats et avec la certitude que le relais sera fait en termes d'accompagnement social.

Le partenariat ne se décrète pas et il revient à l'IS et aux partenaires du dispositif de mettre en place des actions et outils pour créer, renforcer et pérenniser les relations partenariales.

➤ Organiser des temps d'échange avec les partenaires

Il semble important d'organiser et de formaliser des temps d'échange, de réflexion et de travail avec les partenaires. Ces temps d'échanges peuvent avoir plusieurs ambitions :

- Réfléchir au dispositif (ses modalités de fonctionnement, ses objectifs et missions, etc.) et à la place que peuvent y prendre les partenaires ;
- Analyser des thèmes spécifiques (violences conjugales, délinquance juvénile, soutien à la parentalité, etc.), réaliser un diagnostic partagé, réfléchir aux moyens d'intervenir et définir des actions et outils innovants et adaptés à mettre en place
- Evaluer et discuter de situations concrètes et problématiques.

Les modalités de déroulement (fréquence, fonctionnement, etc.) des rencontres peuvent être modulées selon les objectifs et les partenaires concernés.

Les Instances de Travail Partenariales des Yvelines :

Quand le conseil général ouvre ses portes à l'IS pour une meilleure prise en charge de l'usager

Dans le département des Yvelines, le conseil général a souhaité ouvrir l'Instance de Travail Partenarial pour pouvoir partager avec les différents acteurs de l'action sociale les situations les plus problématiques. L'intervenant social peut donc, le cas échéant, participer à ces temps de synthèse. Afin que ces échanges soient possibles, le conseil général a défini un cadre de travail et des règles du jeu très précises.

L'ITP est un outil du conseil général des Yvelines et plus particulièrement de la DAST (direction d'action sociale du territoire des Mureaux). Cette instance permet de traiter les situations pour lesquelles l'intervenant social a besoin de définir une stratégie en pluridisciplinarité. Elle permet aux travailleurs sociaux et acteurs sociaux impliqués dans la situation d'évaluer la situation avec les compétences de chacun et d'élaborer un projet d'accompagnement. C'est une aide aux professionnels, un éclairage pluridisciplinaire.

Y participent :

- le responsable du secteur d'action sociale*
- le médecin Promotion de la santé*
- un travailleur social Enfance*
- une infirmière-puéricultrice*
- un travailleur social-polyvalent*

Toute autre personne intervenant sur la situation peut être conviée.

L'ITP, qui se réunit une fois par semaine permet de présenter la situation de manière claire, chronologique et synthétique dans le but de déterminer de façon partenariale une stratégie d'intervention.

➤ ***Développer de nouveaux outils partagés avec les partenaires, au service de l'usager***

Par ailleurs, les missions des IS peuvent être facilitées et accompagnées par la création d'outils visant à transmettre et partager des informations précises sur les situations prises en charges.

- **La création de fiches de liaison avec la circonscription d'action sociale**

Sur certains territoires, des fiches liaisons sont mises en place entre l'IS et les travailleurs sociaux de la circonscription d'action sociale du département. Ces fiches de liaison présentent l'intérêt majeur de garantir une orientation de qualité, un relais dans l'accompagnement social sans interruption et une prise en charge souvent plus rapide.

L'exemple des fiches de liaison développées entre les IS et les Circonscriptions d'action sociale des Alpes-Maritimes

Dans les Alpes-Maritimes, les IS du territoire se sont appropriés les fiches de liaison utilisées par les circonscriptions d'action sociale du département. Elles les utilisent principalement pour transmettre des informations aux assistantes sociales du département (à condition qu'il n'y ait pas d'information préoccupante). Cette fiche, utilisée par les principaux acteurs de l'action sociale sur le département, contient les informations suivantes :

- *contact du professionnel à l'origine de l'envoi*
- *contact de la personne*
- *motif de l'orientation*
- *précisions sur sa situation (ex. demande de la famille d'un suivi éducatif, éléments de diagnostic de la situation de précarité financière du ménage, etc.)*

Ces informations permettent donc au collègue du conseil général de disposer d'une première base écrite et de connaître l'essentiel de la situation de la personne.

