



Etude de terrain
Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale 2015/2018
Pour le commanditaire ANISCG



A la croisée de deux mondes,
l'ISCG : le nouvel *aiguilleur du ciel* ?

Audrey DIAZ
Yann MORENO
Virginie NADAL
Arsène OWONO

Septembre 2017

Sommaire :

Introduction :.....	3
Chapitre préalable : méthodologie de recherche	7
1. Le contexte : s'éloigner du terrain pour s'interroger	10
1.1. Croisements d'approches	10
1.1.1. Analyse socio-historique.....	10
1.1.2. Analyse des courants selon Kingdon	11
1.1.3. Analyse par le cadre règlementaire et législatif	12
1.2. Les concepts : étayage de la recherche.....	16
1.2.1. La profession.....	16
1.2.2 La professionnalité	17
1.2.3 L'identité professionnelle	18
1.2.4 La spécificité professionnelle	19
1.2.5 Travail social / intervention sociale – déontologie / éthique	19
2. Immersion sur le terrain : les premières réponses.....	21
2.1 Outil exploratoire : questionnaire à l'ensemble des ISCG	21
2.2 Présentation des terrains d'étude.....	21
2.2.1 Semaine d'Observation Ouest-Hérault	22
2.2.2 Semaine d'Observation Est-Hérault	24
2.2.3 Semaine d'Observation Commissariat de Police de Béziers	25
2.2.4 Semaine d'Observation départements limitrophes	25
2.3 Repérage de biais ou limites à notre recherche.....	26
3. Le temps de l'analyse et des préconisations	27
3.1 Analyse des données recueillies	27
3.1.1 L'ISCG : facilitateur de lien.....	28
3.1.2 Repérage d'un poste atypique	28
3.1.3 Compétences de l'ISCG.....	30
3.1.4 Principes de l'intervention.....	30
3.1.5 Manques et dysfonctionnements.....	31
3.1.6 Réponse à la problématique.....	32
3.2 Préconisations	33
3.2.1 Amplification du travail de lobbying.....	33
3.2.2 Formation spécifique reconnue	33
3.2.3 Travail en réseau	34
3.2.4 Prise en charge des enfants.....	34
3.2.5 Mise en place de différents outils	35
Conclusion	37

Glossaire	39
Mots clés.....	40
Bibliographie.....	42
Annexe 1 : Textes et cadre juridique	46
Annexe 2 : questionnaire ISCG et résultats	48
Annexe 3 : Carte territoire d'intervention Ouest Hérault et Est Hérault	53
Annexe 4 : grille d'observation.....	54
Annexe 5 : exemple de guide d'entretien	56
Annexe 6 : talon sociologique	59
Annexe 7 : Grille ATT avec retranscription	60
Annexe 8 : fiche de recrutement.....	62
Annexe 9 : Fiches action des préconisations.....	64

Remerciements

Nous tenons à remercier le bureau de l'ANISCG d'avoir fait confiance à un groupe d'étudiants-chercheurs pour travailler sur la question des ISCG.

Nous remercions l'ensemble des ISCG qui se sont montrés disponibles pour répondre au questionnaire profil/type, ainsi que toutes les personnes qui ont donné de leur temps pour répondre à nos questions.

Un merci particulier à Laurent PUECH qui nous a accompagnés et soutenus durant cette année d'étude de terrain. De même, nous exprimons notre reconnaissance à Annick LAINE pour ses conseils.

Et enfin, un immense merci aux Intervenantes Sociales qui nous ont reçu durant la période d'immersion ; sans oublier les forces de l'ordre pour leur accueil et Mme Véronique PUGLIESE, responsable DTA, pour nous avoir permis d'observer le quotidien de ces professionnels.

Introduction :

Etudiants et étudiantes à l'Institut de Formation des Cadres de l'économie Sociale (IFOCAS) de Montpellier, nous préparons le Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale (DEIS, diplôme de niveau 1). Le cursus de formation dure trois ans et est articulé avec le Master « Intervention et Développement Social » proposé par l'Université Paul-Valéry (Montpellier III). *« Les titulaires du DEIS ont la capacité de repérer, d'explicitier et d'organiser des réponses à partir d'une expertise technique à visée sociale. Le secteur de l'intervention sociale, les politiques publiques et l'ancrage territorial sont les contenus de ce nouveau métier. L'ingénierie sociale, au travers de compétences acquises permet à ces professionnels d'être opérationnels dans les champs de la recherche-action, du développement de projet, du conseil et de l'expertise, au service des usagers dans une perspective éthique de cohésion sociale ».*

Le diplôme permet de *« développer des compétences d'expertise et de conseil, de conception, de développement et d'évaluation. Ce diplôme correspond aux compétences requises pour les professionnels qui doivent, dans un contexte de territorialisation des professions sociales, être capables tout à la fois d'analyser des réalités complexes dans laquelle ils interviennent, de maîtriser des méthodes d'intervention, de mettre en relation des partenaires et d'animer des équipes sur des projets »* (référentiel DEIS).

Dans le cadre de ce cursus, nous sommes amenés à réaliser en 2^e année une étude de terrain qui doit nous permettre de produire une analyse à dimension prospective et /ou une proposition de projet et/ou une démarche évaluative. C'est dans ce contexte que nous menons l'étude pour l'Association Nationale d'Intervention Sociale en Commissariat et Gendarmerie (ANISCG). Créée en 2003 à l'initiative des intervenants sociaux déjà en poste, elle a pour objectif de mettre du lien entre l'ensemble des Intervenants Sociaux en Commissariat et Gendarmerie (ISCG) en organisant des dynamiques régionales, de fédérer les différents acteurs locaux autour de ce dispositif, de proposer un catalogue de formations destinées aux ISCG, policiers, gendarmes et travailleurs sociaux et enfin de participer au développement du dispositif. Cette association est administrée par un bureau composé de professionnels de la Police Nationale et de la Gendarmerie ainsi que des personnes ressources (anciens ISCG). Les intervenants sociaux en poste sont membres de droit de l'association.

L'ANISCG est représentée par un porteur de projet : Laurent Puech, chargé de mission pour l'association. Il est l'unique salarié, en poste depuis 2015. Il est assistant de service social de formation et ancien intervenant social en gendarmerie. Il est chargé d'apporter le soutien technique aux professionnels et aux employeurs.

Notre objet d'étude est : « **Les professionnels de l'intervention sociale en commissariat et gendarmerie : Des professionnels de l'aide différents des autres professionnels du soutien positionnés en commissariat et gendarmerie ?** » En d'autres termes, les besoins de l'association se situent autour de l'idée d'une **identification des spécificités** des ISCG et de **la plus-value de leur action**.

L'association avance deux hypothèses principales qu'elle propose de vérifier : d'une part, le cadre réglementaire et une déontologie propre permet une identification du rôle et des missions des ISCG par les professionnels eux-mêmes ainsi que par les partenaires ; d'autre part, la formation professionnelle renforce l'identité professionnelle des ISCG et met en lumière la spécificité de leur profil et de leur travail sur le terrain, les distinguant des autres dispositifs d'aide et de soutien existants. Nos réflexions et analyse ont mis en évidence un questionnement : **de quelle manière un groupe professionnel, constitué de cultures professionnelles différentes, peut-il être repéré, (par le cadre, la saisine et la fiche de poste) reconnu (par la formation, la compétence/qualification et par le partenariat) et pertinent (par son évaluation) ?** Ainsi, pour répondre à cette problématique nous avons émis une hypothèse principale que le commanditaire a retenue et nous demande de vérifier : **il existe des spécificités chez les ISCG qui résultent de leur identité professionnelle.**

Le bilan moral 2015 fait état des difficultés rencontrées en 2015 et des perspectives envisagées. L'ANISCG repère une volonté des institutions de créer des postes dans un contexte de contraction des sources de financement. Ainsi, apparaissent des postes en contrat aidés ou contrat service civiques. Cela pose le problème de recrutement précaire et de professionnels insuffisamment qualifiés. Pour faire face, les membres de l'association souhaitent mettre en place trois axes de travail :

- Rompre l'isolement des ISCG (site internet, réunions régionales, contact téléphonique...);
- Valoriser l'action des ISCG (rechercher les futurs postes) et de l'intérêt de ce poste (travail de lobbying auprès des médias, des décideurs, des institutions, des futurs porteurs de projet, ...);
- Réfléchir sur la question du statut des intervenants sociaux : « *trouver une voix qui permette de chaque poste soit installé de façon pérenne, avec un professionnel qualifié inscrit dans un statut similaire* »¹.

On perçoit une double injonction dans cette demande : un besoin d'évaluation externe (demandé par les décideurs et les financeurs) ainsi qu'un besoin de connaissance en interne afin de trouver un socle de compétences ou un profil adapté à un terrain particulier.

Pour réaliser cette étude, il convient donc d'identifier et de questionner les spécificités des ISCG par rapport aux autres intervenants sociaux (au sein des commissariats et gendarmeries, mais aussi dans le reste du secteur social).

La détermination de cette identité revêt des enjeux multiples :

¹ Rapport moral 2015 – Assemblée générale du 20 mai 2016 par la présidente Pascale Dubois – page 4

- **Le repérage de ce groupe professionnel.** A partir des sources documentaires en lien avec l'association, on peut identifier une diversité d'intervenants exerçant en commissariat et gendarmerie. Il convient, pour la suite de l'étude, de rechercher les critères et les éléments convergents susceptibles de donner un « profil-type » des ISCG ;
- **L'étude des spécificités.** L'une des hypothèses du commanditaire soumise à l'étude stipule que cette spécificité reposerait sur la reconnaissance de leur parcours de formation et de leur qualification/compétence. Or, la diversité de ces intervenants montre des profils différents, conduisant les apprenant(e)s à explorer d'autres domaines pouvant contribuer à circonscrire ces spécificités ;
- **Une situation paradoxale.** Le bilan moral 2015 de l'ANISCG fait état de restrictions budgétaires importantes. Pourtant, la volonté institutionnelle est bien de développer des postes pour répondre aux besoins constatés en commissariat et en gendarmerie. La mise en valeur de la plus-value des ISCG s'avère indispensable pour légitimer et développer ces postes ;
- **La mise en valeur de la pertinence de leurs actions.** Elle peut s'inscrire dans une politique sociale locale. En effet, pour la mise en action de leurs projets sociaux, les décideurs ont besoin de ces ISCG sur le terrain pour accompagner les publics en difficulté à l'échelle de leur territoire.

Chapitre préalable : méthodologie de recherche

La méthode utilisée dans ce travail s'inspire de la **recherche-action** et notamment des travaux de René Barbier (1996). La recherche-action se définit comme « *une forme de recherche effectuée par des praticiens à partir de leur propre pratique* » (Carr et Kemmis, 1983). Il s'agit donc d'une science de la praxis, ce qui correspond à notre position : acteurs du social, engagés dans une démarche de formation en ingénierie sociale, nous allons chercher des réponses à une problématique en y associant d'autres professionnels. « *La recherche-action, c'est la révolte contre la séparation des faits et des valeurs qui donne sa saveur d'objectivité dans les sciences sociales. C'est une protestation contre la séparation de la pensée et de l'action* » (Dumont, 2011). Ainsi, notre plan d'action a fait l'objet de réajustements permanents entre les concepts et le terrain. La recherche menée a pour objectif de transformer la réalité et de produire des connaissances, ce qui correspond à la définition de la recherche-action donnée par des chercheurs de l'Institut National de Recherche Pédagogique (INRP) lors d'un colloque en 1986. La proposition de nouvelles connaissances dans une logique de découverte se retrouve également dans la théorie enracinée. Cette méthode s'est développée dans les années 1960 en opposition aux études quantitatives hypothético-déductives. Elle s'appuie sur le terrain pour faire émerger des connaissances. Dans ces modèles, on retrouve l'idée de création, voire d'innovation. Strauss et Corbin donnent les principales caractéristiques du théoricien enraciné, c'est-à-dire être :

- « *Capable de prendre du recul afin d'analyser avec rigueur des situations ;*
- *Capable de reconnaître une tendance aux préjugés ;*
- *Capable de penser de manière abstraite ;*
- *Capable d'être flexible et ouvert aux critiques constructives ;*
- *Sensible aux propos et aux actions des enquêtés ;*
- *Ayant le sens de l'engagement et du dévouement dans le travail.² »*

➤ **Phase exploratoire : comment explorer le terrain pour concevoir une problématique d'étude ?**

Nous pouvons distinguer quatre étapes de travail constituant cette phase exploratoire. La première consiste à *définir l'objet d'étude*. Pour cela, nous avons :

- D'une part, rencontré le commanditaire afin de mieux saisir les enjeux du sujet d'étude, de définir les attentes concernant les livrables ;
- D'autre part, réalisé un travail de conceptualisation (étude de l'art, consultation de documents techniques ou internes à l'ANISCG, formulation de l'objet d'étude...).

La deuxième étape nous a amené à *définir collégalement notre problématique d'étude et les hypothèses sous-jacentes*.

² Strauss et Corbin, Les fondamentaux de la recherche qualitative, Editions Academic Press, Fribourg, 2004, page 24

Le troisième moment clé de cette phase est la *rédaction du cahier des charges* à destination du commanditaire. Celui-ci comprend la transcription des besoins exprimés, le choix de la méthodologie d'étude et des outils associés, la gouvernance de l'étude, les livrables, le budget prévisionnel et le protocole d'évaluation. Ce cahier des charges, après présentation au commanditaire et à l'IFOCAS, a été validé et signé par les parties prenantes.

Enfin, l'ultime étape a constitué à la *mise en place d'actions à visée exploratoire* :

- Participation à la rencontre régionale des ISCG à Toulon organisée par l'ANISCG ;
- Construction, diffusion et traitement analyse d'un questionnaire exploratoire ayant pour objectif de dresser un profil-type des ISCG au niveau national. Nous avons utilisé un outil quantitatif en réalisant un questionnaire³ exploratoire comportant 17 questions portant sur le parcours professionnel, le statut de l'ISCG, des informations sur son employeur et le financement de son poste, le partenariat... Ce questionnaire a été transmis aux 250 ISCG et nous avons obtenu 71 réponses ;
- Réalisation d'entretiens exploratoires auprès de personnes-ressources permettant de mieux cerner l'objet d'étude ;
- Construction d'un échancier et d'un plan d'action ;
- Poursuite de l'étude de l'art autour des concepts clés définis précédemment.

➤ **Phase opératoire : comment nourrir la théorie et le terrain ? Travail basé sur les interactions continues et les réajustements permanents.**

Ce travail s'est déroulé en six phases que nous allons détailler.

Ainsi, nous avons réalisé *une grille d'observation*⁴ et *des guides d'entretien*⁵ par profil interrogé (ISCG, partenaire travailleur social, partenaire gendarme ou policier, personne accompagnée et employeur) afin que chaque apprenant puisse, malgré des terrains d'observation différents, étudier les mêmes éléments et ainsi rechercher ce qui est spécifique au métier d'ISCG. Un guide d'entretien a été constitué dans l'optique d'avoir un support à la conduite de l'entretien sans que les interactions soient bloquées par un jeu de question/réponse. Elle peut s'adapter à l'ensemble des personnes interrogées.

Notre méthode de collecte de données est basée sur une **méthode d'analyse de données qualitatives** (Huberman et Miles, 2003). Pour la réalisation de ces entretiens, nous avons pris le parti de nous présenter aux interlocuteurs autres que les ISCG, comme des étudiants DEIS, faisant fi de notre statut de travailleur social. Ce positionnement reflète notre volonté de ne pas induire les réponses et de ne pas influencer sur les

³ Les questions et l'exploitation de ce questionnaire sont en annexe

⁴ Voir annexe 4

⁵ Voir exemple en annexe 5

représentations des personnes interrogées. Ainsi, notre choix était bien de nous placer dans une observation participante périphérique (Barbier, 1996). Ce choix méthodologique est motivé par le souhait de considérer les positions des uns et des autres et d'y associer notre expérience professionnelle mais aussi nos compétences, savoir-faire et savoir-être.

La deuxième phase est un moment clé de notre étude de terrain : il s'agit de *la réalisation d'une semaine d'immersion* sur quatre terrains différents, auprès des professionnels concernés par notre recherche. Nous avons pris parti de nous éloigner de territoires d'intervention professionnelle respectifs afin de préserver un regard objectivé d'étudiants-chercheurs. Nous avons complété les grilles et guides par des observations *in situ*, lors de réunions de travail ou d'échanges formels (accompagnement de personnes victimes par exemple) ou informels (comme une discussion dans le couloir entre l'ISCG et une collègue travailleur social du Conseil Départemental). Nous avons tenu un journal de bord afin d'objectiver notre observation et nous distancier de nos ressentis et affects.

Le traitement et l'analyse des données fut la troisième étape de notre travail. Ils furent basés sur l'enregistrement et la retranscription intégrale des échanges, afin de permettre une fidélité aux propos tenus. Ces retranscriptions ont été anonymisées (comme indiqué aux personnes interrogées). Nous avons échangé régulièrement afin de rassembler et croiser nos observations, réflexions et résultats recueillis sur le terrain. Ainsi, progressivement ce sont dégagés les thèmes attachés à notre objet d'étude. La méthode utilisée favorisant l'émergence de ces thèmes se nomme l'Analyse Thématique Transversale - ATT (Blanchet et Gotman).

Ceci a permis le passage à la quatrième étape de notre travail : *la rédaction des préconisations*. Ce moment ainsi que le précédent, constituent les principales attentes du commanditaire. Or, compte-tenu des échéances et d'un temps dédié à l'étude restreint (175 heures prévues au total), nous n'avons pu développer et justifier nos propositions comme nous l'aurions souhaité.

Le cinquième temps de cette phase opératoire consiste en la *rédaction du rapport d'étude et de sa restitution* au commanditaire, personnes associées et acteurs de terrain. Il s'est agi de réaliser un travail collectif basé sur la coopération et l'écoute.

Un sixième temps a eu lieu après la remise du rapport final au commanditaire : *des lectures complémentaires et des échanges* avec des personnes-ressources ont permis de compléter le rapport final et de préparer la soutenance en vue d'obtention du Domaine de Formation 2 du DEIS. La réalisation de fiches-actions concernant les préconisations nous a paru nécessaire afin de palier la contrainte de temps évoquée plus haut.

