



ETAT DES LIEUX DU DISPOSITIF DES ISCG

ET PISTES D'ACTION POUR UNE HOMOGENEISATION DU DISPOSITIF

Sommaire

Introduction.....	4
▪ Objectifs de l'étude	4
▪ Méthodologie	4
Création des postes et territoires d'intervention	7
▪ Un nombre de postes en constante augmentation	7
▪ Une majorité de postes implantés en commissariats et en milieu urbain	8
▪ Des postes en majorité portés par des associations et des conseils généraux.....	10
Modalités de recrutement et profil des ISCG	12
▪ De nombreux intervenants sociaux (43%) récemment entrés en poste, signes d'un turn over important.....	12
▪ Une profession féminine et expérimentée, occupée par des assistants de service social	13
▪ Des intervenants sociaux âgés de plus de 35 ans et expérimentés	15
▪ Les 2/3 des intervenants sociaux travaillaient auparavant dans les services sociaux départementaux ou une association.....	16
▪ Diversité des statuts et conditions salariales	18
Configurations partenariales et modalités de financement des postes d'IS.....	23
▪ Des configurations partenariales variées	23
▪ Le FIPD cofinance 95% des postes d'intervenants sociaux	24
Formalisation du poste et pilotage des intervenants sociaux	28
▪ La fiche de poste : le principal outil formalisant les missions et les modalités d'intervention des ISCG.....	28
▪ Dans la moitié des cas, une absence de comité de pilotage du poste d'ISCG... ..	29
▪ ... mais des présentations régulières de l'activité des ISCG lors de réunions partenariales.....	29
▪ Positionnement et rattachement hiérarchique : le ressenti des ISCG	31
Missions et modalités d'intervention auprès des publics	34
▪ Des conditions d'accueil du public variables selon les types de services.....	34
▪ Les ISCG sont en majorité saisis par les services de police et/ou de gendarmerie	35
▪ Un accès à la main courante variable selon les types de services et souvent problématique.....	37
Partenariats avec les services de police/gendarmerie et partenariats extérieurs	39
▪ Des relations plus ou moins étroites et fréquentes avec les policiers et gendarmes....	39
▪ Des relations estimées satisfaisantes avec les services de police et de gendarmerie .	41
▪ Mais la persistance de difficultés liées à une prise de poste récente et à la nécessité de réexpliquer constamment son poste et ses missions	42

▪ Des relations avec les partenaires extérieurs jugées satisfaisantes.....	43
Le soutien à l'exercice des fonctions des intervenants sociaux.....	46
▪ Des ISCG mieux soutenus dans l'exercice de leurs fonctions qu'en 2008.....	46
▪ Une participation aux réunions de l'ANISCG fréquente et très appréciée	46
▪ Les formations suivies et les besoins de formation des intervenants sociaux.....	48
Ressenti général sur les conditions d'exercice du métier d'ISCG	52
▪ Des métiers globalement appréciés en termes de missions et d'intérêt.....	52
▪ Mais des conditions d'exercice qui restent toujours difficiles.....	53
Pistes d'actions et axes de réflexion pour une homogénéisation du dispositif	56

▪ Objectifs de l'étude

La mission confiée à notre cabinet a consisté à réaliser un état des lieux exhaustif des postes d'intervenants sociaux, avec deux objectifs complémentaires :

- ✓ Acquérir une **connaissance fine et précise du dispositif des ISCG**, tant au plan des conditions d'organisation, de portage et de financement des postes qu'au plan des conditions concrètes d'exercice du métier. Cette enquête nous permet ainsi de réactualiser et de mettre en perspective les données recueillies lors de l'évaluation du dispositif conduite en 2008-2009.
- ✓ **Identifier les disparités locales et en tirer des enseignements et des pistes d'action** en vue d'une normalisation du dispositif et d'une homogénéisation des pratiques professionnelles. L'idée n'est pas, en effet, de gommer toutes les spécificités locales qui constituent une souplesse et une richesse du dispositif, et sont aussi la preuve de son adaptabilité, mais de distinguer quel est le « tronc commun » à mettre en avant pour tous les postes, que ce soit en matière de portage, de missions, etc.

Pour la réalisation de cet état des lieux, **une enquête par questionnaire a été menée auprès de l'ensemble des intervenants sociaux en poste.**

▪ Méthodologie

➤ *Envoi de questionnaires aux intervenants sociaux*

Cette enquête a été conduite sur la base d'un questionnaire comportant **des questions fermées, mais aussi quelques questions ouvertes** permettant d'avoir des informations qualitatives complémentaires sur le ressenti de l'intervenant social, son opinion au regard de l'exercice de son métier, les difficultés particulières qu'il rencontre, etc.

Le questionnaire comportait ainsi 7 parties : le profil de l'intervenant social, la localisation géographique du poste occupé, l'expérience professionnelle antérieure et la formation initiale et continue, le statut professionnel, les conditions d'exercice de l'emploi, les partenariats et le pilotage et le ressenti sur les conditions d'exercice du métier.

Les questionnaires ont, dans un premier temps, été transmis aux intervenants sociaux par le biais de l'ANISCG. De nombreuses relances ont ensuite été effectuées par FORS-Recherche sociale auprès des ISCG qui n'avaient pas encore répondu, afin d'avoir le meilleur taux de retours possible.

L'enquête s'est déroulée entre mi-juin et début octobre 2012.

Le taux de retour, si l'on se base sur le nombre d'intervenants sociaux au 1^{er} janvier 2012, est de **77% (126 répondants)**. Les ISCG intervenant dans les services de police ont davantage répondu à l'enquête par questionnaire.

	Nombre de postes ETP	Nombre de postes en commissariats	Nombre de postes en gendarmeries	Nombre de postes en commissariats et gendarmeries
Dispositif au 1 ^{er} janvier 2012	164	89	49	26
Nombre de questionnaires remplis par les ISCG	126	77	35	18
Taux de retour des questionnaires ISCG	77%	87%	71%	69%

Près d'une quarantaine d'ISCG n'ont pas pu répondre au questionnaire. Il s'agit essentiellement :

- D'ISCG dont les postes ont été récemment créés mais qui n'étaient pas connus de l'ANISCG et dont les coordonnées n'ont pas été répertoriées ;
- D'ISCG en congés, arrêt maladie de longue durée, congé maternité ;
- D'ISCG répertoriés dans le répertoire de l'ANISCG, mais qui n'ont pas trouvé le temps de répondre au questionnaire.

Aucun ISCG contacté n'a explicitement refusé de répondre au questionnaire. Mais quelques uns se sont dits gênés par le fait que leur hiérarchie demandait un droit de regard sur la lecture des questionnaires remplis, ce qui a pu provoquer une forme d'autocensure dans les réponses apportées et/ou l'absence totale de commentaires sur les questions ouvertes.

➤ **Envoi de questionnaires aux Préfectures**

Avec la collaboration de l'ANISCG, il a été décidé d'élaborer un questionnaire à destination des Préfectures afin d'obtenir des informations complémentaires sur les modes de financement des postes d'ISCG, les sommes allouées et l'existence ou non d'une convention et de documents formalisés. La précédente enquête réalisée par FORS-Recherche sociale en 2008 avait en effet révélé que les ISCG n'étaient pas toujours en mesure de répondre à ces questions.

Le taux de retour des Préfectures, rapportées au nombre de postes d'intervenants sociaux connus au 1^{er} janvier 2012, est de 71%.

	Nombre de postes
Nombre de questionnaires remplis par les ISCG	126
Dont informations complémentaires des Préfectures	74
Nombre de questionnaires Préfectures sans données transmises par les ISCG	43
Nombre de questionnaires Préfecture reçus	117

Ce rapport présente le bilan des données collectées, qui ont fait l'objet d'une saisie sous un logiciel de traitement statistique (Modalisa) avant d'être exploitées et analysées sous forme de graphes et de tableaux. Le cas échéant, et lorsque cela s'est avéré pertinent, des comparaisons ont été faites avec les données recueillies lors de l'enquête de 2008, afin de pointer les évolutions du dispositif.

CRÉATION DES POSTES ET TERRITOIRES D'INTERVENTION

Le chapitre qui suit fait le point sur l'évolution des postes entre 2009 et 2012, mais également sur l'implantation géographique des postes de notre échantillon et sur leur mode de portage.

▪ Un nombre de postes en constante augmentation

➤ *Les données officielles*

Les dernières données disponibles¹ font état de l'existence de **164 postes d'intervenants sociaux**, dont 54% en service de police, 30% en unité de gendarmerie et 26% postes « mixtes », rattachés à la fois aux services de police et de gendarmerie.

En 2 ans, ces effectifs ont augmenté de 39%, passant de 118 intervenants sociaux à 164.

Comme l'indique le tableau ci-après, l'augmentation globale du nombre de postes repose sur **un fort développement, entre 2009 et 2012, des postes en services de gendarmerie et en service « mixte »**. La création de postes en services de police est proportionnellement moins importante.

Evolution des postes entre 2009 et 2012

	Dispositif au 1 ^{er} décembre 2009		Dispositif au 1 ^{er} janvier 2012		Evolution entre 2009 et 2012
	Effectifs	Fréquence	Effectifs	Fréquence	
Service de police	68	58%	89	54%	+31%
Service de gendarmerie	33	28%	49	30%	+48%
Service de police et de gendarmerie	17	14%	26	16%	+53%
Total	118	100%	164	100%	+39%

➤ *Les données de l'enquête*

Les résultats de notre enquête soulignent également la progression du dispositif après 2010 : 22% des postes créés, dans notre échantillon, l'ont été après cette date.

La majorité des postes créés l'ont été sur la période 2006-2009 (63%). En effet, sous l'impulsion des pouvoirs publics, les créations de postes d'intervenants sociaux se sont multipliées après 2006 sur l'ensemble du territoire², grâce à la mobilisation de crédits

¹ Recensement réalisé au 1^{er} janvier 2012 par le SG-CIPD.

² Ce développement quantitatif a nécessité de définir un cadre, de structurer l'activité de ces « nouveaux

expérimentaux de l'Etat (crédits CIV).

Périodes de création du poste d'IS

	Effectifs	Fréquence
Avant 2000	4	3%
de 2000 à moins de 2006	14	12%
de 2006 à moins de 2010	73	63%
Après 2010	25	22%
Total	116	100%

D'après le recensement réalisé dans le cadre du présent bilan, 33 départements ne sont toujours pas couverts par le dispositif :

01 Ain	2A Corse-du-Sud	37 Indre-et-Loire	58 Nièvre
04Alpes-de-Haute-Provence	2B Haute-Corse	41 Loir-et-Cher	65 Hautes-Pyrénées
05 Hautes-Alpes	22 Côtes-d'Armor	43 Haute-Loire	71 Saône-et-Loire
07 Ardèche	24 Dordogne	46 Lot	81 Tarn
09 Ariège	25 Doubs	47 Lot-et-Garonne	82 Tarn-et-Garonne
10 Aube	26 Drôme	48 Lozère	87 Haute-Vienne
12 Aveyron	29 Finistère	52 Haute-Marne	94 Val-de-Marne
16 Charente	31Haute-Garonne	55 Meuse	972 Martinique
			974 La Réunion

▪ Une majorité de postes implantés en commissariats et en milieu urbain

La répartition par type de poste des intervenants sociaux de notre enquête reflète les données nationales datant du 1^{er} janvier 2012. En effet, l'effectif est en majorité composé de postes en services de police (59%), suivis de postes de gendarmerie (27%) et de postes mixtes (14%).

Plus de la moitié des postes se situent en zone police.

professionnels du social ». C'est ainsi qu'en décembre 2006, une circulaire a établi un « cadre de référence des intervenants sociaux dans les commissariats de police et unités de gendarmerie », visant à définir leur rôle et à fixer ainsi une « ligne de conduite nationale ». Le statut des intervenants sociaux a par ailleurs été ancré dans les textes par la loi de prévention de la délinquance du 5 mars 2007, qui insère au code de l'action sociale et des familles un article prévoyant qu'une « convention entre l'Etat, le Département et, le cas échéant, la commune, peut prévoir les conditions dans lesquelles un ou plusieurs travailleurs sociaux participent, au sein des commissariats de police nationale et des groupements de gendarmerie nationale, à une mission de prévention à l'attention des publics en détresse ».

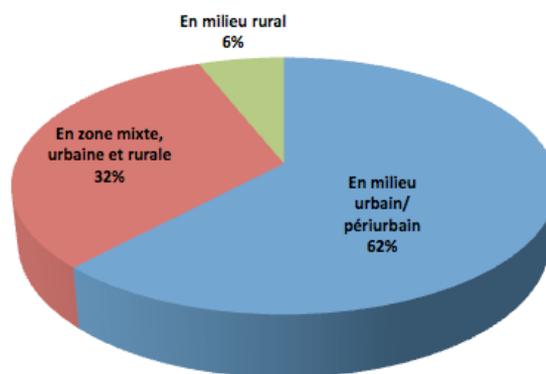
Implantation du poste / Type de service

	Service de police	Service de gendarmerie	Les deux	Total
En zone police	93%	0%	0%	59%
En zone gendarmerie	0%	91%	0%	27%
En zone mixte	7%	9%	100%	14%
Total	100%	100%	100%	100%

126 répondants

Près des 2/3 des IS interviennent en milieu urbain et/ou périurbain, en lien avec la part importante exerçant en services de police. Près d'1/3 sont en zone mixte, urbaine et rurale et seuls 6% interviennent exclusivement en milieu rural.

Situation géographique



126 répondants

73% des ISCG interrogés interviennent sur des quartiers prioritaires politique de la ville. Ce zonage concerne 88% des ISCG en services de police et en zone mixte et seulement 35% des ISCG en gendarmerie. Ces résultats ne signifient pas que les IS concernés interviennent uniquement sur des quartiers prioritaires, mais ils s'expliquent par le fait que les territoires d'intervention couverts par les ISCG sont souvent très étendus et, de ce fait, comprennent fréquemment des quartiers ZUS.

9 ISCG interviennent sur 15 des communes dans lesquelles les premières Zones de Sécurité Prioritaires (ZSP) sont prévues en 2012. Dans l'échantillon traité, il s'agit de :

- Paris 18^{ème}
- Amiens (Somme)
- Corbeil-Essonnes (Essonnes)
- Gardanne (Bouches-du-Rhône)
- Marseille (Bouches-du-Rhône)
- Mantes-la-Jolie (Yvelines)
- Strasbourg (Bas-Rhin)
- Lyon 9^{ème} (Rhône)

Depuis la réalisation de l'enquête, un poste d'intervenant social a également été créé à Saint-Denis (Seine-Saint-Denis), ce qui porte à 9 le nombre total connu d'ISCG intervenant sur des zones de sécurité prioritaires.

▪ **Des postes en majorité portés par des associations et des conseils généraux**

En 2008, l'ANISCG et le CIPD préconisaient que les postes d'ISCG soient portés par les Conseils généraux et les Mairies. Mais en 2012, **seuls 53% des postes sont portés par l'une de ces 2 collectivités (ou les deux)**. Au regard des données de 2008, l'évolution reste donc relativement faible, passant de 46% à 53% (+7 points). Plus précisément, si le nombre de mairies porteuses a augmenté (+ 9 points), la part de Conseils généraux a, quant à elle, diminué (- 4 points).

