MINISTÈRE
DES OUTRE-MER
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction générale des
outre-mer

EVALUATION DU DISPOSITIF INTERVENANTS SOCIAUX EN COMMISSARIATS ET EN UNITES DE GENDARMERIE EN OUTRE-MER (ISCG)

RAPPORT FINAL

Octobre 2020

Direction générale des outre-mer
Bureau de l'évaluation des politiques publiques et de la prospective
27, rue Oudinot
75007 Paris

Introduction **3**

Partie I] Présentation du dispositif des intervenants sociaux en commissariat de police et en unités de gendarmerie **5**

1) Les missions de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie 5

2) Le réseau partenarial de l'ISCG 7

3) L'organisation du dispositif au sein des forces de l'ordre 8

4) La convention de partenariat et de recrutement encadre le fonctionnement du dispostif.... 10

Partie II] L'évaluation du dispositif ISCG **12**

1) Le champ de l'évaluation 12

2) Les objectifs de l'évaluation 12

3) Les questions évaluatives 12

4) La méthodologie utilisée 12

5) Les principales limites de l'évaluation 13

Partie III] Jusqu'à quel point le dispositif a-t-il été mobilisé et mis en œuvre outre-mer ? **16**

1) Une connaissance du dispostif ISCG constrastée selon les territoires 16

En Martinique, un lien étroit entre les IS et les associations de lutte contre les violences familiales et intrafamiliales *16*

En Guyane, le dispositif est connu par les associations mais la coordination entre les IS reste à développer *16*

En Guadeloupe, une collaboration partenariale entre les ISCG et les structures qui œuvrent sur les problématiques liés aux violences *17*

A Mayotte, un dispositif bien connu par les associations locales et les secteurs institutionnels du logement et administratif *17*

A La Réunion, un partenariat dynamique entre les ISCG, les partenaires sociaux et institutionnels *19*

2) La stratégie nationale est formellement définie dans les plans départementaux mais son application rencontre des difficultés sur le terrain 19

Les objectifs des plans départementaux sont conformes aux orientations de la SNPD *20*

Le développement des postes d'intervenants correspond à la principale priorité de la SNPD ... *22*

La difficile mise en œuvre de la SNPD au niveau communal dans le cadre des CLSPD *24*

La part de financement des collectivités locales limite les moyens alloués au dispostif *26*

3) Le pilotage du dispostif n'est pas clairement identifiable 30

Les modalités de pilotage et de suivi du dispositif prévues dans les textes au niveau local *30*

Les modalités de pilotage national et de suivi prévues dans la convention de partenariat du 8 juin 2015 entre l'Etat et l'ANISCG *31*

L'absence de réunion de pilotage et de suivi du dispositif *33*

L'absence de pilotage conduit à différents modes de fonctionnement qui nuisent à la mise en œuvre du dispositif *35*

Partie IV] Dans quelle mesure le dispositif a-t-il permis de produire les effets attendus auprès des publics reçus par les ISCG, des services sociaux, des services de Police et de Gendarmerie ? 39

1) Le dispositif favorise le dépôt de plainte des victimes 39

Le dispositif aide à lever certains freins au dépôt de plainte *39*

Le dispositif pallie le manque d'information et l'inquiétude liés à la procédure judiciaire *41*

La verbalisation des événements prépare les victimes au dépôt de plainte *41*

Le dispositif participe à l'amélioration de l'accueil des victimes de la part des agents *43*

2) Le dispositif permet aux gendarmes et policiers de se recentrer sur leurs missions de sécurité 45

Le dispositif prend en charge des situations qui ne relèvent pas des missions de sécurité publique *45*

Grâce aux ISCG, les forces de l'ordre peuvent se concentrer sur le volet pénal *47*

Dans certaines situations, le dispositif a pour effet de diminuer le taux de réitération. *48*

3) L'intervention de l'IS permet de détecter des nouveaux publics, jusque là inconnus des services sociaux 49

L'IS oriente des publics qui ne connaissent pas l'ensemble des structures et des aides sociales qui peuvent leur venir en aide *49*

La proximité avec les services de l'ordre permet aux IS de saisir un public éloigné, qui échappe aux services sociaux *50*

4) Les témoignages de victimes ayant bénéficié de l'aide d'un intervenant social attestent de l'efficacité du dispositif 53

Conclusions 56

Recommandations outre-mer 57

Monographie par territoire 60

Annexe 1 : Exemples de bonnes pratiques en matière de pilotage 75

Annexe 2 : Grille d'activité statistique du Ministère de l'Intérieur, 2018 76

Annexe 3 : Résultats de l'enquête par questionnaire auprès des ISCG 79

Annexe 4 : Référentiels évaluatifs 89

Annexe 5 : Le diagramme logique d'impact 95

INTRODUCTION

Le rapport de Jean-Michel BELORGEY sur la réforme de la police, remis en 1982 au Ministère de l'Intérieur, est à l'origine de la mise en œuvre d'une intervention sociale dans les commissariats.

Cette étude souligne la difficulté des forces de l'ordre à prendre en charge les personnes en situation de détresse sociale rencontrées au cours de leurs interventions. Les conclusions de ce rapport conduisent des acteurs locaux (préfecture, conseil général et police) à concevoir les premières interventions sociales dans les villes de Chartres et de Limoges. La mission assignée aux Intervenants Sociaux (IS) comprend l'accueil, l'accompagnement et l'orientation des populations vulnérables, repérées par les forces de sécurité au cours de leurs interventions, vers les services de droit commun.

En 2003, l'Association Nationale d'Interventions Sociales en Commissariat et en Gendarmerie (ANISCG) constitue la mise en réseau de l'ensemble des IS et fédère les acteurs en charge de la mise en place du dispositif en leur assurant une assistance à la maîtrise d'ouvrage. La circulaire interministérielle 1er août 2006[1] relative à l'extension du dispositif des travailleurs sociaux dans les services de police et de gendarmerie instaure un cadre de référence au dispositif[2]. Elle définit les missions des IS et fixe leur champ d'intervention. Enfin, la loi de prévention de la délinquance du 5 mars 2007 confère à l'intervention sociale un cadre législatif. Conformément à l'article L 121-1-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), « il s'agit d'un dispositif d'action sociale qui se distingue de l'aide aux victimes pour laquelle il vient en complémentarité ».

Les publics reçus par les Intervenants Sociaux en Commissariat et en Gendarmerie (ISCG) sont des personnes vulnérables ou en détresse sociale et en situation de souffrance ayant subi des violences. En majorité, ce sont des femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales. Le dispositif a fait l'objet de plusieurs évaluations permettant d'affirmer que les ISCG participaient efficacement à la lutte contre les violences faites aux femmes.[3]

Toutefois, aucune évaluation ne porte sur les territoires d'Outre-mer alors même que les violences subies par les femmes dans les lieux publics, au travail et au sein du couple sont relativement plus élevées qu'en Hexagone.[4]

En effet, les violences conjugales et les conflits intrafamiliaux touchent l'ensemble des cinq territoires. La population accueillie par l'ISCG est majoritairement composée de victimes[5], de sexe féminin[6], âgées entre 26 et 60 ans, et concentrant des formes de violences diverses (violences physiques, violences psychologiques etc.). Les problématiques d'accès aux droits ou celles liées au manque de place en

---

[1] Circulaire interministérielle NOR/INT/K/06/30043/J relatif à l'extension du dispositif des travailleurs sociaux dans les services de police et de gendarmerie, 1er août 2006.
[2] Cadre de référence des intervenants sociaux dans les commissariats de police et unités de gendarmerie, Ministère de l'Intérieur et de l'aménagement du territoire, le DGPN, le DGGN pour attribution aux préfets de police, de région, de département, aux DDSP et Commandants de groupement de gendarmerie départementale, le 21 décembre 2006.
[3] Cadre opérationnel du poste d'intervenant social en commissariat de police et service de gendarmerie, Rapport FORS, 2015.
[4] Enquête Violences et rapports de genre (Virage) dans les Outre-mer, INED, novembre 2019.
[5] En 2018, 59% du public reçu par les ISCG à La Réunion sont des victimes. Bilan d'activité 2018, Conseil départemental de La Réunion.
[6] Durant l'année 2019, 63% des bénéficiaires reçus par les ISCG d'une association employeur en Guadeloupe étaient des femmes. La même année, 76% du public reçue par les ISCG de Guyane étaient de femmes. Rapports d'activité 2019 des associations AVIJ et Mlezi Maoré.

hébergement d'urgence (Guadeloupe et Mayotte) font aussi partie des situations rencontrées par les ISCG.

Ainsi, le manque de données concernant la mise en œuvre du dispositif en Outre-mer et de ses effets auprès des publics reçus plaident en faveur d'une évaluation.

La première et la seconde partie du rapport sont respectivement consacrées à la présentation du dispositif et à la méthodologie employée pour réaliser l'évaluation. La troisième partie révèle le degré de connaissances, de mise en œuvre et de mobilisation du dispositif (effectivité). Enfin, la dernière partie permet d'estimer les effets produits par le dispositif auprès des publics reçus par les ISCG, des services de police et de gendarmerie et des partenaires sociaux (efficacité).

PARTIE I] PRESENTATION DU DISPOSITIF DES INTERVENANTS SOCIAUX EN COMMISSARIAT DE POLICE ET EN UNITES DE GENDARMERIE

Le cadre de référence des intervenants sociaux dans les commissariats de police et unités de gendarmerie, instauré par la circulaire en date du 1er aout 2006[7], constitue le principal texte de référence du dispositif ISCG. Il a été adopté par la Direction Générale de la Police Nationale (DGPN), la Direction Générale de la Gendarmerie Nationale (DGGN) et la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV) en janvier 2007.

Il définit les missions, le profil et le statut de l'ISCG, ses modalités de recrutement, les partenariats à privilégier, et également le cadre juridique et déontologique de son intervention.

1) Les missions de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie

Au cœur d'un dispositif centré sur la personne, l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie assure un relais entre les forces de l'ordre et les services sociaux de droit commun.

Au cours de leurs interventions, les policiers et les gendarmes rencontrent des situations présentant des problématiques sociales. Ils peuvent directement accompagner les publics en détresse vers l'ISCG ou leur fournir ses coordonnées. L'intervenant social convient ensuite d'un entretien avec la victime ou le mis en cause.

Selon le cadre de référence, l'ISCG *« est amené à recevoir toute personne, majeure ou mineure, victime ou mis en cause, concernée par une affaire présentant une problématique à caractère social comme les violences conjugales et/ou familiales, situations de détresse et de vulnérabilité dont les services de police ont été saisis ou sont susceptibles de l'être »*. Ce large éventail de bénéficiaires permet de prendre en considération toutes les personnes impliquées directement et indirectement dans les faits de violences.

- L'accueil et l'écoute de la personne en détresse sociale

Dans un premier temps, l'ISCG accueille la personne dans un lieu assurant la confidentialité (l'essentiel de l'activité se fait dans les locaux de la brigade ou du commissariat). Il offre une écoute approfondie auprès de toute personne bénéficiant de son intervention.

« L'objectif du dispositif est de faire en sorte que la personne ressorte avec une meilleure capacité à agir sur sa propre situation. L'entretien doit ouvrir le champ des possibles et la personne doit être capable de faire un choix librement éclairé. »[8]

[7] Circulaire interministérielle NOR/INT/K/06/30043/J en date du 1er août 2006.
[8] Entretien avec un membre de l'ANISCG.

- **La transmission d'information et la mise en place d'actions**

La deuxième étape consiste, généralement, en deux ou trois entretiens au cours desquels l'IS identifie les problématiques de la personne et effectue un diagnostic social de sa situation. Il réalise une analyse approfondie des problématiques des personnes concernées et de leurs besoins. Son intervention est axée sur le court terme et doit permettre de proposer une prise en charge de la personne par des services spécialisés. Cette intervention ne se substitue pas à une prise en charge des services de droit commun mais vient bien en complément ou en facilitation.

« Les ISCG sont les urgentistes de l'action sociale. Toutes les associations sont unanimes : l'intervention est bénéfique dans le cadre d'une situation dite d'urgence. Il y a une grande importance à qu'il y ait une intervention qui se fasse au plus tôt de l'infraction. Cela sécurise la victime et remet rapidement un lien social »[9].

- **L'orientation vers les services de droit commun**

Ensuite, l'IS oriente la personne vers les services sociaux les plus adaptés à sa problématique. L'orientation suppose la création d'un réseau local, voire départemental, entre les différentes structures susceptibles de pouvoir intervenir dans la prise en charge des personnes en difficultés sociales. Son intervention s'achève lorsque la personne est orientée vers le ou les structures institutionnelles et/ou associatives susceptibles de l'aider.[10]

L'IS fournit les coordonnées des structures et lorsque la victime le souhaite, il peut l'accompagner physiquement vers celles-ci dans le cas où la personne n'est pas en capacité de s'y rendre ou souhaite être soutenue dans sa démarche. Toutefois, l'IS n'est pas en mesure de savoir si le bénéficiaire est effectivement allé à la rencontre des structures existantes, sauf s'il donne son accord pour faire le lien entre les différents services.

Enfin, ce dispositif apporte une réelle plus-value, que ce soit auprès des publics reçus, des forces de l'ordre ou encore des services sociaux. L'encadré ci-dessous résume l'ensemble des effets produits par le dispositif auprès de ces différentes catégories.

---

[9] Entretien avec une association martiniquaise.

[10] Notamment les services sociaux départementaux (le service social de l'aide sociale à l'enfance, de la protection maternelle et infantile), les services sociaux communaux (CCAS, etc..), les CIDFF, etc.

Encadré 1 : les objectifs du dispositif ISCG
Plus-values pour les publics reçus[11] • Améliorer l'accueil de l'usager au sein de l'hôtel de police ou de la brigade. • Limiter tout risque de sur victimisation et endiguer au plus vite la dégradation de la situation. • Permettre à la personne de verbaliser ses ressentis face à une situation difficile. • Préparer et faciliter les personnes au déroulement de la procédure judiciaire. • Apporter en temps réel une aide et une orientation au public vers les structures existantes, les mieux à même de les soutenir. **Plus-values pour les services de police et de gendarmerie**[12] • Permettre aux policiers et aux gendarmes de se recentrer sur leurs missions de base. **Plus-values pour les partenaires sociaux**[13] • Permettre aux partenaires sociaux d'avoir connaissance d'un public encore non connu de leurs services. • Détecter des problématiques nouvelles parmi les publics connus des services sociaux.

2) Le réseau partenarial de l'ISCG

Les personnes en détresse, ou en difficultés sociales, souffrent de traumatismes nécessitant souvent une prise en charge globale : physiologique, psychologique, médicale, matérielle, etc. Face à la diversité et à la complexité des situations rencontrées par les victimes ou les mis en cause, le dispositif doit être inscrit dans une logique partenariale.

Afin d'orienter les personnes accueillies vers les secteurs adéquats, l'IS doit mettre en place son réseau et inscrire des relations pérennes avec l'ensemble des acteurs du terrain. Inversement, c'est par la reconnaissance et la compréhension de son poste que les partenaires associatifs, départementaux et communaux le sollicitent dans certaines situations.

La connaissance du dispositif, l'instauration d'une relation de confiance et la bonne prise en compte des domaines d'intervention de chacun, sont autant de conditions de réussite de la démarche partenariale.

D'après le guide de référence, *« l'inscription de l'IS dans un réseau de partenaires est en effet une condition de réussite de ses missions, lui permettant d'échanger sur les situations et de relayer des situations aux partenaires pertinents »*.

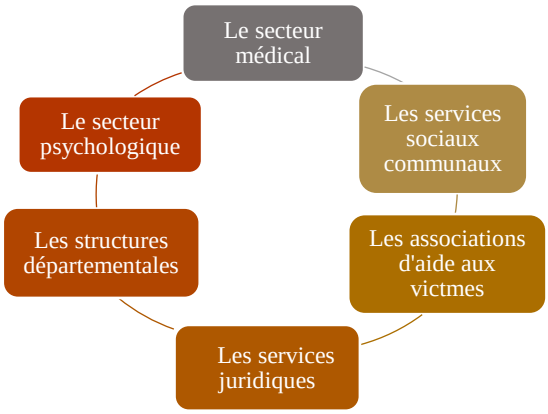
---

[11] Guide des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie, collection repères, DIV, 2008. Guide pour la promotion et le développement du dispositif des intervenants sociaux en commissariat de police et groupements de gendarmerie, ANISCG avec l'appui du SG-CIPD de la DGPN, 2014.
[12] Cadre opérationnel du poste d'intervenant social en commissariat et en gendarmerie, ANISCG, FORS recherche sociale, 2012.
[13] Guide pour la promotion et le développement du dispositif des intervenants sociaux en commissariat de police et groupements de gendarmerie, ANISCG avec l'appui du SG-CIPD de la DGPN, 2014.

« Lorsque l'IS reçoit un bénéficiaire, il doit être en capacité de l'orienter vers la structure répondant au besoin exprimé lors du rendez-vous. Son réseau doit être complet. Il faut instaurer une véritable relation partenariale entre les institutions, les acteurs associatifs et l'IS. »[14]

Ce réseau partenarial se structure essentiellement autour de quatre ensembles : les associations d'aide aux victimes et celles spécialisées dans la prise en charge des femmes victimes, les structures départementales de prise en charge sociale, les services juridiques et les services sociaux communaux.[15] L'employeur peut faciliter les échanges et la reconnaissance de l'IS en organisant des temps d'échanges avec les partenaires et en participant à des réunions locales ou nationales.

Graphique 1 : ensemble des structures et des secteurs auprès desquels les personnes peuvent être orientées par l'IS.



3) L'organisation du dispositif au sein des forces de l'ordre

Organisation du dispositif en police

La DCSP est l'une des directions de la Police nationale du Ministère de l'Intérieur. Elle a pour mission d'assurer la protection des personnes et des biens, de prêter assistance et de veiller à la tranquillité et au maintien de l'ordre public.

A l'échelon territorial, la DCSP est représentée par des Directions Départementales de Sécurité Publique (DDSP). Elles dirigent les services de police chargés de la protection des personnes et des biens. La DDSP supervise les Circonscriptions de Sécurité Publique (CPS), composées pour chacune d'un commissariat de police ou d'un hôtel de police.

En police, l'ISC est affecté à un unique commissariat et dispose de son propre bureau. Si la configuration des locaux le permet, la DDSP fait en sorte que le bureau de l'ISC se situe près de l'accueil afin que ce

[14] Entretien avec une association employeur d'un ISCG.
[15] Cadre de référence, ANISCG, Ministère de l'intérieur, 2006.

dernier puisse avoir une meilleure proximité les personnes qui arrivent au commissariat. L'ISC peut aussi s'appuyer, lors de ses entretiens, sur la présence d'un psychologue au sein du commissariat.

Dans chaque DDSP, il existe un bureau Prévention/Partenariat/Communication. Rattaché à l'État-major, le correspondant d'aide aux victimes coordonne les correspondants locaux de chaque CSP. Il n'est pas en contact direct avec les bénéficiaires, et par conséquent, ne peut pas saisir l'ISC. Il anime localement le dispositif en faisant le lien entre : le pôle psycho-social, les partenaires locaux, le psychologue au sein de la circonscription, la permanence d'association d'aide aux victimes, l'ISC et les policiers.

Organisation du dispositif en gendarmerie

La gendarmerie départementale est présente dans tous les départements et collectivités territoriales d'outre-mer. Possédant toutes les fonctions opérationnelles des commandants de groupement de métropole, les Commandants de gendarmerie outre-mer (Comgend) disposent en outre, de certaines responsabilités en matière de ressources humaines et de logistique, normalement dévolues à l'échelon de la région.

Les Compagnies de Gendarmerie Départementales (CGD) coordonnent l'action des Brigades Territoriales Autonomes (BTA), ou des Communautés de Brigades (COB) qui sont chargées des missions de sécurité publique dans leur zone de compétence.

Les BTA et COB accueillent le public dans leurs locaux. Les partenariats conduits au plan local avec les associations d'aide aux victimes permettent d'optimiser les conditions d'accueil, d'information et d'orientation des victimes.

En gendarmerie, l'ISG rencontre les personnes en se déplaçant dans les brigades après avoir convenu d'un rendez-vous avec le bénéficiaire ou lors de ces permanences hebdomadaires dans les unités de gendarmerie. Les gendarmes disposent de chargés d'accueil au sein des brigades capables d'orienter le public vers l'ISG en cas de nécessité. Contrairement à l'ISC, lorsqu'il se déplace dans une unité, l'ISG ne dispose pas d'un bureau attitré, mais d'un local lui permettant de mener son entretien en totale confidentialité.

L'Officier Adjoint de Prévention de la délinquance (OAP) a en charge la mise en œuvre de partenariats entre les services de l'État, les associations d'aide aux victimes et de violences faites aux femmes. Il est chargé de sensibiliser l'ensemble du personnel et d'entretenir des relations avec les autres partenaires institutionnels ou associatifs sur la thématique de l'aide aux victimes et de la prévention. Comme son homologue en commissariat, il n'est pas en contact direct avec les bénéficiaires de l'ISG. L'OAP organise des actions de formation en interne sur le rôle et les missions de l'IS en rappelant les situations qui méritent son intervention. A ce titre, il est un interlocuteur privilégié de l'intervenant social.

Les missions assurées par l'IS sont les mêmes au sein des deux entités. En revanche, les lieux où sont réalisés les entretiens diffèrent, ainsi que les modes de saisines. Ils existent trois modes de saisines.

1. La saisine interne par les policiers et les gendarmes est la plus courante. En gendarmerie, elle a lieu après l'intervention d'une unité sur le terrain ou pendant/après la prise en charge de personnes à l'unité. En police, c'est principalement le service de traitement des plaintes qui saisit l'IS. Lors d'une urgence sociale, le policier peut conduire la personne directement dans le bureau de l'IS avant que celle-ci ne porte plainte (ex : dans le cas où la sécurité des enfants est menacée).
2. La saisine externe par les services sociaux/partenaires ou par les usagers eux-mêmes est la deuxième modalité la plus couramment utilisée. La plupart des saisines externes proviennent

des associations qui orientent leur public vers l'IS afin qu'il facilite le dépôt de plainte des victimes.

3. L'autosaisine, dernière modalité, est rarement utilisée par les IS. En gendarmerie, l'intervenant social est informé des situations sociales rencontrées à l'occasion d'interventions nocturnes en prenant connaissance des comptes rendus du Centre d'Opération et de Renseignement de la Gendarmerie (CORG). Afin de garantir cette capacité d'autosaisine, la DGGN a automatisé en 2018 la génération d'un document d'entreprise comportant les interventions relatives aux violences intrafamiliales et téléphone grave danger de chaque département. L'ISG peut ainsi étudier le dossier puis contacter la patrouille qui est intervenue durant la nuit. L'IS peut également s'appuyer sur le correspondant territorial de prévention (anciennement référent Violences Intrafamiliales (VIF) au sein des unités de gendarmerie. En commissariat, l'ISC a directement accès aux procès-verbaux, aux mains courantes, aux plaintes et à la « bannette » contenant les comptes rendus opérationnels. Néanmoins, d'après les entretiens réalisés avec les IS, la plupart n'ont pas accès aux plaintes. Ce sont les policiers ou leurs supérieurs hiérarchiques qui leur transmettent.

4) La convention de partenariat et de recrutement encadre le fonctionnement du dispostif

La convention de partenariat et de recrutement

Les conditions de mise en œuvre de la mission sont organisées par une convention entre l'employeur et la direction départementale de la sécurité publique ou le groupement de gendarmerie départemental.

L'article 2 de la loi de prévention de la délinquance du 5 mars 2007 dispose *« qu'une convention entre l'État, le département et […] la commune peut prévoir les conditions dans lesquelles un ou plusieurs travailleurs sociaux participent, au sein des commissariats de la Police nationale et des groupements de la Gendarmerie nationale, à une mission de prévention à l'attention des publics en détresse »*.

Cette convention renseigne le nombre d'IS, leurs missions de l'IS, celle de leur autorité hiérarchique et fonctionnelle, ainsi que les modalités de financement du dispositif.

Des différents modèles de conventions et de fiches de postes existent

Conformément aux recommandations du séminaire de réflexion organisé par le SG-CIPDR le 16 mars 2018[16], une convention type est disponible sur le site de l'ANISCG. Toutefois, d'autres modèles de convention ont été mis en place. De plus, elles ne sont pas toujours transmises au Secrétariat Général du Comité Interministériel de la Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation (SG-CIPDR). En conséquence, les données renseignant le nombre d'IS ou encore les modalités de financement des postes ne sont pas toutes homogènes et disponibles.

Il en est de même concernant les fiches de poste des IS, annexées dans les conventions de recrutement. Elles précisent les conditions de recrutement, les compétences requises pour le postes et l'organisation à mettre en place pour mener à bien cette mission. Afin d'harmoniser les fiches de postes, l'ANISCG a publié sur son site internet un modèle type en janvier 2019. Cependant, ce document n'est pas utilisé par tous les employeurs.

[16] Actes du séminaire de réflexion du 16 mars 2018 portant sur l'avenir du dispositif ISCG, SG-CIPDR.

L'autorité hiérarchique

L'IS peut être employé par le Conseil départemental, une commune, un EPCI ou encore une association. *« L'employeur sera alors le porteur du projet. »*[17]

L'employeur garantit le recrutement de l'IS sur la base des critères du cadre de référence, complète le matériel professionnel (ordinateur portable et/ou téléphone portable professionnel etc.) et assure la formation de l'IS. Les modalités de formation proposées à l'IS sont discutées et établies dès le moment de la création du poste, entre l'employeur et les signataires de la convention.

L'autorité fonctionnelle

L'IS est placé sous l'autorité fonctionnelle du chef de service de police et/ou de l'unité de gendarmerie. Elle fixe les conditions d'exercice de l'activité de l'IS, garantit son autonomie professionnelle et s'occupe de la gestion quotidienne (autorisation d'absences, heures supplémentaires, etc.). Afin de respecter la confidentialité des personnes reçues, l'autorité fonctionnelle doit fournir un lieu adapté ainsi que tous les moyens matériels nécessaires à l'exercice de leurs missions sur place :

- un bureau dédié à l'intervenant social et garantissant le respect des règles de confidentialité ;
- un téléphone fixe et/ou un portable ;
- une adresse mail professionnelle ;
- un ordinateur fixe, etc.

Le lieu de travail

L'intervenant social opère généralement en commissariat de police ou en gendarmerie. Les conditions de travail différent entre les deux structures. En commissariat, il dispose d'un bureau dédié. En gendarmerie, lorsqu'il exerce des permanences dans différentes brigades, un bureau est mis à disposition pour mener ses entretiens. Certains employeurs ont recours à une autre forme d'organisation du travail. Il s'agit de postes dits « mixtes » où l'ISCG partage son temps de travail entre le commissariat de police et les unités de gendarmerie.

[17] Cadre opérationnel du poste d'intervenant social en commissariat de police, ANISCG, FORS recherche sociale, 2012.

PARTIE II] L'EVALUATION DU DISPOSITIF ISCG

1) Le champ de l'évaluation

L'évaluation porte sur le dispositif ISCG et couvre les années 2015 à 2019 pour les territoires suivants : Guyane, Guadeloupe, Martinique, Mayotte et La Réunion.

La Réunion fera l'objet d'un focus spécifique, notamment concernant les bonnes pratiques mises en œuvre pour favoriser le développement des postes et leurs modalités de financement. L'île est la première à avoir décliné le dispositif dans son plan départemental de prévention de la délinquance 2013-2017[18]. Enfin, à la différence des autres départements d'Outre-mer, l'ensemble des IS sont employés par la même institution : le Conseil départemental.

2) Les objectifs de l'évaluation

L'évaluation vise à apprécier la mise en œuvre du dispositif et ses effets auprès des publics reçus, des forces de l'ordre et des partenaires sociaux.

3) Les questions évaluatives

L'évaluation du dispositif est réalisée aux termes de son effectivité et de son efficacité. Les questions évaluatives sont les suivantes :

Questions d'évaluation	Registre
Question 1. Jusqu'à quel point le dispositif ISCG a-t-il été mis en œuvre par les institutions et les partenaires dans les territoires d'Outre-mer ?	Effectivité
Question 2. Dans quelle mesure le dispositif a-t-il permis de produire les effets attendus auprès des publics reçus, des forces de l'ordre et des services sociaux ?	Efficacité

4) La méthodologie utilisée

Les outils de collecte qui ont permis de répondre aux questions évaluatives sont les suivants :

- une analyse statistique et documentaire ;
- une enquête par questionnaire auprès des IS actuellement en poste ;
- des entretiens individuels auprès des intervenants sociaux, de leur employeur, de leur autorité fonctionnelle, des services sociaux, des associations d'aide aux victimes, des forces de l'ordre ;
- des financeurs du dispositif, des signataires de la convention de recrutement ;
- des récits de vie de la part de victimes reçues en entretien par un ISCG.

Pour ce faire, plus de 70 entretiens ont été réalisés parmi l'ensemble des parties prenantes, dont 17 IS actuellement en poste. 17 intervenants sur 24 ont répondu au questionnaire en ligne et 4 bénéficiaires ont accepté de nous livrer leur témoignage.

[18] Plan Départemental de Prévention de la Délinquance 2013-2015, Préfecture de La Réunion.

Les tableaux en annexe 4 présentent le référentiel évaluatif pour répondre à chaque question. Les recommandations seront proposées puis reformulées avec l'ensemble des membres du comité de pilotage.

5) Les principales limites de l'évaluation

Liste des acteurs qui n'ont pas pu être interrogés

Malgré de nombreuses relances, les acteurs suivants n'ont pas pu être interrogés, notamment :

- les communes employeurs d'IS en Guyane (CCAS de Kourou, CCAS de Macouria et CCAS de Matoury);
- les Préfectures de Mayotte et de Martinique ;
- les DRDFE de Mayotte, de Guadeloupe et de Martinique ;
- les DDSP de Mayotte et de Guyane,
- certains chefs de CSP et de commissariat de police qui disposent d'un intervenant ;
- certains commandants de compagnie et chefs de brigades qui disposent d'un intervenant ;
- sur les 24 IS actuellement en postes en juin 2020, 7 n'ont pas pu être interrogés.[19]

En outre, toutes les conventions de partenariat indiquant les modalités de financement du dispositif n'ont pas été transmises. Il en est de même pour les grilles d'activité.

Le manque de fiabilité des données

Parmi les conventions qui ont été reçues, peu indiquent le montant des financements et les modalités de pilotage et de suivi du dispositif. Différents modèles existent donc les données diffèrent.

Aussi, les grilles d'activité statistique ne sont pas remplies uniformément par les IS. En Outre-mer, aucune réunion d'information relative à la grille a été faite, contrairement à l'Hexagone, où une formation a été dispensée sur ce sujet. Malgré l'existence d'un guide réalisé par l'ANISCG afin que les IS remplissent la grille de façon homogène, tous ne la remplissent pas de la même manière. Or c'est le seul outil dont dispose l'État pour suivre le dispositif.

Enfin, il convient de préciser que le nombre de postes d'ISCG est à prendre avec précaution.

D'une part, lorsque les Préfectures fournissent directement le nombre d'ETP au SG-CIPDR, elles confondent parfois les IS avec les assistants sociaux membres des réseaux nationaux associatifs (France Victimes, CNIDFF, FNSF).[20] Ils tiennent des permanences dans les commissariats et gendarmeries. Certaines de ces associations sont aussi employeurs d'IS[21], ce qui ajoute une confusion supplémentaire quant au calcul de l'ETP dédié au poste.

D'autre part, dans les dialogues de gestion fournis par les territoires, deux types de confusions existent concernant l'évolution du nombre d'IS entre 2016 et 2018.[22]Premièrement, le tableau des statistiques par programme demande de fournir le nombre de personnes occupant le poste d'IS uniquement. Or, le poste d'IS est parfois confondu avec des postes portés par les associations d'aide aux victimes.

[19] 7 postes à La réunion dont 1 vacant (et 1 non interrogé), 3 postes en Guyane (2 non interrogés), 3 postes à Mayotte (1 non interrogé), 3 postes en Martinique, 8 postes en Guadeloupe (3 non interrogés car en cours de recrutement).
[20] Centres Nationaux d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles, Fédération Nationale Solidarité Femmes.
[21] Exemple : en Guadeloupe deux associations d'aide aux victimes sont employeurs d'ISG (Initiatives France Victimes et GUADAV).
[22] Les dialogues de gestion des années 2015 et 2019 n'étant pas disponibles.