1. Le contexte : s'éloigner du terrain pour s'interroger

1.1. Croisements d'approches

1.1.1. Analyse socio-historique

Le début des années 1980 marque un tournant dans l'histoire politique française. Après des accidents économiques mondiaux (les chocs pétroliers) et le début d'une crise économique qui n'en finissait pas, la gauche (habituee à être dans l'opposition) accède au pouvoir. Elle procède à un Etat des lieux des différents domaines régaliens et ainsi poursuit les travaux entamés par les parlementaires autour de la réflexion sur les forces de l'ordre (police et gendarmerie) et leur nécessaire réforme.

Le rapport Belorgey (1982), sur les activités de la Police Nationale, a été le déclencheur d'une prise de conscience d'un fait que ni les politiques, ni les forces de l'ordre et encore moins les citoyens n'avaient pris en compte. Il mettait en effet en exergue une très forte dominante sociale dans l'activité de la police et une non-prise en compte par les services qui en avaient la compétence. Les forces de l'ordre se retrouvaient confrontées dans leur quotidien à la précarisation et aux grandes difficultés sociales que pouvaient éprouver les personnes avec qui elles étaient en contact dans le cadre de leurs missions. Il apparaissait dans leurs « écrans » des « cas sociaux » liés aux difficultés économiques et au chômage de masse qui s'installait.

Depuis peu (1982 pour l'ADIAV⁶ dans l'Hérault, l'INAVEM⁷ en 1986 au niveau national), les policiers pouvaient trouver au sein des commissariats différents professionnels tels que des juristes et/ou des psychologues pour intervenir auprès des victimes (principalement de violences intrafamiliales) mais pas de travailleurs sociaux. Or, il apparaissait primordial de faire le lien avec ces derniers pour prendre en charge les personnes en grande difficulté. Le « no man's land » existant entre deux corps de métiers semblait plus être du fait des professionnels de l'intervention sociale que de ceux de l'intervention policière. Il devenait évident d'aller au-delà de ce tabou idéologique et de faire travailler ensemble ces deux cultures professionnelles si différentes.

A la fin des années 1980, à Chartres, a lieu la première réflexion sur la présence d'un professionnel de l'intervention sociale en commissariat pour « soulager » le rôle social du policier. Des chercheurs, des hommes politiques et des services d'Inspection se saisissaient de cette problématique. Les expériences des pays anglo-saxons, qui avaient un certain temps d'avance, étaient une base de travail.

En 1988-1989, sous l'impulsion de Luc Rudolf (Directeur départemental de la Sécurité Publique d'Eure-et-Loir), on voit naître la première tentative de coexistence qui se soldera par un échec malgré

⁶ Association Départementale d'Information et d'Aide aux Victimes

⁷ Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation qui est une fédération nationale d'aide aux victimes et de médiation à laquelle adhère l'ADIAV

l'ouverture d'esprit du parquet, le soutien financier et enthousiaste du Conseil général. Mais les professionnels ont été réfractaires à ce « *dangereux mélange de genre* »⁸. L'intervenant social passait quelques fois par semaine relever les mains courantes mais le lien direct avec les membres des forces de l'ordre ne s'effectuait pas. Un peu plus tard, l'expérience de Limoges, où le professionnel avait un bureau dans le commissariat, s'avéra un peu plus concluante.

Les bases du dispositif se construisaient peu à peu. La pédagogie par l'exemple envers les plus dogmatiques des professionnels portaient ses fruits. Mais en même temps, afin de garantir l'éthique et la déontologie du travailleur social, il fut reconnu l'importance de son rattachement au Conseil général. La question du financement des postes se posait également.

Durant les années 1990, le dispositif s'étend, les travailleurs sociaux interviennent aussi dans des brigades de gendarmerie. Il commence aussi à prendre des formes disparates. Les professionnels ne sont plus seulement des agents des Conseils généraux mais également des salariés du secteur associatif (notamment des structures d'accompagnement et d'aide aux victimes). Les sources de financement du dispositif se diversifient. La pertinence d'une prise en charge précoce des problématiques sociales dans ces lieux « d'accueil » que sont les commissariats et les brigades de gendarmerie devient une évidence. Mais des tensions et incompréhensions subsistent. Il faudra clarifier le rôle des intervenants sociaux (qui sont amenés à traiter les cas « sociaux » plus largement : victimes, auteurs, environnement, situations préoccupantes) de celui des autres intervenants (juristes, psychologues) sur l'unique thématique de l'aide aux victimes.

Les années 2000 apporteront ces clarifications par le législateur. En 2003, à l'initiative de Luc Rodolph (alors Inspecteur Général de la Police Nationale et Conseiller du ministère de l'intérieur de Nicolas Sarkozy), l'association des travailleurs sociaux en Commissariat et en Brigade (ATSCB le 17/06/2003) voit le jour. Elle deviendra, en avril 2006, l'Association Nationale de l'Intervention Sociale en Commissariat et Gendarmerie. Elle aura plusieurs objectifs dont celui de rompre l'isolement des professionnels et celui de proposer un débat public sur ce dispositif.

1.1.2. Analyse des courants selon Kingdon

Nous sommes donc là dans le premier courant défini par Kingdon⁹, celui des problèmes (*problem stream*) dans lequel les personnes sont persuadées que l'on peut œuvrer pour changer la situation : des professionnels ont repéré les difficultés des policiers face aux questions sociales rencontrées au cours de leurs interventions. De manière indépendante, le courant des solutions (*policy stream*) se développe : c'est

⁸ BIEZANEK Evelyne (coord), « *Les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie* » guide pratique, Editions de la DIV, collection Repères, Paris, novembre 2008, page 12

⁹ *Dictionnaire des politiques publiques*, Editions Sciences Po les Presses – 4^{ème} édition : 2014 – pages 274 à 282 « fenêtre d'opportunité »

le temps des premières expérimentations (Chartres, Limoges...). Ces possibilités « flottent » à la recherche de problèmes auxquels elles peuvent venir s'accrocher. Enfin, pour que ces courants se rejoignent et deviennent des fenêtres d'opportunité, il faut qu'une troisième dynamique apparaisse : celle des *political stream*. Les événements évoluent alors selon des règles et un calendrier propres à la vie politique. Lorsque le contexte devient favorable et/ou qu'une problématique apparaît et attire l'attention des acteurs gouvernementaux, un agenda politique est créé. Le rapport Belorgey participe de l'émergence de cette problématique tout comme le travail de Luc Rudolph pour faire connaître le dispositif.

1.1.3. Analyse par le cadre réglementaire et législatif¹⁰

Nous pouvons repérer trois principales sources dessinant les contours du cadre des ISCG :

- Leur texte de référence soit la Circulaire interministérielle du 1^{er} août 2006 ;
- Les politiques sociales au sein desquelles le rôle et l'action des ISCG sont clairement définis : celles en matière de lutte contre les violences faites aux femmes et celle concernant la prévention de la délinquance ;
- Les règles éthiques et déontologiques du travail social qui, constituent un véritable socle à l'action des ISCG.
 - Circulaire interministérielle du 1^{er} août 2006 (NOR/INT/K/06/300433/J)

Elle pose le cadre de référence en matière d'intervention sociale au sein des commissariats et gendarmeries. Cette circulaire représente la clé de voute du dispositif sur laquelle s'appuient les différents professionnels. Elle aborde divers points tels que les conditions et critères de recrutement, les missions, les liens hiérarchiques...

➤ **Définition des procédures**

- Réflexion partenariale et diagnostic territorial :

Au préalable, une réflexion est réalisée avec les différents partenaires pour amorcer un diagnostic des besoins sur un territoire (souvent départemental) concernant la création de poste d'ISCG. La pierre angulaire du dispositif est cette dimension partenariale autant dans sa réflexion, dans sa mise en œuvre que dans son évaluation. L'implication des partenaires est un élément clé qui permet un angle de vue pluridimensionnel du territoire.

- Une démarche conjointe : la convention de partenariat :

La création des postes d'intervenants sociaux doit faire l'objet d'une convention de partenariat. L'objectif est de préciser les missions, les conditions d'emploi et les modalités de l'évaluation régulière du dispositif mis en œuvre. Cette convention permet aussi de formaliser les conditions de financement du poste.

¹⁰ Détail des textes en annexe 1

Il s'agit de réfléchir de façon partenariale sur les modalités de saisine de l'intervenant social, la définition des publics cibles et des missions imparties. La convention de partenariat apporte un cadre formel au dispositif en explicitant :

- Le contexte général (les besoins, les caractéristiques du territoire);
- Le positionnement de l'intervenant social et les modalités de coordination des partenaires (employeur, modalités de recrutement, composition du comité de suivi);
- Les missions de l'intervenant social (publics ciblés, modes d'intervention, périodicité des bilans...);
- Les modalités de mise en œuvre et d'évaluation ;
- Les engagements des partenaires ;
- La durée de la convention.

- Le recrutement :

- L'employeur :

L'employeur, porteur du projet, peut être une commune, un établissement public de coopération intercommunale (EPCI), un Conseil départemental ou une association.

- La commission d'embauche :

Le recrutement de l'ISCG peut s'effectuer dans le cadre d'une commission d'embauche composée notamment : Du commissaire de police ou du commandant de groupement (signataire de la convention) ; du procureur de la République ; du maire ; d'un représentant du Conseil départemental ; de l'ANISCG ; du porteur du projet.

- Les qualifications de l'ISCG¹¹ :

Les prérequis demandés pour pouvoir candidater sur un poste d'ISCG sont :

- Diplôme d'Etat de travailleur social et/ou niveau minimum de licence dans les domaines psycho-sociaux-éducatif ;
- Expérience professionnelle avérée auprès de tous les publics ;
- Sensibilisation au champ juridique et au domaine de la victimologie ;
- Qualités requises : disponibilité, adaptabilité, écoute, sens du contact et faculté d'analyse des situations.

¹¹ Pour exemple : voir annexe 7 / fiche de recrutement ISCG

➤ **Encadrement du champ d'action :**

Au préalable de la prise de fonction, une formation sur site est prévue à travers la réalisation de stages qui sont conseillés.

- Les missions de l'ISCG :

- **Missions générales :**

- Évaluer la nature des besoins sociaux qui se révèlent à l'occasion de l'activité des forces de l'ordre ;
- Réaliser l'intervention de proximité, dans l'urgence si nécessaire : actes éducatifs ou de médiation sociale, assistance technique, actions de soutien, d'information et d'orientation ;
- Faciliter l'accès de la personne aux services sociaux et de droit commun concernés.

- **Missions sur le terrain :** accueil, écoute, évaluation, orientation.

- Lien hiérarchique :

- *Autorité administrative :* de façon générale, les conditions de mise en œuvre de la mission sont organisées dans le cadre d'une convention entre l'employeur et la direction départementale de la sécurité publique ou le groupement de gendarmerie départemental. L'employeur est responsable de l'action entreprise par le professionnel qu'il met à disposition du commissariat de police ou de l'unité de gendarmerie. L'employeur pose seul, ou selon les recommandations du comité de pilotage, les actes imposés par le droit du travail.

- *Autorité fonctionnelle :* Au regard de l'intérêt du service, l'employeur peut déléguer au commissaire de police ou au commandant de groupement de gendarmerie départementale la gestion quotidienne (autorisation de congés annuels, heures supplémentaires...) du professionnel. Le chef de circonscription ou commandant de groupement n'a sur lui qu'une autorité dite fonctionnelle.

- Les devoirs et obligations de l'ISCG ¹²:

- Il doit garantir à la personne accueillie un entretien confidentiel ;
- Son intervention doit reposer sur la recherche de l'adhésion de la personne ;
- Si le secret professionnel est un élément constitutif de l'action de l'ISCG, la loi impose la transmission à l'autorité judiciaire de l'information obtenue dans le cadre de l'entretien, dans les situations suivantes :
 - ✓ Privations et sévices infligés à un mineur de 15 ans ;
 - ✓ Privations et sévices infligés à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique (article 223- 14 du code pénal) ;
 - ✓ Pour porter assistance à personne en danger ou en péril (article 223-6 du code pénal)

¹² BIEZANEK Evelyne (coord), « *Les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie* » guide pratique, Editions de la DIV, collection Repères, Paris, novembre 2008, page 55

- Il doit signaler au préfet, sous couvert du chef de service de police ou du commandant d'unité de gendarmerie, les personnes dangereuses pour elles-mêmes ou pour autrui dont il sait qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une.

Au sein des politiques publiques, les ISCG se situent au carrefour de multiples domaines de l'action sociale. Toutefois, nous pouvons distinguer deux champs où leur intervention est clairement reconnue par les textes : la prévention de la délinquance ainsi que la prévention et la lutte contre les violences faites aux femmes.

- Politiques sociales en matière de prévention de la délinquance

- La **loi du 5/03/2007 relative à la prévention de la délinquance** reconnaît la démarche active des travailleurs sociaux et les inscrits dans une mission de prévention. On peut cependant noter que le terme abordé est celui de travail social et non d'intervention sociale.
- **Premier plan national de prévention de la délinquance et d'aide aux victimes 2010-2012**
- **Second programme d'actions de la stratégie nationale de prévention de la délinquance 2013-2017** : les ISCG apparaissent dans le 2^{ème} volet intitulé Programme d'actions pour améliorer la prévention des violences faites aux femmes, des violences intrafamiliales, et l'aide aux victimes.
- **Convention triennale d'objectifs pour les quartiers populaires 2013-2015 du 27/09/2013 ;**
- **Convention de partenariat relative au dispositif des intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie signée entre ANISCG et Ministère de l'Intérieur le 8/06/2015** (participation au financement de l'association par le Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance et la Direction Générale de la Police Nationale, dorénavant rejoints par la Direction Générale de la Gendarmerie Nationale et la Préfecture de Police de Paris).

- Politiques sociales en matière de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes

- **IV^{ème} plan interministériel de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes 2014-2016 ;**
- **V^{ème} plan de mobilisation et de lutte contre les violences faites aux femmes 2017-2019** dont l'action 5 est intitulée « *consolider le dispositif des ISCG à hauteur de 358 postes* » et fait état actuellement de 260 postes. Ce texte énonce « *le développement de ce dispositif, dont la pertinence et l'efficacité sont reconnues de tous [...] un soutien financier plus important des partenaires locaux sera recherché.* » Cela met en lumière la volonté des politiques publiques de développer le dispositif des ISCG sur le territoire et les reconnaît dans leur action. Cependant, ça nous laisse également percevoir un paradoxe entre la commande publique et son application sur le terrain qui constitue une variable à considérer dans la réflexion de notre problématique. Les politiques publiques semblent conscientes qu'un travail de mobilisation est à réaliser en direction

des Conseils départementaux afin de développer les postes d'ISCG au niveau local. Toutefois, elles ne désignent pas les acteurs concernés par cette mission et ne donnent pas les moyens mis à leur disposition pour la réaliser. En cela, cette préconisation reste une orientation sans modalités d'application concrète.

- Loi et règles éthiques et déontologiques

- L'ISCG intervient selon les lois et règles éthiques et déontologiques attachées aux travailleurs sociaux. Il est important de les traiter comme un cadre car l'éthique et la déontologie sont des gardes fous qui permettent de rester dans une démarche bienveillante et empathique.

1.2. Les concepts : étayage de la recherche

Nous allons commencer notre étude des concepts par une exploration de l'intelligibilité de la notion de *profession*, ce qui fait une *activité professionnelle* et par un essai de compréhension de choses dites *identiques* d'où nous induirons les critères d'identification des dimensions de professionnalité, de spécificité et d'identité chez les ISCG.

1.2.1. La profession¹³

Dans cette partie, nous sommes amenés à cerner prioritairement la nature de l'activité professionnelle des intervenants sociaux, et à vérifier qu'il existe une identité dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux en gendarmerie et commissariat. L'étymologie latine de *professio* signifie *s'engager*, *déclarer hautement*. Ce terme prend le sens de *métier* à partir du xv^e s.¹⁴ La profession, dès lors, implique une affirmation publique, un serment. D'où cette caractéristique devenue une dimension essentielle dont les professions vont hériter : le fait d'être connu officiellement et licite.

- **Fondement identitaire : approche philosophique**

Dans un travail comme celui-ci, nous sommes tentés de nous lancer logiquement dans la réflexion sur *qu'est-ce qu'une activité professionnelle de manière générale ?* Il nous semble important de rappeler la relation liant la professionnalité à la dimension humaine. Sous l'angle d'un raisonnement syllogistique, nous pouvons relever que toute profession est un travail, or le travail est une activité proprement humaine, donc la profession est une activité proprement humaine. Ce raisonnement a le mérite de mettre en avant la dimension humaine dans l'activité professionnelle.

¹³ Voir complément dans les « mots clés » en fin de rapport

¹⁴ Dictionnaire étymologique et histoire du français, J. Dubois, Larousse, 1997

Nous comprenons dans le cadre de notre travail qu'à travers l'activité professionnelle qui participe de l'action se trouve un sujet ontologique¹⁵, qui, avant d'être ISCG est une personne quel que soit le lieu d'exercice ou la manière propre dont elle investit sa fonction. C'est lui qui est source d'action et donne leur intelligibilité aux prédicats et attributs qui lui sont liés telle que la fonction.

Nous sommes donc en présence de la première propriété identitaire générale du professionnel, celle qui va être la mesure de tout le reste. L'identité ontologique joue le rôle de cause dans la mesure où elle est *ce sans quoi* l'activité n'existerait pas. Cette dimension identitaire fondamentale est donc nécessaire pour toute lecture et analyse en lien avec l'être humain comme principe moteur de l'activité professionnelle.