Supports pour la transmission d'informations, ces fiches de liaison entre les intervenants sociaux et la circonscription d'action sociale servent également d'outils d'évaluation. Ces fiches, qui comprennent des éléments concernant le profil des personnes accueillies, leurs problématiques et les réponses ou orientations mises en place, sont en effet informatisées via un logiciel qui répertorie toutes les situations suivies. Ces données permettent ensuite une évaluation chiffrée du dispositif et apportent des éléments d'information sur le pourcentage de situations sociales non connues des services sociaux orientées par l'IS.

Plus-value

- *Transmettre des informations nécessaires à une orientation de qualité, garantissant que la prise de relais soit adaptée ;*
- *rédiger cette fiche permet de clarifier avec la personne le fait qu'elle a besoin d'une prise en charge de plus long terme dans certains domaines (logement, éducatif, financier, etc.) ;*
- *dans certains cas, la fiche permet également d'avoir un retour permettant à l'IS de s'assurer que l'orientation était pertinente et savoir quelles ont été les suites données à la situation*

Conditions de réussite

- *La fiche de liaison doit être rédigée en accord et en toute transparence avec l'utilisateur afin qu'il sache et valide les informations transmises*
- *Cela ne doit pas remplacer les échanges téléphonique ou le passage de relais en personne*
- *Toutes les situations ne nécessitent pas de rédiger une fiche de liaison. Sa pertinence est à évaluer au cas par cas afin de ne pas démultiplier les démarches administratives : il ne faut pas que ces aller-retour deviennent trop chronophages*

- **Un exemple d'outil partenarial de lutte contre les violences faites aux femmes**

Dans les Côtes d'Or, un dispositif original de fiches protocoles pour lutter contre les violences conjugales

Dans le cadre du plan triennal de lutte contre les violences faites aux femmes, la DRJSCS des Côtes d'Or a mis en place des fiches protocoles « Violence conjugales ». Cette démarche est née du constat qu'au moment décisif de porter plainte pour violence conjugale, certaines femmes manquaient de trace sur leur histoire et leur parcours de « femme battue ». L'objectif de ce protocole est de leur offrir la possibilité de disposer d'un casier/dossier où elles peuvent archiver et entreposer tous les éléments en lien avec leur situation de victime de violence conjugale. Le dossier leur appartient et il revient aux femmes de décider si elle souhaitent y avoir recours. Cela peut notamment leur être utile au moment où elles souhaitent porter plainte afin d'apporter des précisions sur des faits qui ont pu se dérouler dans le passé.

Pour élaborer ce protocole, les différents partenaires se sont régulièrement réunis pendant 6 mois. Parmi les 15 signataires, on retrouve : les services de la collectivité, les associations, le CHU, les services du conseil général, la préfecture, etc.

Pour chaque situation de violence conjugale rencontrée, les partenaires propose aux femmes concernées d'envoyer une fiche d'information sur l'évènement à l'association qui à la charge d'entreposer l'ensemble des dossiers.

Les IS sont parties prenantes du protocole à la fois dans son élaboration et dans sa mise en œuvre du fait de leur accueil régulier de femmes victimes de violence et qui peuvent être intéressées pour faire partie du protocole.

Plus-value

- L'objectif in fine est de donner une aide supplémentaire aux femmes pour sortir des situations de violences. Le protocole permet aux femmes, lors du dépôt de la plainte, de décrire des faits qui se sont déroulés plusieurs années plus tôt.