Deuxièmement, le nombre de postes est parfois mentionné en Equivalent Temps Plein (ETP) ou bien en effectif physique. Par exemple, dans le dialogue de gestion de Mayotte, le nombre d'IS est inscrit en ETP contrairement aux autres dialogues de gestion.

Ainsi, le nombre de postes en ETP diffère entre ceux des préfectures (remontées faites par le SG-CIPDR), de la DGPN, de la DGGN et de l'ANISCG.

Le manque de données administratives

L'ANISCG, la DGPN, la DCSP, la DGGN ou encore le SG-CIPDR disposent de peu de données concernant le nombre d'IS, leur profil, les publics reçus et l'impact du dispositif (auprès des bénéficiaires, des services sociaux de droit commun, des associations et des forces de l'ordre).

En effet, les acteurs du dispositif éprouvent des difficultés à collecter les documents portant sur le dispositif tels que : les grilles statistiques, les conventions partenariales, les fiches de postes, les coordonnées des employeurs ou encore les financements alloués au dispositif. *« Toutes les Préfectures ne transmettent pas au SG-CIPDR la grille d'activité permettant de calculer le nombre de poste effectif.»*[23]

Les difficultés à recueillir la grille d'activité remplie par les ISCG

L'accès à la grille d'activité statistique reste complexe malgré l'actualisation et la simplification des indicateurs réalisées au cours de l'année 2018. Pour la police, les grilles statistiques sont à demander à la Direction Centrale de la Sécurité Publique (DCSP)[24], qui dispose d'un service dédié depuis 2015 capable de les centraliser. Toutefois, *« la DCSP n'est pas toujours au courant de la création ou de la surpression d'un poste car ils ne reçoivent pas toutes les grilles »*.[25]

Quant à la DGGN, elle ne reçoit pas les grilles au niveau national. Elles sont disponibles uniquement au niveau local, par les commandants de gendarmerie, d'où la difficulté d'obtenir un état des lieux global du dispositif. Lorsque les services de police et de gendarmerie ne reçoivent pas les grilles, il faut s'adresser à l'employeur pour se les procurer. Or, ces derniers peuvent décider de créer leur propre grille.

« Parfois, les IS ne remplissent pas la grille, cela dépend des consignes de leur employeur, qui peut aussi créer sa propre grille. Elle fera alors doublon et nous aurons moins de chance que l'IS remplisse la grille du Ministère de l'Intérieur à cause la lourdeur administrative. Parfois, nous ne sommes même pas au courant de la création ou de la suppression d'un poste car nous ne recevons pas toutes les grilles. Il n'y a pas toujours de remontée d'informations. »[26]

Les documents de référence ne permettent pas de mesurer les résultats du dispositif ISCG

Seuls quelques documents de référence encadrent le dispositif ISCG et présentent ses modalités de fonctionnement.

[23] Entretien avec le SG-CIPDR.
[24] *« Le DDSP peut y avoir accès mais ne la lit probablement pas, c'est la DCSP qui est le destinataire de la grille. »* Entretien avec un membre de la Police Nationale.
[25] Entretien avec la DCSP.
[26] Entretien avec la DDSP.

Le cadre de référence sert de base commune pour toute institution désireuse de se doter de ce dispositif. Il définit le rôle et les missions de l'IS, les modalités de partenariat et fixe les règles juridiques et éthiques du travail social.

Le guide des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie réalisé par la Délégation interministériel à la ville en 2008 propose un référentiel à destination des intervenants sociaux mais également à l'ensemble des décideurs. Il précise aussi les modalités de fonctionnement du dispositif.

Le guide « Promouvoir et développer les intervenants sociaux en commissariats de police et en unités de gendarmerie » réalisé en 2014 par le SG-CIPDR[27], valorise les bonnes pratiques du dispositif et décline les différentes modalités de co-financement destinées à consolider le dispositif.

Néanmoins, aucun d'entre eux ne définit d'objectifs, d'indicateurs de suivi et de résultats au dispositif. L'absence d'indicateurs nationaux, renseignés de façon homogène par l'ensemble des acteurs ne permet pas d'estimer au mieux l'effectivité et l'efficacité du dispositif.

« Les politiques de prévention sont difficiles à évaluer. En effet, les collectivités ne font pas le bilan des politiques mises en œuvre et la remontée d'informations est faible. La visibilité sur les actions de prévention menées sur le terrain est donc partielle et leurs éventuels effets sont difficilement mesurables. »[28]

Le manque de données sur les dispositifs qui lutte contre les violences faites aux femmes

Si les données qualitatives et quantitatives sur le déploiement des IS dans l'Hexagone sont nombreuses, la situation est moins satisfaisante en ce qui concerne les Outre-mer. Les études sur le dispositif se concentrent sur la France continentale. Or, afin de décliner au mieux localement le dispositif, la Stratégie Nationale de Prévention de la Délinquance (SNPD) précise qu'*« en amont de la mise en œuvre du programme, un état des lieux de l'ensemble des dispositifs d'aide aux victimes existants devra être effectué dans chacun des territoires»*. Néanmoins, tous les plans départementaux de prévention de la délinquance ne font pas de bilans sur les dispositifs existants.

Pareillement, les statistiques concernant les violences conjugales et intrafamiliales sont peu analysées. La majorité des études nationales portent sur les femmes résidantes hors territoires d'Outre-mer. En effet, la première Enquête Nationale sur les Violences Envers les Femmes (ENVEFF) a été réalisée auprès d'un échantillon de femmes résidant uniquement en France continentale.[29] Il en est de même pour l'enquête Violences et Rapports de Genre (VIRAGE) réalisée par l'INED en 2015 et menée auprès d'un échantillon représentatif de 27 000 personnes résidant dans un ménage en France, hors territoires Outre-mer.[30]

[27] Promouvoir et développer les intervenants sociaux en commissariats de police et en unités de gendarmerie, juin 2014, SG-CIPDR.
[28] Dialogue de gestion de Guadeloupe, 2018.
[29] Enquête nationale sur les Violences envers les femmes (ENVEFF), par l'Institut de Démographie-Université de Paris I (IDUP) avec la participation de chercheuses et chercheurs du CNRS, de l'IDUP, de l'Inserm, de l'INED, de l'université de Lyon II, 2000.
[30] Présentation de l'enquête VIRAGE et des premiers résultats sur les violences sexuelles, Alice Debauche, Amandine Lebugle, Elizabeth Brown, Tania Lebjowicz, Magali Mazuy, Amélie Charruault, Justine Dupuis, Sylvie Comer et Christelle Hamel, INED, janvier 2017.

PARTIE III] JUSQU'A QUEL POINT LE DISPOSITIF A-T-IL ETE MOBILISE ET MIS EN ŒUVRE OUTRE-MER ?

1) Une connaissance du dispostif ISCG constrastée selon les territoires

En Martinique, un lien étroit entre les IS et les associations de lutte contre les violences familiales et intrafamiliales

Les IS et les acteurs de terrain travaillent ensemble régulièrement. Les intervenants font partie du réseau Collectif des femmes. Ce réseau regroupe de nombreuses associations et institutions participant à la lutte contre les violences faites aux femmes : la Croix rouge, l'Union des Femmes de la Martinique (UFM), l'ALEFPA[31], Culture Egalité, l'Education Nationale, l'Amical du Nid, etc. Chaque mois, l'ensemble de ces partenaires se réunit pour co-construire des actions en direction des publics en détresse et améliorer la communication sur les dispositifs présents sur l'île. Ces réunions sont organisées par la Délégation Régionale des Droits des Femmes (DRDF).[32]

Les IS se rendent une fois par mois à un groupe de travail en présence du Collectif Martiniquais d'Accompagnement des Violences Interfamiliales (CMAVI), de la Croix Rouge et d'associations luttant contre les violences faites aux femmes.

Ils sont aussi conviés à des réunions organisées par la Cour d'Appel en présence des associations agréées par le Ministère de la Justice, des associations de médiation (l'Association Pour la Médiation Familiale en Martinique : APMF) ainsi que le Conseil Départemental d'Accès aux Droits (CDAD). De plus, l'IS travaille conjointement avec la psychologue du commissariat et la présente à ses partenaires lors de ces temps de travail commun. L'étroite collaboration entre le secteur associatif, juridique, l'Education Nationale, la Justice et les services sociaux permet une orientation efficace et adaptée aux problématiques du public.

« La nécessaire collaboration entre les ISG, les enquêteurs et les magistrats permet une prise en compte globale et rapide de la problématique des violences intrafamiliales, en apportant ainsi une réponse appropriée aux victimes. »[33]

En Guyane, le dispositif est connu par les associations mais la coordination entre les IS reste à développer

En Guyane, la coordination entre les associations telles que l'Arbre fromager, l'Aide Aux Victimes d'Infractions Pénales (AAVIF973), l'AGAV[34] et les IS permet de prendre en charge les victimes. Les associations pallient le manque de structures sociales et leur inégale répartition sur le territoire.[35]

[31] Association Laïque pour l'Education, la Formation, la Prévention et l'Autonomie (ALEFPA).
[32] Organisation de la Journée de lutte contre les violences faites aux femmes, préparation d'actions de prévention auprès du grand public et des professionnels de terrain etc.
[33] Entretien auprès d'un agent des forces de l'ordre.
[34] Association Guyanaise d'Aide aux Victimes (AGAV).
[35] Entretien avec une association guyanaise.

Les intervenants sociaux éprouvent des difficultés à se rencontrer régulièrement. L'étendue du territoire et les difficultés pour se déplacer ne favorisent pas les échanges réguliers entre pairs. Les IS échangent peu entre eux et de manière très occasionnelle avec leurs partenaires. Aussi, la plupart des IS sont souvent sollicités au sein des Centre Communaux d'Action Sociale (CCAS) dans lesquels ils sont employés. Ils ne sont donc pas à temps plein sur le poste d'IS.

« Il y a deux autres IS mais elles ne sont pas à 100% sur leur poste. Elles travaillent pour d'autres CCAS et quand je les sollicite, j'ai du mal à les avoir. »[36]

En Guadeloupe, une collaboration partenariale entre les ISCG et les structures qui œuvrent sur les problématiques liés aux violences

Le réseau guadeloupéen s'organise autour d'actions partenariales, institutionnelles et associatives afin que l'intervenant offre au bénéficiaire un éventail complet pour son orientation. Les IS mettent en œuvre une démarche proactive (le « aller vers ») afin de favoriser la coordination et le lien entre les différents opérateurs. Les associations et les IS se rencontrent à l'occasion de réunions de travail. Le dispositif figure sur la carte interactive mise en place par l'Observatoire Féminin.

« Nous connaissons les ISCG présents sur le territoire car nous travaillons en partenariat avec les autres structures qui œuvrent sur la problématique des violences. »[37]

A Mayotte, un dispositif bien connu par les associations locales et les secteurs institutionnels du logement et administratif

L'unique association qui emploie les IS est présente sur l'île depuis plus de 18 ans. Avec près de 400 bénévoles et 15 salariés, l'association dispose de la plus grande masse salariale et financière (parmi les autres associations). Elle bénéficie d'un large réseau de partenaires :

- associatifs : l'ACFAV[38], Solidarité Mayotte, la Croix Rouge, la Maison des adolescents (Mlezi Maoré), l'UDAF[39] (service de médiation familiale), le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), en charge du traitement des demandes d'hébergement ou encore le Cimade ;
- institutionnels : l'Education Nationale, la Préfecture (service immigration), la CSSM, la CAF, le CHM, le CMP, l'ASE, la services de la Justice ;[40]
- administratifs : le Conseil Départemental d'Accès aux Droits (CDAD).

[36] Entretien avec une ISCG.
[37] Entretien avec une association guadeloupéenne.
[38] Association Départementale pour la Condition Féminine et l'Aide aux Victimes.
[39] Union Départementale des Associations Familiales.
[40] Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte, Centre Hospitalier de Mayotte, Centre Médico-Psychologique, Aide Sociale à l'Enfance.

La présence de nombreuses associations permet de prendre en charge une grande partie du public en difficultés sociales. En effet, plus de la majorité des orientations réalisées par les IS se fait vers un partenaire associatif (76%). En 2019, près de 20% des personnes reçues par les IS ont été prise en charge par la Croix Rouge (soit 216 cas redirigés en 2019). 140 ont bénéficié d'aide alimentaire et 76 demandes d'hébergement d'urgence ou d'insertion ont été effectuées. Les autres publics ont été orientés vers le SIAO.[41]

La présence d'un IS est bien repérée par les secteurs du logement et de l'aide administrative mais leurs missions restent encore peu connues de la population et des forces de l'ordre. Afin de renforcer la connaissance du dispositif, des réunions d'informations trimestrielles ont été instaurées depuis 2019 entre les forces de l'ordre, les partenaires institutionnels, associatifs et les IS.

En outre, la présence d'un IS natif du territoire apporte une réelle plus-value. Sa connaissance des us et coutumes et la possibilité de parler la langue locale facilitent les échanges entre le public et les IS. Cette plus-value paraît encore plus significative pour Mayotte.

« Le personnel de l'association est à 70% mahorais, la population apprécie les IS. Ils sont natifs. Un IS venant de l'île est réellement une plus-value. Il est proche de la population et parle les différentes langues, à la différence des forces de l'ordre.» [42]

[41] Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) est une plateforme départementale qui centralise et oriente les demandes d'hébergement vers les places disponibles.
[42] Entretien avec un employeur d'ISCG.

A La Réunion, un partenariat dynamique entre les ISCG, les partenaires sociaux et institutionnels

Le tissu associatif est dynamique à La Réunion. L'ensemble des services sociaux, institutionnels et des forces de l'ordre réalise régulièrement des actions de communication sur le dispositif.

Les campagnes d'information et les actions de prévention autour du thème des violences conjugales se multiplient et se diversifient. Des flyers sont distribués à la population, les horaires des permanences des ISCG sont affichés à l'entrée des commissariats et des brigades de gendarmerie.

Afin de permettre une meilleure prise en charge de la situation de la victime, l'association ARAJUFA et la gendarmerie ont signé une convention de partenariat. Une fois par mois, des membres de l'association effectuent une permanence juridique dans les quatre unités de gendarmerie de l'île (Saint-Paul, Saint Benoît, Saint-Louis et Le Tampon). L'aide de juristes permet d'apporter un soutien immédiat aux victimes.

De plus, les ISCG travaillent en étroite collaboration avec l'ensemble des associations locales d'aide aux victimes (le Réseau VIF, l'ARAJUFA, l'AMAFAR-EPE, l'ARIV, le CEVIF, Femmes Solid'Air, l'AFECT, l'Observatoire ORVIFF) et la DRDF.[43]

Lorsque les situations rencontrées par l'ISCG donnent lieu à des ordonnances de placement provisoire, le lien étroit établi entre le secteur juridique et le secteur social facilite la transmission du dossier.

Le département, les CCAS, les hôpitaux et l'Education Nationale sont des partenaires privilégiés des ISCG.

Enfin, les intervenants sont également sollicités pour présenter leur métier à différents publics : collégiens, étudiants, membres associatifs, étudiants de l'IRTS, nouveaux fonctionnaires de police, etc.

2) La stratégie nationale est formellement définie dans les plans départementaux mais son application rencontre des difficultés sur le terrain

La Stratégie Nationale de Prévention de la Délinquance (SNPD) a fixé pour la période 2013-2017, trois priorités : la délinquance des mineurs, les violences faites aux femmes et la tranquillité publique. La priorité 2 vise à favoriser une meilleure articulation et un ancrage local plus fort des dispositifs qui luttent contre les violences faites aux femmes, avec en particulier le développement des ISCG. En effet,

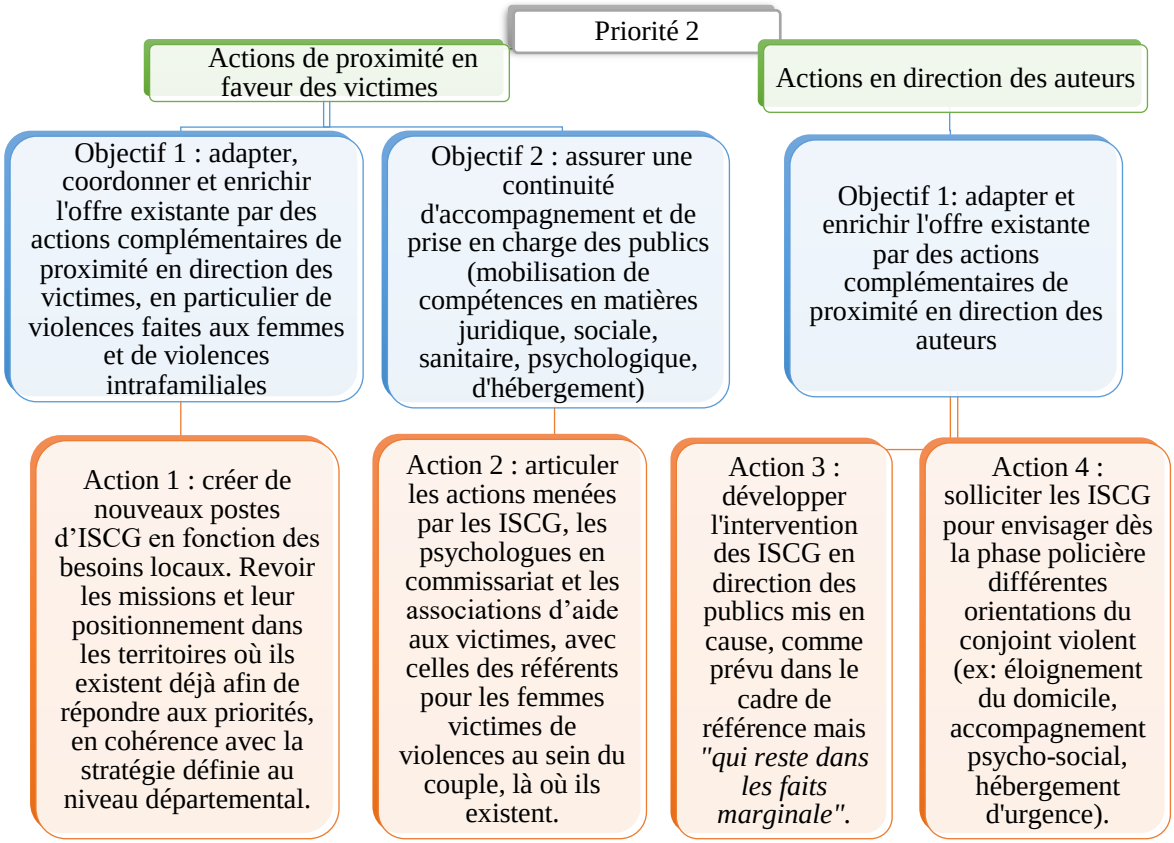
[43] Plaquette de présentation de l'organisation de la journée de lutte contre les violences faites aux femmes, 25 novembre 2015, Déléguée régionale aux droits des femmes et à l'égalité entre les femmes et les hommes. En partenariat avec le réseau Violences Intrafamiliales (réseau VIF) et l'Association Réunionnaise pour l'Aide Juridique aux Familles (ARAJUFA), l'Association des Maisons de la Famille de la Réunion, Ecole des Parents et des Educateurs (AMAFAR-EPE), etc.

les IS reçoivent majoritairement des femmes victimes de violences (familiales ou intrafamiliales), un des premiers motifs d'interventions des forces de l'ordre.[44]

La stratégie nationale de prévention de la délinquance se décline au niveau départemental sous la forme de Plan Départemental de Prévention de la Délinquance (PDPD). Il est piloté par le Préfet qui décide des modalités d'association des communes et intercommunalités, en y associant le président du Conseil départemental, le Procureur de la République et le directeur académique des services de l'Education Nationale.

La priorité 2 de la SNPD est inscrite dans les différents plans départementaux de prévention de la délinquance adoptés en 2014 (cadre temporel de l'évaluation).

Schéma 1 : Objectifs relatifs au programme d'actions pour améliorer la prévention des violences faites aux femmes au sein de la SNDP 2013-2017



Les objectifs des plans départementaux sont conformes aux orientations de la SNPD

- En Guadeloupe, le dispositif ISCG est inscrit dans deux fiches action du plan départemental de prévention de la délinquance. D'une part, la fiche action n°2-1 a pour objectif d'améliorer l'accueil et la prise en charge des victimes de violences intrafamiliales. L'objectif du plan est d'augmenter de moitié le nombre d'ETP consacré à l'accompagnement social des victimes d'ici

[44] *« En 2020, les atteintes volontaires à l'intégrité physique représentent près de 35 % de la délinquance globale (3778 faits). Au sein de cet agrégat, les VIF représentent environ 30 %. »* Entretien avec un OAP de Guyane.

à la fin de l'année 2014. Pour ce faire, il est nécessaire de trouver de nouveaux financements destinés à renforcer les équipes d'ISCG.

En outre, afin de préserver la confidentialité au sein des commissariats de police et des brigades de gendarmerie, le plan d'action prévoit d'agir sur les conditions matérielles d'accueil en mettant en place un protocole pour mieux encadrer le dépôt des plaintes. Le signalement des situations ayant fait l'objet de procédures doit être amélioré et transmis vers les IS. Enfin, le plan préconise de poursuivre la formation des services de police et de gendarmerie aux violences conjugales et d'améliorer le partenariat avec les travailleurs sociaux des secteurs spécialisés (PJJ[45], protection de l'enfance, SPIP[46]). Ces mesures permettront de renforcer la coordination entre les IS, les services sociaux spécialisés et les forces de l'ordre.

D'autre part, la fiche action n°2-2 prévoit de coordonner les actions du partenariat local au moyen d'un groupe dédié. La Guadeloupe ne dispose pas d'instance de pilotage concernant les actions de prévention des violences faites aux femmes, des violences intrafamiliales et de l'aide aux victimes. Pour y pallier, un groupe de travail opérationnel au sein des CISP aura vocation à articuler et mutualiser l'ensemble des dispositifs mis en place.

La troisième fiche action souligne la bonne prise en compte des spécificités du public reçu par les IS. La plupart des femmes victimes de violences sont financièrement dépendantes de leur mari, cela impacte fortement leurs possibilités de quitter à long terme le domicile conjugal. L'action 2-3 vise à aider ces femmes à atteindre l'autonomie financière et à acquérir des qualifications professionnelles.

- En Martinique, afin de lutter contre les violences intrafamiliales l'axe 4 du Plan 2012-2014 prévoit d'étendre le dispositif ICSG dans la zone police. Pour ce faire, la fiche action précise qu'il est nécessaire de recruter de nouveaux IS et de cofinancer le dispositif avec le Conseil départemental. L'action doit être pilotée par le cabinet de la Préfecture en association avec le Conseil départemental, le COMGEND et la DDSP.

- En Guyane, le plan souligne l'efficacité du dispositif ISCG : *« le réseau des intervenants sociaux en commissariat et en brigade de gendarmerie est efficace et son action doit être privilégiée. »*[47] La coordination entre les services de protection judiciaire et de la Collectivité Territoriale de Guyane doit être renforcée et le dispositif étendu.

- A Mayotte, l'accent porte plutôt sur la lutte contre l'immigration clandestine et les moyens alloués aux forces de l'ordre pour lutter contre la délinquance. Néanmoins, le plan dispose que le *« déploiement d'intervenants sociaux, de préférence originaires, dans les unités de gendarmerie et de police »*[48] permettra de susciter les conditions d'un échange performant entre les forces de sécurité et la population.

---

[45] Protection Judiciaire de la Jeunesse.
[46] Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation.
[47] Plan locale de sécurité pour la Guyane, mai 2017.
[48] Plan Mayotte sécurité pour tous, 25 mesures pour l'avenir, Ministère de l'Intérieur, Ministère des Outre-mer, mai 2016.

A La Réunion, le plan départemental est en adéquation avec les orientations de la SNPD

Le plan réalise un état des lieux sur les violences faites aux femmes. Ces informations permettent de mettre en place des actions de proximité adaptées aux besoins et aux particularités de l'île. Il définit les pilotes et les partenaires pour les actions à conduire.

De plus, chaque action doit faire l'objet d'une évaluation avec la présence d'indicateurs quantitatifs (ex : nombre d'auteurs pris en charge).

Le programme 2 de la SNPD 2013-2017, décliné au sein de la priorité 4 du PDPD « conforter la lutte contre les violences faites aux femmes » comprend deux fiches action sur le dispositif : l'action n°4-1 : coordonner le réseau et former les partenaires impliqués et l'action n°4-3 : agir sur les auteurs afin d'éviter la récidive.

- *Objectif de l'action 4-1 : accroître la coordination entre l'ensemble des acteurs participant à la lutte contre les violences faites aux femmes. Deux mesures contribuent au développement et l'amélioration du dispositif ISCG.*
  - Mesure 1 : former les acteurs impliqués dans la lutte contre les violences faites aux femmes, en intégrant dans les formations continues des modules axés sur le repérage des violences, l'accueil des victimes et leur orientation vers les partenaires compétents.
  - Mesure 2 : favoriser le travail en réseau, en impliquant tous les intervenants de la chaîne, notamment les associations. Cette mesure souligne la bonne prise en compte d'une composante essentielle du dispositif ISCG : le partenariat.

- *Objectif de l'action 4-3 : renforcer les actions en direction des auteurs de violences afin d'éviter la récidive.*
  - Mesure 1 : pérenniser les postes d'assistante sociale auprès de la police et de la gendarmerie nationale dans chaque arrondissement.

Le plan suit ainsi la stratégie nationale de prévention de la délinquance (2013-2017) qui prévoit de renforcer et compléter les missions des IS en direction des auteurs qui ont commis des actes de délinquance.

Ainsi, le dispositif ISCG est mentionné dans les plans locaux de Martinique, Guyane et Mayotte mais de façon moins exhaustive qu'à La Réunion et en Guadeloupe**.**

Le développement des postes d'intervenants correspond à la principale priorité de la SNPD

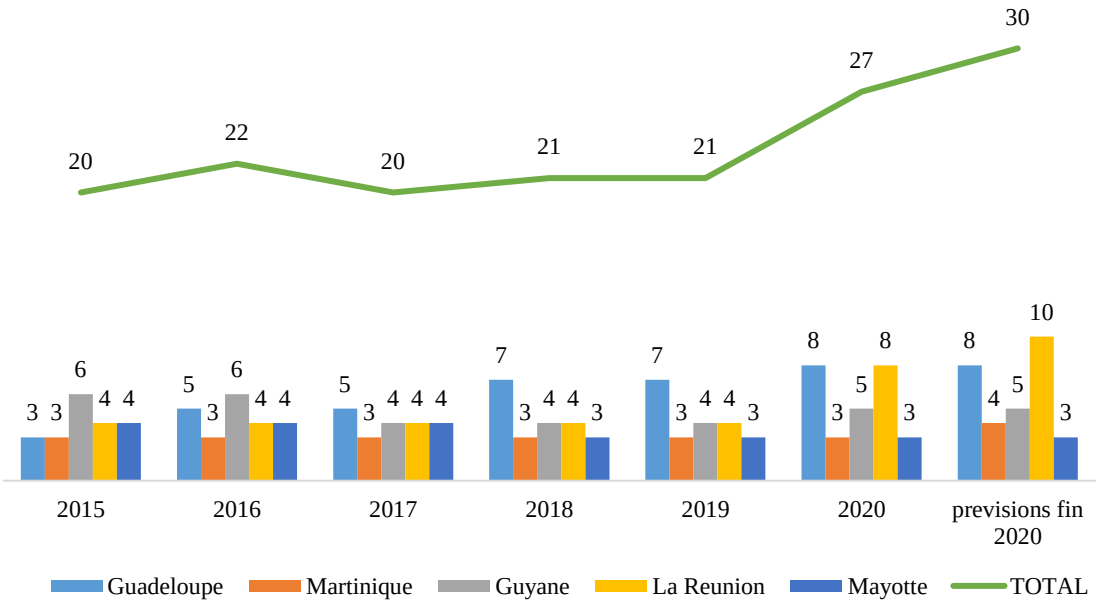
Pour rappel, la principale priorité du gouvernement affichée dans la Stratégie Nationale de Prévention de la Délinquance 2013-2017 est d'augmenter le nombre de postes d'ISCG.

Les cinq territoires étudiés disposent d'au moins un IS, ce qui n'est pas le cas pour l'ensemble des départements hexagonaux. En août 2020, 11 départements et le territoire de Wallis et Futuna ne disposent pas d'intervenant social.[49]

« Chaque département possède un IS en Outre-mer, ce n'est pas le cas en Hexagone. Il est important de savoir que les Outre-mer sont tous pourvus du dispositif ISCG. »[50]

Sur la période 2015-2020, le nombre d'intervenants total outre-mer s'accroit de 20 à 30[51]. Une nette augmentation est constatée, au deuxième trimestre en 2020, avec les recrutements de quatre IS à La Réunion, un supplémentaire en Guadeloupe et un en Guyane.

Graphique 1 : Evolution du nombre d'ISCG, en effectif, entre 2015 et 2020.



Source : SG-CIPDR, rapports d'activité des employeurs, grilles d'activité des ISCG, conventions partenariales de recrutement, entretiens avec les employeurs d'ISCG. NB : les données pour l'année 2020 sont issues du SG-CIPDR, actualisées en septembre 2020.

- A Mayotte, le dispositif est de plus en plus mobilisé. En 2019, 1061 personnes ont bénéficié des prestations du service contre 716 en 2018 et 696 en 2017.[52] En 2019, malgré l'intervention d'un IS un jour par semaine, le nombre de personnes reçues à l'accueil par l'ISCG de M'tsamboro a augmenté de 3% par rapport à 2018. Pareillement, 311 personnes ont été reçues par l'ISG de la gendarmerie de Sada en 2019 contre 191 en 2018 et 76 en 2017.

[49] SG-CIPDR, bilan d'étape, effectif ISCG au 07/09/2020.
[50] Entretien avec un membre de la police.
[51] Pour l'année 2020, les effectifs sont issus du document suivant : SG-CIPDR, bilan d'étape, effectif ISCG au 07/09/2020.
[52] Rapports d'activité des ISCG, association Mlezi Maoré, 2019.

« La présence d'une intervenante sociale est désormais bien repérée par la population. Les brigades relevant des atteintes aux personnes font de plus en plus appel au service pour des situations de conflit familiaux/couples ou des problèmes de logement. »[53]

En 2017, l'ISG de la gendarmerie de Pamandzi a reçu 287 personnes contre 310 en 2019. Un travail en partenariat avec le personnel du commissariat et de la gendarmerie s'est installé. Les personnes sont directement orientées vers le dispositif. En effet, en 2018, 80% des saisines ont été réalisées par les gendarmes chargés de l'accueil.[54]

- En Guadeloupe, entre 2017 et 2019, le nombre d'entretiens réalisés par les IS employés par l'association AVIJ971 a triplé, passant de 544 en 2017 à 1570 en 2019.

- A La Réunion, le dispositif est de plus en plus mobilisé, les 4 IS ont reçu 2 003 personnes en 2007 contre 2 230 en 2018. Entre 2018 et 2019, le nombre de personnes reçues a augmenté de 23,5%.

- En Guyane, les rapports d'activé fournis par l'association montrent une forte augmentation du nombre de personnes reçues. En 2019, 1061 personnes ont bénéficié de l'aide des IS contre 716 en 2018 et 696 en 2017. À la gendarmerie de Sada, ce chiffre a plus que triplé en trois ans : 311 personnes en 2019 contre 191 en 2018 et 76 en 2017. Entre le 1er trimestre 2017 et le 1er trimestre 2019, le nombre de nouveaux dossiers de l'IS de Macouria a presque doublé.[55]

  De plus, une fois le dispositif connu par les bénéficiaires, ces derniers reviennent souvent vers l'IS. En effet, parmi les 25 nouveaux dossiers traités au premier semestre 2019 par l'IS de Macouria, 44% des saisines proviennent des usagers eux-mêmes. On entend par nouveau dossier, les dossiers qui ont été inactifs depuis 3 mois ou plus, expliquant le nombre important de contacts directs par l'intéressé. Les personnes ayant identifié l'ISG peuvent le solliciter à nouveau, que ce soit pour les mêmes faits, ou une autre situation.

La difficile mise en œuvre de la SNPD au niveau communal dans le cadre des CLSPD

Les orientations de la SNPD ont vocation à être déclinées au plan local dans le cadre des Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD).

Il constitue « *le cadre de concertation sur les priorités de la lutte contre l'insécurité et la prévention de la délinquance dans les communes* ». Le maire préside le CLSPD et a en charge son animation. La loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance consacre la responsabilité centrale des maires en matière de prévention de la délinquance et leur met à disposition de nouveaux moyens d'action.