1.2.2 La professionnalité

Une autre forme de ressemblance reste à déterminer, celle relative à l'action réalisée dans la fonction des ISCG. Il s'agit de trouver la similitude d'actions entre les différents profils des ISCG. La base de référence devant être la même pour tous, une représentation commune de leur activité s'avère nécessaire. Comme nous l'avons dit plus haut, la professionnalité est un concept. Aussi, réfléchir sur la *professionnalité* nous impose de la traduire par *l'activité professionnelle* ou simplement par la notion de *profession*. L'une ou l'autre permet d'intégrer la dimension spatio-temporelle de l'étude, sa matérialité, une condition nécessaire pour constituer notre récit historique, à travers le réalisme des faits. Nous faisons à dessein le parti pris de fonder la base de notre élaboration sur la notion de profession à partir de cette définition: *« une profession est une activité de travail rémunéré à temps plein dont l'exercice est réglementé et l'accès réservé par la loi (numerus clausus) à des individus maîtrisant un riche corpus de savoirs abstraits acquis, en même temps qu'un ensemble de schèmes éthiques et de valeurs, au cours d'une formation initiale longue de nature académique, sanctionnée par un diplôme qui garantit la qualité de cette socialisation professionnelle. »*¹⁶ Ce choix est fait en lien avec la dimension humaine évoquée plus haut. Cette définition révèle un ensemble de références dans la composition du concept de professionnalité fait appel à l'immense potentialité de ses facultés de chaque personne : chacun a la capacité d'acquérir toujours et davantage des savoirs. Toute profession implique donc un ensemble de déterminants auxquels s'adjoindrait la liberté d'évolution pour tous les métiers et l'appartenance à un collectif.

En accord avec le courant interactionniste, référence aux interactionnistes, nous considérons que la profession ne saurait être une situation figée, mais ouverte à tous par la formation continue. On retrouve le fondement identitaire de l'individu qui fait de chacun un être capable d'apprendre du fait de sa faculté intellectuelle spécifique. Cette intelligibilité constitue le concept de professionnalité en général. Et, ses composantes et références vont constituer notre base de comparaison sur la similarité, bien qu'à des

¹⁵ Renvoi sur mot clé à la fin de l'étude

¹⁶ Jean-Michel EYMERI-DOUZANS, « PROFESSIONS SOCIOLOGIE DES », *Encyclopædia Universalis* [en ligne], consulté le 6 janvier 2017. URL : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/sociologie-des-professions>

degrés variables. Cette approche est particulièrement soutenue par Edmond Marc Lipiansky pour qui « *La notion d'identité est profondément paradoxale. Elle articule similitude et différence, unicité et communauté. Pour l'individu, comme pour le groupe, l'identité résulte des interactions complexes qui se nouent entre le même et l'autre, entre le sentiment subjectif et les déterminants sociaux objectifs, entre la perception de soi et le regard d'autrui, entre l'intime et le social.* »¹⁷

Les déterminants socio-professionnels relevés dans la définition donnée ci-dessus sont essentiels dans notre optique pour l'émergence de la conscience professionnelle chez la plupart des travailleurs, et pour l'appartenance identitaire.

1.2.3 L'identité professionnelle

Au-delà de l'identité fondamentale qui détermine les modalités d'être de l'action des ISCG, qu'entendons-nous par l'identité professionnelle ? En effet, *idem* renvoie au même, au pareil. L'identité est : « *Une relation entre deux choses qui consiste dans le fait qu'elles apparaissent comme indiscernables l'une de l'autre quand on les considère d'un certain point de vue, bien qu'elles apparaissent comme différentes quand on les compare à d'autre point de vue. (...) Elles présentent certains caractères différents, elles présentent en même temps un caractère (ou plusieurs) qui se manifeste sans aucune différence appréciable dans chacun de ces objets.* »¹⁸. A la suite de cette définition, il convient de mettre en relief la *mêmeté*, présente dans les professions et plus tard dans celle des ISCG après l'élaboration des données du terrain. Il s'agit de repérer l'ensemble des principes de valeur d'une profession, ce qui lui donne de la qualité. Dans la chronologie de la construction des systèmes théoriques, nous identifierons en particulier, en plus du sujet ontologique fondamental, les éléments statutaires qui offrent selon nous une garantie de socialisation professionnelle : le temps plein rémunéré (*types de contrat*), l'exercice réglementé (*Charte ?*), l'accès réservé par la loi (*numerus clausus*), la maîtrise d'un corpus de savoirs (*connaissance des procédures et des dispositifs*), schème éthique et valeurs (*éthique et la déontologie*), l'évolution de la carrière (*formation continue*), l'appartenance à un collectif (*groupe corporatif*).

Si ces éléments participent à notre référentiel, leur acquisition ne sera pas pour nous le fait d'un moment figé. Ils permettent de définir le contour de la professionnalité et de circonscrire les dispositions qui y concourent. Ils participent à la création d'une identité discriminatoire vis-à-vis des autres.

¹⁷ Edmond Marc Lipiansky, *Identité et communication : l'expérience groupale*, Presses universitaires de France, 1992-262 pages

¹⁸ Robert Lafon, *Vocabulaire de psychopédagogie et psychiatrie de l'enfant*, Puf, 2006- page 1068

1.2.4 La spécificité professionnelle

Les formes de l'identité professionnelle peuvent être diverses selon les personnes qui les portent, l'objet de l'activité et leur environnement socio-culturel et professionnel. C'est particulièrement cette adaptabilité qui fabrique les spécificités. L'identité professionnelle semble bien être première, et les spécificités, secondes dans un ordre d'importance. C'est analogue au rapport entre la substance et ses attributs pluriels tels que les profils. Michel Chauvière affirme qu'il existe des formes d'identité professionnelle lorsqu'il traite des « *Professions du social ; compétences ou qualification ?* » dans *Le travail social en débat(s)*, (2005).

1.2.5 Travail social / intervention sociale – déontologie / éthique

Jacques Ion, sociologue et directeur de recherche au Centre National de Recherche Scientifique (CNRS), a étudié l'identité professionnelle des travailleurs et intervenants sociaux. Il indique que le terme de « travailleur social » est utilisé dans les années 1970 comme une revendication de la professionnalisation des métiers du social (afin de les éloigner des origines chrétiennes et bénévoles). Il s'agit d'une appellation PAR les acteurs. Sous le terme de travailleurs sociaux, on retrouve les métiers « historiques » de la profession : assistant(e) de service social (ASS), éducateur(trice) spécialisé(e) (ES) et animateur(trice) socioculturel(le). Il existe quinze diplômes de travail social définis par le ministère en charge des affaires sociales¹⁹ et 1,2 million de travailleurs sociaux ont été recensés en 2011²⁰.

Le terme d' « intervenant social » émerge lui dans les années 1990 et recouvre plus de catégories professionnelles mais aussi le bénévolat. Ce terme est porté PAR les politiques publiques, dans un contexte de crise de l'Etat providence. Le travail social est remis en cause et l'intervention « *signale une pratique dans l'instant*²¹ » et non plus un accompagnement dans la durée et avec l'idée d'un processus de changement.

Le basculement de nom d'ATSCB en ANISCG en 2006 reflète cette distinction et fait apparaître un paradoxe : le souhait d'élargir le profil des professionnels recrutés sur ces postes aux intervenants sociaux tout en préconisant le recrutement de travailleurs sociaux diplômés.

Pour François Aballéa, directeur du GRIS (laboratoire de recherche du département de sociologie de l'université de Rouen), les catégories de professionnels sont brouillées et les identités incertaines²². Pour ce chercheur, la catégorisation officielle est peu référencée : les acteurs et les personnes accompagnées n'identifient pas les différentes professions du social. De plus, les orientations des politiques publiques des

¹⁹ Code de l'action sociale et des familles, aux articles D 451-11 à D 461-3

²⁰ Etudes et résultats Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques n° 883 – sept 2014

²¹ Jacques Ion « *Travailleurs sociaux, intervenants sociaux : quelle identité de métier ?* » Informations sociales n°152 – 2009 – page 139

²² « *Travail social et intervention sociale : de la catégorisation à l'identité* » Recherches et prévisions n°62, 2000, p 80

dernières décennies ont créé de nouveaux métiers autour de l'insertion notamment : ces professionnels souhaitent s'identifier à une catégorie professionnelle déjà connue (les travailleurs sociaux) qui se méfient de ces nouveaux arrivés et de leur parcours de formation.

Les travailleurs et intervenants sociaux se rassemblent sur un point : celui de l'appartenance au social bien qu'il existe une très grande polysémie derrière le terme (une approche négative : tout ce que le social n'est pas et une approche positive : le social est tout). Michel Autès, chercheur du CNRS, explique la place inconfortable des travailleurs sociaux en installant le travailleur social dans « *l'entre-deux* » et argumente du fait que ce professionnel doit « *dire ce que la société ne veut pas entendre, montrer ce qu'elle ne veut pas voir ; être à la fois le mandataire des institutions et le représentant des populations*²³ ». Ainsi, il est très difficile pour les travailleurs sociaux d'exercer leur mission sereinement. Ils sont tenaillés par des enjeux antagonistes.

On peut voir dans cette réflexion l'écartement des travailleurs sociaux entre des valeurs expliquant leur choix professionnel, une éthique et une posture professionnelle, et un contexte institutionnel exigeant des résultats dans un temps donné et avec des moyens financiers limités. Certains professionnels font le choix de répondre à cette injonction avec des procédures, basées sur un travail technique. D'autres « désobéissent » aux règles établies et cherchent des solutions « à la marge » pour rester fidèles à leur professionnalité.

L'affirmation d'une déontologie est un élément de différenciation des deux catégories : les travailleurs sociaux font de l'obligation de secret professionnel un signe distinctif mais aussi un élément non négociable de leur métier. Pour les intervenants sociaux, le terme d'éthique est plus employé. François Abelléa définit cette différence en indiquant que « *telle que la conçoivent les travailleurs sociaux, la déontologie professionnelle est un attribut du groupe professionnel et l'éthique un attribut de la personne. La déontologie est un système de valeurs qui peut être convoqué pour justifier une intervention ou une non intervention* »²⁴.

La déontologie peut être définie comme « *la science des devoirs professionnels qui inscrit les personnes dans un collectif de référence*²⁵ ». Elle constitue un encadrement de l'action en rapport aux valeurs et usages admis par un groupe professionnel. Le code est la forme la plus achevée de la déontologie, car il porte (selon Jean-Bernard Paturet, professeur en études psychanalytiques) un sens politique en direction des institutions, du politique, de la société dans son ensemble.

²³ *Les paradoxes du travail social*, Editions Dunod, Paris, 1999 – 2^{ème} édition : 2004, page 240

²⁴ « *Travail social et intervention sociale : de la catégorisation à l'identité* » Recherches et prévisions n°62, 2000, p 78

²⁵ LOISEAU Martine (sous la direction), *Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux*, Rapport du CSTS, Editions de l'Ecole Nationale de la Santé Publique, Rennes, 2001, page 28

2. Immersion sur le terrain : les premières réponses

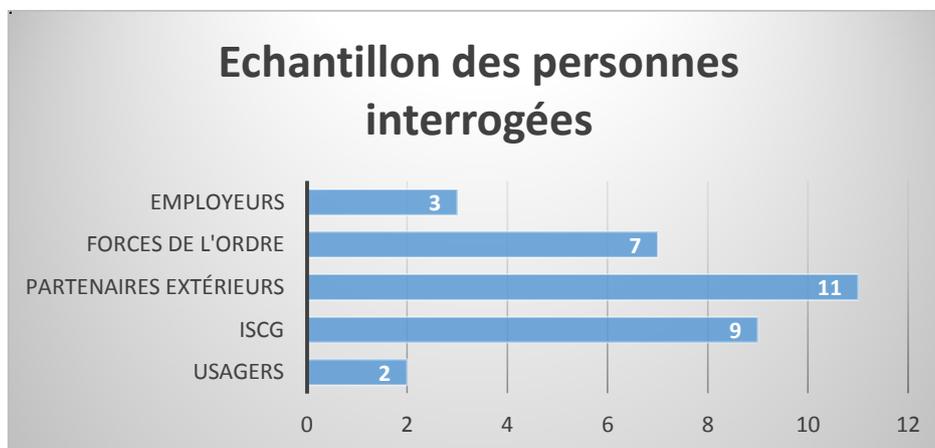
2.1 Outil exploratoire : questionnaire à l'ensemble des ISCG²⁶

Le questionnaire envoyé sur l'ensemble du territoire national métropolitain nous a permis de recueillir 71 réponses sur les 250 ISCG sollicité(e)s. Ce panel, en comparaison avec l'étude de FORS Recherche Sociale, nous a donné une photographie de notre sujet d'étude. Les professionnels sont en grande partie issus des formations de travailleurs sociaux (ASS et ES à plus de 70%), ils ont une expérience professionnelle importante avant d'occuper cette fonction (plus de 6 ans pour 68,8%, et 55,7% ont 10 ans au moins de pratique professionnelle), ils sont en CDI dans 71% des cas et à temps plein pour 62,7%. Ils sont majoritairement salariés d'associations (48,3%) ou de Conseils Départementaux (32,8%). Il est à noter qu'un certain nombre d'ISCG n'ont pas pu répondre à ce questionnaire en raison d'une boîte mail professionnelle sécurisée par un pare-feu ; cette contrainte a été moindre pour les professionnels ayant une adresse mail portée par l'association employeur. Les financements de leur poste sont la plupart du temps multiples (CD et Fonds Interministériel pour Prévention de la Délinquance (FIPD), FIPD et communautés territoriales, etc. ...). Pour la majorité des répondants, les relations partenariales sont plutôt satisfaisantes à très satisfaisantes et la présence de l'ANISCG est un élément important pour ces professionnels pouvant se sentir isolés dans leur quotidien. Les ISCG sont en grande majorité des femmes (90,7%).

A partir de ces données quantitatives, nous allons pu initier notre protocole de recherche méthodologique qualitative.

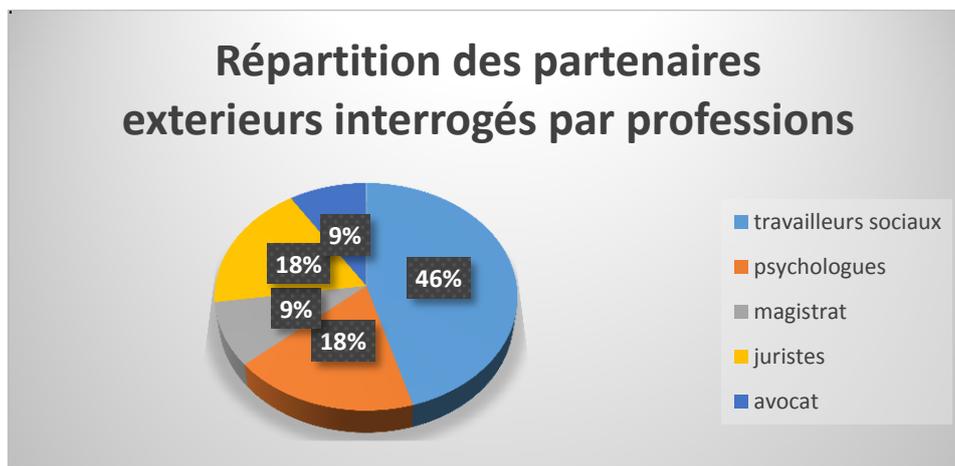
2.2 Présentation des terrains d'étude

Dans un premier temps, nous vous présentons une représentation graphique du panel des personnes interrogées lors de notre étude.



²⁶ Cf. questionnaire et résultats en annexe 2

Répartition des partenaires extérieurs interrogés par professions



Dans un second temps, nous vous présentons les différents lieux observés durant notre semaine d’immersion courant mars 2017. La première présentation sera exhaustive ; les suivantes ne reprendront que les éléments essentiels.

2.2.1 Semaine d’Observation Ouest-Hérault

Territoire d’intervention :

L’Intervenante Sociale en Gendarmerie (ISG) observée exerce sur un large territoire constitué de 23 brigades. Elle est employée par le Conseil Départemental de l’Hérault.

La gendarmerie couvre un territoire rural très étendu, réparti en 5 compagnies de Gendarmerie. Ainsi, le territoire de l’Ouest Hérault comprend les compagnies de : Lodève, Pézenas et Béziers.

Profil de l’ISG :

L’ISG observée est une assistante de service social expérimentée : diplômée depuis 19 années, elle exerce comme ISCG depuis 10 ans. En effet, elle est intervenue durant 8 ans au commissariat de police de Béziers avant d’intégrer le poste d’ISG sur l’Ouest Hérault. Son expérience est valorisée, notamment au sein de l’ANISCG où elle intervient dans les formations proposées (« violences conjugales et protection de l’enfance : l’intervention spécifique de l’ISCG » notamment). Elle est également thérapeute familiale, formée à l’analyse systémique et à l’animation d’analyse des pratiques et de supervision. Enfin, elle est référente régionale de l’ANISCG auprès des autres ISCG de la région Sud Est.

Sur sa fiche de poste, il est intéressant de noter que l’intitulé du poste est « assistante sociale en poste en groupement de gendarmerie » et non ISG. De plus, le Département de l’Hérault a mis comme contrainte l’obligation pour le titulaire du poste de posséder un diplôme d’Etat d’assistant de service social.

Missions :

Les missions notées dans la fiche de postes sont :

- « *Accueil, écoute, conseil, orientation et prise en charge de toute personne qui le nécessite, orientée par les services de police, gendarmerie ou les services sociaux, associations ;*
- *Interface entre services de police, services sociaux et associations ;*
- *Aide à l'amélioration des pratiques »*

Ces missions sont extrêmement larges. De fait, en raison d'un territoire très étendu et des besoins très importants, l'ISG ne peut répondre à l'ensemble de ses missions. De plus, elle est repérée par les partenaires comme personne ressources sur les questions de violences intrafamiliales. Ainsi, certains partenaires interrogés pensent qu'elle n'intervient qu'à ce titre. Au final, la grande majorité de ces interventions se situent autour des violences intrafamiliales, notamment celles des violences conjugales.

Implantation territoriale :

L'ISG dispose d'un bureau pour accomplir ses tâches administratives dans les locaux de l'Agence de la Solidarité Départementale de Clermont l'Hérault. C'est là qu'elle prend connaissance des fiches d'orientation, qu'elle reçoit ses appels d'interpellation... Lorsqu'elle veut recevoir une personne, elle utilise les bureaux d'accueil mis à la disposition des agents du Conseil Départemental dans les locaux de l'Agence. Le commandant de compagnie de Lodève a mis également à sa disposition un bureau dans les locaux de la gendarmerie afin qu'elle puisse recevoir les personnes accompagnées. Une entrée indépendante permet de recevoir ces personnes en toute confidentialité.

Dans les autres brigades, l'ISG ne dispose pas d'un bureau personnel. Elle doit utiliser un bureau vide si elle souhaite recevoir une personne. Elle peut également demander à utiliser un bureau d'accueil de l'Agence de la Solidarité Départementale la plus proche.