- Pour les IS en commissariat et gendarmerie, ces fiches de protocole représentent un outil très intéressant pour accueillir et accompagner les femmes victimes de violences : la fiche de protocole peut servir de trame à l'entretien mené par l'IS (y compris lorsque la victime ne souhaite pas que sa fiche soit transmise à l'association) et elle permet d'informer et d'initier, si besoin, certaines orientations

- Par ailleurs la création même de ce protocole a permis de créer du lien et de l'interconnaissance entre les différents partenaires intervenant sur ces questions sur le territoire

- Ce dispositif peut faire office d'observatoire et permet de recueillir des informations sur les violences conjugales. Or mieux connaître le phénomène permet de mettre en place les outils les plus adaptés pour lutter contre ces violences

Conditions de réussite

- Ce dispositif doit être porté par le préfet, son directeur de cabinet ainsi que par le procureur afin d'impulser la démarche, convaincre les partenaires et faire connaître le protocole
- Sensibiliser les femmes sur le protocole, ses objectifs, son fonctionnement pour qu'elles soient suffisamment rassurées pour s'inscrire au protocole
- Ne pas négliger la communication institutionnelle, la sensibilisation des partenaires : un package a été réalisé sur le département comprenant une plaquette d'information, présentant le protocole, un flyer, une plaquette avec les contacts des principaux partenaires, le schéma de circulation et de fonctionnement du protocole
- Disposer de moyens pour former les différents acteurs amenés à s'inscrire et solliciter le protocole (comment se saisir de l'outil, etc.)
- L'information auprès des avocats sur l'existence de ce protocole ne doit pas être négligée afin que ces derniers pensent à proposer aux femmes concernées de solliciter ce dossier
- Il faut être conscient que ce protocole s'adresse avant tout aux femmes qui sont au début des violences conjugales mais pas pour les cas les plus durs ou la personne se trouve en réelle mise en danger.
- Mettre en place un comité de pilotage, de suivi et d'évaluation du dispositif
- Les IS doivent être moteurs dans le protocole car c'est par leur intermédiaire qu'un grand nombre de situations peuvent être remontées, que les femmes peuvent être informées du protocole et peuvent s'y inscrire.

Un système visant à améliorer la détection et la prévention des violences faites aux femmes dans les Alpes Maritimes

Dans les Alpes Maritimes, une réflexion est menée depuis 2010 pour améliorer le système de prévention des situations de violences intrafamiliales en gendarmerie. Auparavant, l'IS n'était tenue informée des situations de violences conjugales ou familiales que lorsqu'une plainte avait été déposée. Dans les autres situations, et malgré la récurrence des violences pour certaines d'entre elles, aucune intervention de l'IS n'était possible. Dans une démarche de prévention, dans l'objectif de tendre la main et d'accompagner ces femmes victimes de violences, il est à présent porté à connaissance de l'IS, systématiquement, les renseignements judiciaires sur les situations de violences conjugales (y compris sans dépôt de plainte) ainsi que les coordonnées de la victime. Grâce à la prise de connaissance de l'ensemble des PV de constatation établis par les gendarmes sur ces situations, l'IS peut intervenir dans des situations de violence qui se répètent mais pour lesquelles aucune action n'était auparavant menée du fait de l'absence de plainte.

➤ Renforcer le partenariat avec les acteurs de la santé mentale

La santé mentale est présentée par un grand nombre d'IS et par leurs partenaires comme un fort enjeu de leur intervention auprès des publics accueillis en commissariat et gendarmerie. En effet, un grand nombre d'entre eux semblent présenter des besoins sur le plan psychologique. Quel que soit leur profil et les raisons de leur présence au commissariat ou en gendarmerie (Il ne s'agit pas seulement des victimes psychotiques ou en rupture de soins, les personnes vulnérables, les victimes de violences ou encore les délinquants mineurs présentent souvent de forts besoins sur le plan psychique), les IS sont régulièrement confrontés à une souffrance psychologique ou à un besoin d'accompagnement sur ce plan.