[53] Entretien avec l'association qui emploie les ISCG à Mayotte.
[54] Grille d'activité 2018, Commandement de gendarmerie de Pamandzi.
[55] Centre Communal d'Action Sociale de la ville de Macouria, 2019.

Le cadre de référence des ISCG de 2006 précise que : *« dans la mesure du possible, et dès l'origine, il convient d'inscrire le projet dans le cadre du conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance et/ou du conseil départemental de prévention »*.

Mais, d'après les entretiens réalisés avec les employeurs et les intervenants sociaux de Martinique, de Guyane, de Guadeloupe et Mayotte, le dispositif reste peu représenté, voire absent, au sein de ces conseils locaux. Seuls les IS de La Réunion ont participé à des réunions du CLSPD.

La participation des ISCG de La Réunion aux CLSPD

A La Réunion, le CLSPD est actif sur les communes de Saint Joseph et de Saint Pierre. L'IS du secteur participe à des réunions sur le thème des violences intrafamiliales. Les membres mettent en place des actions concrètes auprès de la population résidant dans des quartiers isolés et reculés.

Par ailleurs, le CLSPD de la commune de Saint André a fait appel à l'intervenant social et au commandant en second du commissariat de Saint André, afin de réaliser le diagnostic des besoins du territoire pour cerner au mieux les problématiques relevant de la violence domestique. Cette démarche a permis la co-construction du contrat local de sécurité.

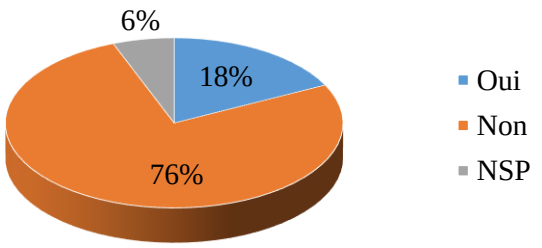
Les ISCG de Saint-Benoît et de Saint-Denis ont été conviés une seule fois, en neuf ans, par le CLSPD sur le thème des violences intrafamiliales. Les autres réunions du CLSPD portaient sur le champ de la prévention et de la délinquance.

En l'absence des acteurs du dispositif ISCG aux réunions des CLSPD, ces instances ne participent pas ou peu à la co-construction de solutions pour pallier les problématiques des violences intrafamiliales et conjugales. Alors même que les intervenants disposent d'une connaissance approfondie des besoins de la population, leur absence aux réunions ne permet pas d'établir un diagnostic partagé et complet du territoire (sauf dans de rares cas comme à La Réunion).

Malgré l'application de la loi n°2005-297 du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance, les CLSPD restent au stade de l'installation « formelle », et n'ont pas franchi l'étape opérationnelle pour plus de la majorité d'entre eux.

Enfin, l'analyse des comptes rendus des dialogues de gestion de chaque territoire Outre-mer ne permet pas de connaitre l'activité du dispositif de manière explicite. En effet, ils rendent seulement compte du nombre de CLSPD installés sur les territoires et pointent l'insuffisante implication des maires.

Participez-vous à un groupe de travail au sein des CLSPD/CISPD ?



Source : enquête par questionnaire auprès des ISCG actuellement en poste, 2020.

La part de financement des collectivités locales limite les moyens alloués au dispostif

Le Secrétariat Général du Comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (SG-CIPDR) est un organisme interministériel qui fixe les orientations de la politique gouvernementale et coordonne l'action des ministères en matière de prévention de la délinquance et de la radicalisation et veille à leur mise en œuvre. Créé en 2006, il est composé de différents ministres et présidé par le Premier ministre ou, par délégation, par le Ministre de l'Intérieur.[56]

Le SG-CIPDR est doté du Fonds interministériel de prévention de la délinquance (FIPD). Le fonds finance *« la réalisation d'actions dans le cadre des plans de prévention de la délinquance et dans le cadre de la contractualisation mise en œuvre entre l'État et les collectivités territoriales en matière de politique de la ville »*[57].

Le financement des postes d'ISCG fait partie du programme D, soit les actions de prévention de la délinquance.[58]

<u>Actions du programme D concernant le dispositif ISCG</u>

1. Pérenniser les postes d'ISCG existants : *«la consolidation des postes existants et la création de nouveaux postes sont une des priorités du Gouvernement ».*
2. Développer les postes d'IS.
3. Renforcer le partenariat dans les modalités de portage des postes et aussi dans le financement.
4. Accroître la visibilité du travail des ISCG à l'aide d'actions de communication.

Le FIPD est le levier financier de la Stratégie nationale de prévention de la délinquance (SNPD). Les différents ministères, membres du CIPDR contribuent également au financement de la SNPD avec les collectivités territoriales et EPCI compétents.[59]

La SNPD 2013-2017 précise les acteurs en charge du financement de la priorité 2 : le ministère des droits des femmes, de la justice, de la santé, le FIPD, les collectivités territoriales (Conseil départemental, intercommunalités, communes) et les caisses d'allocations familiales. L'extension du dispositif ISCG repose sur la volonté des collectivités territoriales de s'inscrire dans cette démarche partenariale et d'y accorder les cofinancements nécessaires. La SNPD souligne l'importance de mobiliser les départements.[60]Aussi, la circulaire relative à l'emploi des crédits du FIPD pour 2017 précise que *« l'objectif de développer les postes d'ISCG reposent sur le co-financement des collectivités territoriales ».*[61]

Ainsi, la pérennisation des postes d'ISCG repose sur la recherche de cofinancements supplémentaires. D'une part, le guide pratique des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie réalisée par la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV) en 2008 précise que, *« lorsque les communes s'engagent*

---

[56] Décret n°2006-52 du 17 janvier 2006 instituant un comité interministériel de prévention de la délinquance.
[57] Loi n°2007-297 du 5 mars 2007.
[58] Circulaire NOR / INT A 1906451 C, Orientations pour l'emploi des crédits du Fonds Interministériel de Prévention de la Délinquance (FIPD) pour 2019.
[59] Stratégie nationale de prévention de la délinquance 2013-2017, fiches pratiques, chantiers nationaux, SG-CIPD.
[60] Stratégie nationale de prévention de la délinquance 2013-2017, fiches pratiques, chantiers nationaux, SG-CIPD.
[61] *« Il s'agit en particulier d'obtenir le soutien financier des conseils départementaux dont les compétences en matière d'action sociale sont déterminantes ou de favoriser la mutualisation des ressources dans un cadre intercommunal. Une augmentation de la part de l'Etat à travers le FIPD pour compenser le désengagement des collectivités territoriales ou des EPCI n'est pas envisageable. »*

dans ce dispositif, la règle veut que chacune finance sa part proportionnellement au nombre de ses habitants. Mais lorsqu'une commune refuse ou se désengage, ce sont les autres communes qui sont obligées de compenser ce manque, car les parts de l'État et des conseils généraux – le cas échéant – ne sont pas augmentées. La règle de l'équité est alors mise sévèrement à mal. »

D'autre part, la circulaire relative aux orientations budgétaires du FIPD de 2019 précise *« pour l'extension du déploiement de ce dispositif sur l'ensemble du territoire, et pour apporter une garantie à l'engagement des acteurs locaux aux côtés de l'Etat, vous pourrez consentir à un minimum de financement de l'Etat garanti dans la durée de 10%. Pour autant, le FIPD n'est pas un « outil » de compensation destiné à se substituer durablement au défaut d'engagement ou au désengagement des collectivités territoriales et des EPCI. Au bout de la troisième année d'existence d'un poste, la part du FIPD dans la clé de financement devra être proche de 1/3. En aucun cas elle ne pourra dépasser les 50 % ».*[62]

L'ensemble des conventions partenariales de recrutement des ISCG n'a pas été transmis à l'équipe d'évaluateurs. Ainsi, le montant des financements octroyés par toutes les collectivités locales n'est pas connu.

Mais, les investigations effectuées pour les années 2015 à 2019 montrent que tous les départements, EPCI et communes n'ont pas participé au financement du dispositif. En effet :

- en Guadeloupe, les financements octroyés au dispositif par le département, les EPCI et les villes diffèrent chaque année ;
- en Martinique, la Collectivité territoriale participe au côté de l'association employeur et du FIPD au financement des postes ;
- en Guyane, les villes au sein desquelles les IS sont employés soutiennent le dispositif avec le FIPD ;
- à Mayotte, c'est la Direction de la Jeunesse et de la Cohésion Sociale (DJCS) qui finance les postes avec le FIPD.[63]

En conséquence, les associations éprouvent des difficultés à maintenir les postes d'IS existants. Le montant du FIPD qui leur a été alloué initialement diminue chaque année.[64] Or, la part de financement des collectives territoriales ne suffit pas à compenser la baisse du FIPD qui a vocation à initier la création de nouveaux postes.

<u>En Guadeloupe</u>, pour maintenir les postes d'IS, leurs missions ont été diversifiées afin que les associations employeurs puissent continuer à payer leur salaire dans leur totalité et soutenir les charges. En 2019, l'association Initiatives France Victimes n'a pas reçue suffisamment de crédits pour financer ses deux ISG. Elles ont été affectées à d'autres missions d'aide aux victimes (telle que la permanence du Téléphone Grave Danger) et leurs zones d'intervention pour le poste d'IS ont été étendues en police.

Cette polyvalence des tâches contraint les IS à supporter des charges psychologiques et physiques plus importantes (lieu d'intervention plus éloigné pour une même contrainte de temps et missions annexes,

---

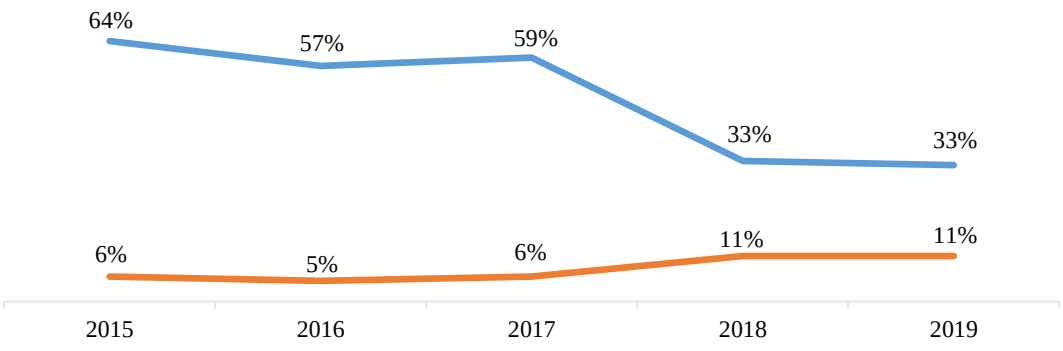
[62] Circulaire NOR / INT A 1906451 C relative aux orientations pour l'emploi des crédits du fonds interministériel de prévention de la délinquance pour 2019, Paris, le 28 février 2019.
[63] FIPD, bilan financier des associations, Préfecture de La Réunion, de Guadeloupe et de Guyane.
[64] Circulaire NOR / INT A 1906451 C relative aux orientations pour l'emploi des crédits du fonds interministériel de prévention de la délinquance pour 2019, Paris, le 28 février 2019.

etc.). Le président de l'association souligne le décalage entre les demandes de financement et le montant alloué.

> ***« En 2019, le financement a vraiment chuté. Pour maintenir ces postes, nos 2 IS ont accepté d'intervenir sur d'autres dispositifs. Cette situation n'est pas tenable car les missions d'IS sont telles qu'il leur est difficile de compléter sur d'autres tâches. Cela peut provoquer de la fatigue et de l'épuisement. »***[65]

En moyenne, pour financer deux postes d'IS en ETP, cette association indique avoir un besoin budgétaire de 87 000 € par an. En 2015, le FIPD participait à hauteur de 64% du montant, soit 56 000 €. En 2019, cette part chute à 33% pour atteindre 28 000 €. Dans ce cadre, la contribution départementale de 5 000 € en 2015 et de 9 000 € en 2019 ne suffit pas à compenser la baisse du financement du FIPD.[66]

Graphique 2 : évolution des financements alloués à une association qui a employée 2 ETP entre 2015 et 2019



: part de financement octroyée par le FIPD *: part de financement octroyée par le Conseil départemental*

Source : Bilan financier 2019 de l'association employeur de postes d'IS.

La baisse de financement a entrainé une détérioration des conditions de travail des professionnels sociaux (un matériel de plus en plus dégradé, des missions de plus en plus fatigantes, etc.). Les ISG sont parfois amenés à changer plusieurs fois de bureau en une seule matinée de permanence et leur planning est régulièrement modifié au cours d'une même semaine.

La Préfecture de Guadeloupe a émis le souhait de financer le recrutement de 2 postes d'adultes relais en 2020 afin de pallier le manque d'ISCG sur le territoire.[67] Selon l'ANISCG, *« cette situation est très préoccupante »*. En effet, les profils, les missions et les compétences requises diffèrent. Créer des postes

[65] Entretien avec une présidente d'association employeur d'ISCG.
[66] Les comptes rendus financiers de subvention de l'association Initiatives France Victimes 2015, 2016, 2017, 2018, 2019.
[67] Le contrat adulte-relais permet à certaines personnes éloignées de l'emploi d'assurer des missions de médiation sociale et culturelle de proximité, dans le cadre d'un contrat d'insertion. Il faut également respecter des conditions d'âge et de résidence. L'employeur doit être une administration, une association ou une entreprise privée chargée de la gestion d'un service public.

d'adultes relais en substitution des postes d'IS induit *« un sous-financement du dispositif et une précarisation de l'emploi »*.[68]

« C'est le seul territoire en France où le recrutement d'adultes relais est envisagé. Nous avons alerté le SG-CIPDR qui a interpellé la Préfecture à ce sujet. »[69]

A Mayotte, l'association Mlezi Maoré déplore le manque de moyens consacrés au dispositif.

En 2017, les permanences assurées par les IS à la gendarmerie de Sada et de M'zouazia ont été suspendues temporairement du fait de l'incertitude des financements alloués au dispositif. Face à cette baisse des subventions, l'association a réduit ses moyens humains de 4 à 3 intervenants sociaux, et ce, malgré l'ouverture d'une nouvelle permanence à la brigade de M'tsamboro.

Malgré une réduction de la subvention allouée, la DJSCS reste le principal soutien financier. Le cabinet du Préfet poursuit son appui au travers du FIPD. En 2017, le Conseil départemental a apporté son soutien financier pour la première fois, à travers la Direction Générale Adjointe chargée du Pôle Solidarité et des Services à la Population (DGA-PSSP). Néanmoins, cet engagement n'a pas été renouvelé en 2018.

« L'engagement du Conseil départemental est extrêmement important pour la pérennisation du service ISCG. Son aide est déterminante, néanmoins, elle n'a pas été renouvelée en 2018. »[70]

En Guyane, en 2019 le financement des postes repose sur les communes de Kourou (1 ETP), Matoury (1 ETP), Macouria (1 ETP) et Cayenne (0,2 ETP).[71] *« Elles assurent le paiement des salaires et charges diverses des postes d'ISCG et ce qu'elle que soit la décision de la Préfecture.»*[72]

Les conventions relatives aux financements des postes d'ISCG montrent une diminution du montant du financement octroyé par le FIPD entre 2014 et 2018. En effet, en 2014, la ville de Macouria a reçu une subvention de 15 000 euros de la part du FIPD pour 1 ETP. Alors même qu'en 2018, la ville de Saint-Laurent-du-Maroni n'a reçu que 5 000 euros pour un nombre d'ETP équivalent.[73]

[68] Entretien avec l'ANISCG.
[69] Entretien avec l'ANISCG.
[70] Rapports d'activité 2017 et 2018, association Mlezi Maoré, Mayotte.
[71] L'intervenant social exerce ses missions durant deux demi-journées, de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30 au sein de commissariat de Cayenne. Source : convention relative à la mise à disposition d'un travailleur social par le CCAS de Cayenne auprès du commissariat de police, entre l'Etat, le CCAS et le DDSP, 26 décembre 2019.
[72] Convention relative à la mise à disposition d'un travailleur social par la Mairie de Kourou auprès de la brigade de gendarmerie locale et relative au financement dudit poste de travailleur social, entre la Préfecture, la Mairie de Kourou et le commandant de gendarmerie de Guyane, 18 juin 2019.
[73] Convention relative à la mise à disposition d'un travailleur social par le CCAS de Saint-Laurent-du-Maroni auprès de la brigade de gendarmerie locale et relative au financement dudit poste de travailleur social, 7 novembre 2018. Convention relative au recrutement d'un intervenant social en gendarmerie par la ville de Macouria, mis à disposition à profit de la brigade de gendarmerie de Macouria et relative au financement dudit poste d'intervenant social en gendarmerie, 22 décembre 2014.

« Aujourd'hui, seules les communes nous soutiennent dans ce dispositif. Il serait intéressant que la Collectivité territoriale [de Guyane] s'investisse davantage dans ce domaine. Ceci est d'autant plus vrai que les communes sont parfois tentées de mettre fin au dispositif lorsqu'elles ne bénéficient plus du FIPD. » [74]

En Martinique, l'ALEFPA[75] souligne la fragilité financière du dispositif. *« En 2018, le financement du poste d'ISCG a été divisé par deux »*[76]. Afin de ne pas exercer son poste à mi-temps, une intervenante sociale a aussi pour mission de recevoir et de centraliser les situations signalées par les professionnels associés au dispositif Téléphone Grand Danger (TGD).

Le Conseil départemental de La Réunion finance les postes d'ISCG à la même hauteur que le FIPD

Le dispositif est financé à part égale entre l'Etat et le Conseil départemental, unique département d'Outre-mer à financer les postes à la même hauteur que l'Etat.

A compter du 1er novembre 2019, le Conseil départemental de La Réunion s'est engagé à financer les 4 postes d'ISCG supplémentaires pour un cout de 301 199 euros, soit 53,3% du budget total. La participation de l'Etat couvre 46,7% du montant global, soit 264 000 euros.

Suite au premier Grenelle des violences conjugales, l'Etat et le département ont signé une convention cadre prenant effet à compter du 1er janvier 2020. Elle souligne l'ambition de l'Etat et du département de constituer une équipe de 15 ISCG avant la fin de la durée de la convention, soit le 1er janvier 2023.

Ainsi, en finançant le dispositif à la même hauteur que l'Etat, le Conseil départemental de La Réunion renforce sa politique d'action sociale. *« Cela a été une volonté du département de mettre l'accent sur la gestion des VIF. S'il n'est pas impliqué, il n'y a pas de création de poste. Il me semble logique que cela soit le département qui mette en place le dispositif. »* Entretien avec une intervenante sociale.

3) Le pilotage du dispostif n'est pas clairement identifiable

Les modalités de pilotage et de suivi du dispositif prévues dans les textes au niveau local

Les conventions de recrutement et de partenariat les plus complètes renseignent le rôle de chacune des parties prenantes du dispositif, le montant du financement alloué au dispositif et ses modalités de suivi et d'évaluation.

[74] Entretien avec un membre de la gendarmerie en Guyane.
[75] Association Laïque pour l'Education, la Formation, la Prévention et l'Autonomie (ALEFPA).
[76] Entretien avec la présidente de l'association ALEFPA.

Les signataires de la convention de recrutement et de partenariat sont les acteurs chargés du pilotage du dispositif. Ces membres instaurent un comité de suivi qui a pour mission de piloter le dispositif et d'évaluer régulièrement son action.

Les signataires de la convention sont généralement composés des parties suivantes :

- les financeurs du dispositif : le Préfet ou son représentant via le FIPD, le Président du Conseil départemental ou son représentant, les EPCI et/ou communes[77] ;
- l'autorité fonctionnelle : le directeur départemental de la sécurité publique ou son représentant, le commandant du groupement de la gendarmerie départementale ou son représentant ;
- l'autorité hiérarchique qui emploie l'intervenant social : une association, le département, l'EPCI, la commune etc ;
- l'ISCG.

Ce comité peut se réunir, à minima, sur un rythme annuel. Ce temps d'échange et de décision permet aux financeurs et aux partenaires de réaliser un bilan des missions menées par l'IS, d'évaluer les résultats obtenus (quantitatifs/qualitatifs selon les modalités d'enregistrement de l'activité) ou encore faire le point sur les difficultés rencontrées.

Le comité examine tous les ans le bilan d'activité du professionnel. Sur cette base, il peut formuler des préconisations afin d'améliorer les conditions d'intervention de l'IS. Le bilan d'activité et les observations du comité de suivi sont communiqués au procureur de la République.[78]

L'implication des partenaires institutionnels à la réflexion sur la création du poste d'intervenant représente une étape indispensable. Le poste nécessite l'étroite collaboration de la Police et la Gendarmerie ainsi que celles des services sociaux locaux, départementaux et spécialisés. Ils sont des partenaires naturels, étant donné leur compétence en matière d'action sociale.

Les communes et les EPCI sont également des partenaires privilégiés, puisque l'IS permet d'apporter une réponse immédiate aux difficultés des habitants de leur territoire. *« Sont à privilégier les contacts au plus haut niveau (Préfet ou directeur de cabinet, président du conseil général de l'EPCI ou les maires des communes) car la création de poste est conditionnée par une adhésion politique au dispositif et une volonté partagée de le mettre en œuvre.»*[79]

Les modalités de pilotage national et de suivi prévues dans la convention de partenariat du 8 juin 2015 entre l'Etat et l'ANISCG

L'article 4 de la Convention de partenariat relative au dispositif ISCG signée le 8 juin 2015 entre l'Etat (Ministre de l'Intérieur) et l'ANISCG précise les modalités de pilotage et de suivi du dispositif au niveau national.[80]

La DGGN et la DGPN élaborent une note de synthèse permettant de suivre l'activité des ISCG au niveau national (typologie des publics reçus, problématiques auxquels ils sont confrontés, structures vers

[77] Etablissements Publics de Coopération Intercommunale.
[78] Convention triennale de partenariat relative au recrutement et au financement d'un intervenant social au sein du commissariat de police et/ou l'unité de gendarmerie, ANISCG, 2018.
[79] Guide pratique des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie, Direction interministérielle à la ville, 2008.
[80] Convention de partenariat relative au dispositif des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie entre l'Etat et l'ANISCG, 8 juin 2015.

lesquelles les publics ont été orientés). Cette note est illustrée d'exemples concrets issus de différents départements.

L'ANISCG produit annuellement un rapport de synthèse faisant notamment « ressortir le lieu et la nature des interventions effectuées, le bilan qualitatif et quantitatif des intervenants sociaux, les difficultés rencontrées, les préconisations formulées et les réajustements à engager ».[81]

Le SG-CIPDR réalise les bilans quantitatifs (l'évolution des effectifs ISCG, leur répartition géographique et leur temps d'activité exercé en ETP, etc.). Ces données sont comparées à celles produites par la DGGN, la DGPN et l'ANISCG.

Ces documents font l'objet d'une présentation devant le comité technique, présidé par le SG-CIPDR. Le comité est coprésidé par le DGPN, le DGGN, le Préfet de police de Paris. Il associe le DCSP ainsi qu'un ou deux chefs de services d'emploi des intervenants sociaux.

Depuis 2016, le comité se réunit une fois par an. Il dresse le bilan de l'action conduite par l'ANISCG, présente l'évolution qualitatif et quantitative du dispositif ainsi que des retours d'expériences et de bonnes pratiques des ISCG. Les membres du comité technique fixent des nouvelles orientions et des perspectives destinées à améliorer le dispositif ISCG.

Les bilans consolidés présentés au comité technique sont transmis deux fois par an aux préfectures et à l'ANISCG et adressés en fin d'année aux différents ministères.

Le suivi du dispositif prévu dans les textes

La grille d'activité statistique annuelle constitue le principal outil de suivi du dispositif ISCG.

Remplie mensuellement, elle comporte des indicateurs quantitatifs permettant de rendre compte principalement : des caractéristiques et du nombre des personnes suivies par l'IS, du statut des personnes (victimes, mis en cause ou tiers), de la nature des problématiques des personnes accueillies (conflits conjugaux, conflits de voisinages, etc.), et les services vers lesquels les publics ont été orientés.[82]

La convention triennale de recrutement de 2018 précise que *« l'intervenant social participe à l'observation départementale par l'élaboration d'un bilan d'activité statistique […] destiné aux parties contractantes »*. Aussi, le guide produit par le SG-CIPDR en 2014 précise qu'il est important de s'appuyer sur les instances partenariales territoriales rassemblant l'ensemble des parties prenantes pour présenter les éléments de bilan sur le dispositif.[83]

La grille est examinée chaque année par le comité de suivi de la convention.

Elle est également portée à la connaissance de l'employeur et peut être complétée par un rapport d'activité rédigé par l'IS renseignant des informations qualitatives sur les situations rencontrées. Ces indicateurs sont analysés pour améliorer l'accueil des victimes et favoriser la prévention de la récidive.

---

[81] Convention de partenariat relative au dispositif des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie entre l'Etat et l'ANISCG, 8 juin 2015.
[82] Un modèle type de grille est présenté en annexe page 76.
[83] Promouvoir et développer les intervenants sociaux en commissariats de police et en unités de gendarmerie, juin 2014, SG-CIPDR.

L'absence de réunion de pilotage et de suivi du dispositif

Or, dans chacun des territoires étudiés, le dispositif ne fait pas l'objet de réunion régulière entre les signataires de la convention. De plus, l'ensemble des intervenants sociaux interrogés ne connait pas les acteurs en charge du pilotage et les modalités de suivi du dispositif.

- En Guadeloupe, les IS interrogés identifient la personne référente dans le commissariat. Quant à ceux qui travaillent en gendarmerie, les intervenants reconnaissent l'OAP et les chefs de brigade comme leur référent. Ils transmettent chaque année la grille statistique à leur supérieur hiérarchique et fonctionnel. En revanche, ils ne connaissent pas les acteurs en charge de pilotage du dispositif et n'ont jamais participé à des réunions de suivi. *« C'est peut-être la Préfecture qui pilote. Je ne sais pas quel est son rôle. A ma connaissance, depuis 9 ans, nous n'avons jamais vu quelqu'un piloter le dispositif ISCG.»*[84]

- En Martinique, d'après les IS, aucune réunion n'a eu lieu entre la Préfecture, la police ou la gendarmerie et leur employeur. Les IS transmettent la grille d'activité statistique à leur autorité hiérarchique et fonctionnelle mais ignorent si elles font l'objet d'un suivi. *« Il n'y a pas de réunion formelle entre la Préfecture, la police et la Collectivité Territoriale de Martinique sur le dispositif, sauf la première année, lors du recrutement.»*[85]

- En Guyane, les IS connaissent les acteurs signataires de la convention : le CCAS (leur employeur), la Préfecture, et la Gendarmerie mais il n'y a aucun comité de suivi. Le rôle de la Préfecture n'est pas lisible par les IS. *« Je n'ai jamais eu de réunion regroupant l'ensemble de ces acteurs.»*[86]

- A Mayotte, les IS et leurs employeurs travaillent en étroite collaboration avec les unités de gendarmerie et l'unique commissariat de police de l'île. Leurs missions respectives sont connues. Les IS ont connaissance de la convention signée entre le commandant de la gendarmerie de Mayotte et leur employeur mais ne mentionnent pas l'organisation de réunions formelles entre ces acteurs. Comme pour les territoires précédents, les IS de Mayotte envoient les grilles à leurs supérieurs mais ignorent si elles font l'objet d'une analyse régulière.

[84] Entretien avec une intervenante sociale en Guadeloupe.
[85] Entretien avec une intervenante sociale en Martinique.
[86] Entretien avec une intervenante sociale en Guyane.

Une coordination du dispositif effectué par le Conseil départemental de La Réunion

A La Réunion, malgré l'absence d'un comité de pilotage, un cadre technique départemental de la direction enfance et famille coordonne le dispositif ISCG. C'est un référent unique pour les IS du territoire qui fait le lien entre la Préfecture et la DRDF.

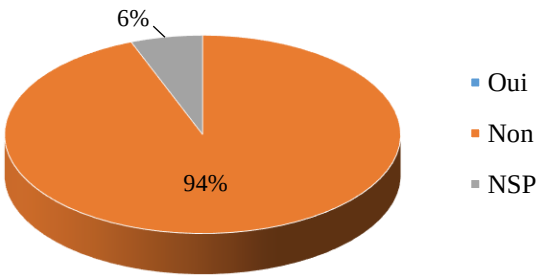
« Le cadre technique est en charge de plusieurs dispositifs en lien avec les VIF, il coordonne nos actions et nous transmet des informations émanant du Conseil départemental. Nous pouvons lui faire part de nos problématiques sur le terrain. C'est notre agent de liaison. » Entretien avec une intervenante sociale.

Les IS échangent régulièrement avec lui dans le cadre de réunions bimensuelles. Elles sont l'occasion d'aborder les problématiques auxquelles ils sont confrontés, de mettre en place des actions de communication sur le dispositif ou encore de poser les bases d'un diagnostic social territorial.

Les IS connaissent le rôle et les missions des membres de la convention : la Préfecture, le Conseil départemental, les Etats-majors de la police et de la gendarmerie. Les IS savent que les frais de déplacement et la formation sont à la charge du Conseil départemental et qu'il cofinance leur poste avec le FIPD. Néanmoins, ils regrettent l'absence de comité de pilotage.

Ainsi, le pilotage et le suivi du dispositif fait défaut sur chacun des territoires, sauf à La Réunion où les IS échangent régulièrement avec leur autorité hiérarchique. Aucune réunion formelle et régulière n'a lieu entre les membres signataires de la convention de recrutement et de partenariat. Les intervenants ne participent à aucun comité de pilotage. Enfin, les rôles et les missions de chacun ne sont pas suffisamment identifiés par les intervenants sociaux.

Faites-vous partie d'un comité de suivi de la convention de partenariat et de recrutement ?



Source : enquête par questionnaire auprès des ISCG actuellement en poste, juin 2020.

L'absence de pilotage conduit à différents modes de fonctionnement qui nuisent à la mise en œuvre du dispositif

L'absence de comité de pilotage entraine, dans de rares cas, des conséquences négatives sur le fonctionnement et la mobilisation du dispositif.

Lorsque l'IS n'est pas soutenu et reconnu par la hiérarchie fonctionnelle, les situations suivantes peuvent se présenter : un accès limité aux plaintes, des locaux inadaptés, un épuisement de l'IS lié au besoin de réaffirmer constamment son rôle, etc. En l'absence de comité de pilotage réunissant les parties prenantes du dispositif, ces dysfonctionnements ne peuvent être relevés et résolus.

- La mobilisation du dispositif diffère en fonction des personnes

Les moyens de saisine peuvent être différents entre deux IS, même quand ils exercent sur le même territoire. Dans un commissariat, certains IS ont uniquement accès aux plaintes par le biais des policiers, dans d'autres, le capitaine de police va leur transmettre tous les matins, les plaintes et mains courantes.

> ***« En police, pour l'instant c'est la capitaine qui envoie les plaintes directement à l'ISC quand elle n'est pas saisie directement. Mais, cela est une décision de la hiérarchie. Autrement dit, si la hiérarchie change en police, qui enverra les plaintes à l'ISC ? »***[87]

La qualité des échanges entre les forces de l'ordre et les IS impacte leurs missions. Si les plaintes ne sont transmises à l'IS, la personne en situation de détresse sociale ne pourra pas être en mesure d'être reçue et accompagnée. Une communication partielle entre les IS et les forces de l'ordre peut avoir comme conséquence que certaines personnes « passent au travers des mailles du filet ».

Lorsque le cadre est formel et que les échanges sont fluides, les IS rencontrent relativement moins de difficultés pour mener à bien leurs missions. *« Les gendarmes ont tous reçu la note de service leur expliquant mon rôle et mes missions. J'ai été présenté à tout le monde. L'OAP veille à ce que mon rôle soit connu. La hiérarchie a facilité mon installation et mon adaptation. C'est grâce à la hiérarchie que cela s'est bien passé. A partir du moment où un IS est installé et instauré par la hiérarchie, il n'y a pas de problème à mon sens. Toutes les situations sont portées à ma connaissance.»* [88] Néanmoins, cette formalisation reste aléatoire car dépendante des personnes en poste.

- Un besoin récurrent de réaffirmer le rôle et les missions de l'IS auprès des forces de l'ordre

L'ensemble des intervenants sociaux mentionne la difficulté de réexpliquer constamment leurs missions en raison de la rotation des fonctionnaires de police et de gendarmerie. Or, si les missions de l'IS ne sont pas bien comprises et connues par l'ensemble des forces de l'ordre, ces derniers feront moins appel au dispositif.