Quel est votre employeur actuel?			
	Enquête FORS 2012		Enquête FORS 2008
	Effectifs	Fréquence	Fréquence
une association	48	38%	41%
le conseil général	38	30%	34%
la mairie (dont CCAS)	27	21%	12%
Conseil général + Mairie	2	2%	
un EPCI	9	7%	7%
Autre ³	2	2%	5%
Total	126	100%	100%

Le croisement du mode de portage et du type de poste fait apparaître que :

- Le conseil général porte beaucoup plus fréquemment des postes d'ISCG en services de gendarmerie ou des postes « mixtes » (police et gendarmerie).
- Les mairies et l'EPCI sont plus fréquemment porteurs de postes en service de police.
- Les associations portent plus fréquemment des postes « mixtes ».

Mode de portage du poste / type de poste				
	Service de police	Service de gendarmerie	Les deux	Total
une association	38%	35%	44%	38%
le conseil général	15%	53%	50%	30%
la mairie	30%	9%	0%	20%
un EPCI	11%	0%	6%	7%
autre	5%	3%	0%	4%
Total	100%	100%	100%	100%

³ Pour la modalité « autre », un ISCG est employé par la Mutualité Sociale Agricole (MSA), tandis que l'autre l'est par le Ministère de la Justice, l'Administration pénitentiaire et la DISP.

En résumé

- ✓ *La constante augmentation des postes d'ISCG ces dernières années repose sur un fort développement du dispositif au sein des services de gendarmerie.*
- ✓ *En terme d'organisme employeur, si une forte proportion des postes demeure portée par une association, le nombre de mairies porteuses s'est beaucoup développé ces dernières années, alors que la proportion des CG a régressé.*

MODALITÉS DE RECRUTEMENT ET PROFIL DES ISCG

Le chapitre qui suit fait le point sur le recrutement des intervenants sociaux, ainsi que sur leur profil (âges, genre, diplôme d'origine, expérience antérieure, etc.), qui présente quelques évolutions depuis l'enquête réalisée par FORS en 2008. Il présente également les types d'employeurs des ISCG, les statuts professionnels et leurs conditions salariales qui, nous le verrons, sont très hétérogènes.

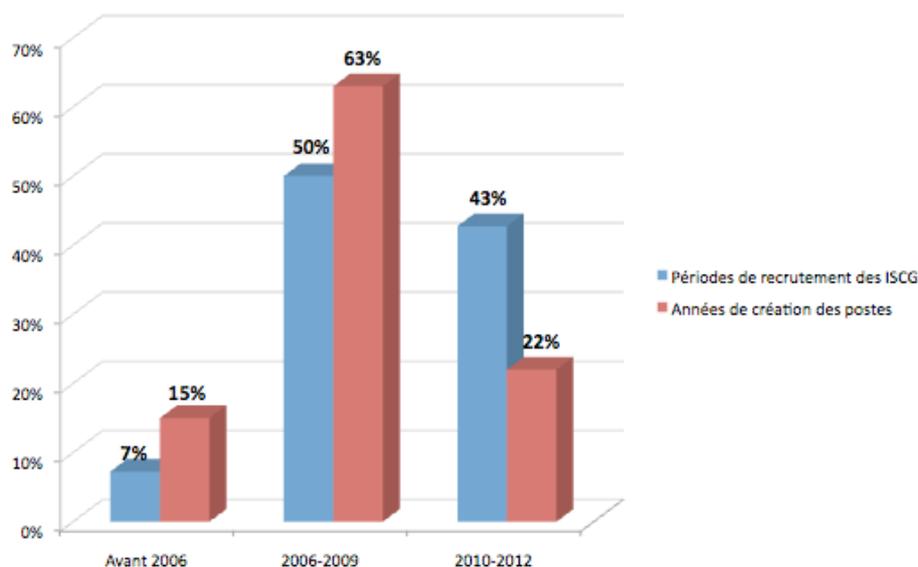
Les données qui sont exploitées ici concernent les 126 postes d'intervenants sociaux qui ont fait l'objet de l'enquête par questionnaires.

▪ De nombreux intervenants sociaux (43%) récemment entrés en poste, signes d'un turn over important

43% des ISCG de notre échantillon ont été recrutés depuis 2010 et 93%, depuis 2006. A l'inverse, on compte peu d' « anciens » intervenants sociaux (seuls 7% ont été recrutés avant 2006).

Une comparaison entre l'année de recrutement des ISCG interrogés et des années de création de postes dont nous disposons met en lumière un important phénomène de turn over. En effet, sur ces 3 dernières années, alors que 22% des postes d'ISCG ont été créés, sur la même période, c'est 43% des intervenants sociaux qui ont été recrutés.

Périodes de recrutement au poste d'ISCG / Année de création des postes



Périodes de recrutement au poste d'ISCG : 124 répondants (questionnaires ISCG) /
Année de création des postes : 116 (questionnaires Préfectures)

Ce turn over apparaît également dans notre échantillon⁴: la moitié des postes ont été recrutés au moment de la création du poste tandis que l'autre moitié a été recrutée après.

A noter que l'intervenant social le plus ancien dans son poste a été recruté en 1997 (intervenante sociale de Mantes-la-Jolie recrutée en 1997, année de création du poste).

- **Une profession féminine et expérimentée, occupée par des assistants de service social**

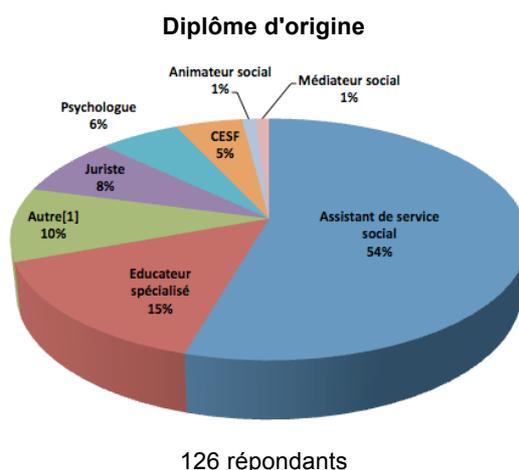
- **Une grande majorité de femmes, mais des postes qui s'ouvrent aux hommes**

90% des intervenants sociaux sont des femmes. Si l'on rapproche ces résultats de l'enquête réalisée par Fors en 2009, on observe une progression de la part d'hommes, qui est passée de 3% à 10%.

En effet, la profession semble s'être ouverte à quelques hommes, en majorité des travailleurs sociaux recrutés au cours des 3 dernières années et plus âgés que les femmes (ils ont en moyenne 43 ans alors que les femmes ont en moyenne 36 ans).

- **La prédominance de travailleurs sociaux diplômés**

Les ¾ des intervenants sociaux interrogés sont des travailleurs sociaux diplômés. Ce sont en majorité des assistants de service social (55%), des éducateurs spécialisés (14%), et des CESF (5%). La part de juristes de formation s'élève ensuite à 8% et celle de psychologues, à 6%.



Si l'on met ces résultats au regard de l'enquête FORS réalisée en 2008, il apparaît que la part de travailleurs sociaux diplômés a augmenté, passant de 66% à 75%. Plus

⁴ Echantillon pour lequel, sur un même poste, l'année de recrutement (remplie par l'intervenant social) et l'année de création du poste (remplie par la Préfecture) sont renseignés, soit 74 intervenants sociaux.

précisément, le recrutement d'éducateurs spécialisés a augmenté depuis 2008 (+11 points), ainsi que celui d'assistants de service social et de juristes, mais dans une moindre mesure (+ 4 points).

A l'inverse, on observe le recul de diplômes « autres » (- 2 points) et de psychologues (- 3 points).

	Diplôme d'origine		Enquête FORS 2008
	Effectifs	Fréquence	
Assistant de service social	69	55%	59%
Educateur spécialisé	19	15%	4%
Autre ⁵	13	10%	8%
Juriste	10	8%	11%
Psychologue	7	6%	3%
CESF	6	5%	3%
Animateur social	1	1%	1%
Médiateur social	1	1%	1%
Total/ répondants	126	100%	100%

Les intervenants sociaux présentent un niveau de qualification important puisque 44% des ISCG interrogés mentionnent des diplômes complémentaires. Pour les 2/3, il s'agit de travailleurs sociaux, en particulier des assistants de service social. Les diplômes mentionnés peuvent être regroupés en 2 grandes catégories :

- Les diplômes universitaires généralement obtenus avant d'intégrer leur principale formation en travail social :
 - 14 titulaires d'une licence, généralement en sciences humaines (psychologie, sociologie...)
 - 7 titulaires d'un Master 1 ou 2 de droit, psychologie, sociologie, développement social et urbain, LEA...
 - 6 titulaires d'un DEUG (psychologie, sociologie, droit, AES...)
- Des formations complémentaires (21 ISCG concernés) qu'ils ont effectuées dans le cadre de la formation continue, souvent par l'obtention d'un DU (diplôme universitaire⁶). Les thèmes de formation portent en général sur la victimologie, la criminologie, l'analyse systémique, la médiation ou la thérapie familiale.

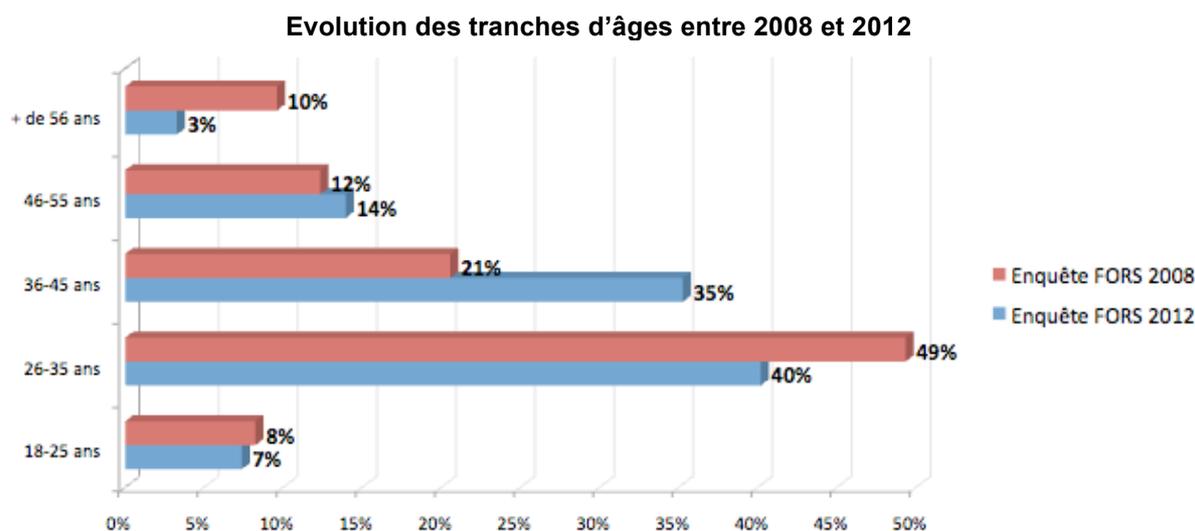
⁵ Les profils « autres » (11%) présentent des formations hétérogènes : surtout des diplômés en sciences sociales (sociologie, psychologie), mais aussi école de commerce, secrétaire médicale...

⁶ Un diplôme universitaire (DU) est, en France, un diplôme d'université, contrairement à la licence, au master et au doctorat, qui sont des diplômes nationaux, c'est-à-dire des « diplômes d'état ». Le diplôme universitaire correspond à un domaine restreint, à vocation temporaire ou professionnelle. Chaque université est donc habilitée pour des DU spécifiques. Le mode d'accès, la durée des études, le mode d'évaluation peuvent être très différents selon le but professionnalisant du diplôme. La plupart des DU, toutefois, sanctionnent une formation de 1 à 3 mois étalée sur les week-ends pendant 2 ou 3 ans.

- **Des intervenants sociaux âgés de plus de 35 ans et expérimentés**

En moyenne, les ISCG ont 37 ans et 57% ont plus de 35 ans. En 2008, l'échantillon enquêté par FORS était beaucoup plus jeune puisque 57% avaient alors moins de 35 ans.

Comme le montre le schéma suivant, **la part de 26-35 ans a fortement diminué (- 9 points)** tandis que celle des **36-45 ans a sensiblement progressé (+ 14 points)** :



Le poste d'intervenant social n'est souvent pas le premier poste occupé pour ces profils qui sont en milieu de carrière professionnelle. Les ISCG bénéficient d'une expérience professionnelle importante puisque 60% d'entre eux avaient, au moment de leur prise de poste, une expérience professionnelle antérieure de plus de 6 ans, dont 38%, de plus de 10 ans⁷.

Pour 15% d'entre eux, le poste d'intervenant social représentait leur quasi première expérience professionnelle.

Q : Au moment de votre prise de poste, votre expérience professionnelle antérieure était :

	Enquête FORS 2012		Enquête FORS 2009
	Effectifs	Fréquence	
Nulle, c'était mon premier emploi	11	9%	7%
Inférieure à 1 an	8	6%	5%
Comprise entre 1 et 5 ans	32	26%	27%
Comprise entre 6 et 10 ans	27	22%	15%
Supérieure à 10 ans	47	38%	45%
Total	125	100%	100%

⁷ Si l'on met ces données au regard des résultats de l'enquête réalisée par FORS en 2008, il ressort que les profils très expérimentés (plus de 10 ans) sont proportionnellement moins nombreux, tandis que la part de profils ayant entre 6 et 10 ans est plus importante (+7 points).

- **Les 2/3 des intervenants sociaux travaillaient auparavant dans les services sociaux départementaux ou une association**

Parmi les intervenants sociaux ayant bénéficié d'une expérience professionnelle antérieure, 39% travaillaient dans les services sociaux départementaux tandis que 33% exerçaient au sein d'une association. Pour le reste, ils sont issus de structures variées :

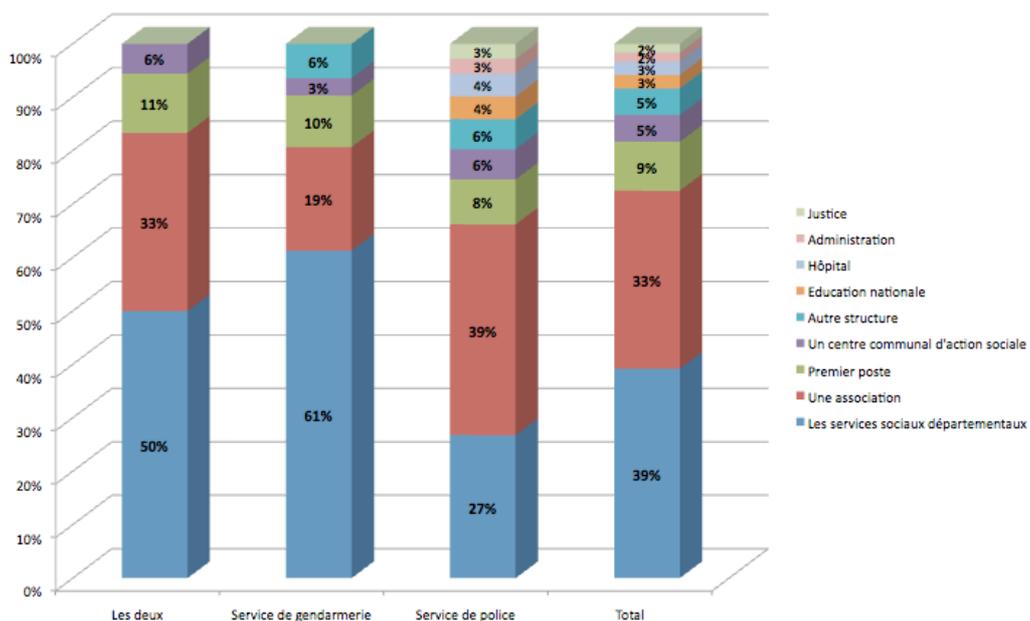
Q : Avant d'occuper votre poste actuel, dans quelle structure étiez-vous employé?