Afin de répondre à ce besoin, il existe un enjeu pour l'IS de développer des outils ou des partenariats pour améliorer et renforcer la réponse de l'IS à des publics en souffrance psychologique. Sur beaucoup de territoires, des initiatives se développent dont certaines portant leurs fruits :

- signature d'une convention avec le Centre médico-psychiatrique
 - mise en place d'un partenariat IS-infirmier psychiatrique
 - coordination entre l'IS et le psychologue du commissariat
- etc.

- **La signature de Conventions avec les CMP**

Une convention tripartite entre les services de police, l'association employant l'IS et le centre psychothérapeutique de Nancy

A Nancy, un dispositif tout aussi innovant qu'efficace a été mis en œuvre pour intervenir plus spécifiquement auprès des personnes en souffrance psychique. Ainsi, une convention tripartite a été élaborée et signée entre les services de police, l'association employant l'IS et le CMP. Ce partenariat privilégié entre l'IS et le CMP prend la forme d'échanges réguliers, de transmission d'information plus aisée mais également la mise en place d'un binôme entre l'IS et un membre de l'équipe soignante du CMP.

En effet, dans le cadre de cette convention il a été décidé d'associer à l'intervenant social, un infirmier psychiatrique dans le cadre d'un binôme. Ce binôme est né du constat que la majorité des personnes accueillies par les IS sont, d'une façon ou d'une autre, en souffrance psychique or l'IS seul, sans formation spécifique, n'est pas en capacité de répondre à ces besoins. L'IS et l'infirmier mis à disposition par le CMP travaillent donc au quotidien main dans la main et réalisent ensemble des missions habituellement réalisées seul par l'IS. Ainsi chaque entretien se déroule en présence des deux professionnels

Ce travail en binôme permet en premier lieu une prise en charge des usagers de meilleure qualité, un diagnostic plus complet des besoins de la personne rencontrée, notamment sur le plan psychologique.

Plus-value

- La présence de deux professionnels aux profils et aux connaissances différentes et aux approches complémentaires permet un accueil, une information et une orientation complète et de qualité

- *L'infirmier psychiatrique permet d'établir un diagnostic de l'état psychique de la personne accueillie. Cela permet une meilleure orientation des personnes pour un meilleur suivi à terme sur le plan psychologique.*
- *Cette convention permet d'avoir un accès plus facile au réseau des professionnels travaillant dans le champs de la santé et de la psychiatrie, qui n'est pas toujours facile d'accès. La CMP permet ainsi à l'IS de disposer de plus d'information par l'intermédiaire de son binôme qu'il lui aurait inaccessible du fait du secret professionnel.*
- *Chacun a ses connaissances et son domaine de spécialité et d'intervention permettant de compléter l'intervention de l'autre.*
- *Le fait de travailler à deux permet d'apporter un soutien, notamment dans des situations tendues et complexes.*

Conditions de réussite

- *il faut que cela représente une priorité politique forte et qu'il y ait un engagement et une volonté forte des hiérarchies des différentes institutions concernées (dans le cadre de Nancy, c'est le commissaire qui à l'origine est particulièrement sensible à la question des problématiques psychiatriques)*
- *il est incontournable d'élaborer une convention pour contractualiser les engagements de chacun des partenaires et fixer les modalités de mise en œuvre du partenariat*
- *il est impératif de fonctionner de manière similaire et de construire et d'entretenir un rapport de confiance au sein du binôme ;*
- *clarifier le rôle de chacun des membres du binôme aux partenaires et aux usagers*
- *organiser des temps d'échange sur les situations rencontrées, le fonctionnement du binôme, etc ;*
- *disposer d'un seul numéro pour contacter l'IS*
- *se fixer des règles du jeu communes (notamment en termes de saisine et de traitement des situations)*
- *s'assurer que les modalités de compte rendu des activités des deux membres de l'équipe soient harmonisées afin de ne pas réaliser le travail deux fois*

- **Une étroite coordination avec le psychologue du commissariat**

A Strasbourg, une collaboration étroite entre l'IS et le psychologue du commissariat : un véritable « Pôle d'accueil des victimes »

S'accordant sur la nécessité de réaliser de façon conjointe le primo-accueil des usagers, l'IS et la psychologue de Strasbourg travaillent en étroite collaboration, chacune apportant un regard spécifique à l'analyse des situations, grâce à sa formation initiale.