De plus, malgré leur connaissance de l'IS, certains agents ne souhaitent pas mobiliser le dispositif alors même que la situation revêt un caractère social difficile. *« Certains policiers et gendarmeries ne veulent*

[87] Entretien avec une intervenante sociale en commissariat.
[88] Entretien avec un intervenant social en gendarmerie.

pas que le travailleur social vienne mettre son nez dans leur dossier pénal même si la situation requière notre intervention [..] ils sont réfractaires. »[89] Cela entraine une non prise en charge de la personne dans la globalité de sa situation (pénale, sociale, etc.).

« La hiérarchie se renouvelle tous les 3 ou 4 ans et les agents du terrain (policiers et gendarmes) tous les ans. A chaque fois, il faut que je recommence, que je refasse ce travail de sensibilisation, c'est très fatigant, surtout si je ne suis pas soutenue pas la hiérarchie. »[90]

- Les locaux mis à disposition par l'autorité fonctionnelle sont parfois inadaptés

Lorsqu'ils exercent des permanences dans différentes brigades, les ISG ne possèdent pas leur propre bureau. Il leur est mis à disposition lorsqu'ils sont sur site pour effectuer les entretiens. Toutefois, dans de rares cas, ils sont amenés à travailler dans un cadre inadapté, ne leur permettant pas de mener à bien leurs missions.

> **Exemple : une IS partage son bureau avec le groupe VIF.**
>
> L'ISG partage son bureau avec le groupe VIF. En son absence, cette configuration ne pose pas de problème. Mais lorsqu'elle est là, le groupe VIF lui demande de partir pour accueillir la victime. De plus, le local n'est pas adéquat (aucune confidentialité – mur de papier – cloison trop fine). La victime ne peut pas parler « fort » afin de ne pas déranger les gendarmes. La Commandante a dit « qu'il fallait faire avec ».

D'autre part, lorsque l'IS exerce en commissariat, il est recommandé que son bureau soit le plus proche possible de l'accueil. Certes, cette zone du commissariat est un lieu qui peut parfois cristalliser les tensions, créer un mal-être chez les victimes, accroître l'angoisse et la peur de franchir le pas. L'attente, parfois *« trop longue pour une victime qui hésitait déjà avant de franchir le seuil de la porte peut la conduire à partir »*[91] avant même d'avoir été auditionnée par un policier.

Quand le bureau de l'ISC est positionné à côté de l'accueil, il est en mesure d'apprécier le comportement des personnes qui attendent et d'entendre des situations dont la prise en charge nécessite une urgence. Le non port de l'uniforme permet aussi d'apaiser des conflits latents et de mettre en confiance certains publics avant qu'ils soient entendus par la police.

L'intervenant pourra dans un second temps, orienter les personnes vers les services de l'ordre, une fois que la situation sera plus apaisée. Il sera en mesure d'apporter des éléments utiles au policier sur le contexte social et l'état psychologique dans lequel se trouve la personne. Cette proximité physique participe à une prise en charge rapide et efficace du public.

Or, certains IS ne disposent pas de bureau adapté et proche de l'accueil. En conséquence, ils ne sont pas en mesure d'apprécier la situation des personnes et de prendre attache avec elles.

[89] Entretien avec une intervenante sociale.
[90] Entretien avec un intervenant en poste mixte.
[91] Entretien avec un intervenant en commissariat.

<u>Exemple :</u> le bureau d'un ISC se situe tout au fond du commissariat, près des archives.

Durant plus de 2 ans, une intervenante sociale en commissariat n'a pas eu de bureau. Lorsqu'elle a pu disposer d'un local, celui-ci était situé très loin de l'accueil, dans une petite pièce à côté des archives. Cette emplacement ne permet pas à l'ISC d'effectuer son travail efficacement. Il peut conduire certaines personnes à partir du commissariat, à ne jamais y revenir ou encore à parler aux forces de l'ordre dans un état qui ne leur permet pas d'expliquer au mieux leur situation.

Enfin, pour les intervenants qui exercent en commissariat et en police (poste mixte), ils doivent parfois attendre qu'un bureau se libère, qu'une association ou encore un CCAS leur prête un local le temps de l'entretien.

« Actuellement, je n'ai pas mon propre bureau. Les locaux ne permettent pas de me fournir un bureau. [Pour les entretiens], je me mets dans le bureau vacant d'un agent. S'il n'y a pas de place, l'association peut me fournir un local pour mener l'entretien s'il s'agit d'une victime, sinon je reporte l'entretien. La question de bureau est liée au manque de place dans les locaux des brigades et des commissariats. »[92]

De plus, la répartition horaire entre les deux entités n'est pas précisée, cela entraîne des difficultés dans la gestion de l'emploi du temps des ISCG et des mésententes entre la Police et la Gendarmerie.

La mise à disposition du matériel par l'autorité fonctionnelle présente aussi des complications pour les ISCG. En effet, si la convention précise que l'unique autorité fonctionnelle est la gendarmerie, la Police n'a pas pour obligation de fournir un bureau à l'ISCG. En conséquence, lorsque les moyens mis à disposition par l'autorité fonctionnelle ne sont pas adéquats, l'ISCG ne peut pas répondre aux mieux aux besoins des usagers.

« Quand j'étais uniquement en gendarmerie, j'avais mon bureau, mon ordinateur, mon téléphone et mon portable. Depuis que je suis en poste mixte, je ne suis pas censée demander tout cela à la police car sur la convention, il est seulement écrit que je travaille en gendarmerie. »[93]

- <u>Des IS qui font face à des difficultés sans pouvoir en faire part en réunion</u>

Les IS sont souvent confrontés à des situations psychologiquement difficiles. Plusieurs intervenants reçus en entretien témoignent d'une grande solitude face aux traumatismes et aux chocs qu'ils endurent.

[92] Entretien avec un intervenant social en poste mixte.
[93] Entretien avec une intervenante sociale en poste mixte.

Le sentiment d'isolement, très prégnant, rend difficile l'exercice de leur métier. *« On réclame de la supervision car on gère des situations lourdes émotionnellement, nous avons aucun sas pour pouvoir débriefer sur ces situations-là. »*[94]

> **Exemple : un IS a eu en charge un triple infanticide.**
>
> En 2019, un IS a connu une situation extrême : un triple infanticide, commis par le père des enfants. Suite à cette affaire, il a demandé à son employeur s'il pouvait lui mettre à disposition une psychologue. Sa demande n'a pas abouti et l'IS a pris plusieurs rendez-vous au sein d'un cabinet médical privé. Ses collègues l'ont soutenu et ont demandé à ce qu'une cellule de soutien psychologique soit mise en place dans le cas où ils rencontrent des situations dramatiques.

Lorsque les IS sont confrontés à des problématiques avec leur hiérarchie fonctionnelle, ils sont en mesure de pouvoir saisir le comité de pilotage de la convention de partenariat et de recrutement.[95] Mais son absence de matérialité dans les faits les conduit généralement à faire appel à leur collègue ou à y renoncer. « *On se gère toute seule. Il était question d'avoir un comité de pilotage mais dans l'effectivité on ne l'a jamais eu. Je ne connais pas les responsabilités des autres. Je sais que je dois envoyer la grille d'activité au commandant de gendarmerie et qui est l'OAP. Le reste je ne sais pas.»*[96]

Pour conclure, l'absence de réunions formelles entre la Préfecture, l'autorité hiérarchique, fonctionnelle et les IS nuit à la mise en œuvre et à la mobilisation du dispositif. Les IS ne peuvent pas mettre en valeur la plus-value de leur travail auprès de ces acteurs et les échanges limités entre ces membres ne favorisent pas leur connaissance du dispositif.

En conséquence, les institutions ne communiquent pas suffisamment sur le dispositif auprès du public et des partenaires. En effet, dans la majorité des territoires étudiés, ce sont les actions partenariales réalisées par l'IS qui permettent au dispositif d'être de plus en plus connu par les partenaires locaux.

---

[94] Entretien avec un intervenant social.
[95] Guide pratique des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie, Direction Interministérielle à la Ville, 2008.
[96] Entretien avec une intervenante sociale.

PARTIE IV] DANS QUELLE MESURE LE DISPOSITIF A-T-IL PERMIS DE PRODUIRE LES EFFETS ATTENDUS AUPRES DES PUBLICS REÇUS PAR LES ISCG, DES SERVICES SOCIAUX, DES SERVICES DE POLICE ET DE GENDARMERIE ?

1) Le dispositif favorise le dépôt de plainte des victimes

Le dispositif aide à lever certains freins au dépôt de plainte

Le dépôt de plainte reste une étape difficile pour une personne victime de violences. A travers les entretiens menés avec les intervenants et les victimes, plusieurs facteurs de nature différente, apparaissent comme des freins au dépôt de plainte.

Dans certains territoires d'Outre-mer, l'influence socio-culturelle empêche la victime de porter plainte car le conflit se résout le plus souvent au sein de la communauté, qu'elle soit religieuse ou familiale. La famille et l'entourage proche n'incitent pas les victimes à se déplacer à un commissariat. La crainte de représailles, du regard d'autrui ou encore du « qu'en dira-t-on » contraignent parfois les victimes à se rendre dans une brigade d'une autre ville pour ne pas se faire reconnaître par les habitants.

> **Exemple : une femme a peur d'être reconnue en allant déposer plainte.**
>
> Madame, victime de violences conjugales, appelle la gendarmerie près de chez elle pour porter plainte tout en précisant qu'elle souhaiterait le faire dans une autre brigade car *« elle et son conjoint sont connus de tous et qu'elle ne souhaite pas rencontrer l'une de leurs connaissances ».* Madame craint également de subir de nouvelles violences physiques de la part de Monsieur.
>
> Le gendarme oriente Madame vers l'IS présente ce jour-là, qui lui indique les horaires qu'elle effectue dans une autre brigade, plus éloignée, afin que Madame puisse la rencontrer et porter plainte.

> **Exemple : une jeune fille mineure, contrainte de montrer ses parties intimes à son petit ami.**
>
> Une IS reçoit une jeune fille mineure qui lui explique que son petit copain lui demande de montrer ses seins et d'autres parties de son corps contre rémunération. Elle ne souhaite pas porter plainte car elle craint le regard de ses parents et a honte d'elle. L'IS a reçu les parents et a dû les convaincre que leur fille n'est pas coupable mais victime.

La possibilité de déposer plainte dans une autre ville constitue à la fois un atout et un handicap. En effet, même si la victime porte plainte dans une brigade éloignée de son lieu de résidence, son dossier sera transféré et traité par la brigade de son domicile. Ainsi, cette possibilité reste une solution utile mais insuffisante.

La dépendance matérielle et financière de la victime constitue un autre frein. Les victimes sont le plus souvent des femmes, sans emploi, isolées, et parfois en situation irrégulière et. Elles sont donc plus réticentes à s'engager dans la procédure.

Exemple : l'IS s'assure, qu'une femme victime de violences conjugales depuis des années, pourra se loger à la suite du dépôt de plainte.

L'IS conseille à Madame d'aller chez un médecin pour se faire examiner et pour lui délivrer un certificat médical attestant du nombre de jours d'ITT (incapacité temporaire de travail). Ensuite, elle organise le départ de Monsieur de leur domicile. Comme le demandait la victime, il a été pris en charge par une association afin d'être hébergé autre part. C'était l'une des conditions nécessaires pour qu'elle accepte de porter plainte.

Ainsi, grâce à l'éloignement du conjoint, la victime a finalement décidé de porter de plainte.

Par ailleurs, **beaucoup de femmes sont sous l'emprise psychologique de leur conjoint sans en avoir conscience**. La prise de conscience d'être une victime est d'autant plus difficile lorsque la femme est isolée de son entourage (famille et amis).

La banalisation des violences conjugales fait partie des facteurs influant la prise de conscience chez les victimes. *« Dans certaines familles, il est normal qu'une femme reçoive des coups de la part de son mari, cela ne fait pas d'elle une femme battue. »*[97]

Exemple : l'IS aide une femme à prendre conscience qu'elle est une victime.

Tous les 15 jours, en plein milieu de la nuit, Madame appelait la police parce que Monsieur la frappait. Quand les policiers arrivaient, le conjoint disparaissait. Compte tenu de la situation, l'IS propose un entretien avec Madame, qui lui confie que *« Monsieur boit mais que ce n'est pas grave car ponctuel ».* Elle éprouve de l'empathie pour lui car il n'a pas eu une vie facile. Elle souhaite même se marier avec lui malgré ses excès de violences.

L'IS lui explique que même si les violences ne sont pas quotidiennes, Monsieur n'a pas le droit de la frapper. Après plusieurs entretiens, l'IS découvre que les enfants sont également témoins des scènes de violences. Elle demande à voir les enfants en présence de leur mère, et ils ont expliqué *« qu'ils souffraient de voir leur mère dans cet état*-là *».*

Madame a désormais conscience qu'elle est une femme battue et que ses enfants sont des victimes eux aussi. Les services de la protection de l'enfance les ont pris en charge.

En outre, selon les intervenants sociaux, la prise de conscience d'être une victime varie en fonction de la présence d'enfant dans le couple. Les enfants participent souvent à la prise de conscience chez les mères victimes de violences conjugales.

« Certaines victimes sont dans un degré de souffrance élevé et le phénomène d'emprise existe. La prise en charge psychologique permet aux victimes de se rassurer […]. Dans beaucoup de situations, les victimes prennent du temps pour se détacher de leur conjoint ou de leur mari. Le degré d'emprise dépend de la présence d'enfants. »[98]

[97] Entretien avec une association locale d'aide aux victimes.
[98] Entretien avec une intervenante en poste mixte.

Le dispositif pallie le manque d'information et l'inquiétude liés à la procédure judiciaire

Peu de victimes connaissent le fonctionnement de la justice, notamment les suites judiciaires de leur dépôt de plainte et leurs conséquences. Les victimes ne comprennent certaines subtilités du droit qu'au terme de leur parcours, au gré des informations ayant pu leur parvenir de manière totalement aléatoire, le plus souvent au moment du procès. Des victimes ont confié aux intervenants sociaux ne pas vouloir porter plainte car elles pensaient que leur compagnon irait directement en prison.

> ***« Très souvent, les victimes me disent : « j'ai porté plainte depuis des années et je ne suis toujours pas au courant des suites judiciaires. » Cela est dramatique. […]. Par exemple, on me demande quelle décision le procureur a pris concernant la garde des enfants. »***[99]

Il est relativement plus difficile pour une personne de s'engager dans une démarche sans savoir les tenants et aboutissants. Les victimes de violences physiques, psychologiques, sexuelles ont besoin d'informations sur les procédures judiciaires. Le fait d'informer les victimes sur leurs droits leur permet de réfléchir aux actions qu'elles pourraient mener. De ce fait, la victime peut de nouveau se positionner en tant qu'acteur. Les explications fournies par l'IS rassurent les personnes qui disposent ensuite de toutes les renseignements dont ils ont besoin.

> **Exemple : une dame ne souhaitait pas porter plainte car elle pensait que ses filles iraient en prison.**
>
> Une IS est contactée par une association d'aide au victime. Elle reçoit une dame qui subit des violences de la part de son mari et de ses filles, mineures.
>
> Ses filles se sont mises à frapper leur mère car elles ont toujours vu leur mère se faire frapper par leur père sans qu'elle ne réagisse. Elle voulait juste faire une main courante car ne voulait pas que ses filles aillent en prison. Or, l'IS lui a expliqué que si elle porte plainte, toute la famille va être auditionnée et qu'étant donné la situation décrite par Madame, ces filles n'iront pas en prison.
>
> L'IS la convaincue de porter plainte. Son mari a été inculpé pour complicité et violence.

La verbalisation des événements prépare les victimes au dépôt de plainte

Compte tenu des innombrables chocs et traumatismes auxquels elles sont confrontées, certaines personnes éprouvent des difficultés à objectiver les faits et les relater de manière chronologique. Elles se trouvent dans l'incapacité d'expliquer la situation dans sa globalité aux forces de l'ordre. La « cristallisation » de faits marquants par la victime l'amène à se concentrer sur des détails qui ne sont pas utiles à l'enquête.

---

[99] Entretien avec un ISCG.

« Au commissariat, parfois c'est l'usine. Notre travail consiste à prendre du temps pour écouter les personnes et les aider à verbaliser ce qu'elles vivent. » [100]

Grâce à l'aide apportée par l'IS, la victime est en capacité de répondre efficacement aux questions des enquêteurs, notamment en verbalisant ses affects et son ressenti à la suite des événements subis. L'IS effectue **une démarche d'écoute active** lorsque l'individu expose sa situation. Les victimes évoquent leurs traumatismes, leurs craintes et les souffrances qu'elles endurent. Cette écoute aide le professionnel à cerner l'état psychologique et physique de la victime. L'écoute active se réalise avant toute démarche de structuration des évènements.

> **Exemple : une femme victime d'actes sexuels humiliants ne sait pas comment en parler au policier.**
>
> Madame, médecin, subissait des actes sexuels humiliants et ne souhaitait porter plainte malgré de nombreux entretiens avec l'IS (elle avait honte de ce qu'elle avait subi).
>
> Au bout du sixième rendez-vous, Madame demande à l'IS comment porter plainte et quelles sont les violences les plus susceptibles d'être pénalement qualifiées. Elle souhaite aussi savoir comment les décrire au policier.
>
> L'IS lui explique quels sont les faits que Madame doit mettre en avant lors de son audition. Une fois que la victime était en capacité d'expliquer les formes de violences qu'elle avait subi, l'IS a consulté son collègue sensibilisé aux violences sexuelles afin qu'il puisse prendre sa plainte.

Pour que l'enquêteur dispose d'une vision globale et claire de la situation de la personne, l'IS propose aux victimes d'écrire les faits de manière chronologique afin de structurer leur pensée. Le professionnel les invite à détailler les actes les plus à même de faire l'objet d'une poursuite. L'écoute de l'IS est une véritable passerelle entre les victimes et les forces de l'ordre.

> **Exemple : une dame s'est présente à un agent des forces de l'ordre à l'accueil en lui disant que son mari l'avait bousculé alors qu'elle avait été projetée contre le mur.**
>
> L'IS entend une dame dire à un agent qu'elle vient car elle s'est faite bousculé par son mari. L'agent lui dit qu'il n'y a pas de sang, aucune trace de coup et pas assez d'éléments pour porter plainte. L'IS demande à l'agent si elle peut s'entretenir avec Madame.
>
> Au bout de deux heures, la dame lui explique toute sa situation. Son mari ne l'avait pas bousculé mais projeté contre le mur. Ce n'était pas la première fois. Madame subissait aussi des violences verbales, elle était constamment rabaissée et harcelée moralement par son conjoint. La dame n'en avait pas conscience.
>
> Après l'analyse de la situation, la dame est victime de violences physiques, verbales et harcèlement. L'IS lui explique que ce que signifie le mot harcèlement, ce que sont les violences physiques et verbales. Elle insiste sur le fait que d'être bousculé n'est pas la même chose que d'être projeté contre le mur. Pour la victime, *« être bousculée ce n'était pas être frappée ».*

[100] Entretien avec une directrice d'association employeur d'ISCG.

> Pour une bousculade les agents ne vont pas prendre la plainte car ils savent que cela ne va être reçu par le parquet.
>
> L'IS a ensuite accompagné la femme lors de son dépôt de plainte pour violences verbales, physiques et harcèlement moral.

D'autres victimes souhaitent la présence physique de l'IS lorsqu'elles déposent plainte. Avec l'accord des enquêteurs, il peut être présent, sans intervenir dans l'audition de la victime mais pour la rassurer.

« Les forces de l'ordre sont là pour les faits,* « venez en au fait ». *Ils ne peuvent pas prendre le temps d'aider la personne à retracer son parcours, à l'aider à s'exprimer et exposer les actes qui peuvent faire l'objet d'une procédure pénale. Si les faits ne sont pas flagrants, les plaintes sont rarement prises. »[101]

En conclusion, la présence en gendarmerie ou en police d'un professionnel distinct des forces de l'ordre permet aux personnes reçues une plus grande liberté d'expression et facilite la mise en confiance. Cette relation de confiance permet d'aborder des questions d'ordre plus intime et d'aborder également l'état psycho-émotionnel des personnes reçues. En établissant un pont entre le social et le juridique, l'IS facilite le dépôt de plainte.

Une statistique permettant d'établir la différence entre le nombre de personne qui arrivent pour signaler des violences et le nombre de personnes qui portent plainte soulignerait l'apport du travail de l'IS.

Le dispositif participe à l'amélioration de l'accueil des victimes de la part des agents

La présence d'un IS dans un commissariat ou une brigade sensibilise les forces de l'ordre aux violences faites aux femmes et intrafamiliales. En étant formés et sensibilisés aux différentes comportements qu'une victime peut avoir, le dispositif participe à l'amélioration de l'accueil des victimes.

« L'IS a participé à améliorer la qualité de l'accueil en sensibilisant l'ensemble du personnel. Cette amélioration tient aussi à une évolution des modus operandi au sein de notre institution, des mentalités et d'un point de vue plus général sur la place accordée à la victime dans le dispositif judiciaire. »[102]

Dans certaines brigades et commissariats, les IS interviennent avec un psychologue durant une demie journée. Ils présentent aux agents les différentes formes d'état**s** psychologiques possibles chez une victime et les symptômes d'une personne traumatisée. Parfois *« la victime a connu le phénomène de sidération ou dissociation, elle vit la scène mais comme si ce n'était pas elle. Les gendarmes vont connaître ces phénomènes. La victime va raconter son histoire de façon très détachée, du coup les*

[101] Entretien avec une ISCG.
[102] Entretien avec un commandant de compagnie.

gendarmes vont penser que c'est faux or le psychologue va leur expliquer les différents états émotionnels d'une victime.»[103] Nous leur expliquons comment accueillir ce type de victimes.

« Les intervenants font le lien avec la justice et accompagnent utilement la victime ce qui permet de soulager les militaires d'une part mais aussi de donner un autre visage à la gendarmerie en matière d'accueil. »[104]

Également, les IS en poste depuis plus de trois ans estiment que le regard porté par les forces de l'ordre sur les violences a évolué positivement. Leur regard auprès des victimes a changé, ils sont plus attentifs et à l'écoute des femmes lorsqu'elles se présentent pour porter plainte ou déposer une main courante. *« La présence et les discutions avec l'ISG nous incite à porter un regard plus bienveillant, plus humain, sur la victime.»*[105]

« Le regard sur les violences a beaucoup évolué depuis mes 9 ans d'exercice. En démontrant l'importance de la gravité des actes et en échangeant avec eux sur le processus psychologique des victimes, certains se sont remis en question et abordent les choses autrement. »[106]

Exemple : une dame est allée à la gendarmerie pour porter plainte et l'agent a seulement voulu déposer une main courante.

Une association appelle l'IS à propos d'une femme enceinte qui n'a pas réussi à porter plainte au sein de la brigade. L'IS la reçoit et elle lui fournit ses horaires de permanences. (Lorsque la dame s'est rendue en brigade, l'IS n'était pas là.) La dame lui explique que la veille, le gendarme n'a pas pris sa plainte et seulement déposé une main courante.

La femme était victime de harcèlement : en une journée elle avait reçu 231 appels de la part de son ex-mari. Madame a montré l'historique de ces appels du dernier mois, le harcèlement était quotidien depuis leur séparation, au début de sa grossesse.

L'IS a expliqué à tous ces collègues en quoi cette situation méritait une plainte et non une main courante. L'IS a aussi informé le commandant de brigade de ce qui s'était passé. Les gendarmes ont ensuite suivi une demi-journée de sensibilisation sur le thème du harcèlement moral.

« La formation des militaires en terme de violences conjugales notamment, demeure perfectible. Le regard et l'éclairage de l'intervenant social permet d'améliorer notre prise en charge des victimes. »[107]

[103] Entretien avec un officier adjoint de prévention de la délinquance.
[104] Entretien avec un commandant de gendarmerie.
[105] Entretien avec un gendarme.
[106] Entretien avec une intervenante qui a exercé en gendarmerie puis en police.
[107] Entretien avec un gendarme.

Enfin, la présence de personnel civil en gendarmerie, offrant un accompagnement social aux personnes sans distinction de statut (victimes ou mis en cause, en infraction avec la loi, en situation irrégulière) permet de modifier le regard sur le rôle et la place des forces de l'ordre, qui ne sont plus seulement considérées comme outil de répréhension.

2) Le dispositif permet aux gendarmes et policiers de se recentrer sur leurs missions de sécurité

Le dispositif prend en charge des situations qui ne relèvent pas des missions de sécurité publique

Les policiers et gendarmes rencontrent quotidiennement une grande variété de situations, dont beaucoup relèvent davantage d'une intervention sociale que d'une mission de sécurité publique. Or l'accompagnement social et l'orientation vers les dispositifs et structures adaptés ne relèvent ni de leurs compétences ni de leurs missions.

> ***« La gestion de la « misère sociale » peut parfois s'avérer pesante, voire éprouvante psychologiquement pour nous. Le fait que ce volet soit traité par l'ISCG est une plus-value pour l'équilibre des militaires. »***[108]

Les informations qu'ils recueillent à l'occasion de leurs interventions ne revêtent souvent aucun caractère pénal, et constituent un répertoire inexploité de situations sociales complexes, de personnes en souffrance, en danger moral ou physique.

> ***« La principale plus-value de l'action de l'ISCG repose dans la réponse apportée lors d'interventions des gendarmes ne relevant pas d'infractions pénales, mais uniquement de problèmes sociaux. Par exemple, nous sommes parfois sollicités pour des problèmes de voisinage, familiaux ou de couple, consécutifs à une perte d'emploi, un problème de logement suite à une séparation, un désaccord parents/enfants au sujet de l'éducation. A cela s'ajoute des problématiques liées à l'addiction. »***[109]

Malgré toute l'attention qu'ils portent aux attentes de leurs interlocuteurs, les forces de l'ordre se retrouvent parfois démunies face à certaines situations sociales et ne sont pas en mesure de pouvoir proposer un accompagnement ou une orientation vers les services appropriés.

L'intérêt du dispositif réside dans la prise en charge sociale de ces publics, vers les instances les plus adéquates grâce au réseau de partenaires de l'IS. Il trouve une réponse sociale à des problèmes ne relevant pas exclusivement d'une prise en charge judiciaire, qu'elle soit civile ou pénale. Dans ce cadre, les IS revêtent un rôle de primo intervenant dans le champ social lors des interventions.

---

[108] Entretien avec un officier adjoint de prévention de la délinquance.
[109] Entretien avec un commandant de compagnie.

« La présence et l'action de l'ISG permet d'apporter une réponse là où le militaire n'en avait pas toujours, soit sur l'aspect purement social, soit parce que la réponse pénale ne résout pas une problématique humaine qui s'inscrit bien souvent dans la durée, en particulier s'agissant de violences familiales et conjugales. Cela permet certainement à l'enquêteur d'aborder les sujets avec un regard nouveau et de garder sa neutralité vis à vis des différentes parties. »[110]

Exemple : une victime en état de choc avant d'entrer dans le bureau du policier.

Madame se présente à l'accueil du commissariat. Un policier la prend en charge pour l'amener jusqu'à son bureau, au second étage. En montant les escaliers, la dame s'arrête brusquement, n'arrive plus à bouger et se met à pleurer. Elle est paralysée et n'arrive plus à prononcer un mot.

Le policier se rend dans le bureau de l'IS pour qu'elle puisse recevoir Madame. L'IS lui propose de prendre un café dans son bureau. Elle la calme, l'apaise et lui laisse le temps de reprendre ses esprits. Dès que Madame s'est sentie prête à déposer plainte, l'IS l'a conduite jusqu'au bureau du policier.

Exemple : un nourrisson a été retrouvé seul dans la cour d'une maison.

Les voisins ont entendu les cris d'un bébé dans la cour et ont alerté la femme qui habitait dans la maison. Madame a pris le bébé et s'est rendu à la police. Cette dame était la tante de la mère qui a abandonné son enfant. L'ensemble de la famille est en situation irrégulière sur le territoire et ils n'ont aucun moyen de ressource. Il leur est donc impossible de prendre en charge le bébé.

L'IS a placé temporairement le bébé dans une famille d'accueil et a rédigé une Information Préoccupante, en préconisant une évaluation approfondie de cette situation.

L'ensemble des commandants de gendarmerie et des directeurs départementaux de sécurité publique entendus attestent de la plus-value du dispositif ISCG auprès du public et des forces de l'ordre.

Ainsi, le dispositif prend le relais sur des situations sociales complexes, qui ne font pas partie des missions des policiers et gendarmes.

« Ce dispositif est non seulement utile, mais devenu désormais indispensable au prolongement de l'action de la gendarmerie. »[111]

[110] Entretien avec un commandant de gendarmerie.
[111] Entretien avec un commandant de gendarmerie.

Grâce aux ISCG, les forces de l'ordre peuvent se concentrer sur le volet pénal

Pour la majorité des commandants de compagnie, la plupart des situations rencontrées sont une conséquence directe de la pauvreté et de la détresse sociale dans lesquelles les personnes se trouvent.

En l'absence de l'ISG, les gendarmes assurent seuls des réponses aux problématiques sociales des personnes qui se présentent en brigade (sans formation ni connaissance particulière des dispositifs et acteurs du territoire). Pour un membre de la gendarmerie, *« cette responsabilité s'explique également par le manque de disponibilité des travailleurs sociaux du territoire et l'inexistence de partenaires sociaux disponibles hors horaires de bureau. Néanmoins, la demande sociale est forte sur ce territoire et le dispositif juste suffisant ».*[112]

L'intervenant prépare la personne à être entendue par les policiers et gendarmes. L'audition de la personne sera d'autant plus pertinente lorsque la victime est en capacité de relater « les faits utiles » aux forces de l'ordre.

« Le premier entretien avec l'IS permet de défricher la situation qui sera dès lors « cristallisée ». La victime se sent en confiance, elle est préparée à son audition : gestion du stress, verbalisation, décryptage des faits, mise en confiance, mise à l'abri des enfants, orientation vers l'UMJ. Cela permet au policier de gagner du temps. »[113]

Exemple : une dame qui s'est fait violée et encore sous l'emprise de LSD en arrivant au commissariat.

Madame s'est présenté en larmes à l'accueil en disant qu'elle avait été violée. Un jeune gendarme a pris sa déposition, il était dépassé car le comportement de la dame lui semblait étrange. Elle était agressive, perdait le contrôle de ses gestes et de ses émotions. Le gendarme a appelé l'IS qui l'a prise en charge pour qu'elle soit dépistée. La victime était encore sous l'emprise de la drogue du violeur, le LSD.

La présence de l'IS a permis au gendarme de se recentrer sur le volet pénal dans l'attente de sa prise en charge sociale.

« Il est important de bénéficier du renfort d'un travailleur social, en mesure de traiter l'ensemble du volet social. Le gendarme est alors dégagé de cette prise en compte chronophage mais indispensable et peut se concentrer sur son cœur de métier. »[114]

Ainsi, le dispositif leur permet de se concentrer davantage sur le volet pénal et la sécurisation des personnes. L'utilité du dispositif auprès des forces de l'ordre se retrouve à travers les témoignages des

[112] Entretien avec un commandant de gendarmerie.
[113] Entretien avec un directeur départemental de la sécurité publique.
[114] Entretien avec un officier adjoint de prévention de la délinquance.

intervenants : *« Quand je pars en congés, les gendarmes me disent « quand pars-tu ? quand reviens-tu ? » Dans les brigades on me demande si je passe la journée ici et si je peux rester. Parfois on m'a appelé le samedi ! »*[115]

« Mes collègues me le disent, ils se concentrent sur le volet pénal grâce au dispositif. S'il y a une mise à l'abri et que je ne suis pas là c'est à eux de composer le 115. Ce n'est pas grand-chose en soi, mais si vous accumulez pleins d'autres choses comme cela toute la journée, ça fait beaucoup pour eux. »[116]

Dans certaines situations, le dispositif a pour effet de diminuer le taux de réitération.

Le dispositif permet de proposer des solutions en anticipant le recours aux forces de l'ordre (mise en place de médiation, réinstauration de la communication, meilleure connaissance des droits et devoirs de chacun).

D'une part, lorsque des mains courantes sont déposées, parfois à répétition, l'intervenant social peut solliciter le Procureur de la République et orienter le public vers un règlement amiable de son litige par la médiation. Cette démarche peut éviter par la suite des démarches itératives au commissariat.

« L'action d'un IS permet souvent de prendre en charge une situation dès qu'elle apparaît, ce qui limite ainsi les réitérations. Certaines situations familiales sont clairement résolues par l'ISG qui reçoit les deux parties. Le risque de récidive est moindre après cette action.»[117]

Exemple : un couple alcoolique avec 4 enfants dont 2 porteurs de handicap.