	Effectifs	Pourcentages
Les services sociaux départementaux	47	39%
Une association	40	33%
Premier poste	11	9%
Un centre communal d'action sociale	6	5%
Autre structure	6	5%
Hôpital	3	3%
Education nationale	3	3%
Administration	2	2%
Justice	2	2%
Total	120	100%

Le croisement des précédents employeurs avec le type de structure des ISCG met en lumière les points suivants :

- **Dans les services de gendarmerie et les services mixtes, la part d'ISCG provenant des services sociaux départementaux est proportionnellement plus élevée.** Cette tendance s'explique par le mode de portage plus fréquent des Conseils généraux en gendarmerie et en services mixtes qu'en commissariat. Souvent, les ISCG employés par les Conseils généraux ont été mis à disposition sur ces postes.
- **Dans les services de police, la part importante d'ISCG provenant du milieu associatif est plus élevée et ils sont issus de structures plus variées** que dans les autres types de services. Cette variété peut s'expliquer par le fait qu'il s'agit de postes plus anciens qu'en gendarmerie ou en services mixtes, donc moins portés par les Conseils généraux et moins fléchés.

Structure antérieure dans laquelle l'ISCG était employé / Type de service



120 répondants

La proportion d'intervenants sociaux provenant du milieu associatif a fortement progressé entre 2008 et 2012, passant de 24% à 33% (soit 9 points de plus), alors que la part des ISCG employés par les services sociaux départementaux, bien qu'elle reste la plus importante, a légèrement diminué (- 3 points).

Structure antérieure dans laquelle l'ISCG était employé / Evolution entre 2008 et 2012

	Résultats 2012	Enquête FORS 2008
Les services sociaux départementaux	39%	42%
Une association	33%	24%
Premier poste	9%	11%
Un centre communal d'action sociale	5%	1%
Autre structure	5%	8%
Hôpital	3%	8%
Education nationale	3%	3%
Administration	2%	3%
Justice	2%	0%
Total	100%	100%

▪ Diversité des statuts et conditions salariales

Les propos suivants mettent en lumière une grande hétérogénéité des profils en termes de temps de travail, de statut, de types de contrats et de conditions salariales.

➤ *Près d'1/4 des ISCG occupent un autre poste que celui d'intervenant social*

23% des ISCG occupent un autre poste que celui d'ISCG. Cela est surtout le cas parmi les intervenants sociaux employés par une association: 1/3 d'entre eux occupent un autre poste. Cette proportion s'élève ensuite à 21% parmi les salariés des conseils généraux. C'est au sein des EPCI et des mairies que les ISCG occupent le moins un autre poste (respectivement 11% et 12%).

Ce sont ceux ensuite ceux qui travaillent à la fois en police et en gendarmerie qui occupent le plus un autre poste, ce qui peut s'expliquer par des besoins moins importants en termes de charge de travail.

ISCG occupant un autre poste selon le type de service	
	Pourcentage
Services de police et de gendarmerie	39%
Service de police	22%
Service de gendarmerie	18%
Total	23%

En lien avec la part d'ISCG occupant un autre poste, ils sont également 24% à exercer le métier d'IS à temps partiel.

➤ *Plus de la moitié des ISCG appartiennent à la fonction publique*

56% des ISCG interrogés appartiennent à la fonction publique (100% pour les ISCG employés par des conseils généraux et 80% pour ceux qui sont salariés d'une mairie et d'EPCI) et 44%, au droit privé (100% des associations).

La part des ISCG appartenant à la fonction publique a légèrement augmenté entre 2008 et 2012, passant de 53% à 56% (+ 3 points).

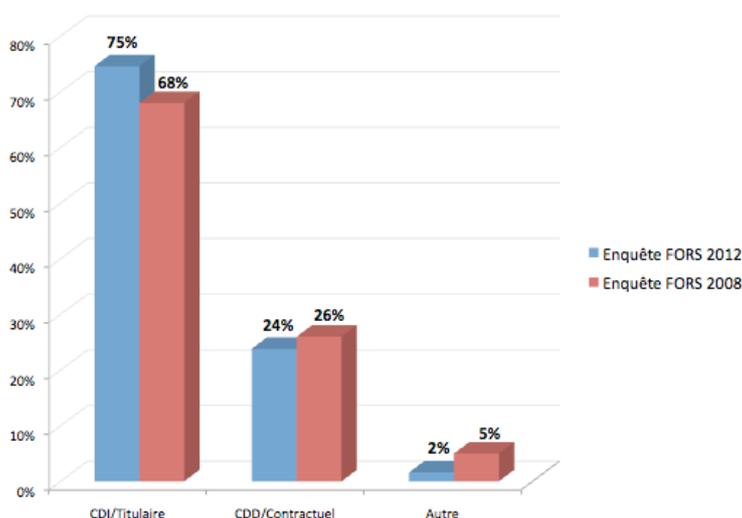
Les statuts de la fonction publique se retrouvent davantage dans les services de gendarmerie et ceux de droit privé, dans les services de police. Cela s'explique par la part plus importante de salariés du Conseil général, titulaires de la fonction publique, dans les services de gendarmerie et dans les services mixtes.

Statut / Type de service				
	Service de police	Service de gendarmerie	Les deux	Total
Droit privé	47%	38%	44%	44%
Fonction publique	53%	62%	56%	56%
Total	100%	100%	100%	100%

➤ **Près d'1/4 des ISCG ont des contrats temporaires**

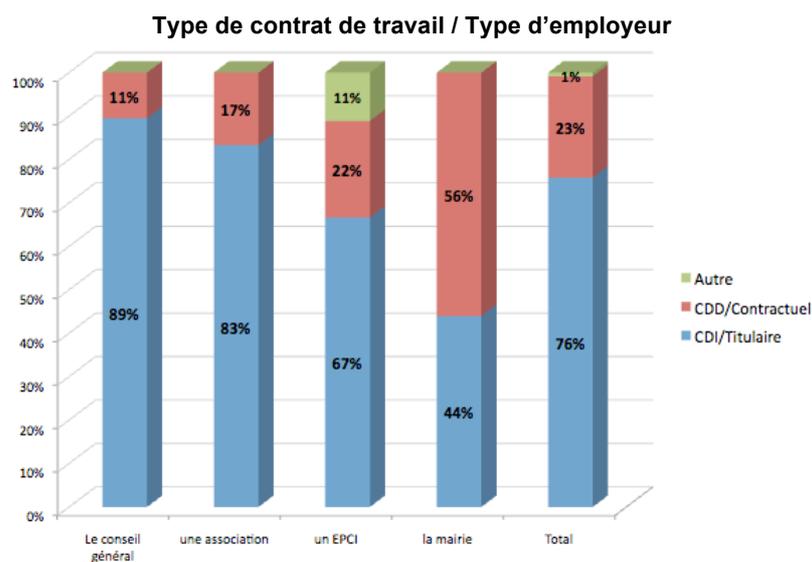
75% des ISCG interrogés ont des contrats de travail pérennes (titulaires de la fonction publique ou en CDI). Cette part a augmenté depuis l'enquête FORS réalisée en 2008 (+ 7 points).

Type de contrat de travail / Comparaison entre 2008 et 2012



Cependant, on observe des différences selon le type de services et l'employeur. Plus précisément :

- C'est en service mixte que l'on trouve la part la plus importante d'ISCG en CDI ou titulaires (83%), puis en gendarmerie (79%) et en commissariat de police (70%).
- Les mairies et les EPCI sont les structures qui emploient la part la plus importante d'emplois CDD et contractuels (respectivement 56% et 22%), comme le montre le schéma ci-après :



126 répondants

➤ **Des conditions salariales hétérogènes**

Comme le mentionnait déjà le rapport FORs en 2008, les conditions de salaire des intervenants sociaux sont variables selon les sites, du fait de l'absence de cadrage précis en la matière et de la diversité des montages financiers au niveau local. En 2012, ce constat est le même.

De manière générale, **plus des 2/3 des intervenants sociaux interrogés ont un salaire net mensuel compris entre 1000 € et 2000 €** et un peu plus d'1/4 gagnent plus de 2000 €.

Tranches de salaires mensuels nets

	Effectifs	Fréquence
<1000€ ⁸	7	6%
1000€ à 1500€	25	20%
1500€ à 2000€	59	48%
2000€ à 2500€	30	25%
> 2500€	1	1%
Total	122	100%

Les ISCG titulaires et en CDI ont, comme dans beaucoup de professions, des conditions salariales plus favorables que les personnes en CDD et contractuelles :

⁸ Les ISCG mentionnant gagner moins de 1000€ par mois sont des salariés à temps partiel.

Tranches de salaires / Types de contrats de travail			
	CDI / Titulaire	CDD / Contractuel	Total
<1000€	7%	3%	6%
1000€ à 1500€	16%	31%	20%
1500€ à 2000€	46%	55%	48%
2000€ à 2500€	30%	10%	25%
> 2500€	1%	0%	1%
Total	100%	100%	100%

On observe également des disparités importantes selon les tranches d'âges des intervenants sociaux : alors que les 18-25 ont à 78% des salaires inférieurs à 1500€, les plus de 36 ans ont des salaires majoritairement supérieurs à 1500€ :

Tranches de salaires / tranches d'âges						
	18-25 ans	26-35 ans	36-45 ans	46-55 ans	Plus de 56 ans	Total
Inférieur à 1500€	78%	38%	12%	13%	0%	27%
Supérieur à 1500 €	22%	62%	88%	87%	100%	73%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

➤ ... Variables selon le type d'employeur et l'ancienneté dans le poste

Comme le soulignait déjà le rapport FORs réalisé en 2009, les disparités salariales sont en partie déterminées par le type d'employeur. Plus précisément :

- les intervenants sociaux employés par les conseils généraux bénéficient de meilleurs salaires que les autres puisque 82% gagnent au-dessus de 1500 € (contre 74% pour l'ensemble des ISCG)
- les intervenants sociaux employés par une association ont des salaires moins élevés puisque 43% gagnent moins de 1500 € (contre 26% pour l'ensemble des ISCG).

Tranches de salaires mensuels nets / Type d'employeur						
	une association	Le conseil général	la mairie	un EPCI	Autre	Total
<1000€	15%	0%	0%	0%	0%	6%
1000€ à 1500€	28%	18%	8%	0%	60%	20%
1500€ à 2000€	48%	34%	67%	78%	20%	48%
2000€ à 2500€	9%	45%	25%	22%	20%	25%
> 2500€	0%	3%	0%	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Le tableau suivant met également en lumière l'effet déterminant de la période de recrutement au poste d'intervenant social. En effet, les intervenants sociaux recrutés entre 2006 et 2009 ont bénéficié de conditions salariales plus élevées qu'aux autres périodes. On

peut faire l'hypothèse que ce sont des personnes plus âgées qui ont davantage négocié leur salaire, avant la survenue de la crise financière en 2009 :

Tranches de salaires / Période de recrutement				
	2010-2012	2006-2009	Avant 2006	Total
Inférieur à 1500€	35%	20%	29%	28%
Supérieur à 1500 €	65%	80%	71%	72%
Total	100%	100%	100%	100%

En résumé

- ✓ *Si les intervenants sociaux restent majoritairement des femmes, la profession s'est quelque peu ouverte aux hommes ces trois dernières années.*
- ✓ *Les ISCG sont des personnels globalement qualifiés. La qualification en travail social gagne du terrain : les $\frac{3}{4}$ des ISCG sont désormais des travailleurs sociaux diplômés (assistants de service social, CESF ou éducateurs spécialisés)*
- ✓ *Le profil type de l'ISCG demeure celui du travailleur social expérimenté, de plus de 35 ans, issu des services sociaux départementaux et du milieu associatif.*
- ✓ *Il perdure une forte hétérogénéité au niveau des statuts et des salaires avec essentiellement 2 figures d'intervenants sociaux :*
 - *des personnes en CDI ou titulaires de la fonction publique, bénéficiant de conditions salariales favorables, plutôt âgées et expérimentées, dont les postes sont portés par des conseils généraux*
 - *des personnes en CDD ou des contractuels, plus jeunes, moins expérimentés et bénéficiant de conditions salariales moins favorables.*
- ✓ *L'existence de la seconde catégorie explique peut-être le phénomène de turn over observé ces 3 dernières années.*

CONFIGURATIONS PARTENARIALES ET MODALITÉS DE FINANCEMENT DES POSTES D'IS

Nous reviendrons ici sur la façon dont ont été créés les postes et le montage partenarial qui encadre leur activité. Créés grâce à une initiative locale, à un contexte politique favorable ou à l'effet des financements expérimentaux du CIV, et grâce au FIPD, les postes analysés ont souvent fait l'objet d'un montage partenarial complexe. Les configurations partenariales et financières qui caractérisent ces postes sont donc aujourd'hui, comme nous le verrons, extrêmement variées.

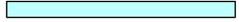
▪ Des configurations partenariales variées

La création des postes d'intervenants sociaux doit faire l'objet d'une convention de partenariat, dont l'objectif est de formaliser les conditions de financement du poste et de préciser les conditions d'emploi de l'ISCG⁹.

Une large majorité des postes (92%) font aujourd'hui l'objet d'une telle convention formalisée, laquelle associe le plus fréquemment l'Etat, le Conseil général et les services de police ou de gendarmerie. L'Etat reste le principal signataire de la convention, dans 87% des cas.

Par rapport à l'enquête FORS réalisée en 2008, la proportion de postes faisant l'objet d'une convention partenariale formalisée est à peu près identique (93% contre 92% en 2012). On observe par ailleurs une plus forte implication de l'Etat et des associations, alors que celle du Conseil général reste à peu près identique.