L'ISG peut également se rendre au domicile des personnes ou les accompagner à des rendez-vous en lien avec son intervention (cabinet de leur avocat, institut médico-légal...)

Partenariat :

L'ISG observée est reconnue par tous comme un partenaire incontournable sur le territoire autour de la question des violences intrafamiliales. Nous avons pu constater ce rôle lors des entretiens semi-directifs que nous avons mené auprès de ces partenaires : « *c'est une collègue spécialisée* » (assistante de service social du Conseil Départemental).

Il est à noter que l'ISG de l'Ouest Hérault participe à trois réseaux travaillant la question des violences intrafamiliales : Cœur d'Hérault, Agde et Bédarieux. De plus, elle est à l'initiative de la création du réseau Cœur d'Hérault, avec d'autres collègues de l'Agence de la Solidarité Départementale de Clermont l'Hérault. Elle a animé un temps ce réseau avant de céder sa place à un autre partenaire en raison d'une trop grande charge de travail.

Les partenaires de l'ISG sont nombreux mais l'on peut citer les plus proches :

- Les gendarmes, notamment les référents VIF (Violences Intra Familiales);
- Les travailleurs médico-sociaux des Agences de la Solidarité Départementale du territoire ;

- Les associations, notamment l'Association Départementale d'Information et d'Aide aux Victimes (ADIAV), le Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles (CIDFF), Via Voltaire...
- Des avocats sensibles à la question des violences intrafamiliales ...

Mode de saisine

Il existe plusieurs modes de saisine de l'ISG :

- Les fiches du COG (Centre Opérationnel de Gendarmerie situé à Montpellier) : suite à un appel du 17 et une intervention de la gendarmerie sur des violences intrafamiliales, une fiche est éditée et remise dans une bannette à son intention. N'étant pas sur place, la collègue ISG de l'Est Hérault les récupère, les scanne et les envoie par mail tous les jours (sauf congés et absences) ;
- Les liaisons des brigades de gendarmerie, notamment des référents VIF. L'ISG demandent aux gendarmes de remettre systématiquement ses coordonnées aux personnes victimes ou aux auteurs de violences intrafamiliales. De plus, lorsque les situations sont fortement dégradées ou les faits de violence répétés, elle se met à disposition des personnes ;
- Les liaisons des travailleurs médico-sociaux, associations et partenaires divers : par leur intermédiaire, les personnes victimes ou auteurs lui sont orientées principalement avec le déclenchement de la procédure pénale mais également en cas de non compréhension de la procédure en cours ;
- Des saisines en direct des personnes qui ont entendu parler du poste par un ami ou connaissance (bouche-à-oreille).

2.2.2 Semaine d'Observation Est-Hérault

Territoire d'intervention²⁷ :

Zone gendarmerie de l'Est du département dont Lunel et Gigean.

Son poste est situé au sein du groupement de gendarmerie de Montpellier.

Profil de l'ISC :

Assistante de service social de formation, l'ISCG est en poste depuis deux ans. Auparavant, elle était en poste en Agence de la Solidarité Départementale pendant dix ans. Elle intervient auprès de réseaux interprofessionnels (Montpellier et Lunel), dont elle est un membre essentiel.

²⁷ Voir annexe 3 : carte département

2.2.3 Semaine d'Observation Commissariat de Police de Béziers

Territoire d'intervention :

L'intervenante sociale en Commissariat (ISC) observée exerce au commissariat de l'agglomération de Béziers. Son employeur est le Conseil départemental de l'Hérault.

Profil de l'ISC :

L'ISC en poste est assistante sociale de formation comme l'exigeait le Conseil départemental pour ce poste. Elle a exercé ses fonctions au sein du Conseil départemental dans le cadre de la polyvalence de secteur de la protection de l'enfance durant de nombreuses années au sein des agences départementales de la solidarité de Béziers. Elle intervient également dans le domaine de la recherche en sciences sociales et au sein de l'université de Montpellier sur le thème des violences conjugales qu'elle anime avec une représentante des forces de police. Elle est détentrice du DEIS. L'intitulé de son poste est Assistante sociale détachée du Conseil départemental mise à disposition du commissariat de Béziers. L'appellation Intervenante sociale n'apparaît jamais (carte de visite, fiche de poste, annonce répondeur téléphonique...).

Mode de saisine :

L'ISC peut être saisie par les policiers grâce à un système de fiche de liaison instauré par l'ISC. Elle peut également être sollicitée par les partenaires extérieurs par son téléphone portable professionnel ou grâce à sa mission d'animation de réseau. Les bénéficiaires viennent également rencontrer l'ISC directement au commissariat soit sur rendez-vous ou soit en situation d'urgence où l'ISC constitue le premier accueil. Un des partenaires dit de ce professionnel qu'il constitue « un premier rideau ».

Elle intervient majoritairement dans les situations de violences intrafamiliales mais peut être parfois sollicitée pour d'autres situations diverses. Un travail de partenariat important est réalisé sur la ville de Béziers et l'ISC est très active au sein du réseau qu'elle a créé et qu'elle anime actuellement.

2.2.4 Semaine d'Observation départements limitrophes

Dans les départements voisins, les ISCG sont salariées d'associations. Elles ont les mêmes missions que leurs collègues mis à disposition par les Conseils Départementaux mais des contraintes sensiblement différentes. C'est en partie du fait de ces dernières que la méthodologie de l'étude a dû être adaptée. Nous avons fonctionné sur des entretiens physiques ou téléphoniques à défaut de pouvoir s'immerger sur un laps de temps à leur côté. Pour exemple, l'ISCG de l'Aude est arrivée en poste au début de l'année 2017. L'entretien avec elle a permis d'évoquer son métier, ses motivations, les difficultés rencontrées et la place singulière qu'elle occupe (de par son poste) au cœur des dispositifs existant pour venir en aide aux victimes de violences intrafamiliales. Elle est la quatrième sur ce poste pour le même employeur associatif. Chacune des précédentes professionnelles en poste ont amené leur pierre à l'édifice et permis la mise en place d'un

partenariat permettant de faire les liens entre différents mondes pouvant avoir des difficultés à se comprendre (services sociaux et victimes, forces de l'ordre et victimes, services sociaux et forces de l'ordre). Elle apparaît (du point de vue des partenaires, forces de l'ordre et bénéficiaires) comme l'interface nécessaire pouvant mobiliser les ressources afin d'être au plus près des besoins et des capacités ou incapacités des victimes. La libre adhésion des victimes et l'établissement d'une relation de confiance dans ses missions d'accueil, d'écoute et d'orientation font du dispositif des ISCG une plus-value dans la chaîne de l'aide aux personnes. Ce positionnement en soutien des personnes accompagnées entre les travailleurs sociaux et les forces de l'ordre, leur connaissance des différentes procédures et intervenants, permet aussi à chaque partie prenante de changer de regard.

Les ISCG « enquêtées » mettent en avant que cela leur est facilité par leur formation professionnelle initiale, l'expérience acquise avant et les formations auxquelles elles peuvent participer (quand elles en ont le temps et le financement).

Elles évoquent également leur autonomie dans leur quotidien (autonomie reconnue également par les employeurs). Mais en contrepartie, nous repérons beaucoup d'adaptabilité, d'organisation et de rigueur. Pour exemple, une des ISCG couvre 44 gendarmeries et 2 commissariats, elle doit pour chaque situation remplir au moins 2 bases de données (associative et force de l'ordre) et rendre compte de manière régulière (tous les 3 ou 6 mois) de son activité. Une autre est installée dans la préfecture du département et se déplace en fonction des besoins et/ou difficultés des bénéficiaires, ou des demandes spécifiques des forces de l'ordre, voire des partenaires.

Les différents entretiens avec ces professionnelles, salariées d'associations d'aide aux victimes, font ressortir des points communs. Elles connaissent le dispositif lorsqu'elles ont postulé, sont très régulièrement amenées à dépasser quelque peu leurs prérogatives. Elles soulignent aussi (comme les partenaires et les forces de l'ordre) que sur leurs secteurs d'intervention, il faudrait développer le dispositif et recruter d'autres ISCG afin de répondre aux besoins (bénéficiaires, partenaires, forces de l'ordre), de pouvoir développer le travail de partenariat et structurer encore davantage le réseau et également de pouvoir participer à des formations spécifiques (comme le travail auprès des enfants exposés par exemple). Du point de vue des employeurs, elles sont reconnues comme ISCG. Le métier initial (ES et ASS) apparaît juste dans l'organigramme de leur employeur. Les entretiens menés font également ressortir les difficultés des financements pouvant mettre en danger la pérennité des postes.

2.3 Repérage de biais ou limites à notre recherche

Le département de l'Hérault a été pilote dans la mise en place des ISCG sur son territoire. En effet, des postes ont été créés avant la circulaire du 1^{er} août 2006. Il a été donc nécessaire de mettre de la distance et de compléter cette observation avec d'autres terrains et d'autres modalités d'intervention (autres profils

que travailleur social, autre employeur que Conseil Départemental...). Ainsi, nous avons pu élargir notre analyse et vérifier notre hypothèse par le biais d'entretiens téléphoniques auprès :

- D'une juriste ISG employée par une association du Gard ;
- D'une éducatrice spécialisée ISG employée par une association du Gard ;
- D'une assistante de service social ISC employée par le Conseil Départemental des Alpes Maritimes.

Nous avons positionné notre recherche sur l'observation d'ISCG en fonction et non pas sur le fonctionnement de l'ANICSG ou sur les relations subordonnées avec les employeurs d'ISCG. Nous sommes conscients que ce positionnement nous coupe d'informations et influe sur notre regard. Nous savons également que le praticien/chercheur en recherche-action est dans une posture d'observateur impliqué et que la neutralité n'existe pas. Ainsi « *l'objectivité de la recherche est garantie par la confrontation des subjectivités, au sein d'une relation de communication authentique. Il ne s'agit pas de se dépendre de son implication, mais au contraire d'accepter d'être pris dans la relation à l'autre et au monde. Il s'agit, in fine, de prendre le discours de l'autre, mais aussi d'être pris dans son propre discours par l'autre* » (Dumont, 2011).

Nous repérons également que le temps limité pour réaliser cette étude ne nous a pas permis d'organiser des temps intermédiaires de restitution sur l'avancée de nos travaux, comme initialement prévu dans le cahier des charges. Ainsi, nous n'avons pas pu échanger avec le commanditaire sur des éléments précis, expliquant que des incompréhensions aient été relevées durant la présentation orale de juin (par exemple, nous avons utilisé le terme d'« organigramme » comme l'outil facilitant le repérage des ISCG ; il s'agit en fait d'un « annuaire »). Enfin, il est important de rappeler que nous n'avons pu observer que ce que l'on nous a laissé voir. Ainsi, certains ISCG ont refusé que nous venions observer leur quotidien professionnel, d'autres personnes sollicitées pour des entretiens ont décliné notre proposition et nous n'avons pas pu assister à une réunion de travail entre des ISCG et leur responsable hiérarchique.

3. Le temps de l'analyse et des préconisations

3.1 Analyse des données recueillies

A partir de nos terrains respectifs, nous avons repéré un **objet de travail** des ISCG. Celui-ci porte sur le fait de recevoir toute personne en situation dite « de crise » orientée par les forces de l'ordre, les services sociaux ou les partenaires dans un territoire déterminé.

Cependant, sur le terrain, nous avons perçu des particularités relatives :

- Aux besoins du territoire : prévalence des problématiques sociales selon les lieux d'intervention ;
- A l'employeur ou donneur d'ordre : selon le projet institutionnel et ce qui a été convenu en amont de la prise de poste, un champ d'action sera défini ;

- Au partenariat : le réseau partenarial construit par l'ISCG influence indirectement sur ses modalités d'intervention.

3.1.1 L'ISCG : facilitateur de lien

L'immersion sur le terrain a permis de dégager, à côté des missions principales, certaines fonctions spécifiques de l'ISCG :

Interface : Ce professionnel est capable de comprendre la culture professionnelle de l'autre et opère une interprétation voire un travail de traduction permettant l'interaction entre différents partenaires.

« Elle va être le maillage, le maillon important qui va faire le lien. » (Employeur)

Rôle de régulation : dans une situation émotionnelle de crise, l'ISCG apporte sérénité et apaisement permettant l'instauration d'une relation de confiance avec le bénéficiaire. La finalité de cette fonction est d'apporter un diagnostic objectif au-delà de l'émotionnel.

« Je sais que si on va trop vite ou à l'inverse trop lentement pour d'autres personnes, on les perd aussi. On n'a pas cette analyse fine de ce que la personne est capable de mettre en œuvre » (partenaire extérieur)

Élément clé d'un réseau : les ISCG observées sont dans l'intermédiation et à la croisée des interventions des différents acteurs. Les ISCG forment, orientent, sensibilisent, conseillent et fédèrent les partenaires au sein d'un territoire.

« C'est vraiment un aiguilleur du ciel qui doit avoir une vision très large de tous les intervenants et qui doit pouvoir avoir tous les numéros de téléphone pour pouvoir contacter qui de droit, pour pouvoir aider, pour pouvoir orienter. » (Partenaire extérieur)

Rôle pédagogique par la déconstruction des représentations : l'ISCG permet un changement de regard à trois niveaux. D'une part d'un groupe professionnel sur un autre ; d'un professionnel sur la personne accompagnée et enfin des bénéficiaires sur un professionnel.

« Leur regard [les ISCG] a fait changer sur eux [les forces de l'ordre] notre regard et nous, le leur certainement. » (Psychologue)

3.1.2 Repérage d'un poste atypique

Nos observations et entretiens menés sur le terrain ont permis de dégager cinq éléments principaux, facilitant le repérage des ISCG :

Coopération de deux cultures professionnelles : les forces de l'ordre et les intervenants sociaux sont à priori deux cultures professionnelles opposées. Cependant ce dispositif d'ISCG implique une cohabitation et de ce fait une coopération dont la finalité commune est l'accompagnement des victimes.

« Il y a des logiques communes, il y a des antagonismes mais il y a des logiques communes comme celle de la protection des victimes et des enfants. Tu te déplaces, plutôt que de penser ce qui te différencie, il y a des questions communes et de coopération. » (ISCG)

Mode de saisine : la manière dont les ISCG sont saisis par les différents acteurs constitués par les partenaires extérieurs, les forces de l'ordre, les employeurs ou les bénéficiaires permet d'évaluer le repérage de ces professionnels sur leur territoire d'intervention. Ils ont créé des outils permettant de faciliter ces modalités de saisine (fiche de liaison, portable professionnel, mail...)

« C'est simple d'appeler l'ISCG, il n'y a pas tout un protocole. » (Partenaire extérieur)

Rôle préventif : Les problématiques traitées par les forces de l'ordre couvrent la plupart du temps des situations à caractère social et que les ISCG vont révéler. Le repérage en amont de ces situations non connues des services sociaux constitue le volet préventif de leur intervention.

« 44,6% des personnes accompagnées par l'ISG de l'Ouest Hérault en 2016 n'étaient pas connues des services sociaux. » (ISG)

Atypie du poste : Il nécessite une adaptabilité du professionnel le rendant atypique. Ceci transparaît à travers l'autonomie du professionnel, la flexibilité des horaires, l'adaptation de l'accompagnement réalisé en fonction des besoins de la personne, une certaine mobilité (contrainte de déplacement) et un recours de plus en plus fréquent à l'accompagnement téléphonique.

« Elle se met à disposition des victimes par téléphone, allant parfois au-delà de ses horaires de travail voire même les mercredis alors qu'elle n'est pas censée travailler. » (Partenaire extérieur)

Précarité du poste : Au sein des collectivités, le travail de l'ISCG est encadré par des plans annuels dont le renouvellement dépend des orientations des politiques publiques et de la volonté de l'institution de perpétuer le poste. Le cas échéant, la mobilité interne permet aux ISCG de changer de service et de retrouver un poste au sein de la collectivité. Au sein des associations, cette précarité est d'autant plus grande impliquant l'obligation pour celles-ci de motiver la pertinence du poste pour pouvoir prétendre au renouvellement du financement. Le cas échéant, l'ISCG aura plus de difficulté à continuer d'exercer au sein de l'association.

« Ce qui pose problème, c'est la pérennisation au long terme. Il suffirait qu'il y ait un changement de politiques et ça y est. Quand bien même on est en CDI, s'il n'y a plus de subvention, il n'y a plus de subvention. » (ISCG)

3.1.3 Compétences de l'ISCG

Nous avons pu repérer quatre éléments constituant le socle de compétences de l'ISCG :

Savoirs-faire : L'ISCG est capable de mobiliser tous les moyens nécessaires dont le partenariat pour faire face aux difficultés sociales rencontrées. Une expérience professionnelle antérieure de l'ISCG participe à garantir cette mobilisation.

Savoirs-être : Nous avons constaté chez les ISCG des qualités requises permettant de mener à bien leur action recouvrant l'aspect relationnel et le fait de savoir entretenir des relations professionnelles constructives avec l'ensemble des partenaires sur le territoire, ainsi que des aptitudes spécifiques telles que l'autonomie, l'adaptabilité et la capacité à se distancier.

Savoirs : Les ISCG observées mobilisent des savoirs quotidiennement. Cette diversité de connaissances émane de formations complémentaires. Nous observons chez ces professionnels une réelle dimension d'expertise concernant le sujet des Violences Intrafamiliales permettant une approche distanciée des situations rencontrées. Les ISCG ont des connaissances sur la culture professionnelle du secteur social ainsi que celle des forces de l'ordre, sur les procédures pénales ainsi que sur les dispositifs du champ social. Ces connaissances pluridisciplinaires renforcent leur professionnalité.

Ethique et déontologie : L'observation a fait état d'un fort attachement à la question du secret professionnel des ISCG qui s'interrogent sur ce qu'ils doivent transmettre aux services sociaux et sur leurs conditions d'accès aux données policières ou de la gendarmerie. L'intérêt supérieur du bénéficiaire et le respect des droits de la personne constituent des conditions sine qua none de leur intervention.

« Nous avons là un pont d'or entre la gendarmerie et l'aspect social qu'il faut valoriser. Un lien entre le social et le judiciaire, dans une logique interprofessionnelle qui fait qu'on a un véritable réseau qui s'établit et il n'y a pas de fossé. » (Partenaire extérieur)

3.1.4 Principes de l'intervention

L'intervention de l'ISCG s'appuie sur cinq fondements essentiels que notre immersion sur le terrain a permis de dégager :

Neutralité : Le professionnel se positionne dans le non-jugement et le formule explicitement aux bénéficiaires au préalable du premier entretien.