L'IS a reçu un couple qui se battait régulièrement entre eux. Quatre entretiens plus tard, ils m'ont confié avoir 4 enfants dont 2 qui étaient handicapés.

L'IS a rédigé « une information préoccupante » transmise à la CRIP. La cellule départementale a pris en charge le dossier. Un éducateur se rend régulièrement au domicile des parents pour s'occuper des enfants. Les parents ont été pris en charge par les services sociaux départementaux. La patrouille n'intervient plus sur ce cas.

D'autre part, les forces de l'ordre estiment que la prise en charge d'une femme qui connaît des difficultés dans son couple et rencontre un intervenant social est plus à même de quitter cette situation, pouvant devenir dangereuse à terme. De fait, le dispositif *« est de nature à éviter une réitération potentielle.»*[118]

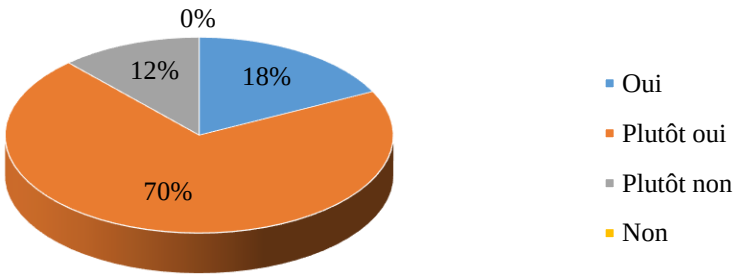
[115] Entretien avec un intervenant social en gendarmerie.
[116] Entretien avec un intervenant social en gendarmerie.
[117] Entretien avec un gendarme.
[118] Entretien avec un chef de brigade.

« L'IS n'abolit pas la réitération mais il permet de la restreindre, et ce par le fait d'y apporter, rapidement, une réponse complète (écoute, logement, démarches administratives...). »[119]

Exemple : des gendarmes intervenaient au domicile d'un couple souvent pour la même problématique.

La brigade intervenait souvent au domicile d'un couple en conflit sur des problématiques financières. L'orientation de l'ISG, vers des organismes adaptés permettant de leur attribuer les aides auxquelles ils avaient droit, a permis de résoudre le problème.

Selon vous, le dispostif permet-il de diminuer le taux de réitération ? (les publics ne reviennent pas pour la même problématique)



Source : enquête par questionnaire auprès des ISC actuellement en poste, 2020.

3) L'intervention de l'IS permet de détecter des nouveaux publics, jusque là inconnus des services sociaux

L'IS oriente des publics qui ne connaissent pas l'ensemble des structures et des aides sociales qui peuvent leur venir en aide

Les victimes disposent d'une connaissance partielle des dispositifs sociaux pouvant leur apporter une aide. Le rôle de l'IS est de pallier ce manque d'information. Par sa connaissance des procédures et des acteurs de proximité, l'intervenant social est en mesure d'offrir une réponse individualisée et d'informer la personne sur les structures susceptibles de les soutenir. Il va proposer à la personne une orientation et des aides correspondants à sa problématique.

Exemple : une mère de famille qui ne connaissait pas la MDPH.

L'ISG a accompagné une mère dont le fils était autiste. Elle a aidé cette femme à construire un dossier pour la Maison Départementale des Personnes Handicapés (MDPH). La femme ne connaissait pas cette structure et ne savait pas qu'elle pouvait bénéficier d'une aide pour les enfants handicapés.

[119] Entretien avec un officier adjoint de prévention de la délinquance.

Il convient de noter que la phase d'orientation ne se cantonne pas à la transmission de coordonnées. Il ne s'agit pas pour l'IS de fournir aux publics une liste des acteurs et dispositifs sociaux. Les informations transmises par l'IS doivent être comprises et appropriées par la personne, notamment leur utilité. La personne doit ressortir de son entretien avec l'IS en sachant à quoi servent les adresses et à quelles problématiques elles répondent.

> **Exemple : une victime de violences conjugales ne connaissait pas l'ordonnance de protection et le téléphone « grave danger ».**
>
> Une femme est venue au commissariat car depuis que son mari est sorti de prison, il la harcèle et recommence à la violenter. Il la suit constamment et attend parfois des heures qu'elle sorte de son appartement. L'IS a mis en place l'ordonnance de protection et lui a procurer un téléphone grave danger. La victime ignorait l'existence de ces deux dispositifs.

> **Exemple : une femme de 70 ans qui ne connaissait pas l'Hospitalisation sur Demande d'un Tiers.**
>
> Durant le confinement, une femme appelle la brigade qui l'oriente vers l'IS. Son mari l'a encore frappé avec une casserole. Monsieur a la maladie d'Alzheimer. Madame précise « qu'elle a déjà porter plainte contre lui. Il ne peut être poursuivi pénalement et elle doit continuer à s'occuper de lui ».
>
> L'IS a réalisé une Hospitalisation sur Demande d'un Tiers (HDT). Monsieur a été placé en urgence peu de temps après.

Ainsi, le dispositif permet d'apporter, avec souplesse, des informations permettant de faire évoluer favorablement sa situation.

La proximité avec les services de l'ordre permet aux IS de saisir un public éloigné, qui échappe aux services sociaux

L'IS traite des problématiques sociales en temps réel. Son intervention permet de répondre à des besoins qui échappent aux services sociaux de la commune ou du département. L'ISG est amenée à travailler essentiellement sur des problématiques relatives aux conflits et violences intrafamiliales, à la précarité sociale et à la protection de l'enfance.

La situation administrative irrégulière de certains les poussent à vivre en dehors des « radars » habituels (non scolarisation des enfants, pas de suivi médical, pas d'employeurs formels, etc.). De plus, dans certains territoires, comme en Guyane ou à Mayotte, une grande partie de la population habite dans des zones très reculées.

Par son intervention de premier niveau, le rôle de l'ISG consiste à opérer une orientation et un passage de relais rapides vers les partenaires locaux, qu'il s'agisse des services sociaux départementaux, des associations caritatives ou encore des structures d'hébergement d'urgence. *« Il met de l'huile dans les rouages »* en réalisant une première évaluation de la situation des bénéficiaires et en facilitant leur accompagnement vers les dispositifs de droit commun.

Les interventions ne sont donc pas redondantes mais complémentaires.

<u>Exemple :</u> le cas d'un jeune homme toxicomane.

Madame vient pour porter plainte pour une dégradation de véhicule. Son mari a pris un marteau pour casser son véhicule. Ils n'étaient pas connus des services sociaux. L'IS reçoit les deux conjoints et au cours de leurs échanges, elle apprend que leur fils est toxicomane.

Elle a envoyé un courrier à la Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP) pour les informer.

Cette problématique n'aurait certainement pas été découverte sans l'intervention de l'IS.

En 2018, à La Réunion, l'intervention auprès des mineurs constituaient près d'1/3 de l'ensemble des interventions. Le plus souvent, les mineurs ont été orientés vers les services sociaux départementaux dans le cadre d'une information préoccupante, l'évaluation de leur situation ayant mis en exergue un risque de danger. Les mineurs sont aussi souvent pris en charge par les Centres Médico-Psychologiques de l'Enfant et de l'Adolescent (CMPEA)[120].

Lorsque les parents rencontrent des situations conflictuelles violentes, les IS font systématiquement appel à l'ASE afin d'éviter que les enfants subissent des violences physiques et/ou psychologiques. La plupart de ces situations ne sont pas connues des services sociaux.

« Les enfants qui évoluent dans un contexte de violences conjugales sont particulièrement exposés à des risques éducatifs ou des risques quant à leur intégrité physique sans pour autant faire l'objet d'un signalement systématique à l'aide sociale à l'enfance.»[121]

La case « situations connues des services sociaux » inscrite dans la grille d'activité statistique des IS permet d'identifier une des plus-value de l'activité de l'IS. Il s'agit de recenser si la situation pour laquelle l'IS est intervenue, est connue ou non des services sociaux.[122]

En 2019, sur 1533 usagers reçus à La Réunion par les quatre IS, 708 étaient des situations non connues des services sociaux, soit près de 46% du public total. [123]

En Guadeloupe, le nombre de situations non connues des services sociaux est relativement plus élevé. En 2019, 2 IS ont reçus 762 personnes, dont 74% de situations non connues des services sociaux. [124]

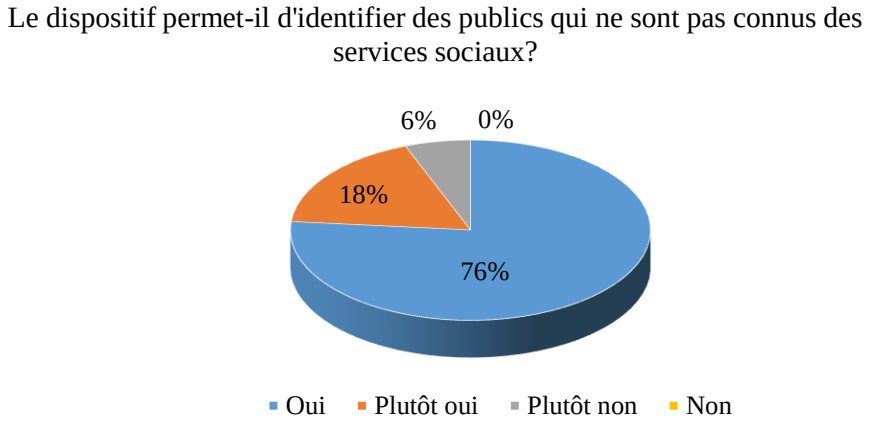
[120] Bilan d'activité des ISCG, Conseil départemental de la Réunion, 2018.
[121] Entretien avec une ISCG réunionnaise.
[122] Fiche explicative de la grille d'activité des ISCG, Ministère de l'Intérieur, ANISCG, CIPDR, 2019.
[123] Analyse des grilles d'activité 2019 des ISCG de La Réunion. *« Usagers reçus : il faut entendre les usagers avec lesquels vous avez été en lien soit en les recevant, soit en les rencontrant en extérieur, soit par un entretien téléphonique. »*
[124] Analyse des grilles d'activité de 2 ISCG de Guadeloupe, 2019.

<u>Exemple :</u> une femme connue des services sociaux départementaux uniquement pour des problèmes financiers mais pas pour des faits de violences envers elle et ses enfants.

Une jeune femme avec trois enfants était connue du service social départemental pour des raisons financières. Ce service n'avait pas connaissance des violences psychologiques et physiques dont elle était victime.

Elle avait peur que les services lui retirent l'aide financière. Lorsque son mari a frappé les enfants, Madame s'est présentée en gendarmerie où une ISG tenait une permanence.

Madame relaté les faits à l'IS qui a ensuite mis en relation les services sociaux départementaux, le secteur de la Justice et une association d'aide aux victimes.



Source : enquête par questionnaire auprès des ISCG actuellement en poste, juin 2020.

En outre, les auteurs de violences représentent une très faible proportion de personnes reçues charge par les IS. Plus de la majorité n'est pas connue des services sociaux. Dans les cas les plus fréquents, les IS les reçoivent lorsqu'ils doivent quitter le domicile et n'ont nulle part où aller. Ils vont alors être orienter vers une structure d'hébergement. Les autres situations concernent les conflits relatifs à la garde des enfants.

Il est très rare que les auteurs s'entretiennent avec l'IS pour recevoir une aide psychologique.

<u>Exemple :</u> un homme sort de sa garde à vue sans solution d'hébergement.

Monsieur sort de garde à vue car il ne respectait l'ordonnance de protection. Il se retrouve à la rue. Il pleure dans le bureau de l'IS car il ne comprend pas pourquoi sa compagne a porté plainte. L'IS appelle le 115 qui accepte de l'héberger. Par la suite, l'IS l'a orienté vers des structures d'accueil qui logent les personnes plus longtemps afin que ces services prennent le relais.

4) Les témoignages de victimes ayant bénéficié de l'aide d'un intervenant social attestent de l'efficacité du dispositif

Témoignage 1

La première fois, on s'est disputé, c'était tard dans la nuit, il voulait réveiller ma fille, il me serrait fort mon bras.

La seconde fois, il m'a jeté des meubles, la table de chevet et des chaises à la figure. J'ai vu le médecin, puis je me suis rendue à la police.

Au début, il me rabaissait tout le temps, il disait que j'étais une ignorante, qu'il était mal à cause de moi et m'insultait devant notre fille. Je ne disais rien. Quand j'ai trouvé un travail, il a commencé à devenir violent. Avant, je partais chez des amies et il venait me demander pardon alors je revenais car je voulais ma fille voit son papa. Une fois, l'école m'a convoqué car ma fille n'était pas bien.

Je suis allée à la police, le policier voulait que je porte plainte mais je ne voulais pas. Alors, il m'a présenté la dame de la police.

Pendant l'entretien, elle m'a bien écouté et donné des conseils. A chaque fois que je sortais de l'entretien, j'avais l'impression que j'avais moins de poids sur l'épaule. J'ai confiance en elle, cela fait du bien car avant je m'étais confiée à des amies et ils m'ont déçu. Ce que j'aime bien avec elle, c'est qu'elle ne me juge pas et m'aide à réfléchir à ce que je dois faire.

Elle m'a orienté vers une association de femmes battues pour que j'essaie d'en parler. C'est un miracle pour moi d'avoir réussi à discuter avec l'assistante sociale. Je n'avais pas envie de parler, je n'y arrivais pas et à la base je suis très timide.

Un jour, elle a vu ma fille qui lui a dit qu'elle avait peur de son papa et qu'elle avait mal. Là, j'ai pris conscience qu'il fallait que je parte. Je suis brisée psychologiquement.

Avant, c'était flou pour moi, elle m'a aidé à éclaircir ce qu'il se passait dans ma vie car j'étais trop dedans. Aujourd'hui, j'arrive à prendre du recul. J'étais perdue, elle a été une grande aide pour moi et pour ma fille. Elle m'a dit qu'à tout moment, je pouvais l'appeler.

Elle m'a donné une adresse pour avoir un appartement , c'est en cours, en attendant elle m'a dit de vite composer le 115 ou le 17 s'il devient violent.

S'il recommence encore une fois, je porte plainte.

Mon ancien compagnon rentrait à mon domicile sans mon autorisation. Il volait mes affaires et me suivait dans la rue. Un week-end il a réussi à rentrer chez moi alors qu'il n'a pas les clefs. En rentrant, je n'arrivais plus à ouvrir la porte. Alors, je suis allée à la gendarmerie pour porter plaine puis j'ai emmené les enfants avec moi chez ma mère.

Après 25 plaintes, il était toujours en liberté.

Il a été convoqué par les gendarmes mais a continué à me harceler. Il venait chez ma mère, il m'attendait, me suivait quand je prenais la voiture, même la nuit. J'appelais tout le temps la gendarmerie. Les gendarmes pensaient que ce n'était pas grave. J'ai eu le sentiment que ce que je vivais était normal. Quand je disais aux gendarmes « il me suit », on me répondait « mais vous êtes sûr ? » On me disait même que mon histoire était louche car si les autres gendarmes n'avaient rien fait, c'était bien la preuve que je racontais des conneries.

Un soir, il m'a menacé avec un couteau devant les enfants. J'ai crié, j'avais le couteau sous la gorge, j'ai hurlé en disant aux enfants d'aller se cacher. Je ne voulais pas qu'ils voient ça. J'ai réussi à le calmer.

Un autre soir, il a pris un drap puis l'a mis autour de son cou pour se suicider devant les enfants. J'ai ordonné aux enfants de monter dans leur chambre. Je parlais fort pour que les voisins entendent, personne n'est venu. Ensuite, il m'a emmené dans sa voiture de force, les voisins sont intervenus et j'ai pu m'échapper.

Quand je suis allée au CCAS pour parler de mes problèmes financiers. Je leur ai aussi parlé de toutes mes plaintes. Le directeur m'a conseillé d'aller au commissariat X. J'ai raconté mon histoire à l'agent, je lui ai dit que j'étais suivie et harcelée. Le policier a trouvé cela léger jusqu'à ce que je lui donne toutes mes plaintes. Quand il a vu mes plaintes, il est parti chercher l'assistante. Je suis allée la voir puis les policiers sont intervenus pour mon compagnon.

La dame m'a expliqué comment se passerait l'arrestation. Il a pris un avocat et l'assistante m'a expliqué quelles démarches faire pour que j'en ai un sans payer. Après l'audience, je suis allée voir la voir avec les documents du tribunal. Elle m'a donné plein d'informations que je ne savais pas. Il y a un papier qu'il faut que je garde pour ne pas qu'il m'approche quand il sort de prison.

La dame m'a donné le Téléphone Grave Danger car il sort bientôt. Elle m'appelle souvent pour prendre de mes nouvelles. Au commissariat on m'a enfin entendu, elle a travaillé avec la police pour leur dire que mon cas était grave.

Sans elle, il ne serait pas en prison.

Je me suis rendue à une association car mon mari m'insultait, j'avais aussi des problèmes d'argent et un souci avec mon titre de séjour.

L'association m'a orienté vers la Croix rouge. Quand j'ai parlé de mes soucis à la Croix rouge, ils m'ont dit de me rendre au commissariat car ce que faisait mon mari n'était pas normal. Le monsieur de la Croix rouge connaissait une dame qui travaillait là-bas et pouvait s'occuper de moi.

J'ai parlé longtemps avec elle. Je lui ai dit que mon mari me disait des mots blessants. Par contre, je ne voulais pas qu'il lui arrive quelque chose.

Je l'ai vu plusieurs fois. Elle m'écoutait, ça me faisait du bien de parler avec elle et elle m'aidait dans mes démarches.

Grace à elle j'ai trouvé un hébergement. Je vis seule avec les enfants et le papa n'a pas le droit de venir où je suis mais il peut voir ses enfants.

Elle m'a beaucoup aidé psychologiquement.

Quand j'ai des soucis, je l'appelle. Elle est toujours là quand j'ai besoin d'elle. Quand je sors de son bureau, je me sens mieux. Elle m'encourage et prend souvent de mes nouvelles.

Je ne me sens plus seule.

CONCLUSIONS

Conclusion 1 : L'absence de comité de pilotage et de suivi, à l'échelon territorial, ne favorise pas la connaissance et la bonne mise en œuvre du dispositif par les acteurs institutionnels, les forces de l'ordre et la population. Les intervenants sociaux ne sont pas en capacité de faire remonter des problématiques aux parties prenantes, impactant négativement la bonne mise en œuvre du dispositif.

Conclusion 2 : La circulation de l'information entre le niveau national et le niveau local est insuffisante. Les ISCG souhaiteraient être destinataires des résultats et des analyses produites au niveau national.

Conclusion 3 : Les parties prenantes du dispositif n'exploitent pas suffisamment les indicateurs qualitatifs et quantitatifs permettant de démontrer la plus-value du rôle de l'ISCG.

Conclusion 4 : Les collectivités locales ne perçoivent pas clairement le rôle du SG-CIPDR et du FIPD, notamment comme levier financier facilitant la création de nouveaux postes.

Conclusion 5 : Le dispositif participe efficacement à la lutte contre toutes les formes de violences. En permettant aux victimes d'expliquer au mieux leurs situations aux forces de l'ordre, les ISCG facilitent le dépôt de plainte et le cas échéant, la prise en charge pénale.

Conclusion 6 : Les ISCG pallient la méconnaissance du déroulement de la procédure judiciaire et des différentes aides qui peuvent être octroyées.

Conclusion 7 : A travers la prise en charge de personnes dont la situation ne relève pas des missions des forces de l'ordre, les ISCG constituent un relais important auprès des agents de la sécurité publique. Les forces de l'ordre peuvent ainsi se recentrer sur leurs missions.

Conclusion 8 : La place des intervenants sociaux au sein des brigades et commissariats permet d'identifier des situations non connues des services sociaux. Le lien entre le social et le judicaire concourt à la prise en charge de publics « invisibles » et permet d'éviter une dégradation de leur situation.

RECOMMANDATIONS OUTRE-MER

Recommandation n° 1 GENERALISER ET SYSTEMATISER L'APPLICATION DE LA CONVENTION TRIENNALE DE RECRUTEMENT DE 2019	
Acteur(s) pilote(s) ❖ Employeurs ❖ Autorité hiérarchique ❖ SG-CIPDR	**Partenaires associés** • ANISCG • ISCG • DGGN • DGPN
Indication de temps Dès 2021	**Territoires concernés** Tous les territoires
Objectifs ▪ Instituer un cadre obligatoire permettant aux acteurs de s'y référer : - clarifier les missions de l'ISCG et les modalités de saisine de l'ISCG ; - mettre en place des groupes de supervision et d'analyse des pratiques professionnelles et d'échanges entre pairs ; - accroitre les formations à destination des IS ; - afficher les créneaux horaires des IS dans les commissariats et unités de gendarmerie. ▪ Définir les pratiques des autorités fonctionnelles et hiérarchiques. ▪ Clarifier les modalités de pilotage. ▪ Formaliser la présentation de l'IS, de leur rôle et de leurs missions auprès des forces de l'ordre. ▪ Généraliser les flyers indiquant le nom, le prénom et les coordonnées de l'IS.	

Recommandation n°2 ENCOURAGER L'ANIMATION ET LA COORDINATION SYSTEMATIQUE ET REGULIERE DU DISPOSITIF PAR LE NIVEAU LOCAL (DANS LE CADRE DES CLSPD QUAND ILS EXISTENT)	
Co-pilote ❖ Préfecture ❖ Collectivités locales ❖ Employeurs	**Partenaires associés** • ISCG • Autorité fonctionnelle • SG-CIPDR
Indication de temps Dès 2020	**Territoires concernés** Tous les territoires
Objectifs ▪ Pallier le manque de pilotage du dispositif : - améliorer le suivi du dispositif au travers d'indicateurs notamment qualitatifs (témoignages, bilans qualitatifs etc.) ; - connaitre le rôle, les missions et le champ d'intervention des acteurs signataires de la convention de recrutement ; - favoriser la coordination entre les acteurs du territoire pour lutter au mieux contre les VFF (co-construction des diagnostics territoriaux partagés). ▪ Impliquer les ISCG dans le groupe de travail des CLSPD/CISPD en lien avec leurs missions. ▪ Rappeler le rôle du CLSPD auprès des élus. ▪ Accroitre la visibilité institutionnelle du travail des ISCG et la connaissance du dispositif (interne et externe). ▪ Adapter au mieux le dispositif ISCG aux besoins de la population (analyse des grilles et des rapports d'activité). ▪ Formaliser la remontée d'informations systématiques et normalisées au niveau national.	

Recommandation n°3 ORGANISER SYSTEMATIQUEMENT UNE PERIODE D'INTEGRATION DE L'IS PAR SON AUTORITE FONCTIONNELLE	
Acteur(s) pilote(s) ❖ Autorité fonctionnelle ❖ Employeurs	**Partenaires associés** • Policiers et gendarmes • ISCG
Indication de temps Dès 2021	**Territoires concernés** Tous les territoires
Objectifs ▪ Rendre obligatoire la période d'acculturation. ▪ Augmenter le nombre de saisines internes. ▪ Améliorer la connaissance du dispositif au sein de la police et la gendarmerie. ▪ Approfondir la sensibilisation des forces de l'ordre sur les VIF et VFF (traumatologie, psychologie de la victime etc.). ▪ Favoriser l'appropriation et la reconnaissance du travail de l'IS (transmission aux agents d'un document officiel sur la plus-value du dispositif). ▪ Améliorer le partenariat interne entre l'autorité fonctionnelle et les ISCG. ▪ Renforcer la communication sur le dispositif en diffusant des notes internes.	

Recommandation n°4 VALORISER LA PLUS-VALUE DU DISPOSTIF DANS LA PRISE EN CHARGE DES PUBLICS CONCERNES PAR LA POLITIQUE SOCIALE LOCALE	
Acteur(s) pilote(s) ❖ Préfecture ❖ Département ❖ Collectivités locales ❖ Employeurs	**Partenaires associés** • EPCI • Communes
Indication de temps Dès 2021	**Territoires concernés** Tous les territoires
Objectifs ▪ Encourager les co-financements notamment par les collectivités territoriales. ▪ Elargir les acteurs qui participent aux financements des postes. ▪ Mettre à jour les connaissances nécessaires à l'exercice du métier d'ISCG (juridiques, psychologiques, victimologies etc.). ▪ Améliorer l'efficacité du dispositif envers les publics reçus. ▪ Mieux faire connaitre la plus-value du dispositif auprès des collectivités territoriales.	

Recommandation n°5 S'ASSURER QUE L'AUTORITE FONCTIONNELLE METTE A DISPOSITION DES ISCG TOUS LES MOYENS MATERIELS NECESSAIRES AU BON EXERCICE DE LEURS MISSIONS	
Acteur(s) pilote(s) ❖ Employeurs ❖ Autorité fonctionnelle	**Partenaires associés** • ANISCG • Préfecture
Indication de temps Dès 2021	**Territoires concernés** Tous les territoires
Objectifs ▪ Garantir la confidentialité des entretiens avec le public reçu grâce à un lieu dédié. ▪ Favoriser la proximité de l'IS avec le public en installant son bureau près de l'accueil en commissariat et brigade. ▪ Favoriser l'accès à l'information facilitant l'autosaisine. ▪ Garantir le respect des conditions d'exercice du métier de l'IS prévues dans la convention triennale. ▪ Faciliter l'intégration de l'IS et son identification dans les commissariats et unités de gendarmerie. ▪ Afficher les horaires de l'IS dans les commissariats et unités de gendarmerie. ▪ Généraliser les flyers comprenant le nom, le prénom et les coordonnées de l'IS.	

Recommandation n°6 OPTIMISER LE SUIVI DU DISPOSITIF PAR L'ANALYSE REGULIERE DES DONNEES QUALITATIVES ET QUANTITATIVES	
Acteur(s) pilote(s) ❖ Employeurs ❖ Autorité hiérarchique ❖ ISCG ❖ Préfecture ❖ ANISCG ❖ Collectivités locales, etc.	
Indication de temps Dès 2021	**Territoires concernés** Tous les territoires
Objectifs ▪ Accentuer et amplifier la visibilité de la plus-value du dispositif auprès des forces de l'ordre, des partenaires des ISCG, des institutions, des publics. ▪ Evaluer la plus-value du dispositif en prenant en compte les témoignages des forces de l'ordre, des partenaires des ISCG et du public reçu. ▪ Connaitre l'évolution des problématiques sociales et des besoins du territoire grâce à l'analyse régulière et partagée de la grille statistique d'activité des ISCG. ▪ Favoriser la production et la diffusion de bilans qualitatifs afin de compléter les éléments renseignés dans la grille statistique. ▪ Répondre aux besoins des acteurs locaux de bénéficier des analyses et bilans effectués au niveau national. ▪ Valoriser et mutualiser les bonnes pratiques. ▪ Mesurer l'impact social du dispositif.	

NB : Ces recommandations réalisées pour les territoires d'outre-mer peuvent s'appliquer en Hexagone.

MONOGRAPHIE PAR TERRITOIRE

Guadeloupe

Légende : les points sur la carte indiquent la présence d'un intervenant.
● *Brigades de gendarmerie : Gourbeyre, Trois-Rivières, Capesterre, Deshaies, Pointe-Noire, Bouillante, Saint-Claude, Vieux-Habitants, Lamentin, Petit-Bourg, Sainte-Rose, Marie Galante, Morne-A-l'Eau, Saint François, Port- Louis, Sainte-Anne, Le Moule.*
▲ *Commissariats de police : Basse-Terre, Capesterre-Belle-Eau, Pointe-à-Pitre.*

Mise en place du dispositif	
2010 en police	
Employeurs en 2020	**Financeurs en 2020**
Associations (GUADAV, Initiatives France Victimes, AVIJ jusqu'en mars 2020)	Etat (FIPD), DJSCS, Conseil départemental, Communauté d'agglomération, Associations.
Nombre d'ISCG en 2020	**Profil de l'intervenant social**
8 ISCG	Assistant social, éducateur spécialisé, conseiller en économie sociale et familiale
Acteur(s) identifié(s) par les personnes auditionnées en charge du pilotage du dispositif	
Préfecture (Bureau de la sécurité intérieure), l'OAP (gendarmerie), l'Etat-major du DDSP (police)	

Source : SG-CIPDR, Septembre 2020 pour le nombre d'IS en 2020.

Les spécificités de la population rencontrant un ISCG

Les thématiques les plus récurrentes sont celles relatives aux conflits conjugaux et aux violences intrafamiliales. Viennent ensuite celles liées à la précarité sociale, à la protection de l'enfance et à l'accès aux droits.

La population la plus touchée est celle en situation irrégulière (Haïtiens, Dominiquais, Dominicains). Les victimes sont majoritairement des femmes isolées, ou en cours de séparation, avec des enfants à charge. Parmi elles, certaines se trouvent sans famille sur le territoire. Les places en hébergement d'urgence étant insuffisantes sur l'île, l'ISCG sollicite les associations qui viennent en aide aux victimes d'origine étrangère.

- **Le public reçu par les ISCG d'AVIJ971 : une forte augmentation des violences conjugales et intrafamiliales entre 2017 et 2019**

En 2019, 64 % du public reçu par les ISCG employés par l'association AVIJ971 sont des femmes[125]. La moyenne d'âge est comprise entre 26 et 60 ans et 41 mineurs ont été reçus en brigades de gendarmerie et/ou de polices. Dans la majorité des cas la problématique relève de situations conflictuelles, au sein du couple ou de la famille.

Entre 2017 et 2019, le nombre d'entretiens réalisés par les ISCG a triplé, passant de 544 en 2017 à 1570 en 2019. La caractéristique du public reçu (victimes, mis en cause, hors champ pénal) a nettement évolué sur la même période. Les victimes représentent une part de plus en plus importante, 26% du public reçu en 2017 contre 44% en 2019.

La part des violences conjugales et intrafamiliales parmi les situations conflictuelles est passée de 8% en 2017 à 28% en 2019.

En 2017, les problématiques les plus présentes étaient les conflits intrafamiliaux (36% des situations conflictuelles), les conflits conjugaux (22% des situations conflictuelles) et ceux liés à l'autorité parentale (12%). En 2019, les deux principales problématiques restent les mêmes. En revanche, la troisième concerne celle lié aux violences conjugales (18%). La problématique relevant de l'autorité parentale diminue à 8%.

Tableau 1 : Évolution du nombre de postes d'ISCG entre 2015 et 2020 en ETP par zone d'intervention

	2015	2016	2017	2018	2019	2020[126]
Nombre d'ETP en zone Police	n.d	1,5	1,5	1	1	1
Nombre d'ETP en zone Gendarmerie	n.d	3,5	3,5	4	4	5
Nombre d'ETP en zone mixte	n.d	0	0	2	2	2
Nombre d'ETP total	3	5	5	7	7	8

Sources : SG-CIPDR pour les années de 2015 à 2019, les grilles d'activité ISCG, entretiens avec les ISCG et les employeurs, rapports d'activité des employeurs sur les années de 2015 à 2019.

[125] Rapport d'activité 2019 de l'association AVIJ971.

[126] Le nombre de poste en ETP nous a été fourni lors des entretiens en juin 2020. Les résultats de l'année 2020 ont été fournis oralement, lors des entretiens avec l'AAVIJ, GUADAV et Initiatives France Victime.

Avant mars 2020, le dispositif ISCG comptait trois associations employeurs, désormais elles ne sont plus que deux. Les brigades de gendarmerie qui étaient couvertes par l'ancienne association sont réparties entre les deux associations restantes.