Les signataires de la convention partenariale

	Enquête FORS 2012		<i>Rappel Enquête Fors 2008</i>
	Effectifs	Pourcentage	
Etat	 93	87%	81%
Conseil général	 65	61%	60%
Services de police/gendarmerie	 63	59%	56%
Association	 36	34%	25%
Mairie	 29	27%	29%
Autre	 17	16%	14%
Parquet	 15	14%	7%
EPCI	 9	8%	8%
Education nationale	 6	6%	3%
Total / répondants	107		

Interrogés : 107 / Répondants : 107 / Réponses : 333 / Pourcentages calculés sur la base des répondants

⁹ A ce titre, le cadre de référence de 2006 propose deux modèles de conventions type, l'une destinée aux postes en commissariat de police, l'autre aux postes affectés en service de gendarmerie.

Dans le cadre de partenariats plus atypiques, d'autres signataires sont été évoqués par les intervenants sociaux, parmi lesquels des communes voisines, la MSA, des CCAS, un centre psychothérapeutique, etc. A noter que toutes les conventions relatives aux intervenants sociaux de Seine-Maritime s'inscrivent dans un protocole départemental de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes, qui réunit un nombre très important d'acteurs locaux et départementaux¹⁰.

Comme en 2008, les conventions signées donnent à voir la très grande diversité des configurations partenariales possibles. Les principales rassemblent les acteurs suivants :

- Etat/Conseil général/ services de police ou de gendarmerie (15 conventions)
- Etat/Conseil général (12 conventions)
- Etat/Mairie (8 conventions).

Pour le reste, c'est-à-dire la majorité des conventions, il s'agit de configurations partenariales différentes.

▪ Le FIPD cofinance 95% des postes d'intervenants sociaux

En ce qui concerne le financement des postes, le principe établi dans le cadre de référence de 2006 est celui de la recherche systématique d'un partenariat local entre l'Etat, la commune et le conseil général, « *ce qui implique de manière générale une participation de chacun à hauteur d'un tiers* ».

Aussi, le principe du financement tripartite n'est-il pas systématiquement appliqué. En effet, comme le montre le tableau suivant, le financement est plus fréquemment bipartite (61%) :

Nombre de financeurs	Pourcentage
1 financeur	13%
2 financeurs	61%
3 financeurs	18%
4 financeurs	5%
5 financeurs	3%
Total	100%

100 répondants

Le FIPD est le mode de financement le plus fréquemment mobilisé dans le financement des postes d'intervenants sociaux : il est mentionné dans 96% des conventions. Après le CUCS (qui n'est mobilisé que dans 3 cas), son montant est, en moyenne, le plus élevé.

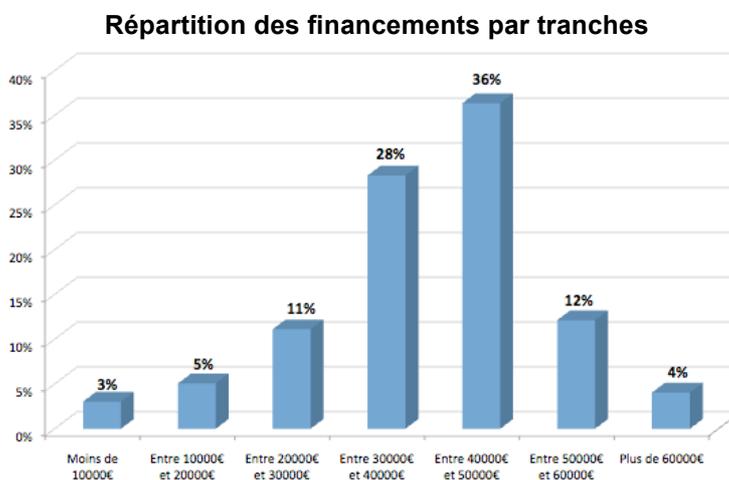
¹⁰ Ordre des avocats du barreau de Rouen, CHRU de Rouen, CHI, groupe hospitalier du Havre, CH de Dieppe, conseil départemental des médecins de la Seine-Maritime, CAF, USH 76...

	Nombre de postes financés	Moyennes	% moyen	Engagement minimal	Engagement maximal
Crédits Etat - FIPD	96	20 347€	53%	18%	100%
Conseil général	60	18 297€	52%	4%	100%
Intercommunalité	20	17 014€	41%	6%	100%
Commune	18	13 687€	33%	4%	50%
Autres ¹¹	17	6 022€	18%	4%	44%
Plusieurs communes	11	14 567€	34%	11%	67%
Crédits Etat - CUCS	3	26 232€	50%	17%	100%
Total¹²	100	39 421€			

Depuis 2008, les modes de financements des postes d'intervenants sociaux ont connu plusieurs changements :

- la fin des crédits spécifiques politique de la ville, alloués en 2006 pour une durée de 3 ans ;
- La généralisation des crédits du Fonds Interministériel de Prévention de la Délinquance (FIPD) qui concernent 96% des postes d'intervenants sociaux alors qu'en 2008, le rapport FORS en mentionnait seulement une trentaine.

Le montant moyen total des postes est de 39 421€ et plus d'un tiers des financements sont compris entre 40 000€ et 50 000€ :



99 répondants

Dans la moitié des cas, les postes sont financés soit par le FIPD et le Conseil général, soit par le FIPD et la commune. Pour l'autre moitié, comme le montre le tableau suivant, les configurations financières sont très variables :

¹¹ A noter que les autres types de financeurs peuvent être le Ministère de la Justice, la région, des réserves parlementaires (enveloppe de subventions votée dans la loi de finances. Elle sert à financer des opérations d'intérêt local.), le Sénat, la gendarmerie...

¹² Parmi les 117 questionnaires envoyés aux Préfectures, 100 ont convenablement renseigné les questions relatives aux financements et à leur répartition.

Nb de financeurs	Type de financeurs	Effectif	Pourcentage
1 financeur	FIPD ¹³	8	8%
	Conseil général	2	2%
	Intercommunalité	2	2%
	CUCS	1	1%
2 financeurs	FIPD / Conseil général	40	40%
	FIPD / Commune	10	10%
	FIPD / Intercommunalité	5	5%
	FIPD / Autre 1	4	4%
	FIPD / Plusieurs communes	2	2%
3 financeurs	FIPD / Conseil général / Intercommunalité	5	5%
	FIPD / Conseil général / Autre 1	3	3%
	FIPD / Conseil général / Commune	3	3%
	FIPD / Intercommunalité / Autre 1	2	2%
	FIPD / Conseil général / plusieurs communes	2	2%
	FIPD / Commune / Intercommunalité	1	1%
	FIPD / commune / plusieurs communes	1	1%
	FIPD / Intercommunalité / plusieurs communes	1	1%
4 financeurs	FIPD / Conseil général / Commune / plusieurs communes	2	2%
	CUCS / FIPD / Commune / Intercommunalité	1	1%
	FIPD / Conseil général / Intercommunalité / Autre 1	1	1%
	FIPD / Conseil général / Autre 1 / Autre 2	1	1%
5 financeurs	FIPD / Intercommunalité / Plusieurs communes / Autre 1 / Autre 2	2	2%
	CUCS / FIPD / Conseil général / Plusieurs communes / Autre 1	1	1%
Total		100	100%

A noter enfin que les financements uniques ont évolué depuis l'état des lieux réalisé par FORS en 2008 :

- les postes entièrement financés par le Conseil général ont diminué : ils sont passés d'une dizaine à 2 postes ;
- les postes financés exclusivement par l'Etat (CUCS et FIPD) ont augmenté : ils sont passés de 4 à 9.

¹³ Les postes exclusivement financés par le FIPD sont ceux d'Evry (2 postes), la Courneuve, Auch, Montreuil, Ecquevilly, Montluçon et Rosny-sous-Bois.

En résumé

- ✓ *Le FIPD cofinance aujourd'hui la quasi totalité des postes d'intervenants sociaux recensés.*

- ✓ *Si les conseils généraux sont toujours des partenaires financiers majeurs du dispositif, leur engagement financier dans le dispositif ne semble pas avoir progressé depuis 2008. On notera que le nombre de postes entièrement financés par des conseils généraux a significativement diminué.*

FORMALISATION DU POSTE ET PILOTAGE DES INTERVENANTS SOCIAUX

Nous analyserons ici les modalités d'encadrement et de pilotage des postes d'intervenants sociaux qui reste variable selon les types de services et le type d'employeur. Nous verrons également comment l'intervenant social appréhende son positionnement et son rattachement hiérarchique.

▪ La fiche de poste : le principal outil formalisant les missions et les modalités d'intervention des ISCG

Selon les Préfectures enquêtées, **68% des postes** d'intervenants sociaux sont régis par des règles de fonctionnements autres que la convention, formalisées dans des documents spécifiques.

Pour plus des 2/3, la fiche de poste représente le principal outil. Elle est suivie de fiches techniques ou notes de services, la plupart du temps rédigées par les services de police ou de gendarmerie (22%) et du contrat de travail (21%), qui reprend les principales missions et modalités d'intervention des intervenants sociaux.

Types de règles de fonctionnement formalisées

	Effectifs	Fréquence
Fiche de poste	52	68%
Fiche technique/note de service afin de préciser les missions	17	22%
Contrat de travail	16	21%
Référentiel d'intervention des AS RPG	6	8%
Charte	5	7%
Comité de pilotage	3	4%
Total / répondants	76	

Interrogés : 107 / Répondants : 76 / Réponses : 107 / Pourcentages calculés sur la base des répondants

Ces résultats concordent avec les propos des ISCG qui, pour 72% d'entre eux, mentionnent l'existence d'une fiche de poste. Il apparaît que ces documents sont davantage formalisés dans les services de gendarmerie que dans les services de police :

Existence ou non d'une fiche de poste selon le type de service

	Service de gendarmerie	Les deux	Service de police	Total
Oui	82%	72%	67%	72%
Non	18%	28%	33%	28%
Total	100%	100%	100%	100%

- **Dans la moitié des cas, une absence de comité de pilotage du poste d'ISCG...**

Selon les ISCG interrogés, **pour la moitié d'entre eux, il n'existe pas – ou du moins ils n'en ont pas connaissance – un comité de pilotage du poste**¹⁴.

L'existence d'un comité de pilotage est plus fréquente dans les services mixtes (76%) et dans les services de gendarmerie (65%). L'écart est important par rapport aux services de police où seuls 37% des ISCG mentionnent l'existence d'un comité de pilotage. On peut formuler l'hypothèse que les postes d'ISCG en services de gendarmerie et en services mixtes sont plus récents et ont fait l'objet, lors de la création des postes, d'un cadrage plus important.

Existence d'un comité de pilotage selon le type de service				
	Service de police	Service de gendarmerie	Service mixte	Total
Oui	37%	65%	76%	50%
Non	63%	35%	24%	50%
Total	100%	100%	100%	100%

L'existence de comités de pilotage est plus fréquente lorsque la structure employant l'ISCG est une association (57%) et moins fréquente lorsqu'il s'agit d'un EPCI (22%) ou d'une mairie (40%). Un peu plus de la moitié des ISCG employés par des Conseils généraux mentionnent, quant à eux, l'existence d'un comité de pilotage (52%).

77% des ISCG mentionnant l'existence d'un comité de pilotage y participent.

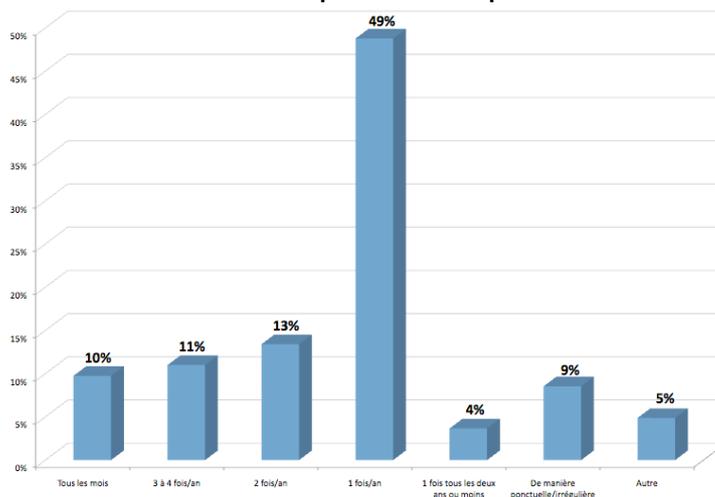
- **... mais des présentations régulières de l'activité des ISCG lors de réunions partenariales**

74% des ISCG disent présenter régulièrement leur activité aux partenaires et/ou cofinanceurs du poste.

Près de la moitié d'entre eux réalisent cette présentation une fois par an.

¹⁴ A noter que 6% des personnes interrogées, soit 7 ISCG, n'ont pas répondu à la question, ce qui laisse présager qu'ils ne savent pas s'il existe ou non un comité de pilotage de leur poste. Par ailleurs, les réponses semblent refléter des difficultés d'interprétation et une confusion quant aux notions de « comité de pilotage » et de « présentation de l'activité » aux partenaires et cofinanceurs...

Q : A quelle fréquence votre activité est-elle présentée aux partenaires et cofinanceurs du poste ?



Selon les ISCG interrogés, c'est le plus fréquemment au Conseil général qu'ont lieu les réunions de bilan (réponse citée dans 40% des cas) puis dans les Préfectures (34%) et dans le cadre de réunions CLSPD/CISPD (32%). La catégorie « autres » comprend généralement une multitude de partenaires, associatifs et institutionnels.

47% des ISCG interrogés citent une seule instance parmi lesquelles les Préfectures (14% des répondants), les réunions CLSPD/CISPD (12%), le Conseil général (11%), la Mairie (5%) et les services de police/gendarmerie (3%).

Si oui, dans quelles instances?

	Effectifs	Fréquence
Conseil général	29	40%
Préfecture	25	34%
CLSPD/CISPD	23	32%
Conseil municipal, Mairie ou CCAS	9	12%
Services de police/gendarmerie	7	10%
Association porteuse	4	5%
DTSP	3	4%
Autre	20	27%
Total/ répondants	73	

Interrogés : 126 / Répondants : 73 / Réponses : 119 / Pourcentages calculés sur la base des répondants

▪ **Positionnement et rattachement hiérarchique : le ressenti des ISCG**

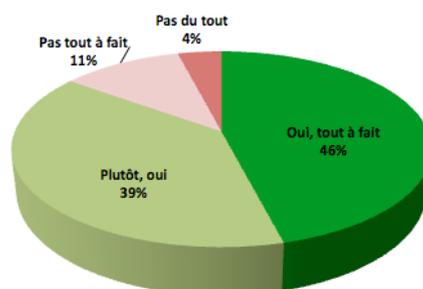
➤ **Un positionnement et un rattachement hiérarchiques généralement jugés adaptés**

Il était demandé, dans le questionnaire adressé aux ISCG, s'ils estimaient que leur positionnement et le rattachement hiérarchique qui s'y rapporte leur semblaient bien adaptés ou non à l'exercice de leur métier.

85% des personnes ayant renseigné cette question estiment que leur positionnement et leur rattachement hiérarchique sont bien adaptés. Pour 46%, il l'est « tout à fait » et pour 39%, il l'est « plutôt ».

11% estiment qu'ils ne le sont pas tout à fait et 4%, pas du tout.