L'articulation de leurs interventions s'effectue :

- *Par des orientations réciproques voire la réalisation d'entretiens conjoints, lorsque l'IS estime que la situation de l'utilisateur nécessite une approche psychologique, ou dans le cas de situations « explosives », où les usagers font preuve d'une grande détresse psychique ;*

- Par la mise en perspective des informations recueillies dans le cadre de synthèses de situations communes, afin de recadrer les interventions et les orientations.

Leurs approches sont complémentaires : alors que l'IS ne reçoit que les victimes, la psychologue est susceptible d'accueillir également des auteurs d'infractions, dans le cadre des violences intrafamiliales ou conjugales. Aussi l'IS peut-elle demander à la psychologue, si cela s'avère pertinent, d'accueillir le mari d'une femme victime de violences.

Par ailleurs, chacune se voit orienter des situations spécifiques : si l'IS propose un accueil « généraliste », la psychologue se voit orienter les personnes ayant subi un traumatisme important (accidentés, victimes de braquages), mais sans problématiques sociales.

Plus value

Plus value

Cette étroite collaboration permet d'ajuster au mieux les orientations et les interventions réalisées auprès des usagers. La synthèse commune permet, par exemple, de ne pas « prescrire » une médiation conjugale à un mari qui n'y est pas prêt, ou de proposer une thérapie de couple si la situation ne s'y prête pas.

Pour l'Intervenant social, ce travail en commun permet de rompre l'isolement de son poste et de constituer un véritable « Pôle d'accueil des victimes » au sein de l'Hôtel de police.

Conditions de réussite

La psychologue et l'intervenante disposent chacune d'un bureau situé côte-à-côte, à proximité de l'accueil du commissariat ce qui facilite l'articulation de leurs interventions. Toutes deux travaillent également étroitement avec le service de quart et d'accueil de l'hôtel de police qui leur oriente les situations.

La mise en œuvre d'un pôle psychosocial au sein du commissariat de Trappes qui renforce le travail d'orientation, d'accompagnement et les partenariats

Constatant l'importance d'interventions et de sollicitations ne relevant pas du pénal au sein du commissariat de Trappes, le commissaire a engagé une réflexion pour améliorer la prise en charge et l'orientation de ces situations. Avec le soutien du psychologue, de l'intervenant social et du délégué « police/population » déjà présents au commissariat, il a été décidé de créer un pôle psychosocial. Le principe de ce pôle consiste en la réunion de trois unités distinctes jusqu'alors : l'intervenant social, la psychologue et le délégué « police/population » pour améliorer l'accueil et la qualité de l'orientation du public et de mieux prendre en charge toutes les situations ne relevant pas du pénal et nécessitant une aide, orientation et prise en charge social.

Concrètement ce pôle se traduit par :

- la proximité physique, au sein de l'accueil du commissariat, des bureaux de ces trois acteurs permettant l'échange direct d'information
- la mise en relation du pôle avec la population : des communications sur le dispositif, la systématisation de la demande par l'ensemble des agents de police aux personnes accueillies (« souhaitez vous être mis en relation avec le pôle psychosocial ? »)

- l'IS et la psychologue s'autosaisissent de situations (via la synthèse de la main courante) ou se tiennent à disposition de tous les usagers qui souhaitent une écoute et une orientation sociale. Le pôle psychosocial peut également participer à la résolution de conflits transversaux (différends familiaux ou de voisinages, tapages réitérés, etc.).