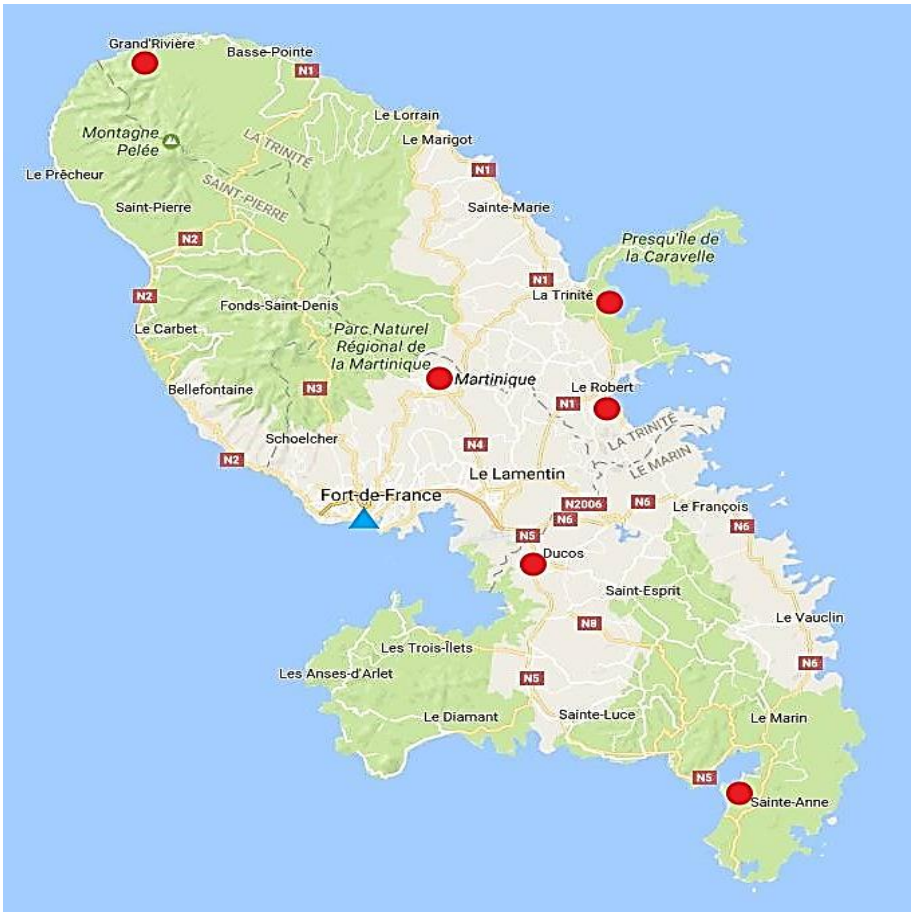
L'état des lieux du plan départemental 2014-2017 souligne l'insuffisance du nombre d'ISCG présents sur le territoire. En effet, deux IS interviennent en police, une toute la semaine au commissariat de Pointe-à-Pitre et une autre au commissariat de Basse-Terre qui est présente seulement la moitié de la semaine.

En gendarmerie, seules les brigades de nord Basse-Terre et sud Basse-Terre bénéficient chacune d'une ISG. Plusieurs zones d'un même territoire ne sont donc pas couvertes par le dispositif ISCG. En conséquence, les publics reçus *« pâtissent de délais de prise de rendez-vous important, et d'aucune prise en charge le week-end et la nuit»*[127].

BONNES PRATIQUES	PISTES D'AMELIORATIONS
Le bouche à oreille a permis d'informer la population de la présence d'un IS, interlocuteur privilégié des personnes en situations difficiles.	Créer un groupe de pilotage sur le territoire afin de pallier les lacunes dans le suivi du dispositif.
Les échanges informels permanents entre le corps militaire et le civil permettent une amélioration de la qualité d'accueil de la personne.	Apprécier l'efficacité du dispositif grâce aux témoignages de bénéficiaires.
En 2016, les salariés de Guadav ont participé à différentes formations, notamment celle dispensée par leur fédération INAVEM France Victimes. Elle a durée trois jours sur le thème : « échanges sur les pratiques d'aides aux victimes ».	Mettre à disposition de l'ISCG un véhicule pour faciliter ses déplacements (entre les lieux de permanences, au domicile des bénéficiaires etc.).
Le travail réalisé par les ISG est reconnu par la gendarmerie. La mise en place d'une adresse mail rattachée au CORG et la transmission à l'ISG chaque lundi d'un résumé des interventions lui permet de prendre directement contact avec les personnes.	Etendre les permanences aux soirs et aux week-ends afin d'assurer un service en continu.
Initiative France Victimes a mis en place un programme pour former les gendarmes avec l'aide de leurs spécialistes.	Informer l'ensemble des acteurs institutionnels et sociaux sur les plus-values du dispositif ISCG.
A partir de 2020, les fiches de postes des ISCG correspondront à celles de l'ANISCG.	Repenser l'aménagement des bureaux des ISCG (ex : en cas d'excès de colère de la personne faire en sorte que l'ISCG puisse sortir rapidement, laisser des armoires aux ISCG pour qu'ils puissent ranger des dossiers etc.)
Une réunion entre les travailleurs sociaux a été organisée par la responsable de l'action sociale du département afin de permettre aux ISCG de mieux coordonner leurs missions.	

[127] Entretien avec un ISCG.

Martinique



Légende : les points sur la carte indiquent la présence d'un intervenant.
● *Brigades de gendarmerie : Macoumba, Grand-Rivière, Robert, Docus, Sainte-Anne, Saint-Joseph.*
▲ *Commissariats de police : Fort-de-France.*

Mise en place du dispositif	
2010 en police	
Employeur en 2020	**Financeurs en 2020**
ALEFPA (ISC) et Collectivité territoriale de Martinique (ISCG)	Etat (FIPD), Collectivité territoriale de Martinique, associations.
Nombre d'ISCG en 2020	**Profil**
3 IS	Éducatrice spécialisée, assistante sociale
Acteur(s) identifié(s) par les personnes auditionnées en charge du pilotage du dispositif	
Aucun acteur a été identifié par les personnes auditionnées	

Source : SG-CIPDR, Septembre 2020 pour le nombre d'IS en 2020.

Les spécificités de la population rencontrant un ISCG

Les violences intrafamiliales, notamment entre les enfants et les parents, sont les plus communes avec les violences conjugales. Ces dernières impliquent souvent l'ex-conjoint. Une autre particularité concerne les enfants non-reconnus. [128]

Les services de gendarmerie, de police, les institutions et les associations font de plus en plus de communication sur le thème des violences intrafamiliales. La Martinique a *« une culture assez machiste, au regard de cette situation, les services de police et de gendarmerie souhaitent faire évoluer et adapter leurs modes d'interventions afin d'améliorer leurs actions auprès des victimes »*.[129]

La proximité territoriale et le poids de la religion ont un impact négatif sur le dépôt de plainte. *« Le rapport à la religion est important, les églises et les temples sont remplis de croyants. Dans certaines de ces communautés, le droit de la femme n'est pas respecté et les affaires se règlent dans la communauté. L'agresseur et la victime appartiennent souvent au même groupe. »* [130]

« La proximité fait diminuer le dépôt de plainte. L'île est petite, tout le monde se connait. Il y a toujours une cousine qui dit : « mais non qu'est-ce que tu fais, il ne faut pas porter plainte, tu te rends compte c'est ton cousin, ton petit ami, ton frère etc. Il ne faut pas le faire ».[131]

Tableau 2 : Évolution du nombre de postes d'ISCG entre 2015 et 2000 en ETP par zone d'intervention

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'ETP en zone Police	1	1	1	1	n.d	1
Nombre d'ETP en zone Gendarmerie	2	2	2	2	n.d	2
Nombre d'ETP en zone mixte	0	0	0	0	n.d	0
Nombre d'ETP total	3	3	3	3	2,5	3

Sources : SG-CIPDR pour les années 2015 à 2018 et ANISCG pour l'année 2019, entretiens avec les ISCG et avec l'employeur ALEFPA.

[129] Entretien avec une association martiniquaise.
[130] Entretien avec une autre association martiniquaise.

BONNES PRATIQUES	PISTES D'AMELIORATIONS
L'ISCG anime des points écoutes dans certains collèges et lycées. Cela permet de repérer des futures victimes ou auteurs, voire de détecter des enfants victimes de violences.[132]	Autoriser certains entretiens au domicile de la victime. La connaissance du cadre dans lequel réside une victime apporte une plus-value au diagnostic de la situation de la personne.
Les IS participent à un groupe d'analyse animé par un psychologue de l'association ALEFPA.	Favoriser le passage auprès de l'ISCG en amont du dépôt de plainte afin de permettre au bénéficiaire une meilleure prise en compte de leur situation par les forces de l'ordre.[133]
Par le biais du CMAVI, les IS sont associés à la campagne de lutte contre les VIF et les actions de prévention de la DPJ.	
En police, les coordonnées des psychologues en commissariat et celles de l'ISCG sont inscrites sur le récépissé remis à chaque victime.	
Les policiers ont pour consigne d'orienter directement vers l'ISC toutes personnes présentant des troubles psychologiques ou sociaux.	
Les ISCG ont développé un réseau solide avec les membres du SIAO.	

[133] Exemple : une personne est terrorisée à l'idée de se rendre en commissariat ou en gendarmerie pour porter plainte. Etre reçu en amont par l'IS apporte un soutien psychologique nécessaire pour entamer une première démarche judiciaire. *« Le dépôt de plainte est une porte ouverte vers l'accompagnement de la personne. Au-delà de la réponse juridique qui est souvent insuffisante »*. Entretien avec une association locale.

Guyane

Légende : les points sur la carte indiquent la présence d'un intervenant.
● *Brigades de gendarmerie : Kourou, Macouria, Matoury.*
△ *Poste vacant en commissariat : Cayenne.*
○ *Postes vacants en brigade : Saint-Laurent-du-Maroni, Maripasoula.*

Mise en place du dispositif	
Mars 2014 – Matoury en gendarmerie	
Employeurs en 2020	**Financeurs en 2020**
Communes (CCAS) de Kourou, Macouria et Matoury	Etat (FIPD), Communes
Nombre d'ISCG en 2020	**Profils**
5 ISG	Assistante sociale, éducatrice spécialisée, conseiller en économie sociale et familiale
Acteur(s) identifié(s) par les personnes auditionnées en charge du pilotage du dispositif	
Officier adjoint de Prévention (en gendarmerie)	

Source : SG-CIPDR, Septembre 2020 pour le nombre d'IS en 2020

Les spécificités de la population rencontrant un ISCG

Depuis 2017, la gendarmerie constate une forte augmentation des violences intrafamiliales. 30% des atteintes volontaires à l'intégrité physique sont des victimes de violences intrafamiliales.[134]

En 2019, les victimes de violences intrafamiliales ont augmenté de 18% par rapport à 2018. 75% des victimes sont des femmes. En outre, le public reçu par l'ISCG est composé de personnes en situation irrégulière.[135] Les demandes d'accès aux droits émanent majoritairement de la communauté habitant le long des fleuves.

Le territoire de la Guyane est vaste et constitué de nombreuses communautés (familiales et amérindiennes). La perception de l'action de l'ISCG et son accueil diffèrent en fonction des zones où le public réside : le littorale, l'intérieur, près des fleuves.[136] Ces lieux regroupent des cultures différentes, qui possèdent leur propre langue et coutume.

Tableau 3 : Évolution du nombre de postes d'ISCG entre 2015 et 2019 en ETP par zone d'intervention[137]

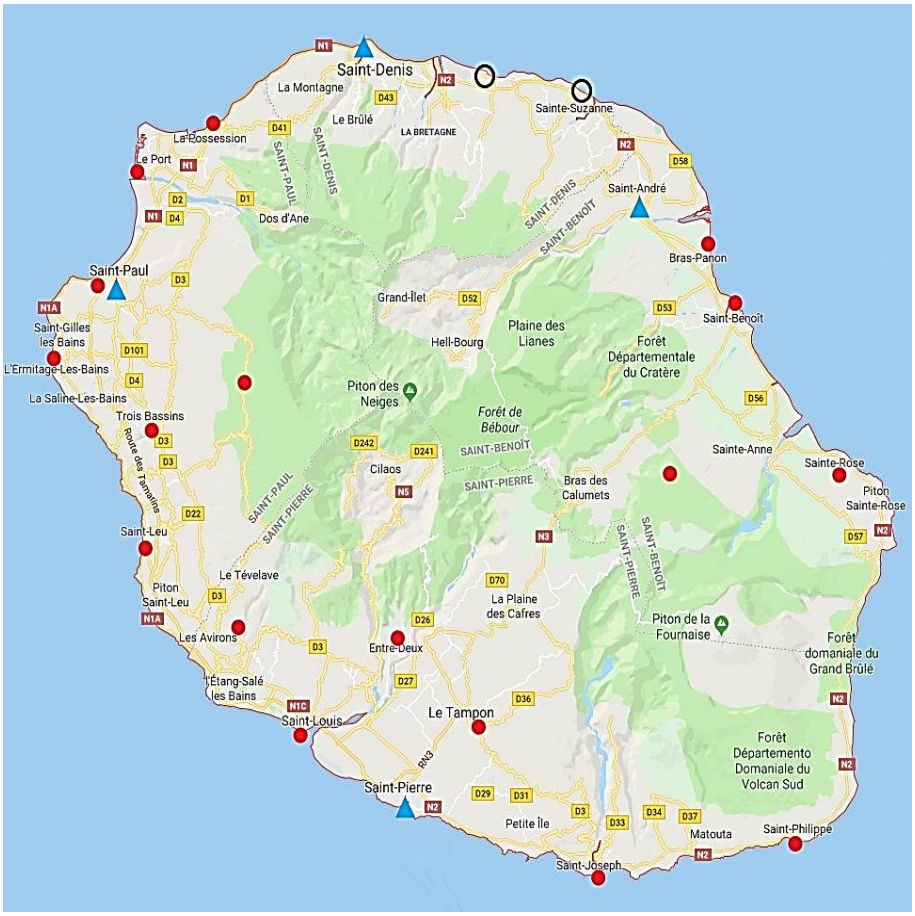
	2015	2016	2017	2018	2019	2020[138]
Nombre d'ETP en zone Police	n.d	2	2	1	1	0
Nombre d'ETP en zone Gendarmerie	n.d	4	2	3	3	3
Nombre d'ETP en zone mixte	n.d	0	0	0	0	0
Nombre d'ETP total	n.d	6	4	4	4	3

Source : SG-CIPDR pour les années 2015 à 2018 et ANISCG pour l'année 2019, les conventions de partenariat des villes de Kourou (2013,2019), Macouria (2014,2019), Matoury (2013,2019) et Saint-Laurent –du-Maroni (2018).

BONNES PRATIQUES	PISTES D'AMELIORATIONS
En gendarmerie, des référents interrogent des victimes de VIF pour apprécier l'accueil qui leur a été fait (enquête annuelle).	Faire connaître les ISCG auprès des partenaires associatifs et institutionnels.
Le maintien d'un lien permanant et de long terme entre les personnes et les partenaires associatifs.	Impliquer la Collectivité territoriale de la Guyane dans le financement et la communication sur le dispositif.
	Etendre les permanences aux soirs et aux week-ends sur le reste du territoire afin d'assurer la continuité du dispositif (les IS étant partagés entre leurs postes en brigades et celui au CCAS).[1]

[134] Entretien avec les forces de l'ordre.
[135] « *Il est un fait que certaines victimes installées de façon illégale sur le territoire, craignent de venir déposer plainte de peur d'être reconduites dans leur pays (ex : Haïti)* », entretien avec une association locale.
[136] Entretien avec une association guyanaise.
[137] Toutes les conventions de financement pour l'ensemble des communes concernées sur la période 2015 à 2019 n'ont pas été transmises.
[138] **Les résultats en ETP pour l'année 2020 sont issus du mois de juin 2020. Ils résultent de la collecte d'information auprès des ISCG, des associations et de l'autorité fonctionnelle. « *Au commissariat de Cayenne, le poste ISCG est vacant. A noter, seulement 3 ISCG sont en poste actuellement : Kourou, Macouria et Matoury. En sachant qu'en un an, elles ont changé. […] A Maripasoula, un poste ISCG est ouvert depuis un an mais il reste à ce jour vacant. Ce poste aurait fait le lien entre le CCAS, la gendarmerie et la police* ». Entretien avec une association locale.**

La Réunion



Légende : les points sur la carte indiquent la présence d'un intervenant.
● *Brigades de gendarmerie : Saint-Paul, Saint-Paul, Saint-Pierre, Saint-Louis, Le Tampon, Saint-Benoît, Saint-Benoît.*
▲ *Commissariats de police : Malartic, Saint-Pierre, Saint-André.*
○ *Postes à pourvoir : Sainte-Suzanne et Sainte-Marie.*

Mise en place du dispositif	
Mai 2012	
Employeur en 2020	**Financeurs**
Conseil départemental	Etat (FIPD), Conseil départemental.
Nombre d'ISCG en 2020	**Profil**
8 postes (4 ISG et 4 ISC) depuis mars 2020. Un 9ème poste devrait s'ouvrir au sud au cours de l'année (financé par deux intercommunalités).	Assistant social
Acteur(s) identifié(s) par les personnes auditionnées en charge du pilotage du dispositif	
Conseil départemental, Préfecture, DRDFE, l'OAP (gendarmerie), l'Etat-major du DDSP (police)	

Source : SG-CIPDR, Septembre 2020 pour le nombre d'IS en 2020.

Les spécificités de la population rencontrant un ISCG

La majorité des personnes bénéficiaires sont des femmes, âgés entre 26 et 60 ans, victimes de violences conjugales et intrafamiliales.[139]La plupart des actes de violences sont commis sous l'emprise d'alcool.

L'activité des intervenants sociaux sur le territoire s'intensifie d'année en année, en 2018, 2230 bénéficiaires sont été reçus contre 2003 en 2017.

L'année 2019 a été marquée par une augmentation de 23,5% du nombre de personnes reçues entre 2018 et 2019. En 2019, sur le secteur Est et Ouest, 84% des femmes reçues se déclarent avoir été victimes, indépendamment de toute procédure pénale, éventuellement en cours ou à venir. Ces violences sont physiques, psychologiques et sexuelles.

En outre, les enfants qui évoluent dans un contexte de violences sont exposés à des risques éducatifs ou à des risques sur leur intégrité physique qui ne sont pas toujours connus des services sociaux. Les ISCG font donc automatiquement un signalement à l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

« Le Grenelle de violences faites aux femmes a un impact significatif sur l'activité de la fin de l'année, signe que les personnes ont pris plus facilement la parole ».[140]

La proximité territoriale n'influence pas la décision de la part des victimes à se rendre en commissariat et en gendarmerie. Les freins sont intrinsèques aux problématiques de la victime : la peur des représailles, des conséquences, du *« qu'en dira-t-on »*, ou encore la banalisation des violences.

Tableau 4 : Évolution du nombre de postes d'ISCG entre 2015 et 2019 en ETP par zone d'intervention

	2015	2016	2017	2018	2019	2020[141]
Nombre d'ETP en zone Police	0	0	0	0	0	2
Nombre d'ETP en zone Gendarmerie	0	0	0	0	0	4
Nombre d'ETP en zone mixte	4	4	4	4	4	2
Nombre d'ETP total	4	4	4	4	4	8

Source : SG-CIPDR pour les années 2015 à 2018 et ANISCG pour l'année 2019.

[139] Analyse de la grille d'activité 2019 des ISCG et entretien avec les ISCG de La Réunion.
[140] Entretien avec une ISCG.
[141] **Les résultats en ETP pour l'année 2020 sont issus du mois de juin 2020. Ils résultent de la collecte d'information auprès des ISCG.**

PISTES D'AMELIORATIONS
Etendre les permanences aux soirs et aux week-ends afin d'assurer une continuité du dispositif ISCG.
Tendre vers une diversification des profils ISCG (formation en psychologie).[142]
Mettre en place une aide psychologique pour les ISCG.
Poursuivre la sensibilisation des forces de l'ordre sur les VFF (accueil des victimes, traumatologie etc.).
Impliquer davantage les ISCG dans les groupes de travail VFF au sein des CLSPD.
Systématiser la présentation de l'IS au sein des commissariats et des brigades.
Favoriser le passage auprès de l'ISCG en amont du dépôt de plainte afin de permettre au bénéficiaire une meilleure prise en compte de leur situation par les forces de l'ordre.
Remettre en place les réunions bimensuelles afin de poursuivre la veille sociale, la coordination de l'intervention des ISCG, leur participation à des réunions partenariales et les réflexions sur le dispositif.

[142] Entretien avec une association locale.

10 BONNES PRATIQUES A LA REUNION

1. Toutes les communes réunionnaises sont couvertes par le dispositif, permettant ainsi d'assurer une équité dans le traitement des personnes.

2. Au sein des brigades possédant un groupe VIF, l'association ARAJUFA met à disposition des juristes.

3. La DRDFE implique l'ensemble du tissu associatif dans leurs actions pour la lutte des VFF en lien avec les acteurs institutionnels.

4. Plusieurs campagnes de communication autour du dispositif sont menées auprès des acteurs sociaux et du grand public.

5. Le développement des postes « mixtes » permet aux IS une meilleure connaissance du fonctionnement de la police et de la gendarmerie.

6. Les coordonnées des ISCG sont affichées à l'accueil des commissariats et des brigades de gendarmerie.

7. Certaines brigades disposent d'une note de service interne indiquant que la hiérarchie doit présenter l'IS à l'ensemble des agents.

8. Au commissariat, les agents de police qui sont à l'accueil doivent prendre en priorité les victimes de violences conjugales. Elles sont systématiquement orientées vers l'ISC.

9. Les ISCG participent à plusieurs réunions organisées par divers acteurs : les partenaires associatifs, le Conseil départemental et les agents des forces de l'ordre.

10. Afin d'harmoniser les pratiques des IS, une instance de coordination a été mise en place en 2014, animée par un cadre du Conseil départemental. Ces réunions permettent d'échanger entre pairs et de réaliser une veille sociale. Le financement d'une supervision est prévu en 2020, dans le cadre d'une convention entre l'Etat et le département. Elle permettra d'éviter l'épuisement des professionnels et les risques psycho-sociaux qui pourraient découler d'une exposition à des situations parfois très dramatiques.

Mayotte

Légende : les points sur la carte indiquent la présence d'un intervenant.
● *Brigades de gendarmerie : Sada, Mzouazia et Pamandzi.*
▲ *Commissariats de police : Mamoudzou.*

Mise en place du dispositif	
2016 en commissariat de police	
Employeur en 2020	**Financeurs en 2020**
Association Mlezi Maoré	Etat (FIPD), Direction de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DJSCS), Conseil départemental
Nombre d'ISCG en 2020	**Profils**
3 ISCG (2 ISG et 1 ISC)	Assistante sociale, éducatrice spécialisée, juriste
Acteur(s) identifié(s) par les personnes auditionnées en charge du pilotage	
Aucun acteur a été identifié par les personnes auditionnées	

Source : SG-CIPDR, Septembre 2020 pour le nombre d'IS en 2020.

Les spécificités de la population rencontrant un ISCG

Les interventions des ISCG concernent davantage les demandes administratives et l'accès aux droits (36.76%). En effet, en 2017, près de la moitié de la population était de nationalité étrangère, augmentant le risque que leurs difficultés ne soient pas identifiées et qu'elles passent *« à travers des mailles du filet »*.[143] La majorité des victimes sont des femmes, âgées entre 26 et 45 ans, dont les 3/4 sont inactives.[144]

En comparaison avec les autres territoires, les séparations conflictuelles et les conflits intrafamiliaux ne représentent que 16.96% des problématiques identifiées par les ISCG. La forte croissance démographique associée à la précarité de la population accroit le besoin en aide alimentaire et en place d'hébergement.

En 2017, 696 personnes ont été accueillies par le dispositif. Les motifs de recours au service ISCG sont variés : demande d'information juridique et d'accompagnement dans les démarches (23%), conflit conjugal ou familial (21%), séparations conflictuelles (15%), difficultés éducatives (10%), aides alimentaires (9%), problèmes d'hébergement (8%). Les violences conjugales ne représentaient que 4% des motifs de recours.[145]

En 2019, les 4 ISCG ont accueilli 1 061 bénéficiaires. Le principal motif de recours concerne toujours les démarches administratives (37%). Les séparations conflictuelles ont augmenté par rapport à l'année 2017 (17%). Après l'aide alimentaire (14%), ce sont les difficultés liées au logement (12%) qui persistent en 2019.[146]

« Certaines personnes victimes de violences conjugales, en situation irrégulière, se retrouvent parfois livrées à elles-mêmes car la prise en charge dans un hébergement d'urgence est de quinze jours seulement. Elles sont contraintes de quitter le logement après cette courte période. D'autres femmes retournent auprès de leur bourreau par manque de place dans ces établissements. »[147]

Tableau 5: Évolution du nombre de postes d'ISCG entre 2015 et 2020 en ETP par zone d'intervention

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'ETP en zone Police	n.d	1	1	1	1	1
Nombre d'ETP en zone Gendarmerie	n.d	3	2	2	2	2
Nombre d'ETP en zone mixte	n.d	0	0	0	0	0
Nombre d'ETP total	n.d	4	3	3	3	3

Sources : SG-CIPDR pour les années 2015 à 2018, ANISCG pour l'année 2019 et l'employeur pour 2020.

[143] En 2017 48% de la population est étrangère. Insee Focus N° 105, décembre 2017.
[144] Rapport d'activité de l'association Mlezi Maoré.
[145] Grilles d'activité des ISCG de l'association Mlezi Maoré, 2017.
[146] Grilles d'activité des ISCG de l'association Mlezi Maoré, 2019.
[147] Entretien avec un ISCG.

BONNES PRATIQUES	AMELIORATION DU DISPOSITIF
Les ISCG disposent de kits de premiers secours, créés par la DRDFE. Ils contiennent des produits de premières nécessités permettant à la victime d'être temporairement indépendante.	Etendre les permanences aux soirs, aux week-ends notamment pour la gendarmerie, l'ISG n'étant présent que quelques jours par semaine.
Les IS sont originaires de l'île, ce qui facilite l'interaction avec la population. Par leur connaissance des us, des coutumes et des langues locales, l'intervenant crée un lien de confiance avec les victimes.	Mettre en place les conventions triennales de recrutement afin d'éviter les négociations annuelles.
Mlezi Maoré organise des formations à l'attention de ses salariés avec le concours de l'ANISCG. Elles portent notamment sur les femmes et enfants victimes de violences, les troubles psychiatriques et addictifs ainsi que l'accès aux droits. Les IS bénéficient aussi de formations collectives sur les techniques de médiation familiale et sur le droit des étrangers.	Former en continu les IS dans le domaine juridique, notamment sur l'accès aux droits.
Des réunions d'informations trimestrielles entre les IS et les forces de l'ordre vont être instaurées. Des réunions annuelles entre l'ensemble des partenaires institutionnels, associatifs et les IS seront mis en place.	Renforcer la coordination entre les acteurs du dispositif
Les ISCG réalisent des actions de terrain avec des membres associatifs (actions de prévention et de sensibilisation et de sensibilisation sur les VFF).	Mettre en place des actions de communication sur les missions et le rôle de l'IS par le biais de réunions d'informations avec la population, les forces de l'ordre et les acteurs sociaux.
Au Commissariat de Mamoudzou, l'IS a accès aux « films » des déclarations des usagers.	Mettre en place des comités de pilotage du dispositif afin de s'assurer que chaque acteur connaisse le rôle et les missions de chacun.
Dans les brigades, les gendarmes remplissent les noms, prénoms, adresses, numéros de téléphone et raisons de l'orientation des personnes vers l'ISG dans des cahiers de liaison. Ils permettent aux ISG de prendre contact avec les personnes dont l'affaire présente un volet social.[148]	Les membres du comité pourront élaborer une stratégie de communication du dispositif auprès de l'ensemble des acteurs sociaux et institutionnels.

[148] Rapport d'activité 2017, Mlezi Maoré.

ANNEXE 1 : EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES EN MATIERE DE PILOTAGE

En Hexagone, quelques départements ont mis en place des outils de pilotage et de mesures du dispositif adéquats fixés dès le lancement du dispositif. En amont de la création du poste, les départements ont défini les modalités de recueil d'information permettant d'expliciter le nombre de personnes accueillies, mais aussi des instances de suivi et de pilotage lors desquelles sont présentés les éléments de bilan du dispositif (CISPD, CLSPD, comité de suivi de la convention de partenariat …).

La mise en place d'indicateurs de suivi adaptés : l'exemple du département des Alpes-Maritimes[149]
Dans les Alpes-Maritimes, les fiches de liaison entre intervenants sociaux et circonscriptions d'action sociale servent à la fois de support pour la transmission d'informations et d'outil d'évaluation. Ces fiches, qui comprennent des éléments concernant le profil des personnes accueillies, leurs problématiques et les réponses ou orientations mises en place, sont en effet informatisées via un logiciel qui répertorie toutes les situations suivies. Ces données permettent ensuite une évaluation chiffrée du dispositif et apportent des éléments d'information sur le pourcentage de situations sociales orientées par l'intervenant social non connues des services sociaux.

Un exemple de « bonne pratique » en matière de suivi et d'évaluation du dispositif : les Ardennes
Dans le département des Ardennes, les intervenants sociaux réalisent un bilan statistique de leur activité tous les trois mois. Par ailleurs, le comité de suivi du CISPD fait office de comité de suivi du dispositif. Un bilan global est donc réalisé tous les 6 mois dans le cadre d'une cellule thématique du CISPD, devant l'ensemble des partenaires (maires des communes concernées, services de l'Etat, police et gendarmerie). Ce bilan présente : les publics accueillis, leurs profils, leurs territoires d'origine, les problématiques abordées, l'existence ou non d'un suivi social par les travailleurs sociaux de secteur, les orientations effectuées et les réponses apportées.

Renforcer l'autosaisine

Certains IS, en partenariat avec le commissariat ou la gendarmerie, ont développé d'autres modalités de saisines permettant de faciliter la transmission des situations rencontrées par les forces de l'ordre à l'IS. Il peut s'agir de :

- fiches de liaison entre policiers/gendarmes et l'IS ;
- réunions de services où sont évoquées certaines situations délicates ;
- liaison direct avec le référent sur les violences intrafamiliales ;
- fiches pré-remplies contenant les coordonnées de la personne dans le cadre d'une enquête judiciaire grâce au Logiciel d'aide à la Rédaction de la Procédure de la Gendarmerie Nationale (LRPGN). Lorsque le gendarme écrit la procédure sur ordinateur un onglet « saisine de l'ISG » est présent. Grâce à cet outil, la fiche est remplie au préalable avec les coordonnées de la personne s'il y a eu un acte judiciaire en amont. Ce dispositif national a été déployé par la gendarmerie nationale en 2018 pour encourager la saisine des ISG.

---

[149] *Source : guide pour la promotion et le développement du dispositif des intervenants sociaux en commissariats de police et groupements de gendarmerie document établi à la demande de l'association nationale d'intervention sociale en commissariat et gendarmerie, avec l'appui du SG-CIPD, de la DGPN et de la DGGN janvier 2012.*

ANNEXE 2 : GRILLE D'ACTIVITE STATISTIQUE DU MINISTERE DE L'INTERIEUR, 2018

1. Actes professionnels

Entretien avec l'usager	
Relations avec les partenaires (entretien tel, rencontre,...)	
Rédaction d'une information préoccupante (IP) Ou d'un signalement (mineur, majeur...)	
Nombre de réunions (équipe, concertation, analyse de la pratique, présentation, etc.)	