Libre adhésion : les bénéficiaires sollicitent l'ISCG volontairement et ce dernier propose un accompagnement respectueux de leur rythme et de leurs besoins.

Lieu d'intervention : de par l'employeur et la convention signée en amont, l'ISCG est rattaché à un secteur d'intervention défini.

Autonomie professionnelle : L'ISCG construit ses modalités d'intervention en fonction des besoins de la personne accueillie quel que soit les conditions des entretiens.

Non mandat : l'intervention de l'ISCG n'est pas contractualisée. (Pas de mandat judiciaire ou administratif)

3.1.5 Manques et dysfonctionnements

En miroir, l'analyse et le traitement des résultats a mis en exergue les difficultés et obstacles rencontrés au quotidien, sur le terrain, par les professionnels :

Absence d'uniformité dans l'appellation du professionnel : Nos observations et entretiens ont mis en évidence un fonctionnement quasi schizophrénique des ISCG et de leur environnement professionnel. De multiples exemples étayaient notre propos tels qu'une ISCG qui se présente comme telle lors d'une réunion de partenaires et qui pour autant signe sur la feuille d'émargement « assistante sociale ». Nous notons une multitude de représentations dont il est impossible de dégager des convergences tant sur leur formation initiale que sur le poste d'ISCG.

« Ça parle plus ISCG qu'AS. A la base AS, dans la tête des gens c'est une caisse à fric et c'est pas notre rôle. » (ISCG)

Isolement : Nous avons pu le situer à deux niveaux : géographique et professionnel. Du fait de territoires vastes, l'ISCG ne peut accompagner de manière efficace toutes les situations. De plus, ils ne peuvent trouver de personnes ressources qu'auprès d'autres ISCG (pairs) qu'ils ne sollicitent que très peu du fait de leur isolement.

Non prise en charge des enfants : Plusieurs professionnels ont relevé des difficultés dans la prise en charge des enfants lors des entretiens du fait de manque de moyens ou d'étayage éducatif sur leur lieu d'implantation. Le manque de relais pour la prise en charge des enfants témoins est verbalisé et le recours à des partenaires extérieurs n'est réalisable que sur certains territoires.

Manque d'un tronc commun de formation : Certains ISCG évoquent le manque d'un socle nécessaire de connaissances à la prise de poste.

Manque de communication sur le poste : nous ne retrouvons que peu d'outils de communication sur le poste, missions et public cible laissant libre cours aux représentations erronées émanant de l'extérieur.

Manque d'effectifs par rapport aux besoins : Certains ISCG expriment leurs difficultés à recouvrir l'ensemble des situations de leur territoire du fait de l'étendue de ce dernier et doivent parfois prioriser leur intervention.

« Développer une équipe qui permettrait une meilleure couverture départementale notamment en gendarmerie et développer un accompagnement des victimes et des enfants dans un parcours durables »²⁸

²⁸ Plan départemental de prévention de la délinquance 2014-2017, Préfet de l'Aude

Atemporalité du monde judiciaire : Sur les différents terrains d’immersion, la temporalité judiciaire est remise en question. La non-réactivité des instances judiciaires est mise en perspective avec l’urgence des situations rencontrées.

Les éléments détaillés ci-dessus sont issus d’un travail basé sur l’ATT permettant de dégager les thèmes communs aux quatre observations du terrain. Nous repérons que ces thèmes présentent les éléments positifs des spécificités des ISCG.

Ainsi, nous pouvons ajouter à ces thèmes deux éléments de tension dans l’exercice du travail des ISCG :

- Les tensions liées à la coopération dans un milieu professionnel éloigné du travail social. Nous avons pu repérer un registre professionnel d’intervention différent ou l’évocation d’incompréhensions chez leurs interlocuteurs et partenaires, notamment chez les forces de l’ordre. Malgré une fonction « *caméléon* » ou d’interprétariat, il est intéressant de se demander à quel groupe professionnel s’adosse l’ISCG. Les réponses sont multiples et reflètent une professionnalité parfois hétérogène ;
- Les tensions liées au pouvoir de l’ISCG, grâce à l’accès à des informations policières très exhaustives. En effet, plusieurs ISCG interrogés nous ont fait part d’un besoin de s’appuyer sur une éthique forte pour éviter de « *glisser et de devenir des agents de police* ²⁹ ».

3.1.6 Réponse à la problématique

Au vu des éléments tirés de notre analyse, on constate, en effet, des spécificités issues des pratiques des ISCG par rapport au concept de professionnalité et d’identité, qui nous ont servi pour cadrer notre étude. Il existe réellement des spécificités au regard du repérage, la reconnaissance et la pertinence des ISCG. Pour autant, ces éléments ne sont pas suffisants pour affirmer une identité professionnelle acquise et définitive. Ceci nous amènerait à conclure sur le fait d’un processus en construction.

La nature de ce changement appelle à une évolution permanente, temporelle et volontariste. Ainsi, notre hypothèse initiale ne se trouve que partiellement vérifiée du fait même de cette construction.

²⁹ Mots employés par une ISCG

3.2 Préconisations

Pour chaque préconisation, nous avons coconstruit une fiche action³⁰ permettant une perception plus concrète du dispositif proposé.

3.2.1 Amplification du travail de lobbying

Il apparaît de notre étude que l'intervention des ISCG porte principalement sur les violences intrafamiliales. Il faudrait donc mesurer la valence sociale de cette problématique. Son degré d'importance définit la mobilisation des moyens pour y remédier, ce qui aura des répercussions sur le métier concerné. Or, si les violences faites aux femmes ont toujours été une préoccupation des politiques, elles n'ont fait l'objet que d'une « Grande cause nationale » en 2010. De même, la loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance permet la création de postes de travailleurs sociaux au sein de commissariats et gendarmerie. Il ne s'agit pas d'une obligation de créer des postes mais bien d'une proposition. **Une amplification du travail de lobbying** permettrait de mettre à l'agenda politique cette question et, de fait, la reconnaissance et la place des ISCG dans la réponse à cette problématique.

Notre proposition aurait l'avantage de bénéficier d'une programmation budgétaire et de création de dispositifs institutionnels reconnus de service public. Dès lors, elle bénéficierait d'un budget annuel alloué à ces activités, et certaines incertitudes s'estomperaient parmi lesquelles, la pérennité et le développement des postes. L'ANISCG ne peut mener cette action sans un maillage partenarial soutenu : n'intervenant que sur un champ bien précis, elle doit interpeller d'autres structures ou associations (associations féministes, ADIAV, Planning Familial, CIDIFF...) pour entreprendre une démarche coopérative.

3.2.2 Formation spécifique reconnue

Il nous semble opportun d'envisager la création d'une **formation spécifique reconnue**, type Diplôme Universitaire (DU) sur les questions de violences intrafamiliales avec des approches croisées en politique criminelle, en procédure pénale, avec des éléments de lecture psychologique, systémique et socio-politique. Cette formation aborderait également les notions d'emprise, du cycle de la violence, des rapports sociaux de genre. Ainsi, par cet intermédiaire de cursus spécifique, nous développerons un référentiel commun aux ISCG mais également aux partenaires, étudiants, forces de l'ordre ou autres (bénévoles, professionnels médicaux...) qui pourraient s'y inscrire. Le positionnement universitaire nous paraît être opportun en raison de son aspect qualifiant mais également reconnu. Il nous semble intéressant

³⁰ Voir fiches-actions en annexe 9

d'associer les instituts de formation en travail social afin de bénéficier de leur expertise dans les domaines de la professionnalité, de l'animation de groupe, ... La concomitance de la formation DEIS (enseignements portés par l'IFOCAS et filière Développement Social de l'université Paul Valéry – Montpellier) est un bon exemple du portage recherché.

3.2.3 Travail en réseau

De plus, il nous semble que le **travail en réseau** est un élément clé des missions des ISCG. Ainsi, l'inscription ou la création d'un réseau pour ces professionnels, nous paraît essentielle. L'ANISCG, par le biais de son catalogue de formation, doit pouvoir accompagner l'ISCG dans cette démarche. Cette formation devra aborder notamment : ce qu'est un réseau, ses objectifs, ses modalités de mise en œuvre, le repérage et la mise en synergie des partenaires... L'ANISCG devra mener un travail pédagogique auprès des employeurs des ISCG afin de les sensibiliser à l'aspect important de cette fonction d'interface et de mise en lien de ces professionnels.

3.2.4 Prise en charge des enfants

On compte, en France, quatre millions d'enfants concernés par l'exposition aux violences conjugales : 80 % sont témoins auditifs ou oculaires des violences, 60 % subissent des troubles post-traumatiques, et 40 % sont eux-mêmes. 36 enfants ont été tués en 2015 dans le cadre des violences intraconjugales. Sur 143 000 enfants qui vivent dans un foyer dans lequel la mère a déjà déclaré des violences au sein de son couple, 42 % ont moins de 6 ans. (Observatoire régional des violences faites aux femmes en Ile de France, septembre 2017).

Il convient de réfléchir à la **prise en charge des enfants** lors des entretiens menés par l'ISCG en situation de crise. En effet, nous avons pu constater que les victimes se présentaient avec leur(s) enfant(s) en commissariat ou gendarmerie. Les ISCG ont fait part de leur désarroi :

- Il n'existe pas d'espace permettant d'échanger avec les enfants sur leur vécu ou ressenti ;
- Les enfants exposés assistent à l'entretien entre leur parent et l'ISCG, ce qui peut ajouter de l'inquiétude. De plus, le parent peut se sentir en difficulté pour aborder les faits dans leur intégralité et dans le côté sordide.

Nous proposons deux axes d'intervention face à cette problématique :

- Le travail en binôme, avec un éducateur spécialisé ou un psychologue ;
- Le développement du partenariat avec les associations spécialisées dans l'accompagnement des enfants exposés, lorsqu'ils sont présents sur le territoire. Ainsi, il pourrait être envisagé une

interpellation rapide de ces associations pour qu'elles puissent recevoir immédiatement les enfants et que l'ISCG mène son accompagnement sereinement.

3.2.5 Mise en place de différents outils

Nous proposons **la mise en place de différents outils** dans l'objectif de faire réfléchir à ce qui est commun au métier d'ISCG :

- La création d'une fiche de poste nationale avec un socle de compétences et de missions partagées par l'ensemble des ISCG et validées par les employeurs et les forces de l'ordre qui dessinerait les contours de ce poste ;
- La rédaction d'une charte éthique qui incorporerait les règles déontologiques du travail social, signée par l'ISCG entrant en fonction. Le cadre de référence mentionne déjà que l'action de l'intervenant social se situe dans le cadre de principes éthiques et des règles déontologiques du travail social. Pour les professionnels qui sont issus des métiers du travail social, l'engagement souhaité est donc déjà pris par le simple fait d'être qualifié en travail social et référé à ses principes. La charte pourrait cependant constituer une synthèse de ces engagements pour celles et ceux qui ne proviennent pas des métiers du travail social (15 à 20 % des ISCG).

Ces outils pouvaient être élaborés sous l'égide de l'ANISCG, dans une démarche participative, en mettant en place des groupes de travail, sur la base du volontariat des ISCG, avec la possibilité d'y associer les principaux partenaires.

- Le développement du site internet de l'ANISCG dans lequel les ISCG pourraient échanger sur un *forum* des difficultés rencontrées ou d'une thématique spécifique. Ce forum serait sécurisé et seulement accessible de ces professionnels. Il s'agirait de créer un espace-ressources dématérialisé permettant de rompre l'isolement constaté durant notre observation. Après des échanges récents avec le commanditaire, nous avons été informés de l'existence d'un tel dispositif en 2014, qui n'a pas été investi par les acteurs de terrain ;
- La mise en place d'un tutorat pour les ISCG nouvellement en poste. Un ISCG expérimenté serait le parrain, joignable en cas de difficulté, d'interrogation ou pour donner un avis technique.
- L'inscription de ces professionnels dans les différents répertoires ou annuaires métiers des forces de l'ordre (au cours de notre semaine d'observation, nous avons pu repérer l'intégration de l'ISCG dans l'annuaire interne de la gendarmerie mais pas au sein des commissariats) ;
- Le développement de réunions de régulation ou supervision à l'ensemble des régions, à l'exemple de ce qui se fait dans la région parisienne. L'objectif de cette préconisation reste de rompre l'isolement et les difficultés rencontrées par les ISCG.

Conclusion

L'objectif de cette étude de terrain était d'interroger les spécificités d'un groupe professionnel composé de femmes et d'hommes issus de cursus et expériences professionnelles différents. Nous sommes donc allés interroger des ISCG mais également leur entourage (policiers, gendarmes, partenaires extérieurs, employeurs, personnes accompagnées) afin de mieux cerner leur profil et comprendre comment leur professionnalité s'exerce.

Nous sommes conscients de ne pas avoir placé cette étude dans un jugement de la pratique de ces professionnels par rapport à leur positionnement atypique dans le monde du social, mais bien à rechercher les éléments permettant le renfort, le développement et la pérennité de leurs postes. Après cette immersion sur le terrain, nous repérons tout à fait notre propension à la valorisation de ce groupe professionnel.

Au final, de l'hypothèse que nous avons retenue - *il existe des spécificités chez les ISCG qui résultent de leur identité professionnelle* – nous pouvons dire que nous avons effectivement repéré des spécificités qui résultent bien de leur identité professionnelle, mais pas uniquement. En effet, l'identité professionnelle des ISCG est encore dans une étape de construction, en tant que processus.

Les compétences développées par ce groupe professionnel (par leur formation initiale mais aussi et surtout par les apprentissages acquis) forment le *métier* d'ISCG. Ainsi, la préconisation de créer une formation spécifique reconnue permettrait de formaliser ces acquis, de valider ce nouveau métier et de renforcer une culture professionnelle. Ces éléments permettraient d'assoir l'idée d'un groupe professionnel et corporatif, lequel va donner une force d'agir et une place incontournable dans l'élaboration des politiques publiques concernant les violences intrafamiliales et leurs conséquences.

La place de l'ANISCG est essentielle à nos yeux pour permettre cette construction en mettant en œuvre une dynamique de groupe professionnel (par le biais de création d'outils et de supports communs – fiches de poste, charte, DU...).

L'aboutissement de notre étude nous amène à en percevoir les limites et interroger la pertinence de la poursuite d'une réflexion concernant la communication au sein de ce groupe professionnel. En effet, l'expérience de forum internet a avorté par manque d'investissement des professionnels en 2014. Il serait donc intéressant d'en comprendre les raisons et de co-construire avec les acteurs de terrain, un outil efficient et répondant à leurs besoins. L'identité professionnelle et le sentiment d'appartenance à un groupe de pairs, éléments constitutifs de notre hypothèse de recherche, pourraient être renforcés.

Ce premier travail de recherche a amené chacun de nous à développer les compétences et aptitudes de l'ingénieur social. Nous avons pu saisir l'importance de nous positionner à la croisée du terrain

et de la théorie : « *le cadre en ingénierie sociale se réclame à la fois être un praticien et un chercheur, hybride de la formation en travail social et de l'université* » (Naud, 2015). Nous avons pu découvrir le travail de groupe dans le cadre de la recherche et ses éléments constitutifs : écoute bienveillante, recherche du consensus, coopération, éthique... Cette première expérience permet de poser les jalons en termes de méthodologie à notre pratique professionnelle à venir. « *Les étudiants en DEIS veulent changer les choses. Ils veulent être les artisans ou les artistes d'un changement social, pas forcément de grande envergure, mais au moins au niveau local. Ils souhaitent construire des projets dans une logique de développement social* » (Naud, 2015).

Glossaire

ADIAV: Association Départementale d'Information et d'Aide aux Victimes

ANISCG : Association Nationale de l'Intervention Sociale en Commissariat et Gendarmerie

ASS : Assistant de Service Social

ATSCB : Association des Travailleurs Sociaux en Commissariat et en Brigade

ATT : Analyse Thématique Transversale

CD : Conseil Départemental

CDI : Contrat à Durée Indéterminée

CIDFF : Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles

CNRS : Centre National de Recherche Scientifique

COG : Centre Opérationnel de Gendarmerie

CSP : Catégorie Socio Professionnelle

DEIS : Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale

ES : Educateur Spécialisé

FIPD : Fonds Interministériel pour Prévention de la Délinquance

INAVEM : Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation

INRP : Institut National de Recherche Pédagogique

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

ISC : Intervenant Social en Commissariat

ISG : Intervenant Social en Gendarmerie

ISCG : Intervenant Social en Commissariat et Gendarmerie

VIF : Violence Intrafamiliale

Mots clés

SUJET ONTOLOGIQUE :

Derrière ce raisonnement, s'élabore la théorie de la division de l'être enseignée par Aristote et qui sera illustrée à travers toute son œuvre. Pour lui, il existe une substance qui sert de substrat aux prédicats. Et les attributs ne sont que différentes modalités d'être de cette substance. C'est le contenu *Des catégories* dont l'origine lui est attribuée où il en dénombre une dizaine parmi lesquelles l'action (Chapitre IV)

LA PROFESSION :

- **Le fonctionnalisme**

Une distinction assez nette est évidente dans la conception anglo-saxonne de la profession. Elle constitue un construit très élitiste, voire sacré, protégé par un *numerus clausus*. Ils jouent le rôle de contrôle social. Ce système dit fonctionnaliste crée un schisme social entre ceux qui ont une profession et ceux qui vendent leurs forces au travail. Et les pratiques de corporation leur donnent des pouvoirs et des privilèges sur les politiques en vigueur. Ce conservatisme des intérêts de ceux qui exercent une fonction va se perpétuer à travers le maintien des corporations dans la vie politique. Voici ce qu'écrit J.M. Eymeri-Douzans à ce propos : « *Depuis le xx^e siècle, nos gouvernants prennent d'ailleurs en charge les problèmes collectifs et développent leurs politiques publiques sur cette base d'une division de nos sociétés en « secteurs » (Bruno Jobert, Pierre Muller, 1987) qui sont autant de territorialités thématiques, que reflète l'organisation des appareils d'État en ministères, et dans lesquelles se déploie l'activité de groupes professionnels spécialisés et interdépendants souvent reconnus comme les « partenaires » d'un gouvernement sectorisé. Ainsi, quelque perspective que l'on adopte, à partir du social, de l'économique ou du politique, du point de vue de l'individu ou du collectif, les professions s'imposent comme une pièce maîtresse de l'architecture du monde contemporain.* »³¹

- **L'interactionnalisme :**

Aux États Unis, au moment de la grande crise, une nouvelle politique est impulsée au niveau politique dans l'optique d'équilibrer l'économie. L'école de Paolo Alto en porte le flambeau. En opposition avec le fonctionnalisme, les sociologues élaborent un système qui inclut les différentes catégories de la société sans distinction. La question de la profession reste au cœur de cette élaboration. Les sociologues estiment qu'elles ne peuvent être considérées comme des acquis figés ni pour les professions de prestige, ni pour

³¹ EYMERI-DOUZANS, « PROFESSIONS SOCIOLOGIE DES », *Encyclopædia Universalis* [en ligne], consulté le 11 mai 2017. URL : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/sociologie-des-professions/>, (consulté le 11 mai 2017)

des salariés. Et, c'est l'émergence de la notion de carrière qu'ils considèrent comme le processus de toute une vie. Son évolution reste ouverte pour tous. Ce système interactionnaliste comme les inégalités dues aux privilèges, offre l'opportunité à chacun de participer de manière égale à la construction de la vie politique et sociale.