Un travail plus spécifique sur certains publics est réalisé par le pôle. La délinquance juvénile ayant été identifiée dans le diagnostic comme un problème majeur sur le territoire, une prise en charge spécifique des situations de délinquance précoce est réalisée par le pôle. Cela consiste en une convocation systématique des mineurs (et de leur responsable légal), auteurs d'infractions pénales mais ne faisant pas l'objet de suivi judiciaire. Ce rendez-vous est l'occasion d'un rappel à l'ordre, réalisé par le délégué police/population, mais également de proposer aux parents un accompagnement psychosocial.

Chacune de ces rencontres sont l'occasion d'effectuer une « photographie sociale » dont les éléments seront échangés avec d'autres partenaires locaux.

Le pôle psychosocial a en effet joué un effet levier dans le développement de partenariats :

- un partenariat étroit avec le Conseil des Droits et Devoirs Familiaux, piloté par le Maire. Un représentant du pôle (IS ou délégué police/population) y participe pour améliorer le suivi des familles et faire remonter certaines informations ;
- un dispositif a été décliné en direction de l'éducation nationale pour lutter contre la délinquance des mineurs. L'objectif est de travailler en amont dès la réalisation d'incidents au sein des établissements (propos injurieux, coups légers, etc.). Le délégué police-population intervient pour rappeler la loi, l'expliquer et éventuellement orienter vers d'autres interlocuteurs quand il décèle des difficultés sociales ou le besoin d'un soutien à la parentalité, etc.

Plus-values

Le commissariat de Trappes a initié une première évaluation des effets induits par la création de ce pôle. De premiers indices permettent d'affirmer l'intérêt d'un tel dispositif :

- une augmentation du nombre de personnes reçues par la psychologue (augmentation de 25% des entretiens réalisés), des partenaires satisfaits et souhaitant poursuivre l'initiative, etc.
- une amélioration de l'image de la police et un rapprochement entre ses services et la population : les policiers sont en mesure de donner une suite aux affaires ne relevant pas de la sphère. Les usagers ont ainsi le sentiment d'être mieux pris en charge ;
- un rapprochement entre les policiers et le pôle. La formalisation du pôle permet aux policiers de mieux identifier leur travail et de prendre conscience que la seule puissance publique ne suffit pas et que l'accompagnement et la prise en charge par les acteurs du travail social sont indispensables ;
- la prévention de la réitération d'actes délinquants dans la mesure où le pôle permet une prise en charge « extra-pénale » du petit judiciaire de proximité, pour lesquels les policiers sont souvent démunis (ivresse sur la voie publique, violences intrafamiliales, etc.)

Soulignons que la proposition faite à l'utilisateur par le policier qui le reçoit d'être mis en contact avec le pôle psychosocial leur évite d'être dans une démarche pouvant être perçue comme intrusive puisque les usagers ont accepté, en amont, l'aide proposée.

Conditions de réussite

- *Le dispositif doit être porté par le chef de service et par l'ensemble des chefs de brigade et d'unité : soutien des professionnels du pôle dans leurs missions quotidiennes, sensibilisation des policiers à l'existence et au recours au pôle, développement de nouveaux partenariats à l'extérieur, etc.*
- *La réalisation d'un diagnostic, au travers de l'état de la main courante permet de savoir quels sont les besoins du territoire et de la population, notamment en matière d'interventions ne relevant pas du pénal, pour orienter/adapter les actions du pôle psychosocial et les partenariats à développer ;*
- *Pérenniser les postes et leur financement permet une stabilité de l'équipe du pôle et s'assurer du maintien de leur poste d'une année sur l'autre ;*
- *La sensibilisation des policiers à l'existence et au rôle du pôle psychosocial (voire l'imposition de certaines règles, telles la proposition systématique aux usagers d'un accueil par le pôle) favorise un bon positionnement du pôle au sein du commissariat et son recours. Par ailleurs, il existe un risque que les policiers se déchargent trop vers l'IS et le pôle, il s'agit donc de les former pour s'assurer de la pertinence des orientations (à Trappes, chaque policier a reçu une formation d'une demi-journée à la Maison de la justice et du droit)*