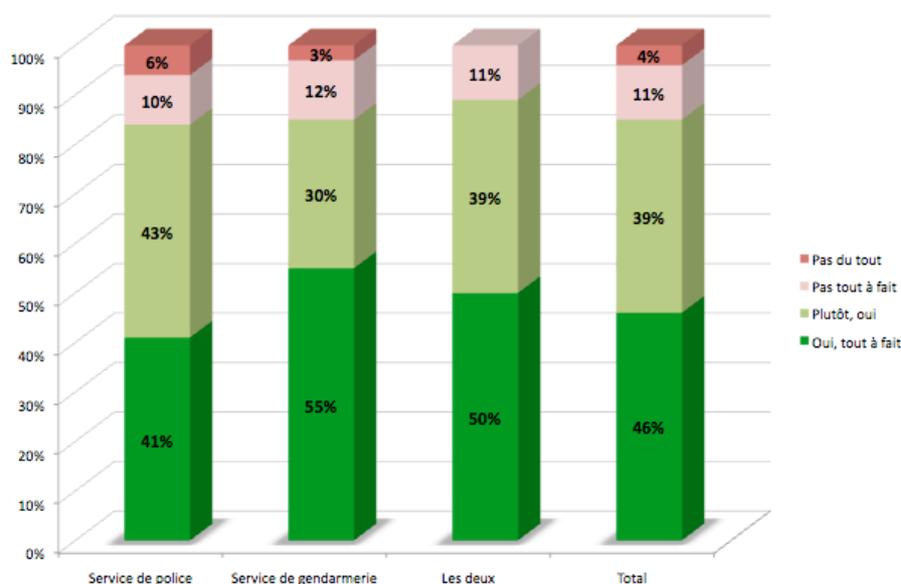
Q : Votre positionnement et le rattachement hiérarchique qui s'y rapporte vous semblent-ils bien adaptés à l'exercice de votre mission ?



➤ **Les ISCG en services de gendarmerie sont plus satisfaits que ceux intervenant en service de police**

Il apparaît que ce sont les ISCG intervenant dans les services de gendarmerie qui sont les plus satisfaits de leur positionnement et de leur rattachement hiérarchique : 55% estiment qu'ils sont « tout à fait » adaptés contre 41% pour les ISCG intervenant en commissariat.

Sentiment des ISCG sur leur positionnement et leur rattachement hiérarchique / Type de service



➤ **Les ISCG employés par une mairie ou un EPCI portent un regard plus critique sur leur positionnement et leur rattachement hiérarchique**

Ce sont les ISCG employés par une mairie et un EPCI qui se montrent les plus mécontents de leur positionnement et rattachement hiérarchique. En effet, les postes en mairie et EPCI sont présentés comme peu confortables en raison d'un rattachement hiérarchique plus administratif que véritablement technique ou lié au caractère « social » de l'emploi exercé.

Propos d'ISCG en mairie ou EPCI :

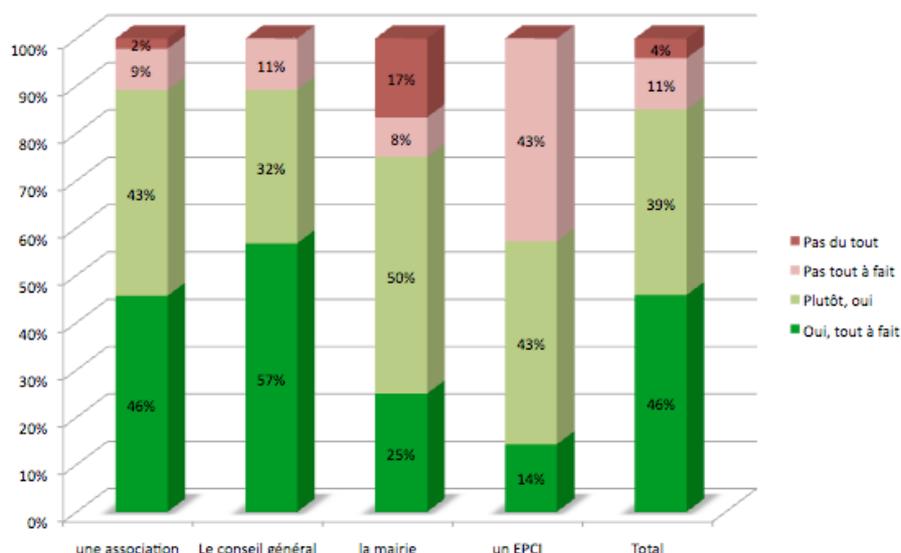
« Je suis rattachée à une direction administrative et non sociale. »

« Le poste a été rattaché à une administration qui a très peu de travailleurs sociaux en son sein. De ce fait, le travail social est inconnu pour eux. Aucun soutien, peu de prise en compte de nos demandes et besoins. Notre positionnement n'est pas toujours bien appréhendé. »

« Je préférerais de beaucoup être rattachée à un poste de commandement ou au commissaire. »

« L'idéal serait d'être rattaché à un conseil général pour bénéficier d'un soutien technique hiérarchique. »

Sentiment des ISCG sur leur positionnement et leur rattachement hiérarchique / Type d'employeur



Les ISCG employés par un Conseil général sont les plus satisfaits de leur positionnement et rattachement hiérarchiques : 57% se disent très satisfaits et 32%, plutôt satisfaits.

« Je trouve le rattachement hiérarchique au conseil général pertinent car cela permet de faire le lien avec mon employeur et les collègues de secteur plus facilement. De plus, ma responsable étant dans les acteurs ayant mis en place ce poste, ce lien me paraît indispensable. »

En résumé

- ✓ *La plupart des postes sont régis par des fiches de postes. De manière globale, les postes en gendarmerie et mixtes semblent davantage « cadrés » dans leur fonctionnement et leur suivi.*
- ✓ *Les données concernant l'existence d'un comité de pilotage du poste sont contradictoires : moins de la moitié des ISCG affirment que leur poste fait l'objet d'un suivi en comité de pilotage, mais les ¾ d'entre eux présentent néanmoins régulièrement leur activité lors de réunions partenariales qui ont lieu au moins une fois par an.*
- ✓ *Si les ISCG sont globalement satisfaits de leur positionnement au sein des services et de leur rattachement hiérarchique, ce sentiment est moins partagé au sein des EPCI et surtout des mairies, où les ISCG regrettent leur rattachement à directions purement administratives.*

MISSIONS ET MODALITÉS D'INTERVENTION AUPRÈS DES PUBLICS

Nous reviendrons dans cette partie sur les conditions d'accueil du public, sur les modes de saisine des intervenants sociaux et sur leur accès à la main courante, cette dernière étant souvent présentée comme problématique.

▪ Des conditions d'accueil du public variables selon les types de services

➤ *Le public reçu : à la fois des victimes, des auteurs, des mineurs et des majeurs*

Les intervenants sociaux interrogés mentionnent majoritairement recevoir des victimes (98%), des majeurs (98%), des mineurs (90%) et, dans une moindre mesure, des auteurs présumés (83%). On n'observe pas de grandes différences selon les types de services

	Effectifs	Fréquence
Des victimes	123	98%
Des auteurs présumés	104	83%
Des majeurs	122	98%
Des mineurs	112	90%
Total/ répondants	125	

➤ *Des bureaux en majorité situés au sein des commissariats et gendarmeries*

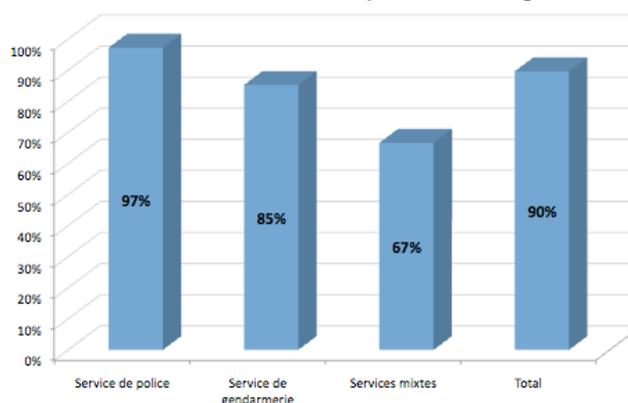
90% des intervenants sociaux interrogés ont leur bureau situé au sein du commissariat ou de la gendarmerie¹⁵.

En ce qui concerne les 10% de répondants qui ne sont pas postés au sein des services de gendarmerie ou de police, la question se pose du bien fondé et de la légitimité de leur appartenance au corps professionnel des intervenants sociaux en service de police et de gendarmerie. En effet, le fait de se situer au sein même des services de police et de gendarmerie constitue un prérequis essentiel à la définition des postes d'ISCG.

C'est au sein des services de police que la part d'ISCG disposant de bureaux est la plus importante (97%). Elle est en revanche plus faible dans les services mixtes (67%).

¹⁵ Pour les 10% restants, leur bureau se situe : dans des locaux du Conseil général (6 cas) ou d'une circonscription de solidarité départementale (2 cas), au sein de l'association employant l'ISCG (2 cas), partiellement dans des locaux de la Mairie et les commissariats, quand cela est possible (1 cas), au sein de l'antenne du CIDFF (Centre national d'information sur les droits des femmes et des familles), dans un bâtiment modulaire situé dans la cour d'une gendarmerie (1 cas) et au niveau du groupement de gendarmerie, près du centre opérationnel des renseignements (1 cas).

Part d'ISCG dont les bureaux se situent au sein des polices et/ou gendarmeries / Type de service



126 répondants

Le fait d'avoir son bureau situé au sein des commissariats et/ou gendarmeries n'est pas gage de confidentialité puisque 5% des ISCG concernés expliquent que les conditions de confidentialité ne sont pas réunies pour recevoir les usagers, alors que les ISCG dont les bureaux se situent ailleurs disent que les conditions de confidentialité sont respectées.

➤ **Un accueil à la fois téléphonique et physique des usagers**

95% des ISCG mentionnent ensuite accueillir les usagers à la fois physiquement et par le biais du téléphone. Les types d'accueils uniquement physique ou téléphonique sont marginaux (2 à 3%).

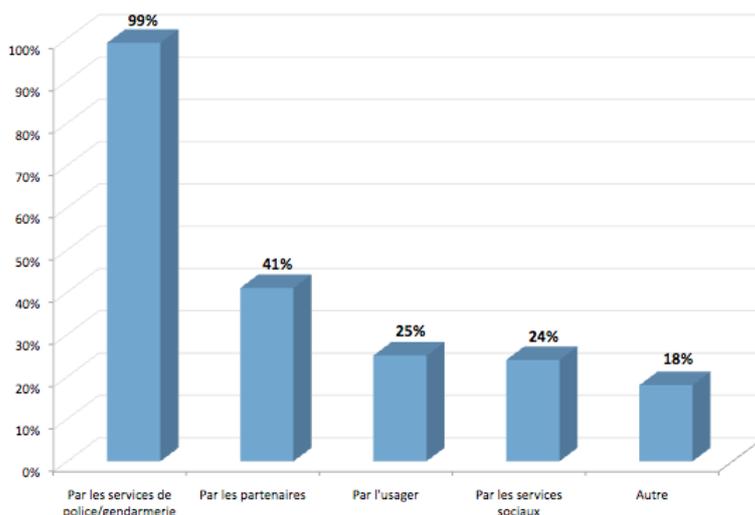
67% des intervenants sociaux interrogés signalent ensuite aller ponctuellement au domicile des usagers. Cette proportion est légèrement inférieure (61%) pour les ISCG intervenant à la fois en services de police et de gendarmerie, certainement en raison du territoire d'intervention plus étendu qui rend les déplacements plus difficiles.

▪ **Les ISCG sont en majorité saisis par les services de police et/ou de gendarmerie**

La quasi majorité des ISCG sont saisis par les services de police et/ou de gendarmerie¹⁶ puis, dans une moindre mesure, par les partenaires (41%), les usagers (25%) et les services sociaux (24%) :

¹⁶ Seuls 36% des ISCG mentionnent être exclusivement saisis par les services de police et/ou de gendarmerie.

Q : de manière générale, comment êtes-vous saisi ?

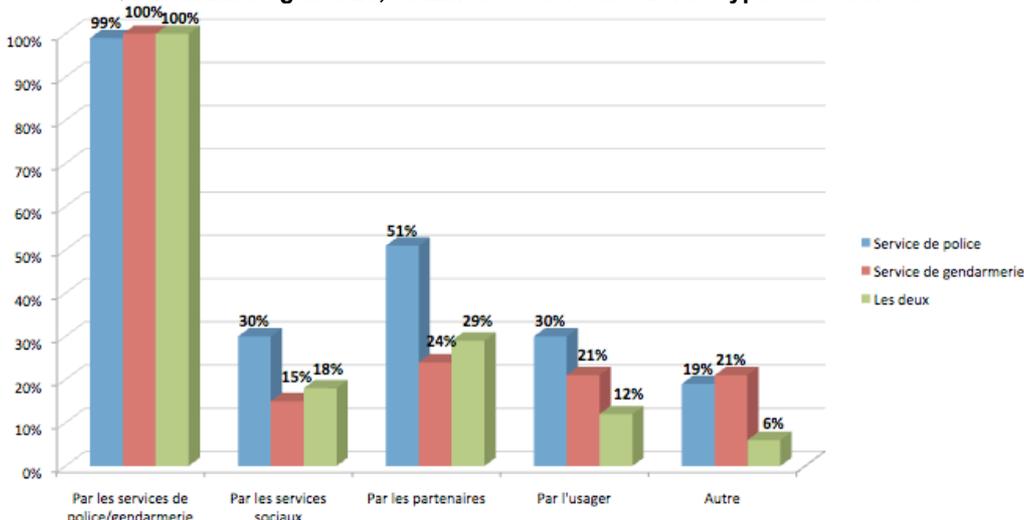


123 répondants, pourcentage calculé sur la base des répondants

Quant à la catégorie « autre », il s'agit, le plus souvent, de policiers ou gendarmes qui remettent à l'utilisateur une carte de visite ou le numéro de téléphone de l'ISCG, lorsqu'ils estiment que son intervention peut être utile.

Le mode de saisine varie selon le type de service. Ainsi, les ISCG intervenants dans des services de police sont plus fréquemment saisis par des partenaires (51%), les services sociaux (30%) et les usagers (30%). Ces résultats s'expliquent sans doute par le périmètre d'intervention plus restreint en services de police qui rend les relations partenariales locales plus aisées et où l'accueil des usagers est plus direct qu'en gendarmerie ou en zone mixte.