Ce rappel historique est un abîme de référentiels dans l'entendement de la profession de nos jours. Même si on peut noter des positionnements d'apparence opposés, nous constatons une volonté déterminée de compréhension de la professionnalité qui joue un rôle déterminant dans l'existence des personnes. Voici ce qu'en dit J.M. Eymeri-Douzans : « *Si l'on observe au microscope l'une quelconque des sociétés occidentales d'aujourd'hui, on constate que les appartenances professionnelles occupent une place centrale non seulement dans les processus de socialisation et dans les dynamiques d'insertion sociale des individus, mais aussi dans le positionnement relatif de chacun au sein de l'espace social : pour la plupart des êtres humains adultes, la profession qu'ils exercent est ainsi une composante majeure de leur identité sociale, et même individuelle. Quant à l'observation au macroscopie, elle donne à voir une société hautement différenciée, au sens de Max Weber, dont les divers segments sont autant de sphères d'activités socio-économiques avec une structuration qui doit souvent beaucoup à une ou quelques professions identifiées et donatrices d'identité collective.* »³².

³² EYMERI-DOUZANS, « PROFESSIONS SOCIOLOGIE DES », *Encyclopædia Universalis* [en ligne], consulté le 11 mai 2017. URL : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/sociologie-des-professions/>, (consulté le 11 mai 2017)

Bibliographie

Ouvrages :

ABALLEA François, *Sociologie de l'intervention sociale - déprofessionnalisation d'un métier, désinstitutionnalisation d'un secteur*, Editions Octares Collection le travail en débats, Paris, 2014

ARISTOTE, Logique, tome I, Catégorie ; 1b, chap. II § 2

ASTIER Isabelle, *Sociologie du social et de l'intervention sociale*, Armand Colin, Paris, 2014

AUTES Michel, *Les paradoxes du travail social*, Editions Dunod, Paris, 1999 – 2^{ème} édition : 2004

BALLE Catherine, *Sociologie des organisations*, Que sais-je, PUF, Paris, 1990 – 8^{ème} édition : mai 2009

BARBIER René, *La recherche action*, Edition Economica, Paris 1996

BAUD Stéphane et WEBER Florence, *Guide de l'enquête de terrain*, Edition broché, 4^o édition, 2010

BLANCHET Alain et GOTMAN Anne, *L'enquête et ses méthodes, L'entretien*, Armand Colin, 2010

BIEZANEK Evelyne (coord), « *Les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie* » guide pratique, Editions de la DIV, collection Repères, Paris, novembre 2008

BOUSSAQUET Laurie (sous la direction), S. JAQUOT, P. RAVINET, Dictionnaire des politiques publiques, 4^o édition, 2014 Références Gouvernance, Science Po. Les Presses

CHAUVIÈRE Michel, *Trop de gestion tue le social, essai sur une discrète chalandisation*, Editions La Découverte, Alternatives Economiques, Paris, 2007, 2^{ème} édition : 2010

CROZIER Michel, *A quoi sert la sociologie des organisations, théorie, culture et société, Tome 1*, Editions Seli Arslan, Paris, 2000

CROZIER Michel, *A quoi sert la sociologie des organisations, vers un nouveau raisonnement pour l'action, Tome 2*, Editions Seli Arslan, Paris, 2000

CROZIER Michel et FREIDBERG Erhard, *L'acteur et le système, les contraintes de l'action collective*, Editions du Seuil, Paris, 1997

DHUME-SONZOGNI, *Du travail social au travail ensemble*, Editions ASH, 2^{ème} édition, Paris, 2010

DJAOUI Elian, *Les organisations du secteur social, approche psychosociologique*, Editions ASH, Paris, 2002

DUBAR Claude, TREPIER Pierre, BOUSSARD Valérie, *Sociologie des professions*, Editions Armand Colin, Paris, 2005, 3^{ème} édition : 2011

DUBOIS Jean, *Dictionnaire étymologique et histoire du français*, Editions Larousse, 1997

- FASSIN Didier, *Sociétés, développement et santé*, Les éditions Ellipses, Paris, 1990
- ION Jacques, *Le travail social au singulier, la fin du travail social*, Editions Dunod, Paris, 1998, 2^{ème} édition : 2006
- LAFON Robert, *Vocabulaire de psychopédagogie et psychiatrie de l'enfant*, Puf, 2006
- LE GALL Didier et MARTIN Claude, *Pas de social sans bricolage*, CRTS, Caen, 1985
- LIPIANSKY Edmond Marc, *Identité et communication : l'expérience groupale*, Presses universitaires de France, 1992
- LOISEAU Martine (sous la direction), *Ethique des pratiques sociales et déontologie des travailleurs sociaux*, Rapport du CSTS, Editions de l'Ecole Nationale de la Santé Publique, Rennes, 2001
- LOUCHE Claude, *Psychologie sociale des organisations*, Editions Armand Colin, Cursus, Paris, 2002
- MULLER Pierre, *Les politiques publiques*, Que-sais-je, PUF, Paris, 1990, 8^{ème} édition : 2009
- NAUD Laetitia, *Ingénierie sociale et recherche. Un diplôme d'Etat d'avant-garde : le DEIS*, Editions L'Harmattan, Paris, 2015
- OSTY Florence, *Le désir de métier : engagement, identité et reconnaissance au travail*, Editions broché, Paris, 2003
- PENVEN Alain, *L'ingénierie sociale, expertise collective et transformation sociale*, Editions Erès, Toulouse 2013
- PLANE Jean-Michel, *Théorie des organisations*, Editions Dunod, les Topos, Paris, 2000, 4^{ème} édition : 2013
- PUAUD David, *Le travail social ou « l'art de l'ordinaire »*, Editions Fabert, Paris, 2013
- RAVON Bertrand et ION Jacques, *Les travailleurs sociaux*, Editions La Découverte, Paris, 2012
- SAUSSOIS Jean-Michel, *Les organisations : Etat des savoirs*, Editions Sciences humaines, Paris, 2002
- SHEID Jean-Claude, *Les grands auteurs en organisation*, Editions Dunod, Paris, 1989, 2^{ème} édition : 1999
- STRAUSS et CORBIN, *Les fondamentaux de la recherche qualitative*, Editions Academic Press, Fribourg, 2004
- VAN CAMPENHOUDT Luc et QUIVY Raymond, *Manuel de recherche en sciences sociales*, Dunod, Paris, 2011

Articles :

ABELLEA François, « *Travail social et intervention sociale : de la catégorisation à l'identité* », Recherches et prévisions n°62, 2000, pages 71 à 81

ALLARD Thierry, « *BAGNOLS Une intervenante sociale au commissariat de police* », Objectif GARD, 21 juillet 2015

AZEMAR Joël, *Travail social et professionnalité*, La beluga, La lettre de l'ISCRA, n°2, juin 2000

AZEMAR Joël, *Travail social : d'un impossible consensus à un espace de professionnalité*, ISCRA Méditerranée, 2002

CHAUVIÈRE Michel, *Qu'est-ce que la « chalandisation ?* », Informations sociales, 2009/2, n° 152, p. 128 à 134

DAUPHIN Sandrine, « *Le travail social : de quoi parle-t-on ?* », Informations sociales n° 152, 2009, pages 8 à 10

DUMONT Jean-Frédéric, « *Chercheur collectif et sciences de l'éprouvé* », Pensée plurielle 2011/3, n°28, p. 113-122

FONTAINE Anne, *La recherche ethnographique en travail social*, Pensée plurielle 2012/2, p 83-96

ION Jacques, « *Travailleurs sociaux, intervenants sociaux : quelle identité de métier ?* », Informations sociales n° 152, 2009, pages 136 à 142

JEAGER Marcel, « *Travail social : à la croisée de l'action sociale et de la santé publique* », La santé en action n°435, mars 2016, pages 6 à 10

KAMMERER Mariette « *Un intervenant social en commissariat* », Direction(s) n°131, mai 2015

KHENFER Françoise « *Être travailleur social en commissariat* », propos recueillis par François CHOBEAUX, <http://www.cairn.info/revue-vie-sociale-et-traitements-2010-1-page-45.htm>

LEFAUCONNIER Natasha, « *Comment je suis devenue coordinatrice sociale en commissariat* » Fiche métier, l'Étudiant, 31 mai 2017

LEGAVRE Jean-Baptiste, *La neutralité dans l'entretien de recherche. Retour personnel sur une évidence*, Politix, vol9, n°35, troisième trimestre 1996

MAYER Nonna, *L'entretien selon Pierre Bourdieu*, revue française sociologique, 1995, p355-370

SCHMITT Guy, coord. *Malaise dans la relation, des sentiments dans le travail social*, Le sociographe, numéro 36, 2011

SEDRANI-DINET Caroline, « *Intervenants sociaux et policiers : un partenariat possible ?* », Actualités Sociales Hebdomadaires n° 2855, 11 avril 2014, pages 28 à 31

Rapports, état des lieux, évaluations :

ANISCG, Bilan d'activités 2015

ANISCG, Rapport moral 2015 par Pascale Dubois, présidente, Assemblée Générale du 20 mai 2016

Comité interministériel de prévention de la délinquance, Stratégie nationale de prévention de la délinquance 2013-2017, Fiches pratiques chantiers nationaux

Comité interministériel de prévention de la délinquance, Stratégie nationale de prévention de la délinquance 2013-2017, programme 2 « *Promouvoir et développer les intervenants sociaux en commissariats de police et en unités de gendarmeries* »

« *Convention de partenariat relative au dispositif des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie* », Ministère de l'intérieur et ANISCG

DREES (Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques), « *1,2 million de travailleurs sociaux en 2011* », Etudes et résultats n°893, septembre 2014

FORS Recherche sociale, *Evaluation du dispositif relatif à la création de postes d'intervenants sociaux en services de police et groupements de gendarmerie*, mars 2009, rapport final

FORS Recherche sociale, *Etat des lieux du dispositif des ISCG et pistes d'action pour une homogénéisation du dispositif*, 2012

Note de service Ministère de l'intérieur et de l'aménagement du territoire, objet : Extension du dispositif des travailleurs sociaux dans les services de police et de gendarmerie, Paris le 11 janvier 2007

Sites internet :

www.aniscg.org

[www. Universalis.fr](http://www.universalis.fr) :

Jean-Michel EYMERI-DOUZANS, « PROFESSIONS SOCIOLOGIE DES », *Encyclopædia Universalis* [en ligne], consulté le 6 janvier 2017. URL : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/sociologie-des-professions>

EYMERI-DOUZANS, « PROFESSIONS SOCIOLOGIE DES », *Encyclopædia Universalis* [en ligne], consulté le 11 mai 2017. URL : <http://www.universalis.fr/encyclopedie/sociologie-des-professions/>

www.inavem.org

www.adiav.org

www.interieur.gouv.fr

Annexe 1 : Textes et cadre juridique

Politiques sociales en matière de prévention de la délinquance

- La **loi du 5/03/2007 relative à la prévention de la délinquance**, précise par l'intermédiaire de l'article L-121-1-1 du Code de l'action sociale et des familles 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. » **Premier plan national de prévention de la délinquance et d'aide aux victimes 2010-2012** dont la 37^{ème} action est de « Développer le dispositif des intervenants sociaux (actuellement au nombre de 125) au sein des services de police et de gendarmerie pendant la durée du présent plan. »

Second programme d'actions de la stratégie nationale de prévention de la délinquance 2013-2017 : L'objectif est d'«améliorer l'adéquation des actions en direction des victimes et des auteurs aux besoins identifiés localement, de permettre un accueil, une protection et une prise en charge des victimes la plus sécurisante possible et de limiter les risques de réitération ou de récurrence des auteurs. » Dans ce texte il est établi un état des lieux du dispositif existant et des préconisations visant au développement de ce dispositif. « On dénombre sur le territoire national 170 intervenants sociaux placés dans les commissariats et groupements de gendarmerie (93 en police, 50 en gendarmerie, 27 postes mixtes). En fonction des besoins et au vu de l'état des lieux réalisé par le groupe de travail, de nouveaux postes d'intervenants sociaux seront créés. L'extension de ce dispositif repose sur la volonté des collectivités territoriales de s'inscrire dans cette démarche partenariale et d'y accorder les cofinancements nécessaires. Compte tenu des liens partenariaux à opérer avec les circonscriptions de travail social du conseil général pour le relais de prise en charge des publics, il est particulièrement important de mobiliser les départements dans ces projets. Dans les territoires qui bénéficient déjà de ces postes, leurs missions et leur positionnement pourront être revus afin de répondre aux priorités d'interventions dégagées par le groupe opérationnel, en cohérence avec la stratégie définie au niveau départemental. »

- **Convention triennale d'objectifs pour les quartiers populaires 2013-2015 du 27/09/2013 ;**
- **Convention de partenariat relative au dispositif des intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie signée entre ANISCG et Ministère de l'Intérieur le 8/06/2015** (participation au financement de l'association par le Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance et la Direction Générale de la Police Nationale, dorénavant rejoints par la Direction Générale de la Gendarmerie Nationale et la Préfecture de Police de Paris).

Politiques sociales en matière de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes

- ***IV^{ème} plan interministériel de prévention et de lutte contre les violences faites aux femmes 2014-2016 ;***
- ***V^{ème} plan de mobilisation et de lutte contre les violences faites aux femmes 2017-2019*** dont l'action 5 est intitulée « *consolider le dispositif des ISCG à hauteur de 358 postes* » et fait état actuellement de 260 postes. Ce texte énonce « *le développement de ce dispositif, dont la pertinence et l'efficacité sont reconnues de tous [...] un soutien financier plus important des partenaires locaux sera recherché.* »

Annexe 2 : questionnaire ISCG et résultats

Questionnaire Intervenants Sociaux en Commissariats et Gendarmerie

1- Formation initiale :

ASS ES CESF Juriste Psychologue Autre

2- Expérience professionnelle :

0 < 1an entre 1 et 6 ans entre 7 et 10 ans 10 ans et plus

3- En poste depuis :

< 1 an 1-4 ans 5-6 ans 7-10 ans > 10 ans

4- Zone intervention :

Commissariat Gendarmerie les 2

5- Type de contrat :

CDI CDD Autres.....

6- Temps de travail :

Temps plein Temps partiel

7- Employeur :

Conseil Départemental Communautés de Communes Mairie
 Ministère de l'intérieur Association Autre

8- Comment est financé votre poste ?

.....

9 - Dans quelle structure exerciez-vous principalement avant de travailler en commissariat et / ou gendarmerie ?

.....

10 - Existe-t-il une fiche de poste de votre profession d'ISCG ?

Oui Non Ne sait pas

11- De manière générale, comment êtes-vous saisi ?

Par les services de police/ gendarmerie Par les services sociaux
 Par les partenaires extérieurs Par les bénéficiaires
 Autre :

12- Comment jugez-vous vos relations avec vos partenaires internes ?

- Assez peu satisfaisantes Plutôt satisfaisantes Très satisfaisantes

13- Votre poste coexiste-t-il avec un ou des postes de psychologue, juriste et de permanence d'aide aux victimes ?

- oui non ne sait pas

14- Participez-vous aux activités de l'ANISCG ?

- Oui Non

15 Si oui, Lesquelles.....

16 Si non, Pourquoi ?.....

17- quelle est, selon vous, la spécificité principale de votre poste ?

.....
.....
.....
.....

18- Sexe :

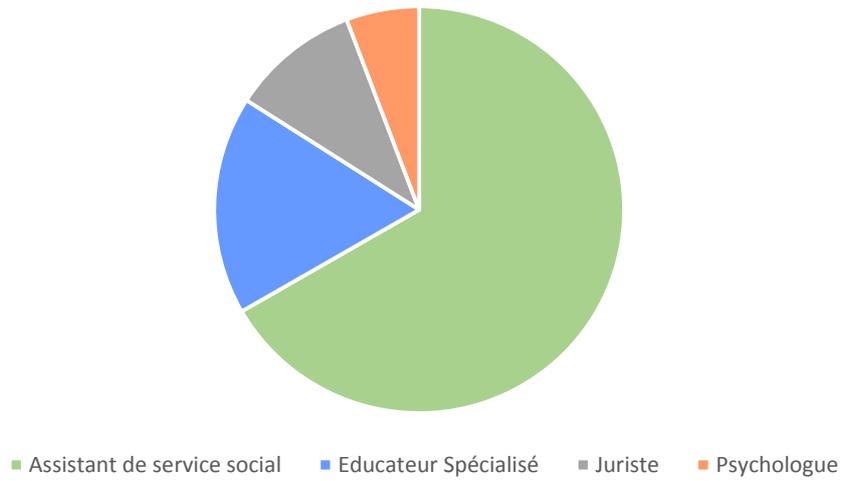
- Homme Femme

19- Tranche d'âge :

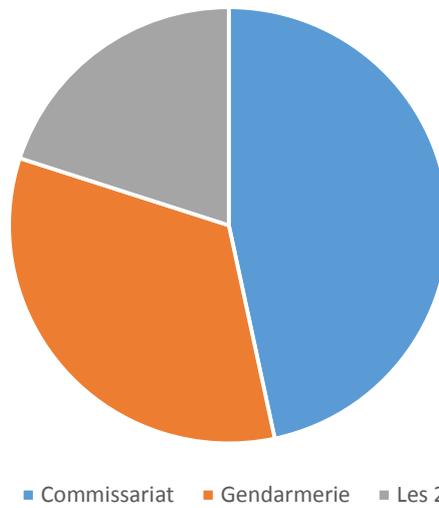
- 18-25 ans 26-35 ans 36-45 ans
 46-55 ans plus de 56 ans

Merci de votre participation !