2 Profil des bénéficiaires de l'intervention des ISCG

2.1 saisines et bénéficiaires

NOUVEAUX DOSSIERS			Usagers Reçus	Proches impactés non reçus
Total des saisines internes et externes	**0**			

SAISINE INTERNE				
Police Nationale				
Gendarmerie nationale				
TOTAL saisines internes	**0**			

SAISINE EXTERNE	
Services sociaux (secteur ou spécialisé)	
Secteur de la Santé	
Secteur de la Justice	
Préfecture	
Service municipaux + élus	
Police Municipale	
Associations d'aide aux victimes agrées Justice	
Autres associations	
Education Nationale	
Bailleurs logeurs publics ou privés	
Contact direct par l'intéressé	
Autres	
TOTAL saisines externes	**0**

2.2 Profil des usagers bénéficiaires

BENEFICIAIRES	Hommes				Femmes				Total
	- 18 ans	18 / 25	26 / 60	+ 60 ans	- 18 ans	18 / 25	26 / 60	+ 60 ans	
Victimes									0
Mis en cause									0
Hors champ pénal									0
sous Total par âge	0	0	0	0	0	0	0	0	
sous Total par sexe	0				0				
Total	0								0

PROBLEMATIQUE INITIALE	
VICTIME	0
MIS EN CAUSE	0
HORS CHAMPS PENAL	0
TOTAL PROBLEMATIQUE INITIALE	0

3. Identification de la problématique initiale liée au bénéficiaire indiqué

				champs supplémentaires permettant d'affiner l'analyse des données en complément des colonnes c, d et e								
				1 choix par dossier par ligne		1 choix par dossier par ligne						
PROBLEMATIQUE INITIALE	VICTIME	MIS EN CAUSE	HORS CHAMPS PENAL	mineur	majeur	famille	couple (conjoint ou ex)	vulnérabilité	scolaire	voisinage	travail	logement
violences physiques												
violences psychologiques												
violences sexuelles / viol												
Harcèlement												
Abus de confiance												
conflits												
Traite des Etres humains												
Dérive sectaire												
radicalisation												
Atteinte aux biens (vol, dégradations…)												
Difficultés éducatives / autorité parentale												
Conduites à risque (Fugue, addictions, stups, alcool, TS, dépression troubles psy…)												
Autres												
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

4. Identification de la problématique évaluée

				champs supplémentaires permettant d'affiner l'analyse des données en complément des colonnes c, d et e								
				1 choix par dossier par ligne		1 choix par dossier par ligne						
PROBLEMATIQUE INITIALE	VICTIME	MIS EN CAUSE	HORS CHAMPS PENAL	mineur	majeur	famille	couple (conjoint ou ex)	vulnérabilité	scolaire	voisinage	travail	logement
violences physiques												
violences psychologiques												
violences sexuelles / viol												
Harcèlement												
Abus de confiance												
conflits												
Traite des Etres humains												
Dérive sectaire												
radicalisation												
Atteinte aux biens (vol, dégradations…)												
Difficultés éducatives / autorité parentale												
Conduites à risque (Fugue, addictions, stups, alcool, TS, dépression troubles psy…)												
Autres												
TOTAL	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

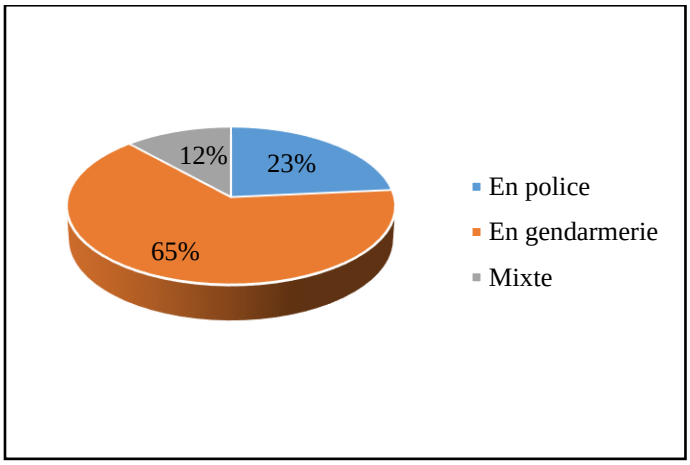
5. Orientations réalisées

Services sociaux (secteur ou spécialisé)	
Secteur de la Santé	
Secteur de la Justice	
Préfecture	
Service Municipaux + Elus	
Police Municipale	
Associations	
Education Nationale	
Secteur du logement/hébergement	
Autres	
TOTAL	**0**

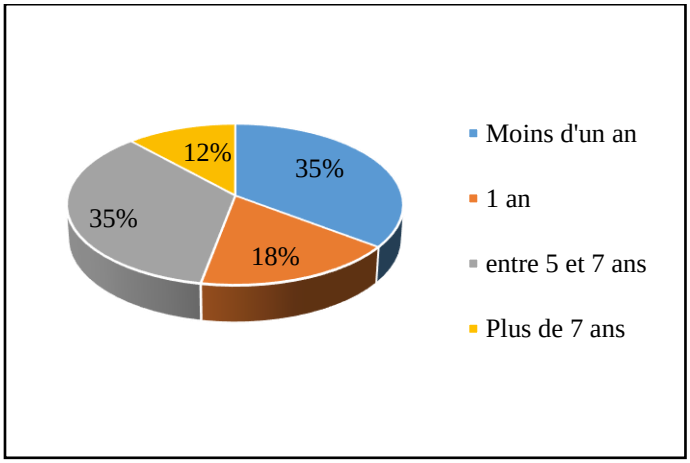
ANNEXE 3 : RESULTATS DE L'ENQUETE PAR QUESTIONNAIRE AUPRES DES ISCG

Le profil des ISCG

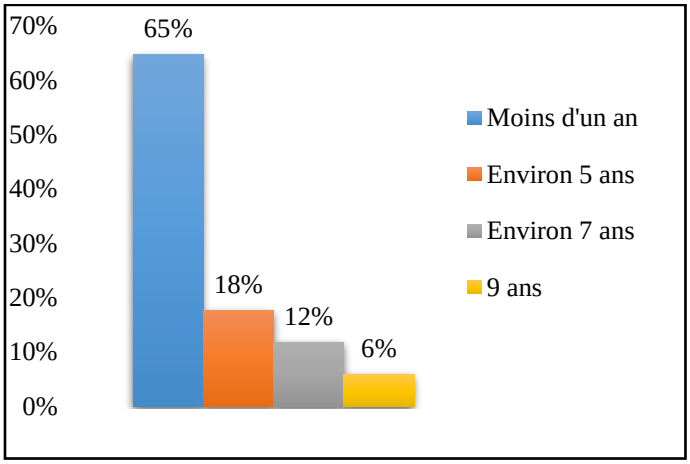
Question 1 : Dans quel service exercez-vous vos fonctions d'intervenant social ?



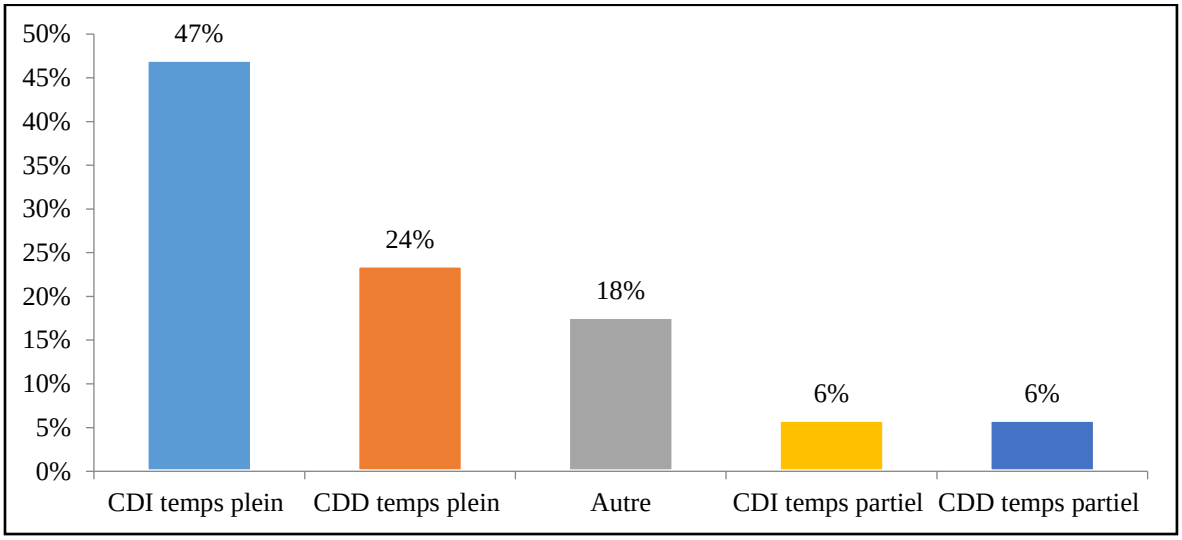
Question 2 : Combien d'année(s) d'expérience professionnelle avez-vous en tant qu'ISCG ?



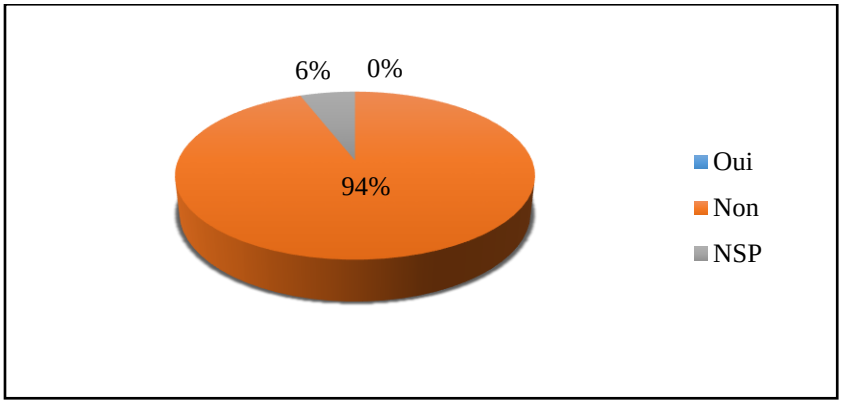
Question 3 : Depuis combien de temps exercez-vous ce poste au sein de ce service ?



Question 4 : Sous quel type de contrat exercez-vous ?

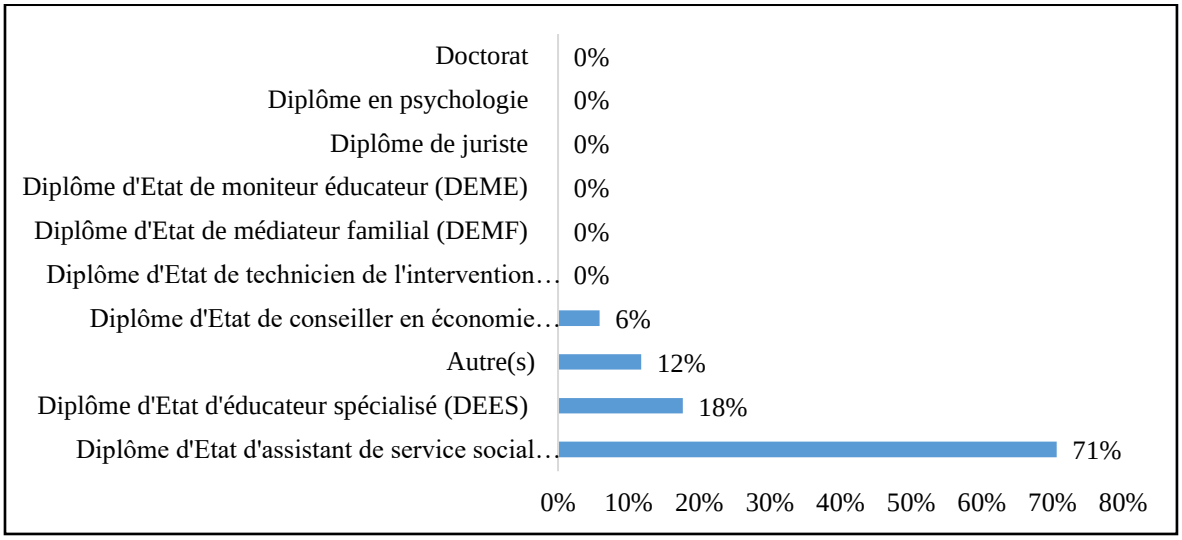


Question 5 : Faîtes-vous partie d'un comité de suivi de la convention de partenariat et de recrutement ?

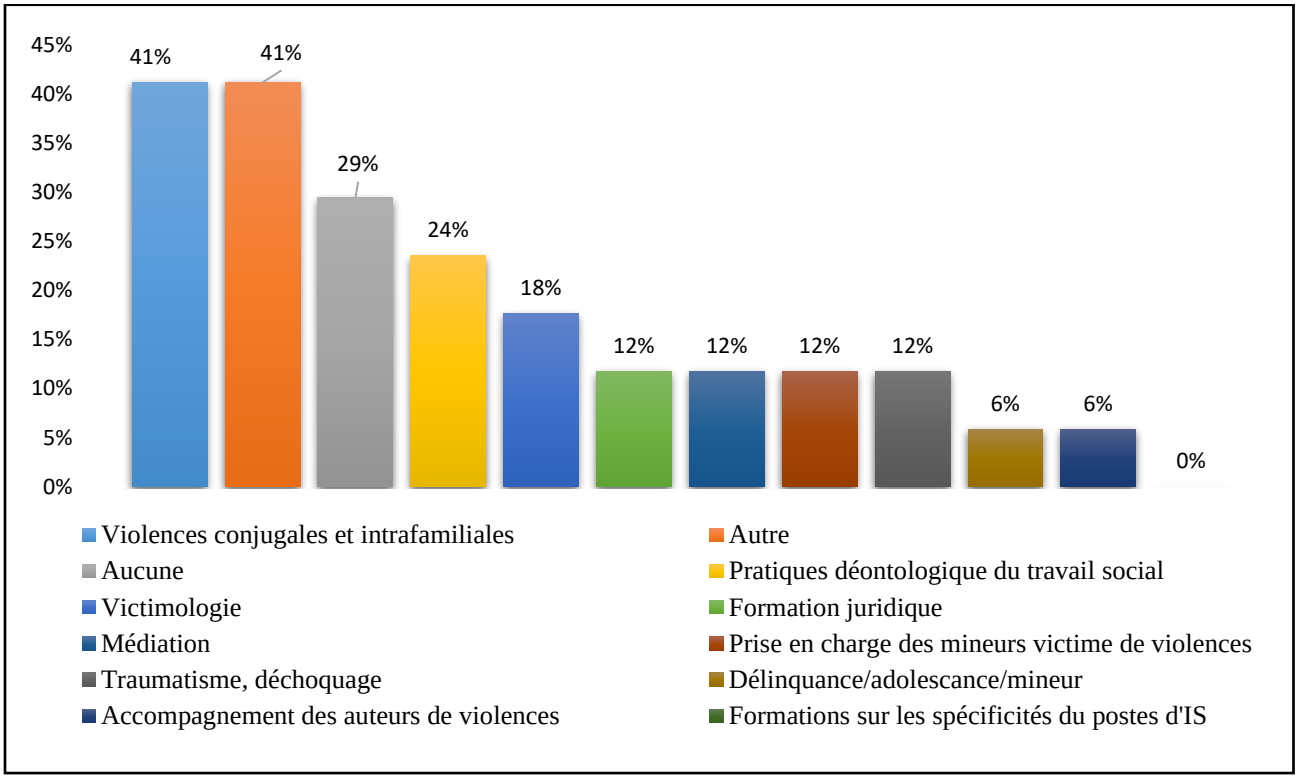


Formation et diplôme

Question 6 : Quel(s) diplôme(s) avez-vous ? (Vous pouvez cochez plusieurs cases)

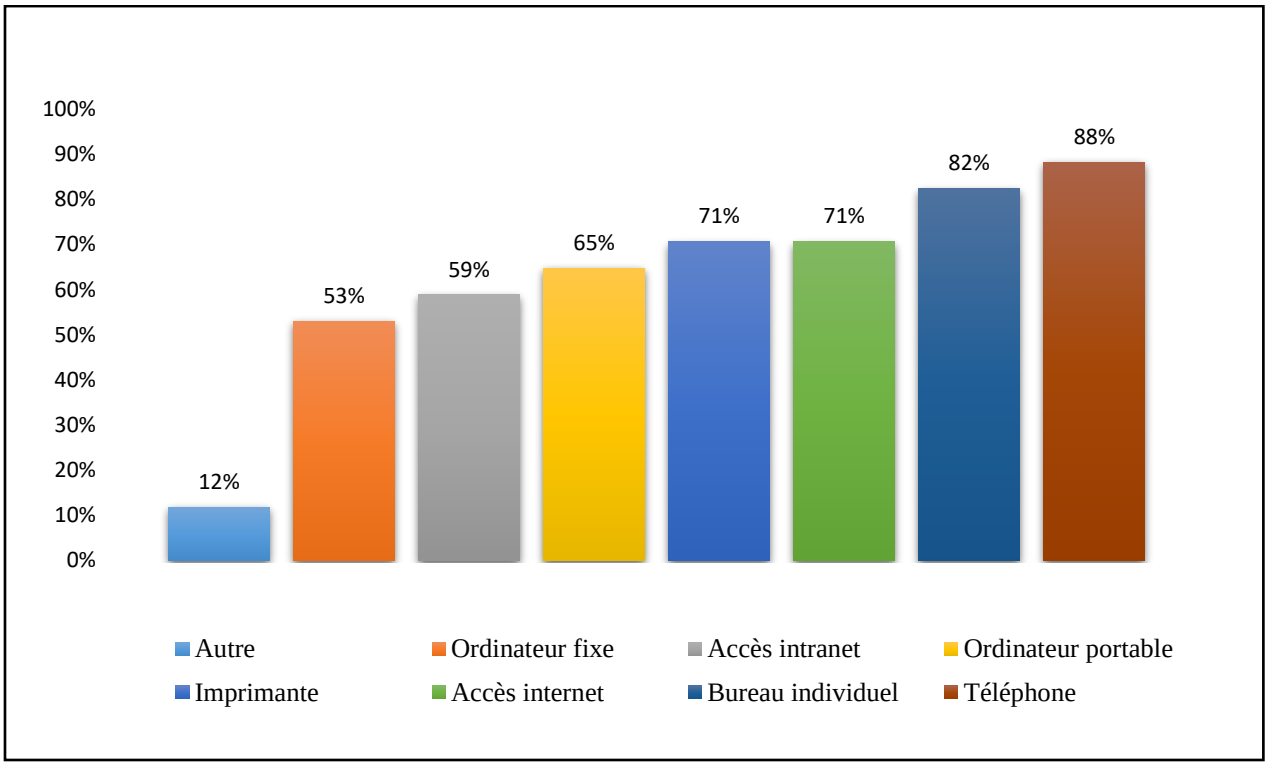


Question 7 : Quelle(s) formation(s) avez-vous suivie(s) avant ou durant votre poste en tant qu'ISCG ?

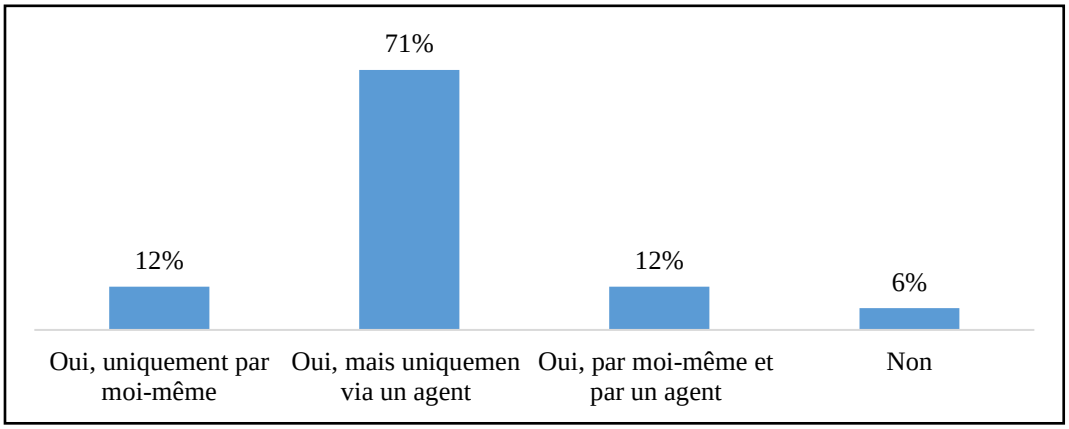


Les conditions de travail

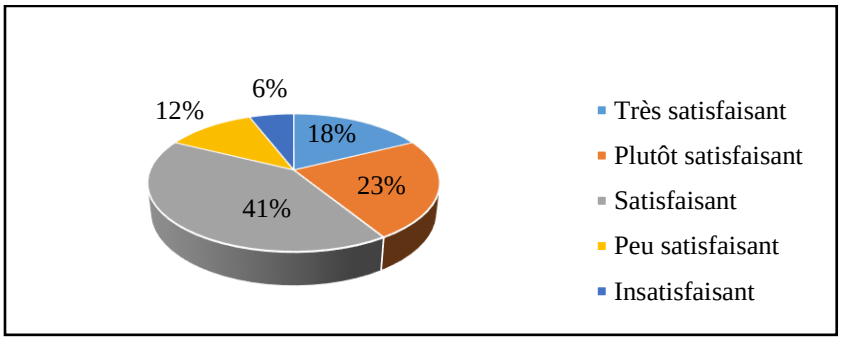
Question 8 : De quels équipements disposez-vous pour remplir vos missions?



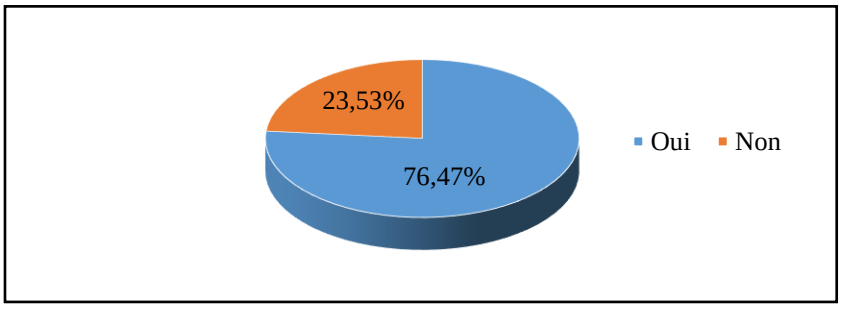
Question 9 : Pouvez-vous accéder aux plaintes et/ou aux mains courantes et/ou procès-verbaux ?



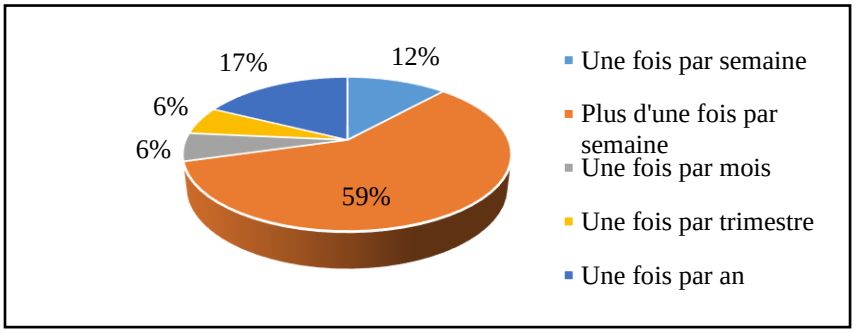
Question 10 : Estimez-vous que les moyens matériels mis à votre disposition dans les locaux vous permettent de travailler dans de bonnes conditions ?



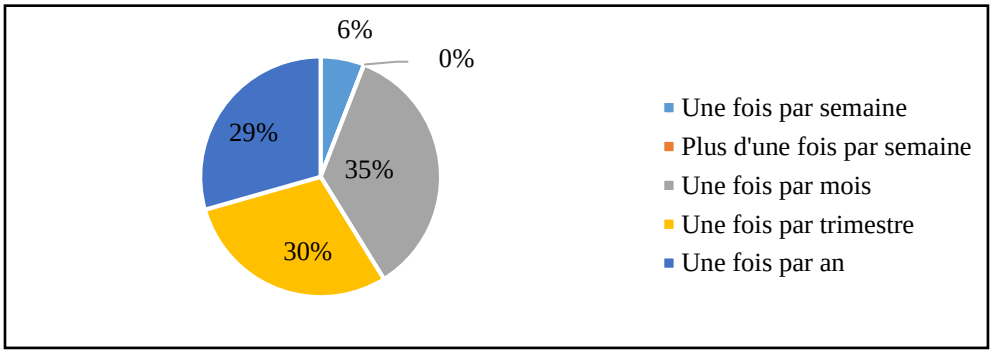
Question 11 : Lors de vote arrivée au sein de la police ou de la gendarmerie, avez-vous été présenté aux agents ?



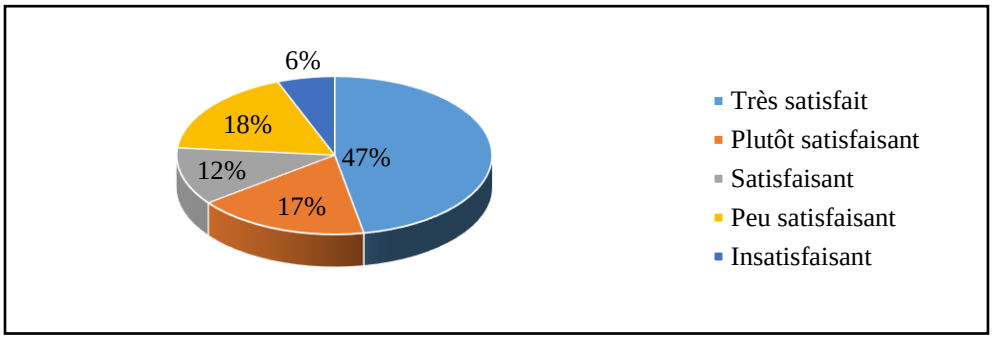
Question 12 : A quelle fréquence échangez-vous avec les agents au sein de votre service (que ce soit en police ou en gendarmerie) sur la mise en œuvre des missions ?



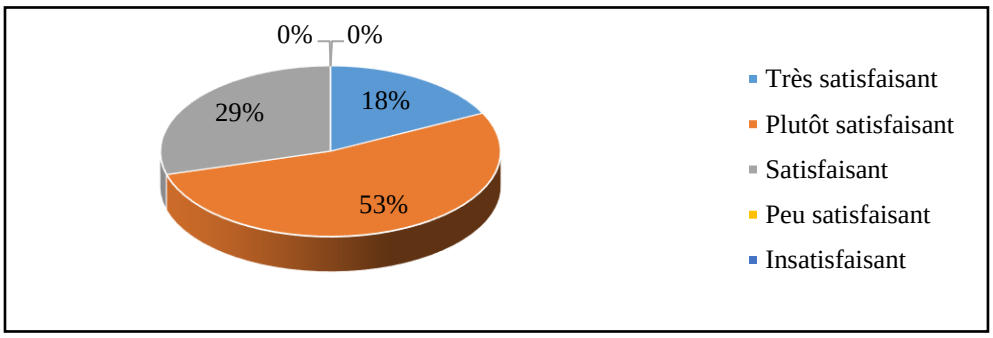
Question 13 : A quelle fréquence échangez-vous avec l'autorité fonctionnelle (le chef de la circonscription de Sécurité Publique et/ou de brigades/unités de gendarmerie) sur la mise en œuvre des missions ?



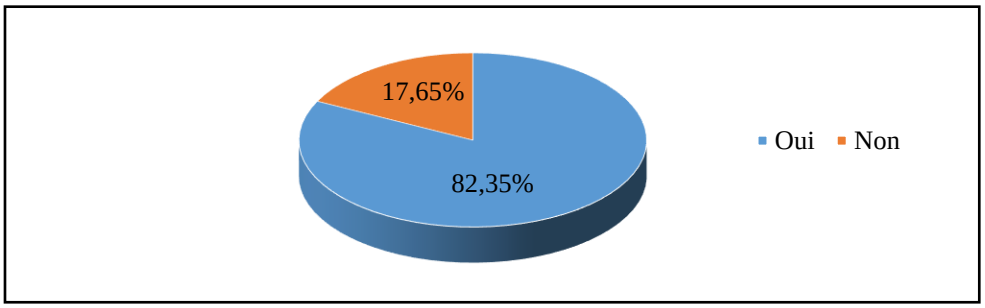
Question 14 : Estimez-vous avoir été bien accueilli(e) lors de votre prise de poste dans votre service ?



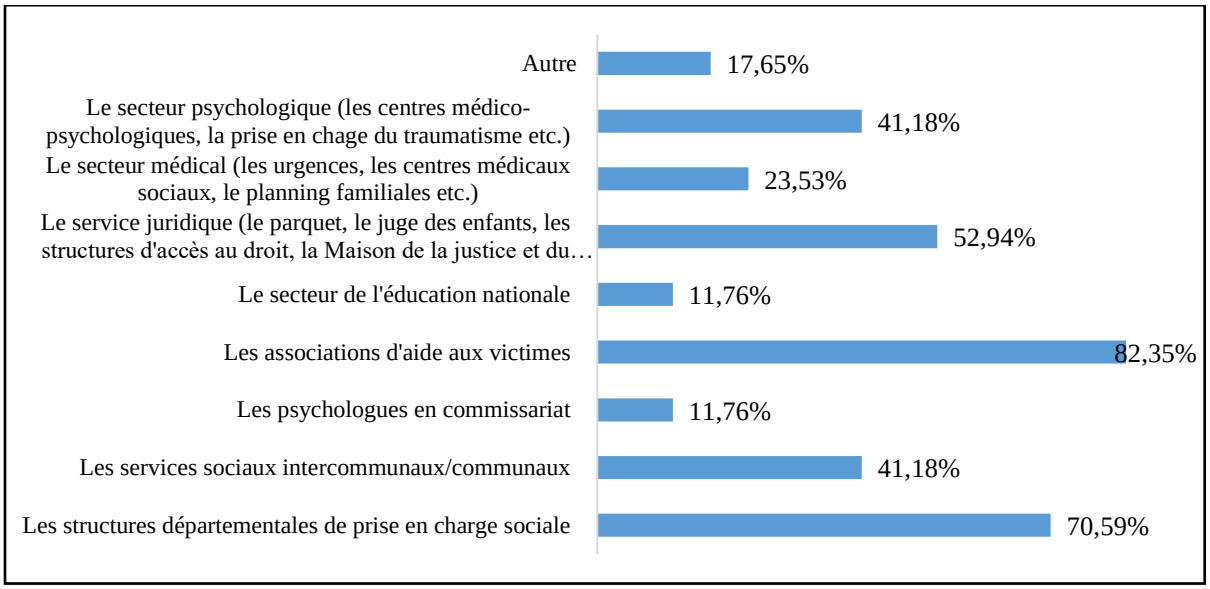
Question 15 : Quel est votre sentiment sur l'exercice de votre métier ?



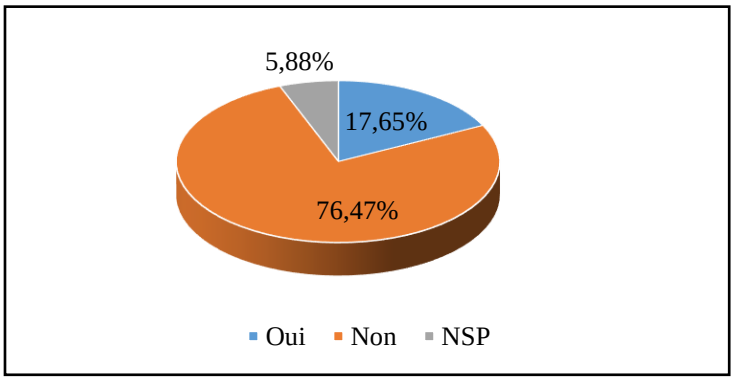
Question 16 : Lors de votre arrivée en poste, disposiez-vous des coordonnées de vos partenaires locaux ?



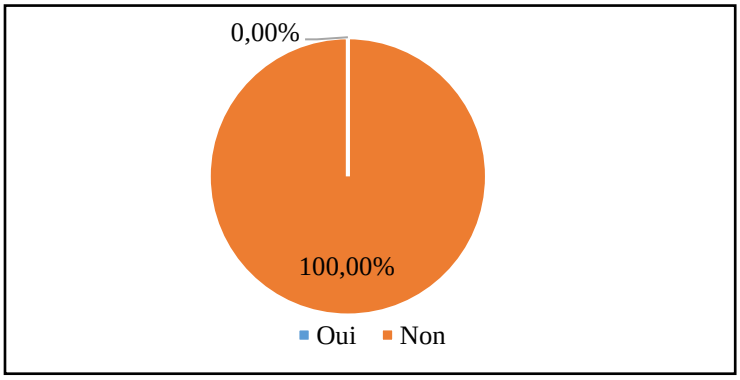
Question 17 : Quels sont les 4 services/secteurs avec lesquels vous échangez le plus, que cela soit de façon formelle ou informelle ?



Question 18 : Participez-vous à un groupe de travail du conseil local/intercommunal de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD/CISPD) ?

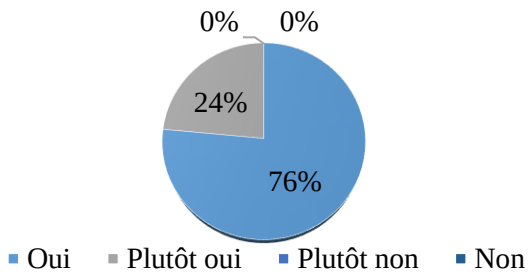


Question 19 : Êtes-vous membre du conseil départemental de prévention de la délinquance (CDPD)

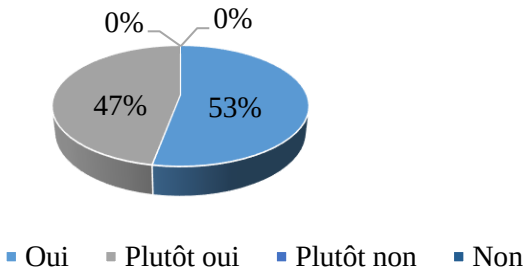


Effet du dispositif sur le public reçu

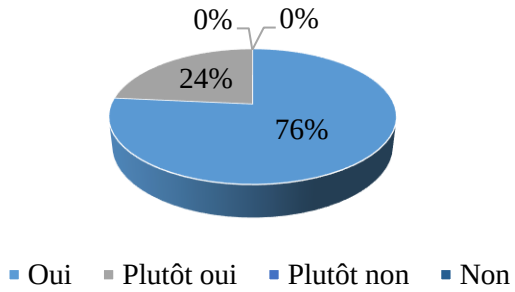
Question 20 : Le dispositif permet-il d'améliorer l'accueil du public grâce à l'écoute et à l'information transmise par l'ISCG ?