Q : de manière générale, comment êtes-vous saisi ? / types de services



123 répondants, pourcentage calculé sur la base des répondants

91% des ISCG envoient des mises à disposition après saisine, le plus fréquemment par téléphone (95%) ou par courrier (74%) :

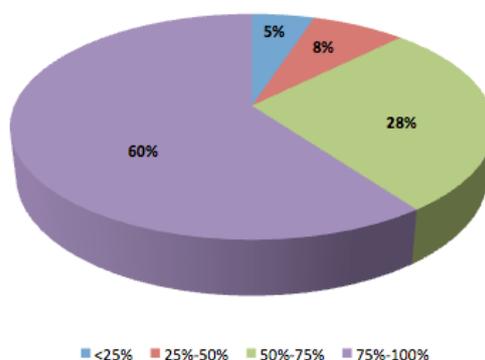
Nature des mises à disposition

	Effectifs	Fréquence
Par téléphone	111	95%
Par courrier	86	74%
Par la remise d'une plaquette	43	37%
Autre	12	10%
Total / répondants	117	

Interrogés : 126 / Répondants : 117 / Réponses : 252 / Pourcentages calculés sur la base des répondants

Seuls 33% des ISCG interrogés sont ensuite en mesure de donner une estimation du taux de retour : en moyenne, ce dernier est de 72% (le minimum étant de 10% et le maximum, de 99%). Cette moyenne est légèrement moins élevée dans les services mixtes (68%).

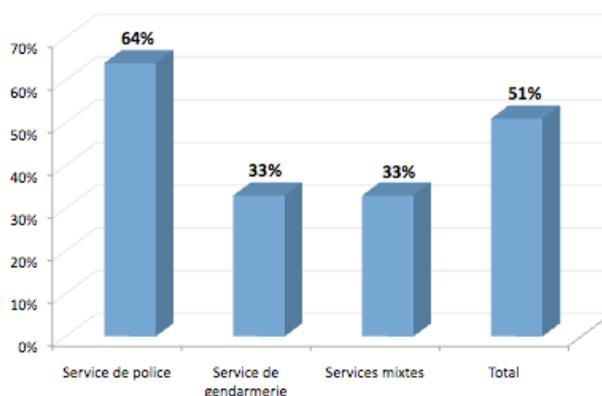
Tranches d'estimation des taux de retour



- **Un accès à la main courante variable selon les types de services et souvent problématique**

Un peu plus de la moitié des ISCG ont directement accès à la main courante, c'est-à-dire au registre du commissariat et/ou de la gendarmerie. Cet accès est **beaucoup plus élevé dans les services de police que dans les services de gendarmerie et services mixtes** :

Accès à la main courante selon le type de service



126 répondants

Dans tous les cas, les intervenants sociaux mentionnent un difficile accès à la main courante, qui freine leur autonomie et surtout, leurs interventions. Aussi, plusieurs ont suggéré un accès direct et informatisé aux mains courantes.

« Même si certains policiers donnent mes coordonnées lors d'interventions à domicile, si les personnes ne me contactent pas étant donné que je n'ai pas accès aux mains courantes informatisées, la situation ne peut être traitée par mes soins alors que les choses pourraient être réglées plus rapidement. »

« L'accès à la main courante peut permettre un gain de temps et éviter les doublons avec les différents intervenants présents au sein du commissariat. »

En résumé

- ✓ *Le mode de saisine le plus courant et le plus partagé est celui de la saisine par les services de police ou de gendarmerie. Néanmoins, les saisines par des partenaires et des services sociaux sont des pratiques fréquentes, surtout au sein des services de police.*
- ✓ *L'accès direct à la main courante concerne un ISCG sur 2, essentiellement en service de police : cette pratique serait pourtant a priori favorisée par les ISCG, qui y voient une possibilité de gagner du temps et d'intervenir plus rapidement.*

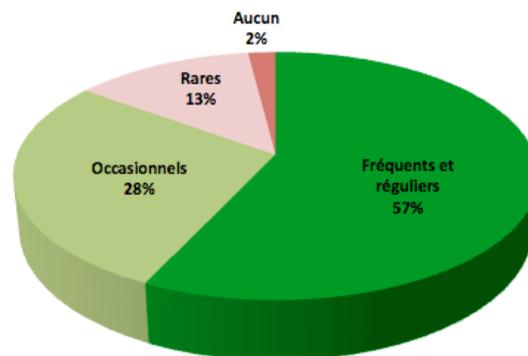
PARTENARIATS AVEC LES SERVICES DE POLICE/GENDARMERIE ET PARTENARIATS EXTÉRIEURS

Le partenariat représente une composante essentielle du travail de l'intervenant social, au sein des services de police et/ou de gendarmerie, mais également avec les services extérieurs. Les parties qui suivent mettent en lumière le regard que portent les intervenants sociaux sur ces relations.

▪ Des relations plus ou moins étroites et fréquentes avec les policiers et gendarmes

Il était demandé aux intervenants sociaux de qualifier les relations qu'ils entretenaient avec le chef de service : pour 57% d'entre eux, ces contacts sont fréquents et réguliers, mais ils sont occasionnels pour 28%, rares pour 13% et inexistantes pour 2%.

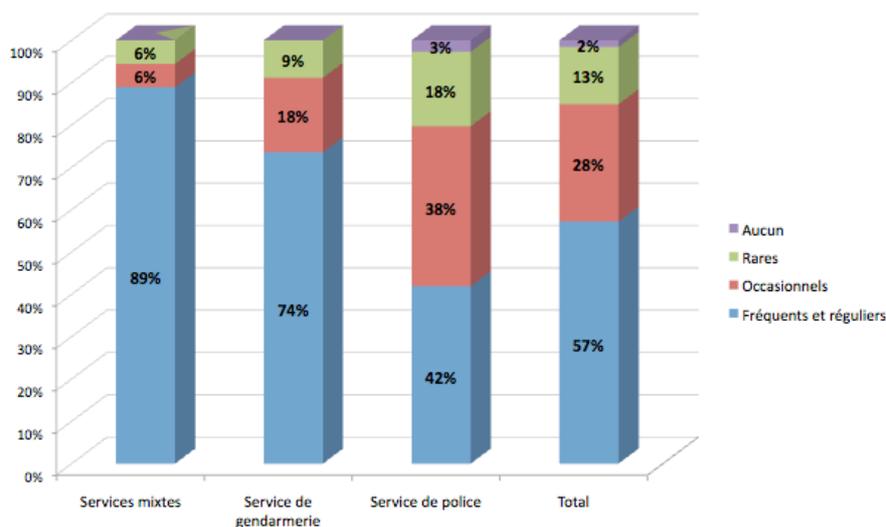
Q : Quels contacts entretenez-vous avec le chef de service ?



126 répondants

Il apparaît que **les relations sont plus éloignées avec les chefs de service lorsque l'intervenant social est en service de police**. Ils sont en effet rares ou inexistantes pour 21% d'entre eux contre 9% en gendarmerie et 6% en services mixtes.

Q : Quels contacts entretenez-vous avec le chef de service ? / Type de services

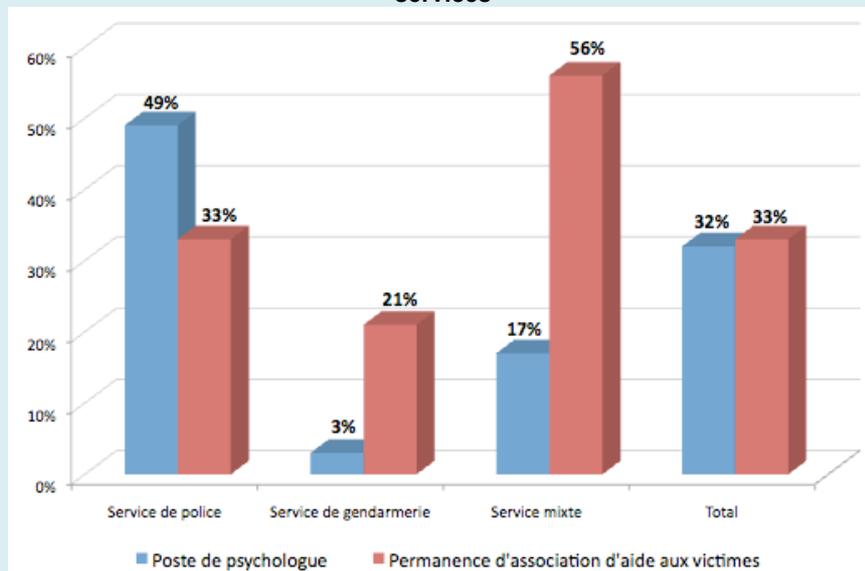


La coexistence de postes de psychologues et de permanences d'aide aux victimes

32% des ISCG mentionnent l'existence d'un poste de psychologue dans leur service (4% ne savent pas) et 33%, l'existence d'une permanence d'association d'aide aux victimes :

- Plus de la moitié des services mixtes dans lesquels travaillent les ISCG comprennent une permanence d'aide aux victimes (contre 33% dans les services de police et 21%, dans les services de gendarmerie).
- Près de la moitié des services de police dans lesquels les ISCG travaillent comprennent un poste de psychologue contre seulement 3% en gendarmerie et 17% dans les services mixtes.

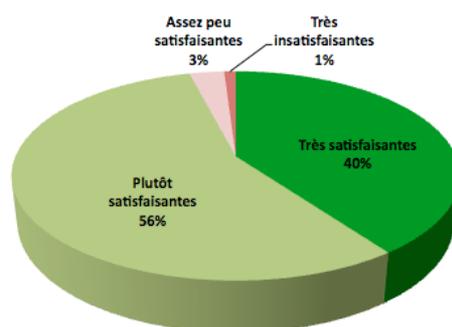
Existence de postes de psychologue et de permanence d'aide aux victimes selon les types de services



▪ Des relations estimées satisfaisantes avec les services de police et de gendarmerie

Globalement, les ISCG estiment les relations qu'ils entretiennent avec les services de police et/ou de gendarmerie satisfaisants : 40% estiment qu'elles sont très satisfaisantes et 56%, plutôt satisfaisantes.

Q : Comment jugez-vous vos relations avec les services de police/gendarmerie?



125 répondants

On n'observe pas de grandes différences selon les types de services dans l'appréciation de ces relations.

En revanche, une approche par diplôme d'origine fait apparaître une plus grande satisfaction chez les assistants de service social qui estiment ces relations satisfaisantes à 98%. C'est également le cas des 10 juristes de l'échantillon.

Il apparaît ensuite que les relations avec les services de police/gendarmerie sont **plus satisfaisantes pour les intervenants sociaux en poste depuis plusieurs années, davantage intégrés dans les équipes** et dont les missions et le cadre d'intervention sont davantage compris et reconnus :

« Globalement, mon ancienneté facilite les relations avec l'ensemble des policiers. »

« Les policiers perçoivent de plus en plus l'intérêt de ce poste. De ce fait, ils n'hésitent pas à m'orienter des personnes et à me solliciter. De plus, ils me donnent facilement les renseignements que je leur demande. »

« Il a fallu du temps avant que je sois bien intégrée et reconnue. Difficultés, surtout auprès de postes de commandement, sur ma position d'"électron libre" et le fait que je ne sois pas de la police. »

- **Mais la persistance de difficultés liées à une prise de poste récente et à la nécessité de réexpliquer constamment son poste et ses missions**

Le traitement des réponses des ISCG à la question ouverte « *comment jugez-vous vos relations avec les services de police/gendarmerie ?* » fait apparaître, comme le rapport FORS de 2008 le soulignait déjà, que l'arrivée de l'intervenant social, le plus souvent une femme, dans un univers très fortement codé et hiérarchisé, n'est pas toujours évidente. La rencontre entre ces deux cultures professionnelles (travail social et travail policier) nécessite un temps d'adaptation et de compréhension des missions de chacun.

Les ISCG recrutés récemment expriment davantage de difficultés en matière d'intégration aux services de police et de gendarmerie, d'explication et d'acceptation de leur poste, notamment lorsqu'il s'agit d'une création de poste. Ils sont en effet 8% à se dire assez peu satisfaits des relations qu'ils entretiennent avec les services de police et/ou de gendarmerie, cette proportion atteignant 11% chez les intervenants arrivés au cours de l'année 2012.

« Je viens de prendre le poste en janvier 2012 et je pense que je dois encore travailler mon partenariat avec les commissariats. Mais c'est difficile car je suis perçue comme une intervenante extérieure faisant une permanence dans les locaux du commissariat une fois par semaine ».

« Mon arrivée il y a un an n'a pas été bien vécue par tous mais mon intégration commence. »

A ce titre, le mois d'intégration s'avère souvent déterminant :

« A mon arrivée, le mois d'intégration dans les différents services du commissariat a été primordial afin d'une part, d'être connue et reconnue dans cette nouvelle fonction (création de poste) et d'autre part, apprendre le travail quotidien des policiers. »

Outre la prise de poste récente, l'ensemble des intervenants sociaux la difficulté de réexpliquer constamment leur poste et leurs missions en raison du turn over des fonctionnaires de police et de gendarmerie et des territoires d'intervention étendus (multiplicité des services de police et des brigades de gendarmerie) :

« Un travail de communication et d'immersion est essentiel en continu pour lutter contre les difficultés liées au turn over ou aux changements de service ».

« Le système fonctionne bien même s'il faut chaque fois rappeler aux policiers l'importance de nos missions. Beaucoup de turn over dans les services et nécessité de recommencer avec les nouveaux. »

Plusieurs intervenants sociaux expliquent également se heurter à l'inégal accueil selon les secteurs d'intervention et les fonctionnaires de police ou de gendarmerie :

« Il est parfois difficile de trouver sa place au sein des brigades. L'accueil est plus ou moins "sympa" selon les lieux. Certains gendarmes ont bien compris le sens de mon intervention, peuvent y voir un intérêt et acceptent facilement l'échange et la confrontation de nos pratiques. »

« Les relations sont plus ou moins satisfaisantes avec les policiers: elles vont de très bonnes à inexistantes pour certains policiers qui refusent visiblement de travailler avec l'ISC. Et cela peut être ennuyeux quand il s'agit de plaintiers par exemple. »

« Dans le département, il y a 3 villes sous le régime Police: je suis dans l'une d'elle et c'est plus facile car les policiers me connaissent et me côtoient quotidiennement. Dans les 2 autres villes, les échanges sont pour le moment moins importants. »

Plusieurs intervenants sociaux ont par ailleurs mentionné **le soutien déterminant de la hiérarchie** (voire d'autres acteurs locaux, partenaires du dispositif) pour appuyer le travail de communication et d'intégration, mais aussi pour intervenir en cas de problèmes :

« La qualité des relations repose très souvent sur la volonté de la hiérarchie de s'investir dans la mise en place d'un tel poste. »

« Après un recadrage de poste difficile, la situation au quotidien s'est améliorée, avec le soutien du DDSP, l'arrivée de la psychologue, l'élaboration d'une note de service, et au fur et à mesure du temps, les policiers ont pu voir concrètement à quoi servait l'intervenant social. »

« Les relations sont très satisfaisantes avec l'ensemble des fonctionnaires de police (accueil, plaintes, service d'investigation et autres). Les contacts avec les chefs de service du commissariat étaient quasi inexistantes. De graves difficultés ont été rencontrées avec ces mêmes autorités en juin dernier nécessitant l'intervention de mon employeur (la mairie) et d'autres instances. »

▪ Des relations avec les partenaires extérieurs jugées satisfaisantes

Comme le mentionne le cadre de référence national, l'action des intervenants sociaux est transversale et vise à mobiliser l'ensemble des partenaires concernés¹⁷. C'est en effet par le biais de ces relations qu'il sera en mesure d'orienter les usagers vers les structures adaptées. Inversement, c'est par la reconnaissance et la compréhension de son poste, de ses missions et de son cadre d'intervention, que les services extérieurs seront en mesure de la solliciter dans certaines situations.