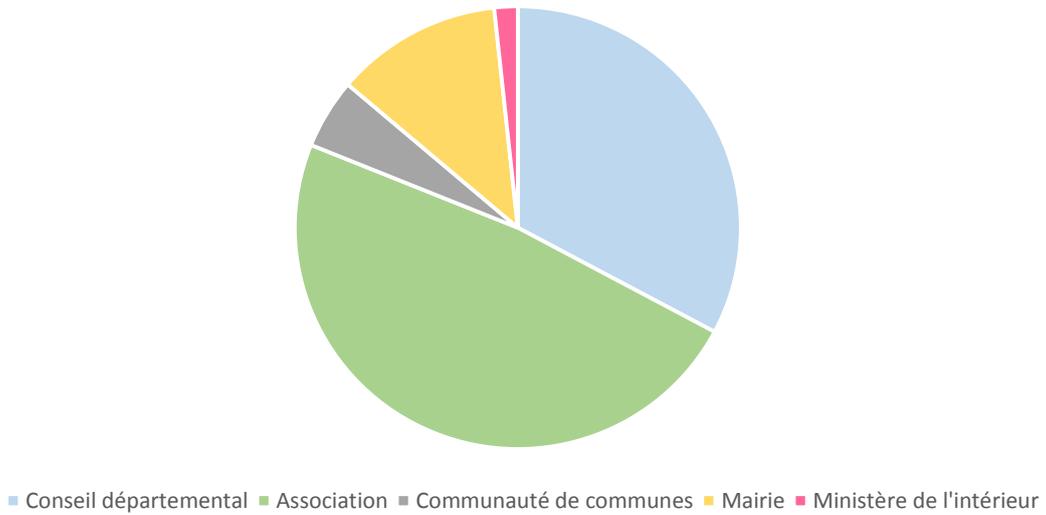
Répartition des ISCG par formation initiale
(71 répondants)



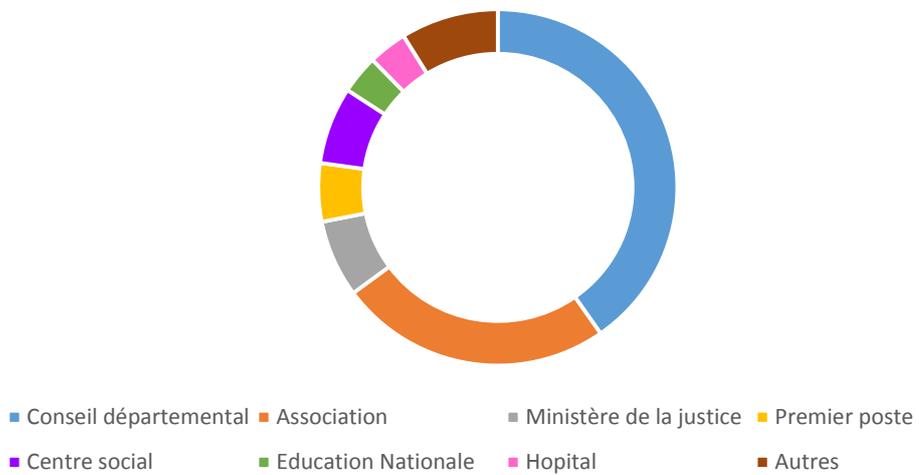
Répartition des ISCG selon leur zone d'intervention
(60 répondants)



Répartition des ISCG selon leurs employeurs
(58 répondants)



Répartition des ISCG en poste selon leur employeur précédent
(57 répondants)



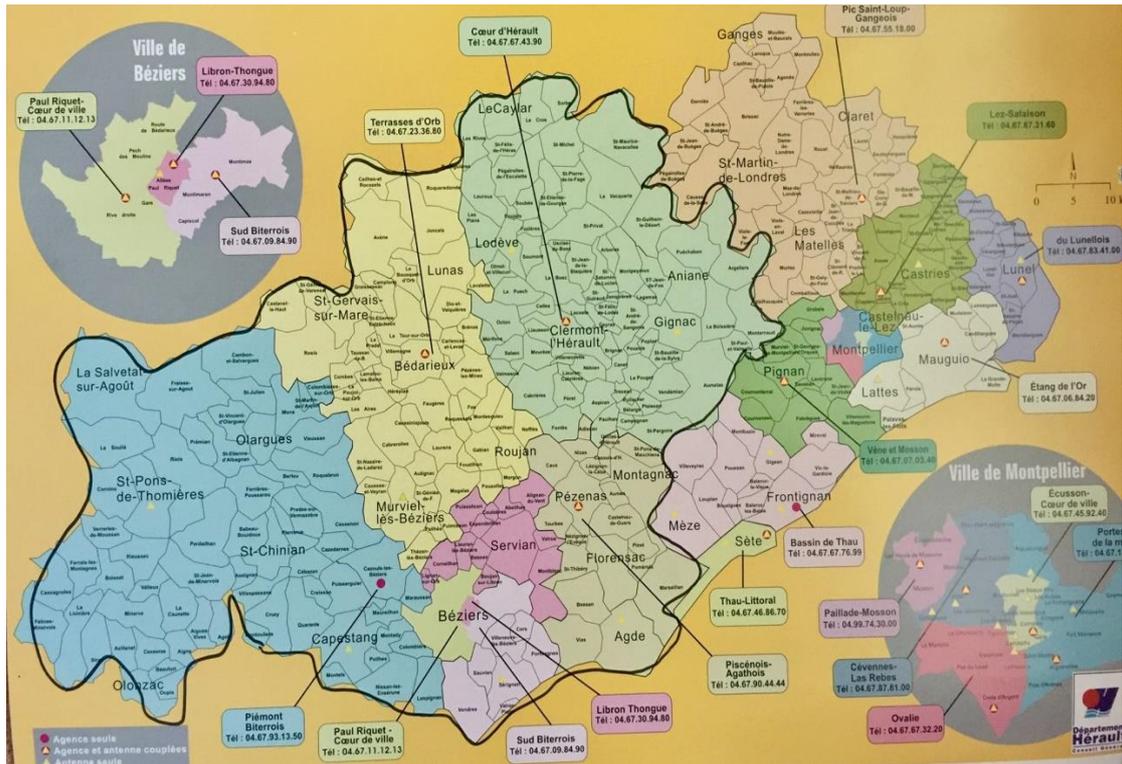
Relations partenariales	Participation aux activités ANISCG	Existence d'une fiche de poste
45,5% plutôt satisfaisantes	94,5% participent	Oui : 71,4%
54,5 % très satisfaisantes	5,5% ne participent pas	Non : 14,3%
		Ne savent pas : 14,3%

Talon sociologique des ISCG ayant répondu au questionnaire			
Sexe	Type de contrat	Temps de travail	Age
Femmes : 90,7%	CDI : 71,2% Fonctionnaires d'Etat : 18,6%	Temps plein : 62,7%	18-25 ans : 1,8% 26-35 ans : 50% 36-45 ans : 29,6% 46-55 ans : 11,1% Plus de 56 ans : 7,4%
Hommes : 9,3%	CDD : 10,2	Temps partiel : 37,3%	

Annexe 3 : Carte territoire d'intervention Ouest Hérault et Est Hérault

Encadré en noir : territoire Ouest Hérault

Reste : territoire Est Hérault



Annexe 4 : grille d'observation

Grille d'observation participative - terrain ISCG semaine du 20 au 25/03/2017

Problématique : De quelle manière un groupe professionnel, constitué de cultures professionnelles différentes, peut-il être repéré, reconnu et pertinent ?

Objectifs	Critères général d'observation	Indicateurs	Observations sur le terrain
Repérage des ISCG	Un cadre réglementaire connu par l'ISCG et les autres acteurs	Connaissance de la circulaire du 01/08/06 Mise en place d'1 COPIL Info communiquée par note de service ?	
	Intégration lors de la prise de poste de l'ISCG	Présentation lors d'une réunion de service ou d'équipe ? Diffusion d'affiches ou de plaquettes ?	
	Visibilité du poste	Modalités de saisie : fiche de liaison ? contact téléphonique ? Contact direct ou prise de rdv ?	
		Taux de réponse / saisie du partenaire	
	Connaissance de la fiche de poste par l'ISCG et par les autres acteurs	Fiche de poste accessible Connaissances des missions de l'ISCG par autres acteurs Organigramme précise-t-il la place de l'ISCG ?	
	Reconnaissance de la profession	Comment les partenaires nomment l'ISCG : « travailleur social », « AS », « ISCG » ?	
Espace délimité et repérable consacré à l'ISCG	Repérage du bureau, modalité d'accompagnement		

Objectifs	Critères généraux d'évaluation	Indicateurs	Observations
Reconnaissance des ISCG	Création et entretien d'un réseau territorial extérieur et notamment avec autres acteurs sociaux	Nombre de réunions annuelles Participation à un réseau	
	Espace de travail de l'ISCG respectant les conditions de confidentialité, favorisant un accueil de qualité, la confiance et l'écoute attentive.	Usagers accompagnés au bureau Confidentialité énoncée en début d'entretien à l'usager, bureau fermé, L'ISCG lit-elle le CR d'entretien à la personne	
	Libre adhésion des bénéficiaires, pas sous contrainte d'un dispositif	Modalités d'orientation Observation d'entretiens menés par l'ISCG	
	Moyens octroyés à l'ISCG proportionnels à ses besoins	frais déplacements, fournitures, voiture fonction, supervision ou GAP...	
	Intégration dans le fonctionnement de son lieu d'exercice	relationnel avec forces de l'ordre, participation à des réunions, ISCG concerté pour certaines situations ou pour avis... Fréquence de rencontres informelles	
	La mise en avant des compétences de l'ISCG comme « personne ressources » sur les questions de violences intrafamiliales ou sur des questions touchant son profil de poste	Demande d'intervention pour animer des réunions ou formations	

Objectifs	Critères généraux d'observation	Indicateurs	Observations
Pertinence des ISCG	Existence d'outils d'évaluation de leur action	Rapports d'activités annuels	
	Ancienneté du poste, ancienneté de l'ISCG à ce poste	Nombre d'années d'ancienneté du poste Nombre d'années de l'ISCG à ce poste	
	Retour des partenaires internes et externes sur la plus-value de l'action de l'ISCG	Réalisation d'entretiens auprès des partenaires internes et externes	
	Repérage précoce des situations de détresse sociale	% de personnes orientées qui n'étaient pas connues des services sociaux	

Annexe 5 : exemple de guide d'entretien
Grille d'entretien - terrain ISCG semaine du 20 au 25/03/2017

Entretien avec employeur ISCG

Problématique : De quelle manière un groupe professionnel, constitué de cultures professionnelles différentes, peut-il être repéré, reconnu et pertinent ?

Question 1 :

Les postes d'ISCG financés par le département de l'Hérault étaient-ils déjà créés à votre arrivée ?

Si non, aviez-vous pensé à un type de contrat de travail et à un type de poste ISCG à la création de ces postes ? Pour quel temps de travail hebdomadaire ?

Question 2 :

Qu'est-ce qui est à l'origine de la création de poste des ISCG ?

Question 3 :

Avez-vous eu connaissance de difficultés pour mettre en place ce poste (difficultés financières, freins institutionnels, difficultés pour trouver des professionnels acceptant de travailler en commissariat/gendarmerie...) ?

BUT : reconnaissance et pertinence de l'ISCG

Question 4 :

Quelle est la plus-value de l'action des ISCG ?

BUT : reconnaissance et pertinence de l'ISCG

Question 5 :

Pensez-vous que ce poste doive être exclusivement réservé à un travailleur social diplômé ? Pour quelles raisons ?

BUT : pertinence de l'ISCG

Question 6 :

Sur quelles compétences professionnelles est réalisée la fiche de poste des ISCG ?

BUT : reconnaissance de l'ISCG

Question 7 :

Existe-il des outils ou des instances offerts par le Département pour accompagner les ISCG à s'adapter aux nouvelles problématiques sociales et améliorer la qualité des services proposés (documents, rencontres, évaluations, formation)

BUT : rechercher des préconisations à l'ET

Question 8 :

Quelles sont les possibilités d'évolution de carrières des ISCG ? Et comment voyez-vous l'avenir de ces emplois (pérennisation, augmentation ou diminution des effectifs) ?

Question 9 :

Sur quels critères est réalisée l'évaluation de leur action ?

BUT : pertinence de l'ISCG

Question 10 :

L'accès aux données police ou gendarmerie est un pouvoir confié aux ISCG. Quelle déontologie pour ces professionnels ?

BUT : rechercher des préconisations à l'ET

Question 11 (à poser en cas de non réponse à la question 7):

Une régulation ou une analyse des pratiques sont-ils des outils que vous envisagez de mettre à la disposition des ISCG ?

BUT : rechercher des préconisations à l'ET

Coordonnées à récupérer :

Annexe 6 : talon sociologique

Talon sociologique - terrain ISCG semaine du 20 au 25/03/2017

Problématique : De quelle manière un groupe professionnel, constitué de cultures professionnelles différentes, peut-il être repéré, reconnu et pertinent ?

Statut (fonction actuelle) :

Type de contrat :

Formation :

Nombre d'années d'expérience :

Emploi précédent :

Age :

Sexe :

Divers (syndiqué, membre d'une association) :

Annexe 7 : Grille ATT avec retranscription

Thèmes	Catégories	Verbatim
Facilitateur de lien	•interface	C'est plus facile et plus fluide. Avant on était interpellé directement par la police sans savoir exactement qu'il y avait derrière, ce qu'ils attendaient de nous, une certaine méfiance. On a chacun une déontologie différente, c'est vrai que c'est compliqué. Et à ne pas savoir parfois on n'aide pas l'autre dans la procédure. Quand chacun sait ce que chacun fait et ce qu'on peut attendre de l'autre, ça va plus vite et chacun est sur son champ. Moi je ne veux pas aller sur le champ de la police et eux ne sont pas des travailleurs sociaux.
	Intermédiation	P4 : Elle traduit aux autres services, elle adapte sa prise en charge à la famille ou la victime, elle ne va pas lui expliquer des choses qui sont fausses et ensuite créer un quiproquo. Donc elle sait vraiment ce qui est possible de faire dans ce cadre procédural, ce qui ne va pas être possible de faire. C'est tout bénéfique, pour nous c'est tout bénéfique P4 : C'est vraiment, un aiguilleur du ciel qui doit avoir une vision très large de tous les intervenants et qui doit pouvoir avoir tous les numéros de téléphone pour pouvoir contacter qui de droit, pour pouvoir aider, pour pouvoir orienter. P2 : Ensuite par le fait qu'elle anime le réseau sur le territoire et qu'elle en soit le pilier. Si ce maillage existe c'est en partie grâce à son travail de partenariat, de mise en lien.
	•Complémentarité des actions :	P1 : Notre pratique s'est adaptée, c'est un peu comme un puzzle, on s'emboîte, on s'assemble.
	•Changement de regard :	P4 :Et c'est une passerelle hyper efficace parce qu'il y a des préjugés de part et d'autres, l'ISCG permet de mettre un terme à ces préjugés
Repérage du poste	•Mode de saisine	S. je vais la saisir à partir du moment où j'ai une problématique sociale.
	•Rôle préventif	la famille sait qu'il y a toujours cette interlocutrice au commissariat. J'espère qu'ils pourront dorénavant la solliciter dans un cadre préventif.
	•accueil en situation de crise	P4 : c'est le 1er rideau, donc ça va être la gestion de l'urgence, au moment où la personne va se présenter au commissariat pour déposer plainte.
	cooperation	ISC1 : Il y a des logiques communes, il y a des antagonismes mais il y a des logiques communes comme celle de la protection des victimes et des enfants. Tu te déplaces, plutôt que de penser ce qui te différencie il y a des questions communes et de coopération.
le poste ISCG	•Investissement du poste :	P1 : La fiabilité, la solidité et la disponibilité sont essentielles.
	•Savoirs être de l'ISCG :	ISC1 : Tout le champ du travail social, l'écoute, l'éthique, la déontologie, tout le référentiel compétences d'un travailleur social. Ça c'est sûr. Il y a des savoirs à mobiliser, des savoirs interdisciplinaires, juridiques, sociologique et psychologique. Ici plus qu'ailleurs peut-être ça te demande une compréhension des cadres d'action et des logiques sur certaines problématiques notamment violences conjugales assez spécifiques.
	•Savoirs faire de l'ISCG :	P3 : ON s'appuie sur elle. On y a gagné en confiance et en réciproque. Car quand on oriente une personne sur le commissariat, c'est pas pareil que lorsqu'on oriente vers une collègue. Tout le monde y a gagné en efficacité.
	Connaissance du secteur et personne ressource	

	•Formation :	P1 : la formation est essentielle, primordiale, au niveau du code de déontologie de l'éthique de la discrétion, de la solidité des connaissances de l'accompagnement de la personne.
	•Spécificité du lieu d'intervention :	P3 : Ça ne me choque pas qu'un travailleur social soit en commissariat, c'est pas une taupe dans un sens ou dans l'autre.
	•Repérage du rôle de l'iscg par partenaires :	
	•Ethique et déontologie :	ISC1 : pourquoi pas je pouvais servir à consulter les fichiers policiers. Etre balance des services sociaux.
Les manques et dysfonctionnement du dispositif	Peu d'iscg sur le territoire	P5 : Une de mes juristes travaille au commissariat de Sète et elle est désappointée car elle a des situations où ça relève du social. Or il n'y en a pas sur place. Pour le commissaire de Sète, c'est un grand manque.
	isolement	ISC1 : dans une organisation, il y a toujours une équipe qui compense tous tes manques et qui du coup colmate et vient étayer. Ici, [...] tu as une posture tellement spécifique que la responsabilité elle est pour toi.
	formation	ISC1 : Moi je me dis qu'il y aurait un DU sur les questions de violences conjugales avec des approches croisées
	Opacité du poste	ISC1 : c'est que cette fonction était opaque et confuse
	Prise en charge des enfants	ISC1 : Les difficultés d'un travail qui engage avec les femmes victimes et des enfants à côté qui écoutent dans la même pièce, même si c'est un part de la réalité, j'essaye de travailler un peu avec eux aussi mais pour moi ce n'est pas suffisant.