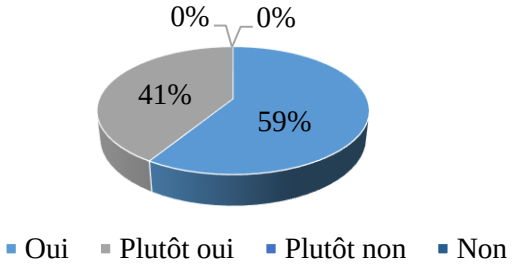
Question 21 : Le dispositif permet-il d'accroître les possibilités d'actions sur la situation de la personne reçue à la suite d'entretiens avec l'ISCG ?



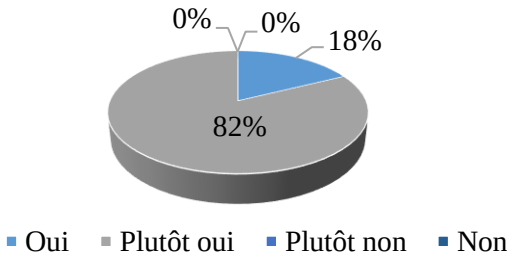
Question 22 : Le dispositif permet-il d'orienter les personnes vers des services/structures qu'ils ne connaissaient pas auparavant ?



Question 23 : Le dispositif permet-il de favoriser les démarches judiciaires, le dépôt de plainte de la part des victimes (qui étaient réticentes/avaient peur etc.) ?

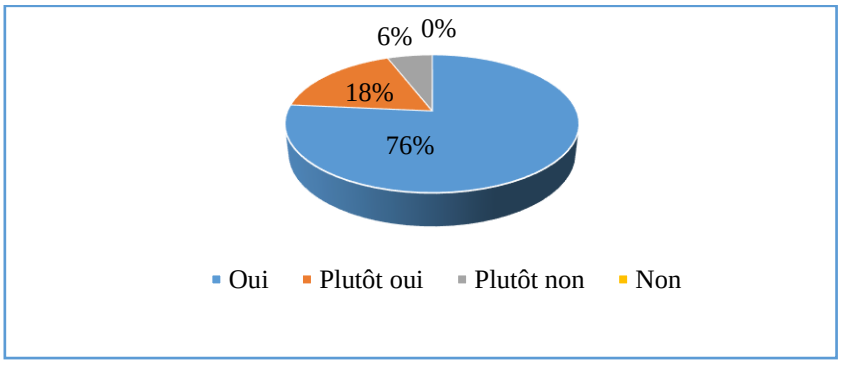


Question 24 : L'immédiateté de l'intervention permet-elle est d'éviter que les événements de la victime ou de l'auteur se répètent ?

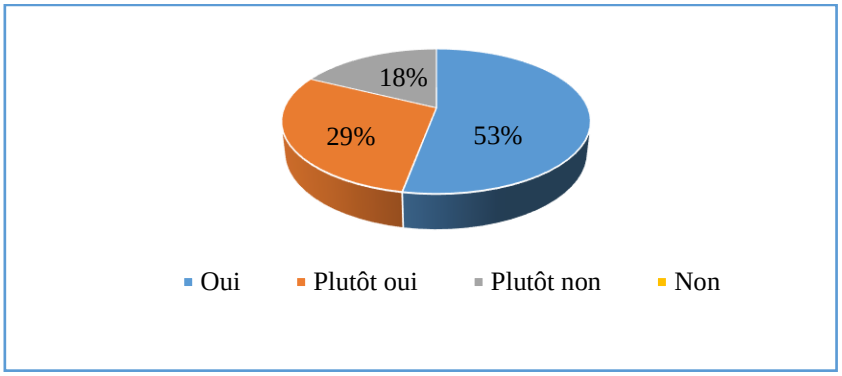


Effets du dispositif sur les partenaires

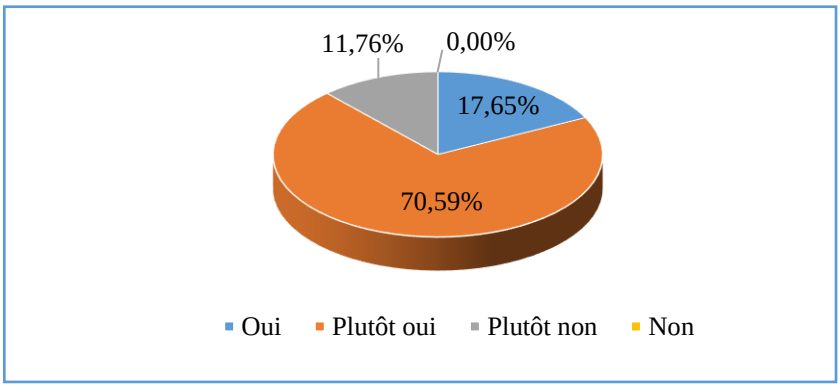
Question 25 : Le dispositif permet-il d'identifier de nouveaux publics inconnus des partenaires/ services sociaux?



Question 26 : Grâce aux entretiens, avez-vous identifié des problématiques nouvelles qui n'étaient pas connues par les partenaires/services sociaux ?

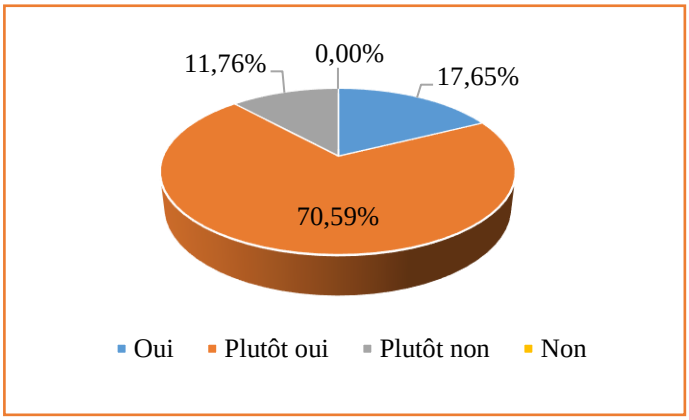


Question 27 : Le dispositif permet-il de favoriser la diminution du taux de réitération (les policiers et les gendarmes interviennent moins sur la problématique pour une même personne) ?

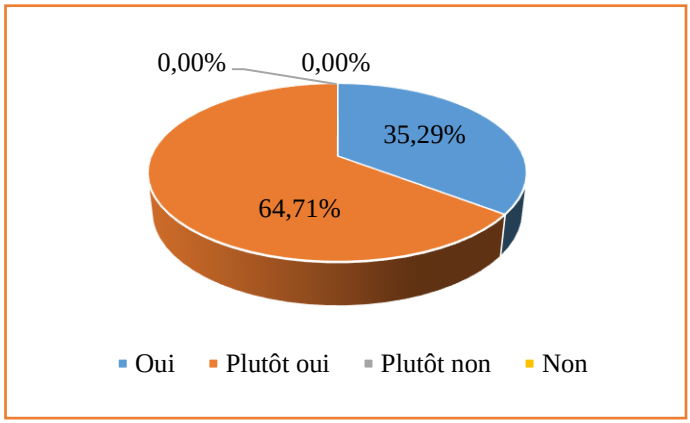


Impact intermédiaire sur les forces de l'ordre

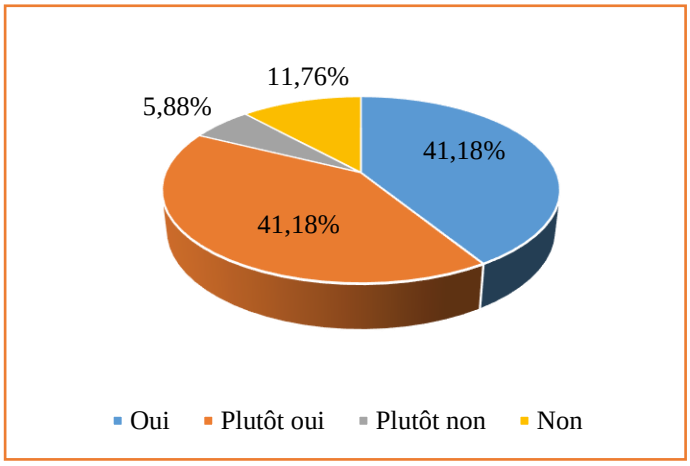
Question 28 : Le dispositif permet-il de favoriser la diminution du taux de réitération (les policiers et les gendarmes interviennent moins sur la problématique pour une même personne) ?



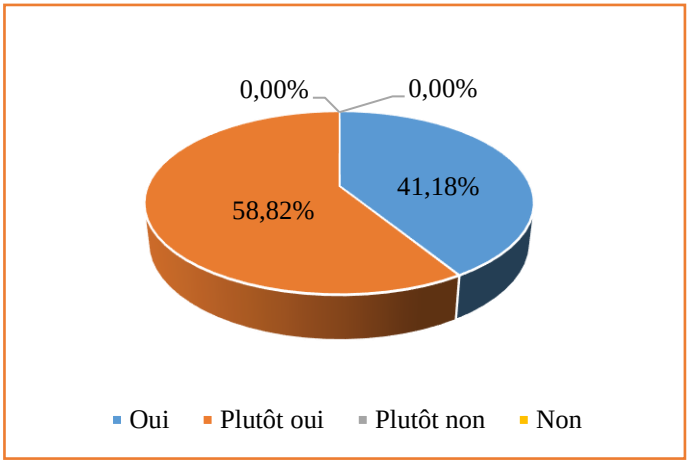
Question 29 : Le dispositif permet-il aux services de gendarmerie et de police de se recentrer sur leurs missions de sécurité par la complémentarité de l'action réalisée par l'ISCG ?



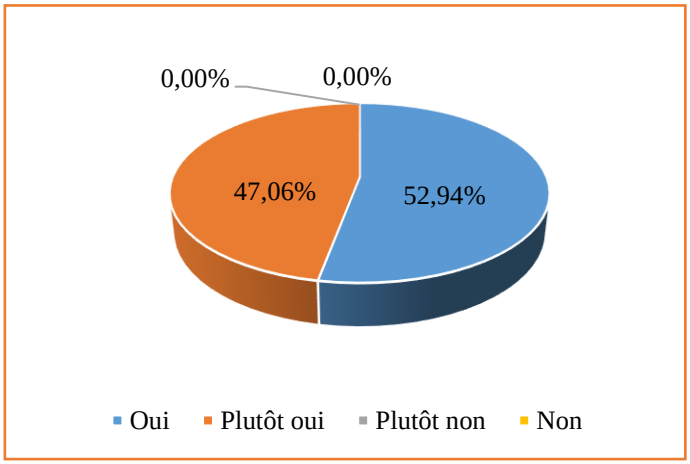
Question 30 : Le dispositif permet-il de lever une charge de psychologique aux policiers et gendarmes ?



Question 31 : Le dispositif permet-il d'améliorer la qualité de la prise en charge de la victime grâce aux changements de regards sur les violences de la part des forces de l'ordre ?



Question 32 : Le dispositif permet-il de prévenir une (autre) intervention/ d'identifier des problématiques nouvelles non connues de la police ou de la gendarmerie grâce à l'autosaisine ?



ANNEXE 4 : REFERENTIELS EVALUATIFS

Question 1. Jusqu'à quel point le dispositif ISCG a-t-il été mis en œuvre par les institutions et les partenaires dans les territoires d'Outre-mer ?		
Critères d'appréciation	Indices	Outils de collecte
La mise en place du dispositif		
C1: le dispositif est étendu à l'ensemble des départements d'Outre-mer.	Nombre d'ISCG par territoire en ETP. Évolution du nombre d'ISCG entre 2013 et 2019 par territoire en ETP.	▪ Entretiens avec le SG-CIPDR ▪ Entretiens avec l'ANISCG ▪ Entretien avec les ISCG ▪ Entretiens avec les employeurs ▪ Conventions partenariales
C2 : il existe des conventions de partenariat qui impliquent l'État et au moins une collectivité locale dans les territoires d'Outre-mer.	Évolution du nombre de conventions de partenariat qui impliquent l'État et au moins une collectivité locale dans les territoires d'Outre-mer entre 2013 et 2019.	▪ Entretiens avec les Préfectures et les employeurs des ISCG ▪ Conventions partenariales
C3 : le dispositif ISCG est inscrit dans le cadre du Conseil Local ou Intercommunal de Sécurité de Prévention de la Délinquance et/ou du Conseil Départemental de Prévention.	Nombre d'ISCG ou représentant du dispositif ISCG membre du conseil (CLSPD et/ou CDP).	▪ Dialogues de gestion 2016, 2017, 2018 et 2019 ▪ Enquête par questionnaire auprès des ISCG ▪ Comptes rendus des réunions du CLSPD
La connaissance du dispositif par les partenaires de l'ISCG		
C4 : Les structures suivantes ont connaissance du dispositif : - *des structures départementales de prise en charge social, en particulier des mineurs ;* - *services sociaux communaux ;* - *les psychologues en commissariat ;* - *des services juridiques ;*	La majorité des structures suivantes connaissent le dispositif : - des structures départementales de prise en charge social, en particulier des mineurs ; - services sociaux communaux ; - les psychologues en commissariat ;	▪ Entretien auprès : des structures départementales de prise en charge social, en particulier des mineurs ; services sociaux communaux ; les psychologues en commissariat ; des services juridiques des services médico-psychologiques

- *des services médico-psychologiques.*	- des services juridiques ; - des services médico-psychologiques. Ces structures orientent leurs publics vers ISCG et inversement.	▪ Enquête par questionnaire auprès des ISCG
Jusqu'à quel point le dispositif ISCG a-t-il été mis en œuvre par les acteurs institutionnels et les partenaires ?		
Le financement du dispositif		
C3 : le financement implique l'État et au moins une collectivité territoriale. La référence étant celle de la recherche systématique d'un partenariat local entre l'État, la commune et le conseil général.	Nombre de poste L'évolution du budget consacré au financement des postes entre 2013 et 2019.	▪ Entretiens avec le SG-CIPDR ▪ Tableaux de financement du Bureau de la dépense de l'État (BDE) ▪ Tableaux de financement des postes du BDE et du SG-CIPDR ▪ Conventions partenariales
La déclinaison locale du dispositif		
C4 : La majorité des plans de prévention de la délinquance mentionne le dispositif.	Nombre de PDPD mentionnant le dispositif ISCG	▪ Analyse des plans départementaux de prévention de la délinquance
C5 : le dispositif fait partie du groupe de travail du CLSPD.	Nombre de groupe de travail dans lequel le dispositif ISCG est présent	▪ Dialogues de gestion 2016, 2017, 2018 et 2019 ▪ Enquête par questionnaire auprès des ISCG ▪ Compte rendus des réunions du CLSPD ▪ Compte rendus des groupes de travail
La connaissance du dispositif et la reconnaissance de son utilité par les DDSP et les COMGEND		

C6 : le dispositif est connu par les directeurs départementaux de la sécurité publique (DDSP) et par les commandants de gendarmerie départementaux (COMGEND) *Le dispositif est connu par les chefs de CSP et les chefs de brigades/unités.*	La majorité des DDSP et des COMGEND interrogés connaît le dispositif. La majorité des chefs de CSP et de brigades/unités interrogés connaît le dispositif.	▪ Entretiens individuels auprès des DDSP et des COMGEND ▪ Entretiens individuels auprès des chefs de CSP et de brigades/unités
La connaissance du dispositif et la reconnaissance de son utilité par les chefs de CSP et brigades/unités		
C7 : l'ISCG estime que les moyens matériels mis à sa disposition dans les locaux lui permettent de travailler dans de bonnes conditions.	La majorité des ISCG a accès à l'intranet, aux mains courantes, aux PV et rapports comprenant les plaintes du jour. La majorité des ISCG dispose d'un bureau permettant d'assurer la confidentialité de l'entretien.	▪ Enquête par questionnaire auprès des ISCG
La connaissance du dispositif par les partenaires de l'ISCG		
C8 : la majorité des associations locales a connaissance du dispositif. Si besoin, elles orientent leur public vers le dispositif ISCG.	La majorité des associations œuvrant dans le domaine du travail social connaît l'existence du dispositif ISCG et oriente leur public lorsque cela est pertinent. Nombre de saisines externes par les associations locales	▪ Bilan d'activité statistique 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 ▪ Entretien individuel avec les associations locales

Pour chaque question, l'illustration d'un cas concret dans lequel le dispositif ISCG a été employé, et les conditions de réussite pour que l'effet du dispositif se réalise permettront de renforcer la robustesse des constats d'efficacité.

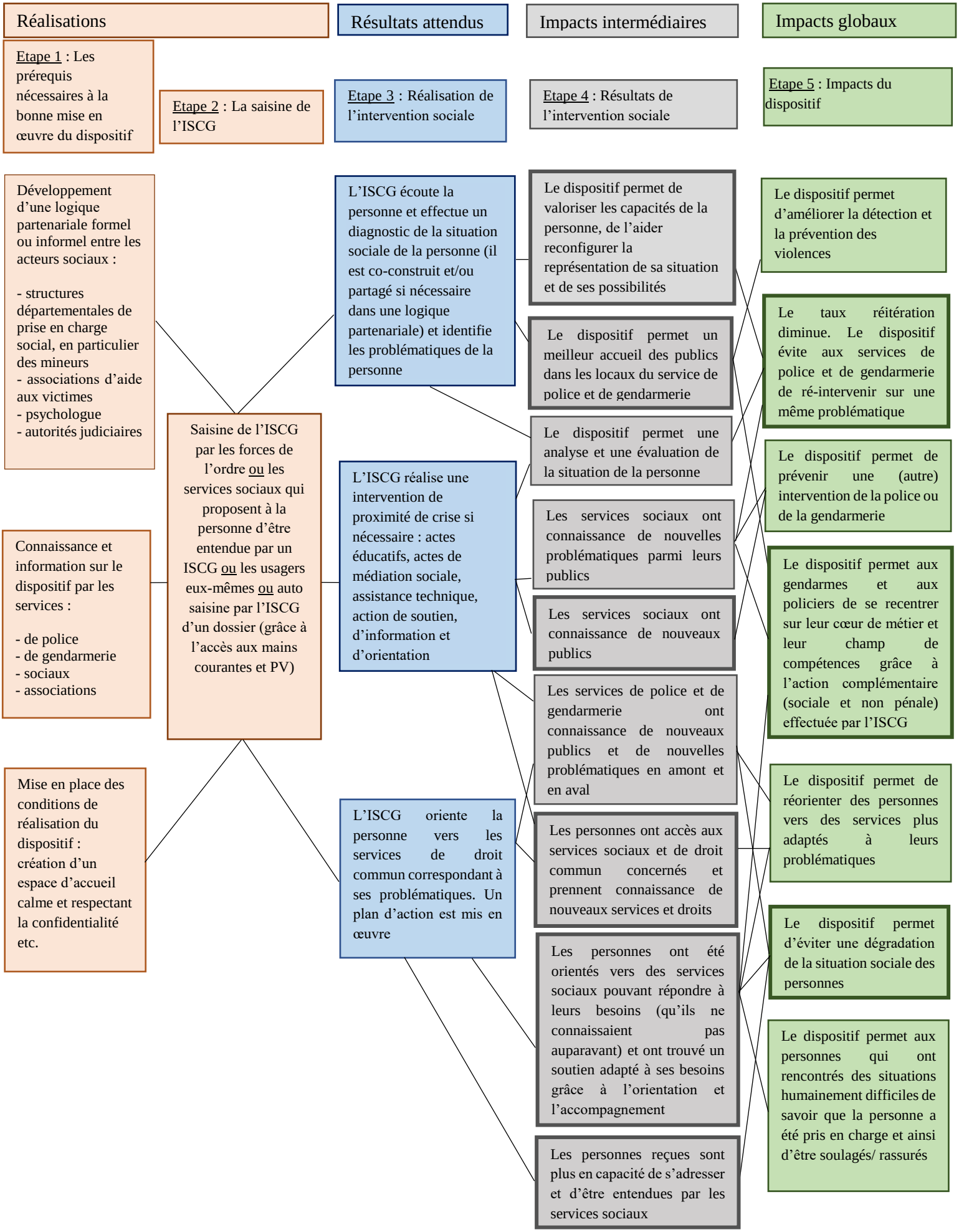
Question 2 : Dans quelle mesure le dispositif a-t-il permis de produire les effets attendus auprès des publics reçus par les ISCG, des forces de l'ordre et des services sociaux ?		
Critères	Indices	Outils de collecte
Effets produits		
C1 : le dispositif produit des effets.	La majorité des acteurs interrogés estime que le dispositif produit des impacts positifs et cite des exemples concrets.	▪ Entretien individuel auprès des ISCG, des services de l'ordre, des partenaires,

		des employeurs et des signataires de la convention et financeurs du dispositif ▪ Récits de vie/ témoignage des bénéficiaires
Effets sur les publics reçus par l'ISCG		
<u>C2 :</u> le dispositif permet d'améliorer l'accueil du public grâce à l'écoute et l'information transmise par l'ISCG.	La majorité des acteurs interrogés estime que le dispositif permet d'améliorer l'accueil du public.	▪ Entretiens individuels et questionnaire auprès des ISCG ▪ Entretiens individuels auprès des services de l'ordre (Police et Gendarmerie) ▪ Entretiens individuels auprès des employeurs ▪ Entretiens individuels auprès des signataires de la convention et des financeurs du dispositif ▪ Récits de vie/témoignages de bénéficiaires
<u>C3 :</u> Le dispositif permet d'accroître les possibilités d'actions sur la situation de la personne à la suite des entretiens avec l'ISCG : *- par une plus grande connaissance des acteurs qui peuvent lui venir en aide ;* *- par la verbalisation des affects/ressentis à la suite à d'un traumatisme ;* *- être acteur/agir sur sa situation.*	La majorité des acteurs interrogés estime que le dispositif permet d'accroître les possibilités d'action de la personne à la suite des entretiens avec l'ISCG. Le dispositif permet aux personnes reçues par les ISCG d'être davantage en capacité de s'adresser et d'être entendues par les services de police et de gendarmerie.	
<u>C4 :</u> le dispositif permet d'orienter les personnes vers des services/structures qu'elles ne connaissaient pas auparavant.	Les publics reçus ne connaissaient pas la structure/le service vers la/lequel/le ils ont été orientés. La majorité des acteurs interrogés estime que le dispositif permet aux personnes reçues par les ISCG d'être davantage en capacités de s'adresser et d'être entendues par les services de police et de gendarmerie.	
<u>C5 :</u> le dispositif permet de favoriser les démarches judiciaires, le dépôt de plainte de la part des victimes (qui étaient réticentes/avaient peur etc.).	La majorité des acteurs interrogés estime que le dispositif permet de favoriser les démarches judiciaires, le dépôt de plainte de la part des victimes (qui étaient réticentes/avaient peur etc.).	
<u>C6 :</u> l'immédiateté de l'intervention permet d'éviter que les événements de la victime ou de l'auteur se répètent.	La majorité des acteurs interrogés estime que l'immédiateté de l'intervention permet d'éviter que les événements de la victime ou de l'auteur se répètent.	

Effets sur les partenaires		
<u>C7 :</u> le dispositif permet d'identifier de nouveaux publics. *De plus en plus de victimes sont identifiées par les partenaires. Elles n'étaient pas connues par leur service auparavant.*	La majorité des acteurs interrogés estime que le dispositif permet d'identifier de nouveaux publics. Les partenaires reçoivent de plus en plus de personnes orientées par l'ISCG qu'ils ne connaissaient pas auparavant. Les partenaires orientent de plus en plus de personnes vers le dispositif. Nombre de nouveaux publics inscrit dans la grille d'activité statistique. Différence entre les problématiques identifiées par les services de police et de gendarmerie et celles identifiées par l'ISCG dans la grille d'activité statistique.	▪ Entretiens individuels et questionnaire auprès des ISCG ▪ Entretiens individuels auprès des partenaires ▪ Entretiens individuels auprès des employeurs ▪ Entretiens individuels auprès des signataires de la convention et des financeurs du dispositif
<u>C8:</u> le dispositif permet d'identifier des problématiques nouvelles inconnues des partenaires. *Grâce aux entretiens, l'ISCG a identifié des problématiques nouvelles. Celles-ci n'étaient pas connues par les partenaires.*	La majorité des partenaires interrogés estime que le dispositif permet d'identifier des problématiques nouvelles inconnues des partenaires.	
Effets sur les services de police et de gendarmerie		
<u>C9 :</u> le dispositif favorise la diminution du taux de réitération.	La majorité des acteurs interrogés estime que le dispositif a pour principale plus-value de diminuer le taux de réitération. Les policiers et les gendarmes interviennent moins sur les mêmes dossiers après intervention de l'ISCG.	▪ Entretiens individuels auprès des services de l'ordre (Police et Gendarmerie) ▪ Entretiens individuels et questionnaire auprès des ISCG ▪ Entretiens individuels auprès des employeurs ▪ Entretiens individuels auprès des signataires de la convention et des
<u>C10 :</u> le dispositif permet aux services de police et de gendarmerie de se recentrer sur leurs missions de sécurité.	La majorité des acteurs interrogés estime que le dispositif permet aux services de police et de gendarmerie de se recentrer sur leurs missions de sécurité. Nombre d'heure/ETP consacré à ces victimes (le temps consacré aux victimes)	
<u>C11 :</u> le dispositif ISCG permet de lever une charge de psychologique aux policiers et gendarmes.	La majorité des acteurs interrogés estime que le dispositif permet de lever une charge de psychologique aux policiers et gendarmes.	

C12 : le dispositif ISCG est un appui pour les forces de l'ordre.	La majorité des acteurs interrogés estime que le dispositif est un appui pour les forces de l'ordre.	financeurs du dispositif
C13 : le dispositif ISCG permet d'améliorer la qualité de la prise en charge de la victime grâce aux changements de regards sur les violences de la part des forces de l'ordre.	La majorité des acteurs interrogés estime que le dispositif permet d'améliorer la qualité de la prise en charge de la victime grâce aux changements de regards sur les violences de la part des forces de l'ordre.	
C14 : le dispositif ISCG permet d'identifier des problématiques nouvelles inconnues des services de police et de gendarmerie.	La majorité des acteurs interrogés estime que le dispositif permet d'identifier des problématiques nouvelles inconnues des services de police et de gendarmerie.	
C15 : les DDSP et les COMGEND estiment que le dispositif est utile et mentionne la qualité du dispositif.	La majorité des DDSP et des COMGEND estime que le dispositif est utile et mentionne la qualité de l'utilité.	▪ Entretiens individuels auprès des DDSP et des COMGEND
C16 : les DDSP et les COMGEND estiment que le dispositif a permis d'améliorer la qualité de prise en charge des personnes à l'accueil.	La majorité des DDSP et des COMGEND interrogés estime que le dispositif a permis d'améliorer la qualité de prise en charge des personnes à l'accueil.	▪ Entretiens individuels auprès des DDSP et des COMGEND
C17 : les chefs de CSP et les chefs de brigades/unités estiment que le dispositif est utile et mentionnent la qualité du dispositif.	La majorité des chefs de CSP et de brigades/unités estime que le dispositif à une utilité et mentionne la qualité du dispositif.	▪ Entretiens individuels auprès des chefs de CSP et de brigades/unités
C18 : les chefs de CSP et les chefs de brigades/unités estiment que le dispositif a permis d'améliorer la qualité de prise en charge des personnes à l'accueil.	La majorité des chefs de CSP et de brigades/unités estime que le dispositif a permis d'améliorer la qualité de la prise en charge des personnes à l'accueil.	▪ Entretiens individuels auprès des chefs de CSP et de brigades/unités
C16 : l'ISCG estime qu'il a été bien accueilli par la tête de l'unité.	La majorité des ISCG estiment qu'ils ont bien été accueillis par le chef de la CSP et/ou de la brigade.	▪ Enquête par questionnaire auprès des ISCG

ANNEXE 5 : LE DIAGRAMME LOGIQUE D'IMPACT



Glossaire

ANISCG : Association Nationale des Intervenants Sociaux en Commissariat et en Gendarmerie
BTA : Brigades Territoriales Autonomes
C.D.A.D : Conseil Départemental d'Accès Aux Droits
CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles
CGD : Compagnies de Gendarmerie Départementales
CISPD : Comité Intercommunal de Sécurité et de Prévention de la Délinquance
CLSPD : Comité Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance
CMAVI : Collectif Martiniquais d'Accompagnement des femmes Victimes de violences conjugales
COB : Communautés de Brigades
ComGend : Commandement de la Gendarmerie
CPS : Circonscriptions de Sécurité Publique
DCSP : Direction Centrale de la Sécurité Publique
DDSP : Direction Départementale de Sécurité Publique
DGGN : Direction Générale de la Gendarmerie Nationale
DGPN : Direction Générale de la Police Nationale
DPJ : Direction de la Police Judiciaire
DRDF(E) : Directions régionales/délégué.e.s Départementales aux Droits des Femmes et à l'égalité
ENVEFF : Enquête Nationale sur les Violences Envers les Femmes
FIPD : Fonds Interministériel de Prévention de la Délinquance
GGD : Groupement de Gendarmerie Départemental
INED : Institut National d'Etude Démographique
ISC : Intervenant Social en Commissariat de police
ISCG : Intervenant Social en Commissariat de police et en unités de Gendarmerie
ISG : Intervenant Social en unités de Gendarmerie
OAR : Officier Adjoint Renseignement
OAP : Officier Adjoint Prévention de la délinquance
PDPD : Plan Départemental de Prévention de la Délinquance
PJJ : Protection Judiciaire de la Jeunesse
SG-CIPDR : Secrétariat Général du Comité Interministériel de la Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation
SNPD : Stratégie Nationale de Prévention de la Délinquance
SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
VIF : Violences IntraFamiliales
VIRAGE : Violences et Rapports de Genre

Bibliographie

- ANISCG, L'intervention sociale en commissariat et gendarmerie - Un atout pour la protection de l'enfance, 2016.

- ANISCG, Cadre de référence des intervenants sociaux dans les commissariats de police et unités de gendarmerie, Ministère de l'Intérieur et de l'aménagement du territoire, DGPN, DGGN, 21 décembre 2006.

- ANISCG, Guide pour la promotion et le développement du dispositif des intervenants sociaux en commissariats de police et groupements de gendarmerie, avec l'appui du SG-CIPD, de la DGPN et de la DGGN, Janvier 2012.

- Direction Interministérielle à la Ville, Guide pratique des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie, Collection Repères, 2008.

- Dolorès Pourette & Isabelle Widmer. « La violence sur la place publique et dans le couple ». Dossier « Femmes et hommes à parité ? », *Revue de l'INSEE-Réunion : Economie de La Réunion*, n° 122, 4° trimestre 2004, p. 20-22.

- Dolorès Pourette. « Paroles et sexualité dans le couple à La Réunion et en Polynésie française », in M. Jaspard & N. Chetcutti (dir.). Violences envers les femmes, trois pas en avant, deux pas en arrière. Paris, l'Harmattan, 2007. p. 241-256.

- Elizabeth Brown, « Les enquêtes « Enveff » sur les violences envers les femmes dans la France hexagonale et ultramarine », Pouvoirs dans la Caraïbe, 2012

- Elizabeth Brown & Isabelle Widmer. « Les violences envers les femmes en France : Continuités et différences au-delà des mers », in Violences envers les femmes, trois pas en avant, deux pas en arrière. Paris, l'Harmattan, 2007.

- FORS, Cadre opérationnel du poste d'intervenant social en commissariat de police et service de gendarmerie, 2015.

- Isabelle Widmer & Dolorès Pourette. *Les violences envers les femmes à l'île de La Réunion. Poids des chiffres et paroles de victimes*. Publications de l'Université de Provence, 2009.

- INED, *Enquête nationale sur les violences envers les femmes en France à l'île de La Réunion, Enveff-Réunion. Rapport final de l'enquête quantitative*. 2003. *Rapport final de l'enquête qualitative*, 2004.

- Secrétariat général du comité interministériel de prévention de la délinquance, Stratégie nationale prévention de de la délinquance 2013-2017.

- Secrétariat général du comité interministériel de prévention de la délinquance, Fiches de bonnes pratiques, janvier 2015.

- Secrétariat général du comité interministériel de prévention de la délinquance, Promouvoir et développer les intervenants sociaux en commissariats et en police, juin 2014.