Rapport d'étude

Décembre 2021

La qualité
d'accueil
comme
condition
d'une
implantation
réussie





# Rapport d'étude

Décembre 2021

# L'accueil des ISCG

# La qualité d'accueil comme condition d'une implantation réussie

L'Observatoire National du Dispositif d'Intervention Sociale en Commissariat et Gendarmerie, créé en 2019 par l'ANISCG a pour membres permanents :

Le Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation, représenté par son Secrétaire Général

La Direction Générale de la Police Nationale, représentée par son Directeur Général

La Direction Générale de la Gendarmerie Nationale, représentée par son Directeur Général

La Préfecture de Police de Paris, représentée par Monsieur le Préfet de Police.

L'Association Nationale de l'Intervention Sociale en Commissariat et Gendarmerie, représentée par sa Présidente.

Pour ses membres « observateurs » il est composé des représentants des employeurs :

- L'Assemblée des Départements de France, représentée par son Président.
- L'Association des Maires de France, représentée par son Président
- La Fédération Nationale France Victimes, représentée par sa Présidente.
- La Fédération Nationale des Centre d'Informations sur les Droits des Femmes et des Familles, représentée par sa Présidente.



# TABLE DES MATIÈRES

Synthèse	3
Préambule	5
Genèse de l'étude	6
Présentation de l'étude	6
La récolte de données	6
Le profil des répondants	7
Le lieu d'exercice	7
La formation initiale	7
Le type d'employeur	8
Les contours du poste	8
Antériorité des postes et des professionnel.le.s	8
Le public reçu	9
Les conditions d'accueil	10
Le processus de recrutement	10
La désignation d'un référent	11
La présentation	12
La présentation en interne	12
La présentation au réseau partenarial	13
la prise de fonction	13
la période d'immersion	14
Les aspects matériels de l'accueil	15
Le bureau	15
Les moyens de communication	17
L'accès à la main-courante (NMCI)	17
Des manques progressivement comblés	18
Les liens à l'aniscg	18
Conclusion	20
AXES d'amélioration	20

Pour favoriser le travail d'anticipation	20
Pour améliorer les conditions humaines de l'accueil	21
Pour améliorer les conditions matérielles de l'accueil	21

# SYNTHÈSE

L'arrivée en nombre d'intervenants sociaux dans les commissariats et unités de gendarmerie en France métropolitaine et ultra marine ces deux dernières années est l'occasion d'observer leurs conditions d'exercice, localement et plus largement sur tout le territoire.

L'arrivée sur un poste d'intervenant social impose de relever de nombreux défis, tant pour les intervenants sociaux que pour les policiers et/ou gendarmes. Défis nécessitant une acculturation, de la tolérance, de l'écoute, et des capacités d'adaptation importantes.

Ce processus qui débute dès la prise de fonctions peut être facilité ou au contraire rendu difficile par les conditions dans lesquelles il se déroule.

C'est pourquoi l'ONDISCG a souhaité observer les conditions dans lesquelles les intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie arrivent sur leur poste, à en distinguer des indicateurs sur les atouts et freins à la réussite de cette phase d'installation. Cela permet de proposer un cadre général permettant de réduire autant que possible les biais induits par des réalités locales très disparates.

A travers un questionnaire et des entretiens non directifs, l'ONDISCG s'est attaché à recueillir des éléments permettant d'avoir une vision globale des conditions d'accueil matérielles et humaines, au sein des unités de gendarmerie et des commissariats.

Cette étude confirme qu'un accueil de qualité permet aux intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie d'entamer plus sereinement leur parcours dans cette fonction singulière.

Interroger cette notion d'accueil implique de questionner la place de chacun dans le processus, dès le recrutement jusqu'à la phase d'installation matérielle après avoir interrogé la dimension humaine de l'arrivée en poste.

76 intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie ont répondu à notre enquête, constituant un échantillon suffisamment représentatif de la population pour permettre une généralisation.

Sont abordées dans l'étude des questions liées aux conditions matérielles dans lesquelles les intervenants sociaux ont été accueillis (présence d'un bureau dédié ou non, mise à disposition d'outils ou non...) ainsi que des questions touchant à l'accueil humain comme le recrutement, la présence ou non d'un référent, ainsi plusieurs autres points.

Au terme de ce travail, 3 constats se dégagent : la nécessité d'un travail préparatoire de réflexions permettant d'anticiper l'arrivée de l'ISCG; une garantie de conditions matérielles permettant à l'ISCG d'avoir un vrai lieu dédié et les moyens de son travail; et un accompagnement de l'arrivée de la part de l'autorité fonctionnelle comme hiérarchique.