Annexe 8 : fiche de recrutement

FICHE DE POSTE

Corps (grades) : Assistant socio-éducatif **Poste numéro :** 40434
Spécialité : - sans spécialité
Correspondance fiche métier : Travailleur(se) social(e)

Direction de la Prévention, de la Sécurité et de la
Protection

1 place Baudoyer 75004
75004 Paris

4

Département des
actions préventives et des
personnes vulnérables

métro Hotel de Ville

DESCRIPTION DU BUREAU OU DE LA STRUCTURE

Localisation :
Commissariat du 20ème arrondissement :
3-7 rue des Gâtines
75020 Paris

Intervenant social en commissariat d'arrondissement à Paris (ISC) - 20ème
arrondissement sous l'autorité chef du bureau des actions préventives

Encadrement : NON

Les services de police sont quotidiennement confrontés à des situations individuelles ou familiales qui débordent le seul cadre policier ou pénal, et nécessitent une prise en charge d'orientation vers les services publics, notamment sociale ou médicale. Afin d'améliorer l'accueil et l'accompagnement des victimes en position de fragilité sociale et, dans certains cas, des auteurs d'actes de délinquance, 6 intervenants sociaux en commissariat (ISC) ont été recrutés à Paris et sont en poste dans les commissariats des 11ème, 14ème, 5ème, 18ème, 19ème et 20ème arrondissements depuis 2010.

Le rôle de l'intervenant social est d'accueillir, écouter et orienter vers les services compétents toute personne reçue dans un commissariat et présentant une difficulté d'ordre social. Il peut également proposer à certains auteurs une intervention à caractère social susceptible de prévenir la récidive, indépendamment de l'action menée par l'institution judiciaire. Lors d'un entretien confidentiel, il évalue la nature des besoins sociaux et, en fonction de ceux-ci, oriente la personne accueillie vers les services extérieurs les plus à même de l'aider (services sociaux municipaux ou départementaux, hôpitaux, associations spécialisées, etc.) Les ISC reçoivent différents types de publics (victimes, mis en cause et hors champ pénal). Environ 1 000 entretiens sont réalisés chaque année par les quatre ISC pouvant concerner jusqu'à 1 800 personnes. Il s'agit majoritairement d'un public d'adultes ayant été victimes d'infractions pénales dont environ 72% sont des femmes. Des mineurs sont également rencontrés, soit en tant que victimes, soit en tant que mis en cause. À noter que près de 50% des personnes reçues en commissariat par un intervenant social n'ont jamais été prises en charge par les services sociaux...

MISSIONS :
Recrutement par détachement ou mutation.
Implanté en commissariat central d'arrondissement (20ème), les attributions de l'intervenant social sont les suivantes :
- Accueillir et avoir une écoute sociale (hors procédure judiciaire) en évaluant la nature des besoins sociaux révélée dans le cadre de l'activité des différents services de police du commissariat (accueil, service des plaintes, brigade locale de protection des familles, etc.). Cette

identification des besoins et des problématiques sociales se traduira par la transmission d'informations et d'orientations spécifiques vers les services sociaux de secteur, spécialisés et/ou les services de droit commun (CRIP/SSDP) pour les usagers rencontrés. L'objectif n'est pas de mettre en œuvre un suivi social au sein du commissariat mais d'assurer une première évaluation afin d'adresser la personne vers le service de droit commun compétent.

- Mettre en œuvre une intervention sociale de proximité selon la situation de crise, voire d'urgence.
- En amont, participer au repérage précoce des situations de détresse sociale afin de prévenir une éventuelle dégradation.
- Participer aux différents dispositifs parisiens en lien avec la prévention de la délinquance et des violences faites aux femmes (commissions départementales, convention relative au traitement des mains courantes réseaux d'aide aux victimes, réussite éducative le cas échéant, dispositif d'évaluation du danger etc..) ainsi que les partenaires institutionnels et de la sphère socio-éducative qui interviennent sur ces sujets.

CONDITION

D'EXERCICE

Rattaché administrativement à la DPSP, l'intervenant social est placé au quotidien sous l'autorité fonctionnelle du commissaire central d'arrondissement. En interne, le travail s'effectue en étroite collaboration avec le psychologue déjà implanté dans le commissariat dans le respect des compétences professionnelles et déontologiques. Afin de faciliter et de permettre un travail en transversalité avec les services du commissariat les plus concernés, il est primordial que l'intervenant social soit géographiquement placé à proximité directe de la brigade locale de protection des familles (BLPF) et/ou du bureau des plaintes (BDP). Cela se vérifie au sein des différents bilans annuels et par la pratique professionnelle des agents déjà en poste. Afin de garantir la confidentialité des échanges (accueil physique et entretiens téléphoniques avec les usagers), un bureau individuel est mis à disposition et spécialement affecté à cette mission au sein du commissariat central d'arrondissement par la préfecture de police. Il est souhaitable que l'intervenant social soit convié à participer aux réunions hebdomadaires de service pour se faire identifier et prendre connaissance de l'activité des différents services. Une réunion de service mensuelle se tient avec le service de rattachement administratif (DPSP). De même une réunion d'un groupe d'analyse de pratique professionnel se tient tous les mois.

Travailleur social

PROFIL SOUHAITÉ

Qualités requises	Connaissances professionnelles	Savoir-faire
N°1	N°1 Titulaire d'un diplôme de travail social délivré par l'Etat (AS/ES/CEF)	N°1
N°2	N°2 Expérience souhaitée d'au moins 5 ans prioritairement dans le secteur de la protection de l'enfance et de la prévention ou de l'insertion	N°2
N°3	N°3 Sensibilisation au champ juridique et au domaine de la victimologie	N°3
N°4	N°4 Capacité d'adaptation dans un contexte professionnel atypique (service de police)	N°4
N°5	N°5 sens de l'autonomie et excellentes capacités d'organisation.	N°5

Formation et / ou expérience professionnelle souhaitée(s) :

M.Stéphane Reijnen
 Département des actions préventives et des personnes vulnérables

01 42 76 76 20

stephane.reijnen@paris.fr

Annexe 9 : Fiches action des préconisations

➤ Amplification du travail de lobbying

FICHE ACTION
Contexte
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les Violences IntraFamiliales (VIF) sont un sujet d'actualité en France ▪ L'intervention des ISCG porte principalement sur les VIF ▪ La loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance propose la création de postes de travailleurs sociaux sans l'imposer ▪ La question du financement des postes est un obstacle à leur création : co-financement Etat/Conseil Départemental/commune/communauté d'agglomérations ; précarité des financements quand portage associatif
Contenu de l'action
Amplifier le travail de lobbying développé par l'ANISCG auprès des décideurs politiques afin d'acter dans une loi l'obligation de créer et développer les postes d'ISCG
Buts à atteindre ce qu'on veut faire
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaître dans une loi la place incontournable des ISCG dans la prise en charge des VIF en rendant obligatoire la présence d'un ISCG dans tous les commissariats et gendarmeries ▪ Définir qui aura la compétence de ce dispositif (Etat, Conseil Départemental, commune...) afin de clarifier la question du financement des postes
Effets attendus
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permettre une réponse pertinente à toute personne victime en couvrant le territoire ▪ Améliorer la prise en charge des victimes de VIF en raison d'une intervention précoce ▪ Sensibiliser des partenaires (forces de l'ordre et partenaires extérieurs) à la question des VIF ▪ Diminuer la précarité des postes
Atouts
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les membres de l'ANISCG ▪ La thématique des VIF est un sujet qui intéresse les médias ▪ Un changement de présidence de la République et l'arrivée d'un nouveau gouvernement
Obstacles prévisibles
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Difficulté pour trouver des relais politiques pour porter ce projet ▪ S'en tenir à une loi qui propose et non pas qui oblige la création de postes sur l'ensemble du territoire et qui ne définit pas clairement le chef de file en charge du financement
Moyens
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Temps de travail d'un chargé de projet en charge de l'action ▪ Personnes ressources ayant des contacts avec les décideurs politiques
Acteurs pressentis
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ANISCG ▪ Acteurs de différents ministères : Intérieur, des Solidarités et de la Santé ; secrétariat d'Etat en charge de l'Egalité Hommes-Femmes
Calendrier
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moyen terme (3 à 5 ans)

➤ Formation spécifique reconnue

FICHE ACTION
Contexte
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une hétérogénéité des formations initiales des ISCG ▪ Des besoins de terrain spécifiques concernant les violences intrafamiliales (VIF), les procédures pénales, les politiques publiques, ... ▪ Une identité professionnelle en construction
Contenu de l'action
Créer une formation spécifique reconnue (type diplôme universitaire) ouvertes aux ISCG, autres professionnels (forces de l'ordre, travailleurs sociaux, juristes, psychologues, médecins...), étudiants, bénévoles...
Buts à atteindre
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permettre l'acquisition d'un socle commun de connaissances ▪ Croiser les expériences des participants et des enseignants ▪ Accroître la professionnalité des apprenants (formation qualifiante)
Effets attendus
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Renforcer l'identité professionnelle des ISCG ▪ Améliorer la qualité de l'action auprès des personnes accompagnées ▪ Assoir un groupe professionnel et corporatif repéré et associé à l'élaboration et l'orientation des politiques publiques en matière de VIF
Atouts
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existence d'instituts type IFOCAS, IRTS permettant une concomitance des contenus pédagogiques ▪ Rôle actif de l'ANISCG autour du domaine de la formation ▪ De nombreux ISCG actuellement en poste peuvent intervenir en tant qu'experts au sein de cette formation
Obstacles prévisibles
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir le porteur du projet ▪ Construire un pilotage cohérent et pertinent à partir d'une coopération des parties prenantes ▪ Trouver les financements en valorisant et promouvant cette formation auprès des OPCA.
Moyens
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Temps de travail d'un chargé de projet en charge de l'action ▪ Moyens matériels et financiers
Acteurs pressentis
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Université, OPCA, institut de formation travail social, ANISCG, ISCG, enseignants et formateurs, associations diverses, forces de l'ordre...
Calendrier
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moyen terme (3 à 5 ans)

FICHE ACTION	
Contexte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Des réseaux de professionnels du médico-social travaillent sur la question des Violences IntraFamiliales (VIF) et apportent une plus-value dans la prise en charge du public concerné ▪ Certaines commissions « VIF » sont animées par un ISCG, d'autres interviennent comme participants ▪ De nombreux territoires ne disposent pas de rencontres de professionnels sur ce thème
Contenu de l'action	<p>Proposer dans le catalogue de formation ANISCG une formation à l'animation de groupe et à la création d'un réseau professionnel</p>
Buts à atteindre	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accompagner les ISCG qui le souhaitent à la création et l'animation d'un réseau professionnel sur le thème des VIF ▪ Mener un travail pédagogique auprès des employeurs des ISCG afin de les sensibiliser à la fonction d'interface de mise en lien de ces professionnels
Effets attendus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer le travail en réseau sur le thème des VIF ▪ Sensibiliser les participants à ces rencontres sur ce thème ▪ Permettre une meilleure connaissance des réponses apportées par les différents partenaires et institutions (mieux connaître chacun, mieux connaître les actions portées, partager une culture professionnelle, ...)
Atouts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'ANISCG propose déjà des formations : l'organisation et la logistique sont déjà opérationnelles ▪ Une réelle volonté des ISCG d'échanger sur leurs pratiques ▪ Une attente des professionnels du médico-social pour trouver des réponses pertinentes à leurs questionnements autour des VIF
Obstacles prévisibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trouver les financements ▪ Frein des employeurs et financeurs pour dégager dans le temps de travail de l'ISCG des heures pour l'animation d'un groupe
Moyens	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moyens matériels et financiers ▪ Moyens humains
Acteurs pressentis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ANISCG ▪ Employeurs, financeurs ▪ Intervenant / formateur à l'animation des groupes et à la constitution d'un réseau professionnel
Calendrier	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Court terme (1 à 3 ans)

➤ Prise en charge des enfants

FICHE ACTION
Contexte
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'ISCG reçoit les personnes victimes de VIF parfois accompagnées de leurs enfants ▪ La prise en charge des enfants par l'ISCG ne favorise que trop peu l'expression de leurs ressentis ▪ L'enfant assiste à l'entretien et entend certains propos qui peuvent s'avérer anxiogènes ▪ Pas de dispositif existant rattaché aux ISCG permettant d'accompagner les enfants « témoins » ▪ Convention du Conseil de l'Europe sur la prévention et la lutte contre la violence à l'égard des femmes et la violence domestique, signée par la France le 11 mai 2011, entrée en vigueur le 1er novembre 2014 reconnaît que « <i>les enfants sont des victimes de la violence domestique, y compris en tant que témoins de violences au sein de la famille</i> ». Elle définit plusieurs objectifs visant à leur assurer protection et soutien.
Contenu de l'action
Mettre en place un dispositif relatif à la prise en charge des enfants exposés aux VIF
Buts à atteindre
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibiliser les employeurs et institutionnels à cette question afin notamment de développer le travail en binôme au sein du dispositif ISCG ▪ Rechercher au niveau local des partenariats associatifs pouvant intervenir auprès des enfants exposés aux VIF ▪ Créer des réseaux locaux de prise en charge des enfants exposés aux VIF constitués de différents partenaires
Effets attendus
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre en charge de manière efficiente des enfants « témoins » au niveau national ▪ Créer des postes d'éducateurs spécialisés ou de psychologues afin d'intervenir auprès des enfants lorsque l'ISCG intervient auprès des parents ▪ Améliorer la qualité de l'action auprès des personnes accompagnées ▪ Développer le partenariat des ISCG avec les associations locales permettant le suivi de cet accompagnement entamé au commissariat en situation d'urgence
Atouts
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'ANISCG est force de proposition quant aux projets et pourrait jouer un rôle essentiel dans la gouvernance de ce projet dans le cadre du 5^{ème} plan de mobilisation et de lutte contre les violences faites aux femmes 2017-2019 ▪ De nombreux ISCG, rencontrant cette problématique dans leur quotidien professionnel, peuvent sensibiliser les partenaires à cette problématique
Obstacles prévisibles
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir le porteur du projet ▪ Trouver les financements
Moyens
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Temps de travail d'un chargé de projet en charge de l'action ▪ Moyens matériels et financiers ▪ Moyens humains
Acteurs pressentis
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décideurs politiques, employeurs, associations spécialisées dans l'accompagnement des enfants exposés aux VIF, conseils départementaux, ANISCG, ISCG, acteurs sociaux locaux...
Calendrier
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moyen terme (3 à 5 ans)

- Mise en place de différents outils

FICHE ACTION
Contexte
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les fiches de postes des ISCG sont hétérogènes ▪ Le profil recherché par les employeurs reste également hétérogène ▪ Il est nécessaire de définir un socle de compétence et de missions partagées par l'ensemble des ISCG et validées par les employeurs et force de l'ordre
Contenu de l'action
Organiser des réunions de travail d'ISCG, sur la base du volontariat, au sein de l'ANISCG afin de rédiger une fiche de poste nationale
Buts à atteindre
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uniformiser le profil ISCG recherché, les compétences et formation nécessaires à la prise de poste ▪ Faire réfléchir les ISCG à ce qui est commun à leur <i>métier</i> ▪ Informer les employeurs de cet outil, une fois réalisé ▪ Le diffuser par le biais du site internet de l'ANISCG
Effets attendus
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mettre en place une démarche participative et développer le sentiment corporatiste chez les ISCG ▪ Définir plus précisément les contours de ce <i>métier</i> ▪ Accroître le sentiment d'appartenance à un groupe professionnel
Atouts
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'ANISCG propose déjà des réunions régionales : le repérage de personnes susceptibles d'être intéressée par ce projet sera facilité ▪ Une réelle volonté des ISCG d'échanger sur leurs pratiques ▪ Des ISCG ont déjà travaillé sur des outils de ce type et pourraient être associées à ce projet
Obstacles prévisibles
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parvenir à un consensus au sein du groupe de travail ▪ Les employeurs vont-ils utiliser cette fiche de poste ou seront-ils contraints par un cadre réglementaire ?
Moyens
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moyens humains ▪ Mise à disposition d'un lieu de réunion
Acteurs pressentis
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ANISCG ▪ Employeurs, financeurs ▪ ISCG
Calendrier
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Court terme (1 à 3 ans)

FICHE ACTION
Contexte
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certains ISCG expriment un sentiment d'isolement sur le poste qu'ils occupent ▪ Les ISCG nouvellement en poste, verbalisent le besoin d'un soutien et de personnes ressources ▪ L'ANISCG constitue une de ces ressources notamment en organisant des réunions régionales mais ne suffit pas à pallier en totalité le sentiment d'isolement ressenti
Contenu de l'action
Créer des instances ressources à l'attention des ISCG : tutorat et régulation
Buts à atteindre
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organiser un dispositif de tutorat entre ISCG nouvellement en poste et ISCG expérimenté ▪ Créer une instance de régulation menée par une psychologue extérieure permettant aux ISCG d'exprimer leurs ressentis, d'aborder des situations professionnelles ainsi que d'échanger et se distancier sur leurs pratiques.
Effets attendus
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rompre le sentiment d'isolement ressenti par les ISCG ▪ Améliorer la qualité de l'action auprès des personnes accompagnées ▪ Favoriser la construction d'une identité professionnelle de ce corps de métier
Atouts
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'ANISCG est un facilitateur de lien entre les différents ISCG et pourrait aisément organiser le parrainage ▪ Une réelle volonté affirmée des ISCG d'échanger sur leurs pratiques entre pairs
Obstacles prévisibles
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trouver les financements ▪ Frein des employeurs et financeurs à mettre en place l'instance de régulation
Moyens
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moyens matériels et financiers ▪ Moyens humains
Acteurs pressentis
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositif de parrainage : ANISCG, ISCG ▪ Instance de régulation : employeurs, financeurs, psychologue et ISCG
Calendrier
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Court terme (1 à 3 ans)