¹⁷ « Cette intervention, axée sur le court terme, doit être fondée sur la mobilisation et la réactivité d'un large réseau partenarial comprenant notamment police ou gendarmerie, justice, structures sanitaire set sociales, éducation nationale, bailleurs sociaux, secteur associatif... »

Ainsi, **64% des intervenants sociaux interrogés ont mis en place des modalités d'échanges d'information avec des partenaires.**

C'est par le biais de réunions et/ou de rencontres que les échanges d'informations se font avec les partenaires (60% des ISCG ont mentionné cette modalité), de contacts téléphonique (36%), de fiches navettes (33%), d'échanges mails (21%).

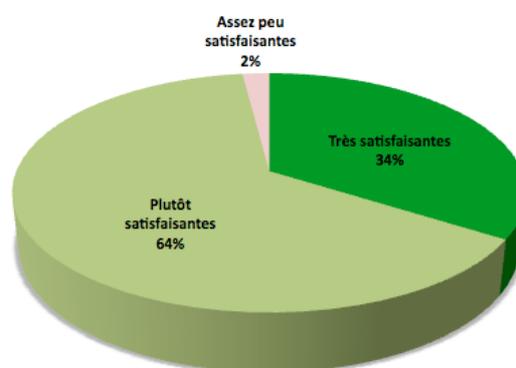
Q. Précisez les modalités d'échanges d'informations avec les partenaires

	Effectifs	Fréquence
Réunions/rencontres	45	60%
Contacts téléphoniques	27	36%
Fiches navettes	25	33%
Echanges mails	16	21%
Autre ¹⁸	9	12%
Groupes de travail sur différentes thématiques	8	11%
Total/ répondants	75	

Interrogés : 161 / Répondants : 75 / Réponses : 130 / Pourcentages calculés sur la base des répondants

Dans l'ensemble, les relations avec les partenaires extérieurs sont jugées satisfaisantes (à 98%).

Q. Comment jugez-vous vos relations avec vos partenaires?



123 répondants

Ce sont les ISCG intervenant dans les services de police qui expriment le plus de satisfaction, estimant les relations avec les partenaires « très satisfaisantes » à 38%, contre 32% en gendarmerie et 22% dans les services mixtes.

Les intervenants sociaux précédemment employés par les services sociaux départementaux du territoire expriment à la fois un avantage et un inconvénient à être issus de ces services.

¹⁸ La catégorie « autre » comprend généralement la participation à des synthèses, des rencontres en binômes avec un autre travailleur social, en présence de l'utilisateur, la participation à un protocole départemental relatif au traitement des violences faites aux femmes...

- L'avantage est qu'ils bénéficient déjà d'un large réseau de partenaires, mobilisés dans leur travail précédent, et avec lequel le partenariat mis en place se poursuit logiquement dans le cadre de leurs nouvelles missions :

« Le fait d'être "issu" du réseau social local a énormément facilité les relations. »

- L'inconvénient est que leurs anciens collègues des services sociaux départementaux et les travailleurs sociaux en général, comprennent difficilement leur poste, jugé atypique et adhèrent peu à leur proximité avec les forces de l'ordre, qui les questionne en termes de respect du secret partagé et de déontologie du travail social :

« Les AS de secteur ne sont pas assez coopérantes et sont réticentes à échanger sur des situations communes. »

« La place de travailleur social au sein du Commissariat n'est pas forcément facile au quotidien. Je dirais que les difficultés sont plus présentes auprès des travailleurs sociaux avec lesquels je peux être amenée à travailler. Pour certains, notre place n'est pas comprise, et le lien avec les forces de l'Ordre leur est difficilement understandable. Conclusion, il peut être difficile de travailler avec certaines collègues (qui ont pourtant le même employeur) qui travaillent en secteur. »

En résumé

- ✓ *Comme lors de l'enquête de 2008, les données indiquent que l'intégration des ISCG au sein des services de police et de gendarmerie s'avère difficile au début. Néanmoins, les appréciations évoluent au fil du temps et les relations sont jugées globalement satisfaisantes. La pratique du « mois d'intégration » dans les différents services à l'entrée en poste facilite nettement la prise de contact.*
- ✓ *Les échanges avec les partenaires extérieurs (services sociaux, associations...) sont jugés satisfaisants et sont davantage formalisés et cadrés qu'en 2008 : la plupart des ISCG ont ainsi mis en place des réunions, des fiches navettes, etc.*

LE SOUTIEN À L'EXERCICE DES FONCTIONS DES INTERVENANTS SOCIAUX

Les parties qui suivent font le point sur les types de soutien apportés aux intervenants sociaux dans l'exercice de leurs fonctions et sur les besoins exprimés sur ce champ. Nous verrons que l'ANISCG joue à ce titre un rôle très apprécié, en permettant à ces pairs professionnels de se rencontrer et d'échanger sur leurs pratiques. Nous verrons enfin que les intervenants sociaux constituent une profession qui se forme constamment et qui exprime des besoins importants en termes de formations.

▪ Des ISCG mieux soutenus dans l'exercice de leurs fonctions qu'en 2008

52% des ISCG interrogés disent bénéficier d'une supervision professionnelle extérieure ou d'un groupe d'analyse des pratiques et 48%, d'un conseil technique dans le cadre de leur métier.

- La part d'intervenants bénéficiant d'une supervision a fortement augmenté par rapport à 2008, passant de 30% à 52% (soit + 22 points). Il apparaît que cette supervision est davantage pratiquée au sein des associations (58% des ISCG y bénéficient d'une supervision) et des Mairies (56%).
- Pour les $\frac{3}{4}$ des intervenants sociaux, le conseil technique dont ils bénéficient est apporté par la hiérarchie ou l'employeur. Pour $\frac{1}{3}$, les services de police et/ou de gendarmerie peuvent également apporter ce soutien technique. 14% mentionnent ensuite solliciter au cas par cas leurs partenaires et leur réseau professionnel, dont des collègues du Conseil général. 12% mentionnent solliciter des collègues intervenants sociaux et 5%, l'ANISCG.

79% des ISCG souhaiteraient bénéficier d'une supervision et 78%, de conseils techniques. En effet, si le soutien apporté aux intervenants sociaux est en progression ces dernières années, plusieurs d'entre eux expriment encore un sentiment de solitude professionnelle très marqué dû à l'insuffisance ou à l'absence d'échanges avec des pairs professionnels et au sentiment d'être livrés à eux mêmes.

▪ Une participation aux réunions de l'ANISCG fréquente et très appréciée

Il était également demandé aux intervenants sociaux s'ils participaient aux réunions de l'ANISCG et de formuler, le cas échéant, un commentaire sur ces réunions (question ouverte).

64% des ISCG interrogés mentionnent avoir déjà participé, au moins une fois, aux réunions régionales de l'ANISCG. Ce sont les travailleurs sociaux diplômés qui participent le plus à ces réunions : 72% des assistants de service social et des éducateurs spécialisés et 67% des CESF (contre 30% des juristes et 43% des psychologues).

Ce sont également les ISCG intervenant dans les services de police et mixtes qui fréquentent proportionnellement le plus ces réunions : respectivement 68% et 67% contre 56% en service de gendarmerie.

Dans l'ensemble, ces réunions suscitent l'enthousiasme des participants, qui les estiment utiles et nécessaires. Selon eux, elles permettent de faire se rencontrer les ISCG, d'échanger, de « confronter les pratiques » (expression qui revient à plusieurs reprises) et de rompre avec l'isolement professionnel dans lequel les ISCG expliquent se trouver.

« Ce type de réunion permet de nous connaître, d'échanger des informations et des pratiques, d'avoir la conscience d'appartenir à un réseau professionnel spécifique et ainsi de contribuer à renforcer notre identité professionnelle. »

« Moment très enrichissant et important vis-à-vis des postes que nous occupons. Echange intéressant, cela permet de voir les pratiques, les obstacles de chacun. Permettent également de faire connaissance avec les autres professionnels des départements voisins. »

« Réunions riches et essentielles pour le partage et l'évolution des postes. L'échange sur nos missions est très formateur et nécessaire, d'autant plus que nous sommes très isolés sur nos sites. »

Elles permettent également d'engager une réflexion collective sur les pratiques professionnelles des ISCG et sur l'uniformisation de ces pratiques :

« Elles permettent une réflexion commune concernant notre travail en partenariat avec les services de police en mettant en lumière l'investissement, la place, les limites de chacun dans ses missions. »

« Essentiel pour nous de nous rencontrer pour échanger autour des pratiques pour améliorer nos interventions et harmoniser ces postes. La question de nos places si particulières se construit aussi dans cette rencontre, entre pairs qui connaissent les mêmes difficultés de terrain et avec qui nous partageons la même double culture professionnelle. »

Cependant, certains intervenants sociaux mentionnent parfois la distance géographique de ces réunions qui rend les déplacements chronophages et coûteux pour les ISCG vivant loin de Paris et Marseille (région Lyonnaise, Landes, etc.). Ils suggèrent que des réunions soient organisées à l'échelle des grandes régions (Est, Sud-Ouest...)

« Cela dépend des disponibilités. La zone géographique des réunions régionales étant large, il est parfois difficile d'aller à toutes ces réunions. »

« Pour pouvoir participer, il faudrait que ces réunions aient lieu en région lyonnaise. Difficile financièrement et humainement de se rendre à Paris ou à Marseille. »

A noter que **97% des ISCG n'ayant pas encore participé à ces réunions souhaiteraient y participer**, ce qui témoigne de la nécessité de ces réunions et du besoin, pour les ISCG, de rencontrer leurs pairs professionnels et d'échanger sur leurs pratiques.

▪ Les formations suivies et les besoins de formation des intervenants sociaux

➤ La pratique courante des formations, le plus fréquemment sur les violences conjugales et intrafamiliales

71% des intervenants sociaux interrogés ont suivi au moins une formation depuis leur prise de fonction. Cette proportion s'élève à 75% chez les assistants de service social et à seulement 56% chez les 18 éducateurs spécialisés.

Ce sont les ISCG des services de police qui bénéficient le plus de la formation continue (76% d'entre eux). L'enquête Fors de 2008 montrait la tendance inverse : les ISCG des services de gendarmerie se formaient davantage que les autres.

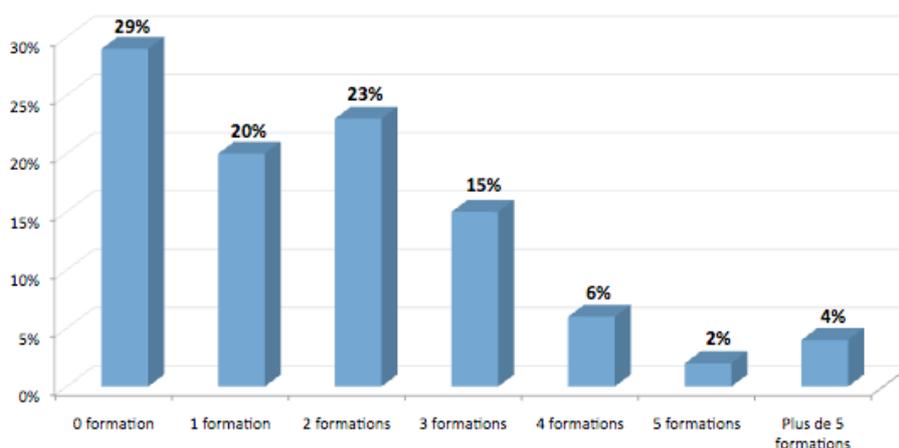
Formation continue / Type de poste	Enquête	Enquête
	2012	2008
Service de police	76%	48%
Service de gendarmerie	68%	78%
Services de police et de gendarmerie	50%	50%

126 répondants

Cette disparité entre services de police et de gendarmerie concernant l'accès à la formation continue est liée à la structure porteuse : 89% des professionnels employés par un EPCI, 74% de ceux employés par un conseil général et 72%, par une Mairie, bénéficient d'une formation continue, alors que cette proportion s'élève à 60% chez les ISCG employés par une association.

Souvent, les intervenants sociaux ne suivent pas une mais plusieurs formations, comme le détaille le schéma ci-après :

Nombre de formations suivies



Nombre de répondants : 126

Les violences conjugales et intrafamiliales – et notamment leurs effets sur les enfants au sein du couple - représentent le sujet de formation le plus fréquemment cité par les intervenants sociaux puisque 48% l'ont mentionné.

Les formations suivies¹⁹

	Effectifs	Fréquence
Violences conjugales et intrafamiliales	43	48%
Formations juridiques sur les infractions pénales	15	17%
Victimologie	13	15%
Accueil des victimes	13	15%
Accompagnement des auteurs de violences	11	12%
Pratiques déontologiques du travail social	9	10%
Formations sur les spécificités du poste d'IS	9	10%
Pathologies mentales	9	10%
Traumatisme, déchoquage	9	10%
Protection de l'enfance	7	8%
Approche systémique	6	7%
Découverte de l'environnement juridique	6	7%
Accueil des mineurs victimes de violences	6	7%
Médiation familiale	5	6%
Techniques d'entretien	4	4%
Droit des étrangers, immigration	4	4%
Addictions	3	3%
Criminologie	2	2%
Découverte de l'environnement policier	2	2%
Conjugalité, parentalité	2	2%
Sexualité	2	2%
Suicide	2	2%
Violences morales et psychologiques	2	2%
Autre	16	18%

Nombre de répondants : 89

¹⁹ Il était demandé, dans le questionnaire adressé aux ISCG, de mentionner les sujets de formations qu'ils avaient suivies, sous la forme d'une question ouverte. Les réponses ont ensuite été recodées dans de grands groupes.

➤ **L'ANISCG, principal organisme de formation cité par les intervenants sociaux**

L'organisme qui dispense la formation aux ISCG est la plupart du temps l'ANISCG, cité par un tiers des intervenants sociaux. C'est ensuite le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) qui est le plus fréquemment cité par les salariés de la fonction publique.

Organismes de formation		
	Effectifs	Fréquence
ANISCG	29	33%
CNFPT	25	29%
INAVEM	12	14%
Conseil général	8	9%
CIDFF	7	8%
Gendarmerie ou police	2	2%
Autre	47	54%
Total / répondants	87	

➤ **Une profession très demandeuse de formations, notamment juridiques**

Malgré la part importante d'intervenants sociaux ayant suivi une ou plusieurs formations, il s'agit d'une profession qui semble très demandeuse de formations puisque **62% des ISCG mentionnent des besoins de formations.**

Les formations juridiques sont les plus sollicitées par les intervenants sociaux : 1/3 des ISCG mentionnent des besoins dans ce domaine. Ce thème regroupe plusieurs aspects : des formations sur les infractions pénales, mais aussi en droit de la famille, en droit des étrangers, etc.

Les violences conjugales, déjà premier thème de formation suivi, arrive en seconde position dans les besoins mentionnés, suivies de la victimologie et de la médiation.