Les études et bilans réalisés ces dernières années sur le dispositif des ISCG ont mis en exergue la diversité et la richesse d'un dispositif qui a su, dès les premiers temps, s'adapter aux réalités et aux contextes locaux. Le présent document le montre bien : d'un site à l'autre, les positionnements et les modalités d'emploi des professionnels sont très variables. Or, les études réalisées ont mis en relief l'existence de modalités d'organisation plus performantes que d'autres, en termes de conditions de travail, d'efficacité et de « solidité » du dispositif. Ce sont ces éléments de méthodes que nous avons mis en exergue dans ce « cadre opérationnel », qui se veut complémentaire du cadre officiel de référence de la profession élaboré en 2006.

Si la plus-value du dispositif des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie ne fait plus débat au sein des territoires qui en bénéficient, les postes d'ISCG demeurent encore absents (ou en gestation) sur un certain nombre de sites. Pour favoriser leur mise en œuvre dans des conditions optimales, ce cadre opérationnel permet aux acteurs locaux de repérer quels sont les éléments incontournables de la création d'un poste d'ISCG, les écueils à éviter et de s'inspirer des pratiques innovantes ayant vu le jour sur certains sites pour construire leur propre dispositif. Certains éléments recensés, notamment dans les modalités de portage et de fonctionnement des postes, ont donc vocation à constituer un « tronc commun » permettant d'homogénéiser le dispositif. Cette homogénéisation s'avère aujourd'hui nécessaire : elle permettra en effet d'apporter à l'intervention sociale en service de police et de gendarmerie davantage de force et de lisibilité.

Rappelons enfin que cette « boîte à outils » opérationnelle, réalisée en étroite collaboration avec les intervenants sociaux, les services partenaires et l'ANISCG n'ambitionnait pas de recenser l'intégralité des pratiques expérimentées localement. Elle apportera cependant aux acteurs qui le souhaitent quelques repères et lignes directrices dans la création (ou l'optimisation) d'un poste de travailleur social en police ou gendarmerie.

➤ **Une pratique atypique : le fonctionnement en binôme de l'IS**

Cette organisation a été proposée par l'association « ... » lors de la création du 1^{er} poste d'IS sur le département du Poitou-Charentes. Le but était d'éviter l'isolement professionnel de l'IS (et ce d'autant plus qu'il n'existait pas encore de psychologue ou de permanence d'aide aux victimes)

Modalités d'organisation :

- 2 IS à mi temps,
- semaine partagée en 2 avec une heure en commun le mercredi matin pour transmettre les informations et échanger sur certaines situations
- partage un même bureau et un même matériel. Ils ont une boîte mail commune
- se répartissent les situations. Selon les cas et l'urgence des situations, ils peuvent être amenés à se passer le relai sur certains dossiers
- participation aux réunions partenariales de l'un ou l'autre

Conditions de réussite :

- une bonne organisation entre les 2 IS : un temps d'échange hebdomadaire pour la transmission d'information, un temps de travail divisé
- un fonctionnement qui doit être expliqué aux gendarmes et aux partenaires
- une bonne entente, une confiance réciproque et le partage de positions communes pour ne pas être en difficultés face à certains partenaires
- avoir deux casquettes nécessite d'être vigilant afin de ne pas intervenir à plusieurs reprises avec un statut différent auprès des ménages

Plus-value :

- enrichissant d'occuper un autre poste et d'avoir d'autres missions par ailleurs (médiation familiale, protection de l'enfance, etc.). Cela permet notamment une bonne connaissance des partenaires
- des IS moins isolés dans leurs pratiques (possibilité d'échanger, de recevoir des conseils, entraide, etc.)
- une qualité et une continuité du service rendu du fait d'un temps de présence plus importante (congé, arrêt maladie, etc.)
- sur certains dossiers, travail en commun pour dénouer certaines situations complexes
- le mi-temps permet de limiter l'épuisement des IS