Les besoins de formations

	Effectifs	Fréquence
Formations juridiques (infractions pénales et droit)	26	33%
Violences conjugales et intrafamiliales	14	18%
Victimologie	13	17%
Médiation	11	14%
Délinquance / Adolescence / mineurs	9	12%
Prise en charge des mineurs victimes de violences	9	12%
Accompagnement des auteurs	6	8%
Les spécificités du poste d'IS	6	8%
Techniques d'entretien, d'accompagnement	5	6%
Pathologies mentales	5	6%
Interculturalité	4	5%
Accompagnement deuil	4	5%
Criminologie et violence	4	5%
Découverte de l'environnement juridique	3	4%
Parentalité, conjugalité	3	4%
Analyse des pratiques	3	4%
Protection de l'enfance	3	4%
Addictions	3	4%
Ecrits professionnels	2	3%
Pratiques déontologiques du travail social	2	3%
découverte de l'environnement policier	2	3%
Thérapie familiale	2	3%
Dynamique auteur-victime	2	3%
Autre	6	8%
Total / répondants	78	

Il est intéressant de souligner que les thèmes cités rejoignent pour beaucoup les besoins de formations identifiés par l'ANSICG et proposés aux intervenants sociaux²⁰.

En résumé

- ✓ *Les ISCG sont davantage soutenus qu'en 2008 dans le cadre de leur métier. Néanmoins, ils sont encore nombreux à ne pas bénéficier d'une supervision (48%) ou de conseils techniques (52%), alors qu'ils le souhaiteraient.*
- ✓ *Les ISCG interrogés apprécient les possibilités d'échanges offertes par l'ANISCG dans le cadre des rencontres régionales qui leurs semblent essentielles pour confronter leurs pratiques. Ces réunions touchent davantage des travailleurs sociaux diplômés qui interviennent en services de gendarmerie ou mixtes.*
- ✓ *De manière globale, les ISCG sont nombreux à se former et 62% d'entre eux souhaiteraient se former davantage. Ils bénéficient cependant d'un accès moindre à la formation lorsqu'ils sont employés par les associations.*

²⁰ Pour rappel, les thèmes de formation proposés par l'ANISCG sont les suivants : Genèse du dispositif, Sensibilisation à la victimologie, Les mineurs, Dynamiques auteurs victime violences conjugales, Secret professionnel, L'environnement juridique, Les écrits professionnels, Analyse des pratiques, Concertation technique, Encadrement des ISCG.

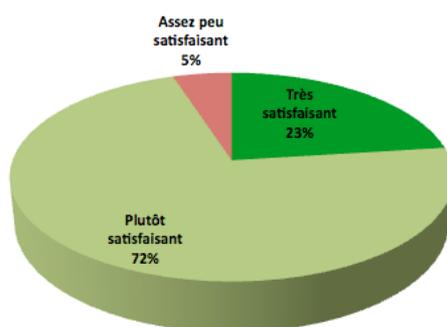
RESSENTI GÉNÉRAL SUR LES CONDITIONS D'EXERCICE DU MÉTIER D'ISCG

Le questionnaire envoyé aux intervenants sociaux était composé de plusieurs questions ouvertes qui ont permis de mieux appréhender comment les intervenants sociaux ressentent aujourd'hui leurs conditions de travail. Si le regard qu'ils portent sur leur métier est globalement positif, ils restent cependant confrontés à des difficultés persistantes, qui sont détaillées ci-après.

▪ Des métiers globalement appréciés en termes de missions et d'intérêt

95% des ISCG interrogés se disent satisfaits des conditions d'exercice de leur métier. Près d'un quart se disent même très satisfaits.

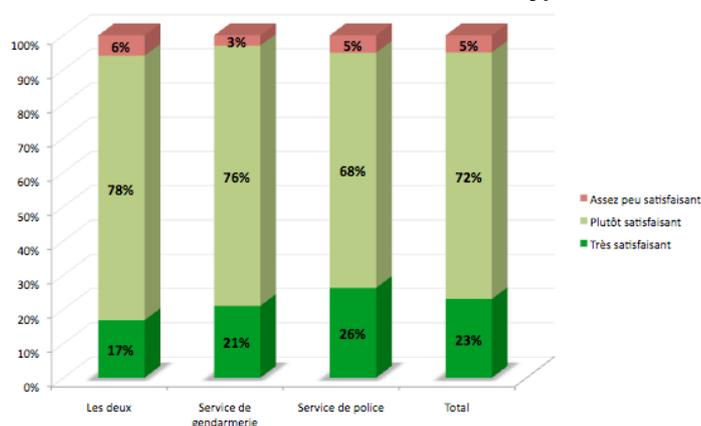
Q : Quel est votre sentiment sur l'exercice de votre métier?



125 répondants

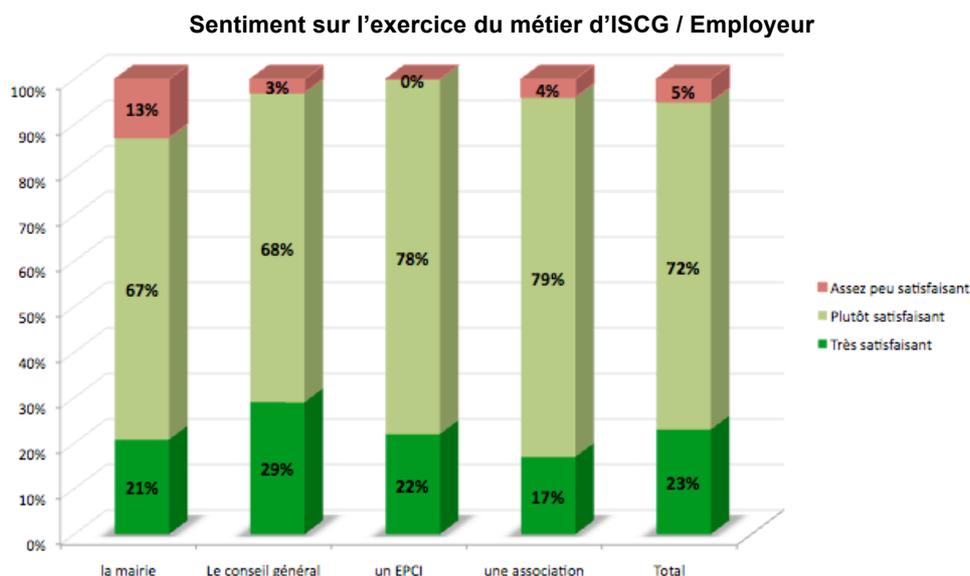
Ce sont les ISCG des services de police qui expriment le niveau de satisfaction le plus élevé : 26% se disent très satisfaits contre 21% en gendarmerie et 17% en services mixtes :

Sentiment sur l'exercice du métier d'ISCG / Type de service



125 répondants

Les salariés du Conseil général sont proportionnellement plus nombreux à se dire « très satisfaits » que les autres, en particulier ceux qui sont employés dans une association (seuls 17% se disent très satisfaits). A l'inverse, c'est **en mairie que l'on trouve le plus d'ISCG insatisfaits**, ce qui est lié aux conditions d'exercice évoquées plus haut (un positionnement et un rattachement hiérarchique moins clair et moins confortable, des conditions d'emploi plus précaires...)



▪ Mais des conditions d'exercice qui restent toujours difficiles

Outre la difficulté déjà évoquée de devoir réexpliquer constamment leur poste, missions et cadres d'intervention aux partenaires (services de police/gendarmerie et services extérieurs), les intervenants sociaux expriment d'autres difficultés liées aux conditions d'exercice de leur métier.

L'incertitude quant à la pérennité des postes a été mentionnée à plusieurs reprises par les intervenants sociaux dans les commentaires relatifs à leurs conditions de travail. Ce constat est plus prégnant encore chez les contractuels et les CDD :

« Le défaut de reconnaissance nationale comme service social à part entière induit une fragilité du dispositif dans sa pérennisation (notamment le financement). »

« ...Quant au plan de carrière, qu'il s'agisse de salaire, d'acquis divers ou de possibilités de formation, l'avenir étant souvent incertain ou seulement sans évolution, la motivation et l'engagement ne sont pas toujours encouragés. »

« Difficultés liées au statut des ISCG: nous sommes plongés dans l'incertitude perpétuelle du renouvellement de contrat. Serons-nous là l'année prochaine ?

Pourrons-nous nous investir dans des projets sur le long terme avec les partenaires ? Cette situation nous précarise à tous points de vue. »

La charge de travail représente une autre difficulté mentionnée par les intervenants sociaux. Plusieurs ont en effet expliqué qu'ils étaient amenés à effectuer **de nombreuses heures supplémentaires qui n'étaient souvent pas récupérées**. Cette charge de travail importante est généralement due à l'étendue des territoires d'intervention couverts par les intervenants sociaux et aux nombreux déplacements, chronophages, qu'ils effectuent. Le temps consacré aux tâches administratives (écrits, recherches d'informations, compte-rendus, etc.) participe également, d'après eux, à cette charge de travail.

« La gestion du temps est difficile : je n'ai que 2 jours pour assurer, en gendarmerie, TOUT le département, soit 23 BT réparties sur un secteur rural. Isolement, distances géographiques. Semaines de 39h: en réalité plutôt 44h. Mon secrétariat, que j'assure seule. »

« Territoire d'intervention très large, nombreux déplacements qui suscitent horaires tardifs et fatigue. Charge de travail très importante et nombreux déplacements sur tout le département (40 à 45h par semaine). »

« Travail intéressant. Mais territoire trop vaste (seule pour le département): parfois jusqu'à 2h30/3h A/R pour se rendre dans une famille. Des frustrations à devoir laisser régulièrement de côté des situations difficiles faute de temps. Temps pour les tâches administratives quotidiennes chronophage, qui ampute l'activité sociale pure (comme contacter Brigade après Brigade pour avoir des informations nominatives sur les fiches du CORG qui sont pour la plupart anonymes compte tenu des consignes de la CNIL en la matière). »

Les intervenants sociaux font également part d'un **sentiment d'isolement professionnel** très prégnant qui rend difficile l'exercice de leur métier. Ils souhaiteraient pouvoir bénéficier de temps d'échanges avec des pairs professionnels et d'une supervision leur permettant de réfléchir à leurs pratiques professionnelles.

« Solitude professionnelle et absence d'équipe ou d'instance pour soutenir et débriefer les situations, ce qui entraîne une usure professionnelle. »

« Isolement, désintérêt de la hiérarchie, absence de collaboration avec les services de police, aucune valorisation ni communication sur la fonction de l'IS. Absence de communication avec la hiérarchie, absence d'échange professionnel. »

« Difficultés variables selon les jours et les fonctionnaires présents au commissariat. L'isolement est le point le plus sombre du poste, surtout par moments, quand on nous fait bien sentir que nous ne sommes pas de la "maison". »

Ce sentiment est toutefois atténué chez les intervenants sociaux qui participent ponctuellement aux réunions régionales de l'ANISCG et chez ceux qui travaillent en binôme avec un autre intervenant social sur un même secteur.

En résumé

- ✓ *Les ISCG sont très majoritairement satisfaits de leurs conditions de travail, mais les conditions d'exercice très hétérogènes mettent en relief un dispositif « à deux vitesses », avec :*
 - *Des ISCG employés par des conseils généraux, qui bénéficient d'un statut pérenne, de meilleures conditions de salaire et d'un accès facilité à la formation. et qui sont également plus satisfaits de leurs conditions de travail ;*
 - *Des ISCG employés par des associations et des mairies, dont les conditions d'emploi sont plus précaires et moins favorables au plan du salaire, dont le positionnement et le rattachement hiérarchique sont parfois peu adaptés.*

PISTES D' ACTIONS ET AXES DE RÉFLEXION POUR UNE HOMOGÉNÉISATION DU DISPOSITIF

Thématiques	Pistes / Outils
Profil des intervenants sociaux et modalités de recrutement	<ul style="list-style-type: none"> - Continuer de privilégier le recrutement de travailleurs sociaux diplômés (ES, AS, CESF)
Type de contrats et conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Harmoniser les conditions de travail des intervenants sociaux en définissant des contrats types pour chaque type d'employeur (Mairies et associations). - Evaluer les charges de travail en fonction des types de postes et proposer des règles pour le calcul et le paiement des heures supplémentaires.
Modalités d'exercice de l'autorité hiérarchique et fonctionnelle et intégration dans les services de police/gendarmerie	<ul style="list-style-type: none"> - Homogénéiser le positionnement des intervenants sociaux au sein des services de police/gendarmerie, notamment dans les mairies. - Actualiser le modèle type de fiche de poste et le systématiser. - Systématiser le « mois d'intégration » lors de la prise de poste des nouveaux intervenants sociaux et/ou des séjours d'immersion dans des brigades particulièrement touchées par des difficultés sociales pour une meilleure connaissance réciproque et un partenariat renforcé.
Modalités d'exercice du travail des intervenants sociaux	<ul style="list-style-type: none"> - Définir un positionnement commun sur l'accès direct ou non des ISCG à la main courante dans les services de police ; dans les services de gendarmerie, déterminer le vecteur d'information adéquat (fiches d'intervention ?) - Systématiser la remise de fiches d'intervention aux intervenants sociaux par les services de police/gendarmerie (création d'un modèle type). - Définir un positionnement commun sur le choix optimal de l'emplacement ou non d'un bureau d'accueil dédié aux intervenants sociaux au sein des commissariats et gendarmeries. - Préconiser l'accueil physique obligatoire des usagers par les intervenants sociaux. - Sensibiliser les fonctionnaires de police aux missions et cadre d'intervention des ISCG et sur la thématique des violences intrafamiliales, par le biais de : <ul style="list-style-type: none"> o leur formation initiale (intervention d'ISCG dans les écoles de police et de gendarmerie) o pour les violences intrafamiliales, des temps de rencontres / de formation pour les fonctionnaires de police et de gendarmerie, avec l'appui éventuel du psychologue du commissariat ou d'autres partenaires. - Harmoniser les conditions de restitution d'activité en termes de fréquence des comités de pilotage et des partenaires impliqués.

Thématiques	Pistes / Outils
<p>Soutien technique aux intervenants sociaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Systématiser l'existence d'un conseil technique pour les intervenants sociaux dans le domaine de l'action sociale. - Favoriser la mise en place d'analyses de pratiques / supervisions extérieures au bénéfice des intervenants sociaux en poste.
<p>Communication auprès des ISCG et organisation du réseau</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Créer un système d'alerte lors de la création ou d'un changement de poste en lien avec les Préfectures pour actualiser le répertoire des ISCG. A travailler avec le CIPD. - Envoyer systématiquement une documentation sur l'ANISCG à tous les intervenants sociaux entrant en poste. - Faire une communication spécifique aux intervenants sociaux sur l'Intranet et la plateforme d'échange du site de l'ANISCG, voire par le biais de réseaux sociaux - Renforcer les modalités de communication de l'ANISCG en direction des ISCG en association et des ISCG non diplômés en travail social sur les possibilités de formation proposées et les démarches à suivre pour y accéder.