Ces axes de travail seront portés au niveau national de façon à harmoniser le plus possible le processus d'accueil d'un intervenant social en commissariat et/ou en gendarmerie. Pour ce faire, l'ONDISCG pourrait réaliser un document cadre de référence pour soutenir les autorités hiérarchique et fonctionnelle lors dès le travail de concertation autour de l'écriture de la convention.

# **PRÉAMBULE**

Depuis bientôt 20 ans, l'ANISCG anime et soutient le dispositif d'intervention sociale en commissariat et gendarmerie. Celui-ci n'a jamais cessé d'évoluer depuis sa création il y a 30 ans, voyant le nombre de postes augmenter année après année et sa légitimité renforcée au gré du temps pour aujourd'hui arriver à une conclusion unanime : le dispositif a fait ses preuves, continue de démontrer qu'il est pertinent et atteint son objectif d'intégrer les mondes de la police et de la gendarmerie.

2020 a été une année charnière pour le dispositif. En effet, fin 2019, dans le cadre du Grenelle des violences conjugales, le gouvernement réaffirme la place des intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie (ISCG) et s'engage dans la mesure 8 à la <u>création de 80 postes sur 2020</u>, 40 dans chacune des 2 forces en France métropolitaine et ultra-marine. En 2021, le dispositif a connu une montée en charge identique à l'initiative cette fois du Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation (CIPDR).

Jamais cette fonction particulière n'avait été autant mise en avant, et jamais autant de créations de postes n'avaient été prévues sur un temps si court. Jusqu'à présent, une « bonne année » comptait une dizaine de créations de postes, une « très bonne année » voyait arriver 15 nouveaux Intervenants Sociaux en Commissariat (ISC), Intervenants sociaux en Gendarmerie (ISG) ou sur des postes dits mixtes car installés sur les deux forces (ISCG).

Parallèlement, pour accompagner le développement du dispositif et permettre de mener à bien les missions de l'ONDISCG, l'ANISCG a été renforcée humainement, voyant son effectif augmenter de 50 % (passage de 1 à 1.5 ETP).

Le dispositif national laisse une large place à un déploiement adapté aux réalités locales. Cela donne à chaque poste d'ISCG ses particularités. C'est ainsi que de multiples nuances sont observables sur le plan national, dépendant de plusieurs facteurs : le type d'employeur, les missions (spécifiques ou non), le nombre de parties prenantes dans le dispositif et leur nature, le volume horaire engagé pour la mission (temps plein ou partiel)...

Au fil des rencontres, des échanges, des sollicitations par les professionnel.le.s ou leurs employeurs ou par les représentant des autorités fonctionnelles, certaines questions ont été remontées à l'ANISCG. Une bonne part était liée aux conditions de travail, et plus précisément pour ce qui concerne les postes nouvellement créés, parfois dans un temps court.

Fort de ces remontées de terrain, l'ONDISCG a proposé d'entamer un travail sur les conditions de travail des ISCG, de manière à faire un état des lieux de la situation générale. S'en est suivi une réflexion et le choix a été fait de centrer cette étude autour de l'accueil des ISCG nouvellement arrivés sur leur poste. Nous entendons ici l'accueil comme étant l'ensemble des conditions, matérielles et humaines, dans lesquelles les ISCG sont accueillis lors de leur prise de fonctions, de la phase de recrutement jusqu'à l'installation physique sur le poste. Travailler sur l'accueil, et non sur les conditions de travail, permet de donner une dimension davantage objectivable à l'étude et d'en tirer des axes réflexions applicables à tous les dispositifs locaux sans tomber dans le biais d'opposition qu'est la réalité locale.

Différents points ont été abordés à travers un questionnaire visant à permettre de dégager des axes de travail visant à favoriser l'amélioration de l'accueil par l'harmonisation des contextes entourant la prise de fonction des ISCG.

# GENÈSE DE L'ÉTUDE

Lors du comité de pilotage de l'Observatoire National du Dispositif d'Intervention Sociale en Commissariat et Gendarmerie réuni le 23 octobre 2020, les membres présents ont validé deux projets d'études, dont un portant sur l'accueil des ISCG au sein des commissariats et unités de gendarmerie.

Il s'agissait, sur la base du renseignement d'un questionnaire et d'entretiens individuels, de déterminer les forces et les faiblesses de l'accueil réservé aux ISCG lors de leur prise de fonctions, ce afin de permettre d'en améliorer les contours, voire d'harmoniser ces conditions sur l'ensemble du territoire.

C'est Tom HERARD, chargé de mission de l'Association Nationale d'Intervention Sociale en Commissariat et Gendarmerie (ANISCG), qui a mené cette étude, avec l'appui de Laurent PUECH, lui aussi chargé de mission de l'association.

#### PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

Le 25 novembre 2020, Monsieur le ministre de l'Intérieur et Madame la ministre déléguée auprès du ministre de l'Intérieur, en charge de la citoyenneté, demandaient à l'Inspection Générale de l'Administration (IGA) de mener une mission d'évaluation du dispositif des intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie. Du fait de la proximité avec notre sujet de certains des thèmes de cette évaluation, nous avons attendus d'avoir connaissance de son contenu afin de procéder à notre étude.

#### LA RÉCOLTE DE DONNÉES

Afin de permettre une récolte de données fiables sur la base d'un échantillon représentatif de la population des ISCG, nous avons diffusé un questionnaire le 29 avril 2021 auprès de 99 professionnel.le.s en poste recruté.e.s entre le 1<sup>er</sup> janvier 2020 et le 21 mai 2021, date à laquelle était arrêté le renseignement du questionnaire.

Cette cohorte de destinataires compte 54 professionnel.le.s embauché.e.s suite à une création de poste.

A partir du 21 mai, selon les réponses apportées au questionnaires, des ISCG volontaires ont été contactées et/ou rencontrées, dans le cadre d'entretiens individuels non directifs, permettant le recueil de discours libres sur des contextes locaux. Cela permet d'illustrer cette étude avec quelques exemple concrets, apportant une dimension imagée et concrète aux réponses données..

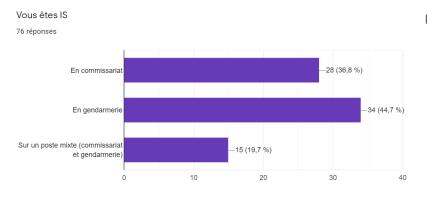
76 ISCG ont répondu au questionnaire et 4 entretiens individuels ont été menés.

Les ISCG ont eu la garantie que les réponses nominatives resteraient anonymes dans les travaux et retours effectués par l'ONDISCG.

# LE PROFIL DES RÉPONDANTS

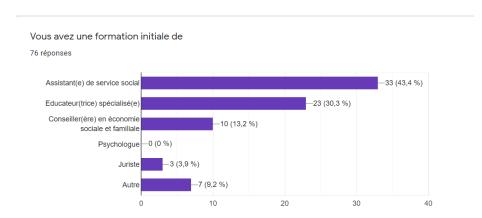
#### LE LIEU D'EXERCICE

Les répondants, majoritairement des ISG, constituent un échantillon représentatif de la réalité des postes créés depuis le Grenelle des violences conjugales. En effet, si sur l'ensemble des postes, ceux d'ISC sont plus nombreux que ceux d'ISG, depuis le 25 novembre 2019, une majorité des postes créés l'ont été en zone gendarmerie. La répartition des zones de compétence présentée ici est représentative de la répartition des créations de postes constatée par l'ONDISCG entre le 1<sup>er</sup> janvier 2020 et mi-2021.



#### LA FORMATION INITIALE

Tout comme cela est constaté au niveau national, les répondants sont majoritairement titulaires des diplômes d'assistant de service social, d'éducateur spécialisé et de conseiller en économie sociale et familiale. 13 % des professionnel.le.s sont juristes et « Autre ». Dans cette dernière catégorie entrent des ISCG non diplômés du social mais disposant de connaissances dans le champ social, et d'ISCG titulaires de diplômes du social, de niveau 4 (anciennement IV) sur des postes dont il est préconisé dans le cadre de référence, qu'ils soient occupés par des ISCG disposant de diplômes de niveau 6 (anciennement II). Cette catégorie « Autre », qui regroupe des professionnels avec une formation initiale en deçà du minimum requis pour ces postes, représente dans notre étude près de 10% de l'effectif.



# LE TYPE D'EMPLOYEUR

Les ISCG employés par des collectivités territoriales sont majoritairement représentés (40/76) : les villes ou EPCI (20) et les conseils départementaux (20) emploient au total 40 des 76 répondants. Le secteur associatif représente 36 postes.

Les données de l'Observatoire font état de 44 % de postes portés par des associations sur l'ensemble des postes recensés au 3 août 2021. La proportion d'ISCG salariés d'associations représentée dans cette étude est donc légèrement supérieure à la moyenne nationale.

Il est à noter que depuis le mois de novembre 2019 et le Grenelle des violences faites aux femmes, le nombre de professionnels du secteur associatif embauchés par des associations affiliées à la Fédération France Victime a augmenté en proportion. Cela s'explique par le fait que les associations locales rayonnaient déjà sur le territoire départemental, avec une rapidité de réponse plus importante que les collectivités lors des appels à manifestation d'intérêt des préfectures souhaitant ouvrir des postes sur leur territoire.

#### LES CONTOURS DU POSTE

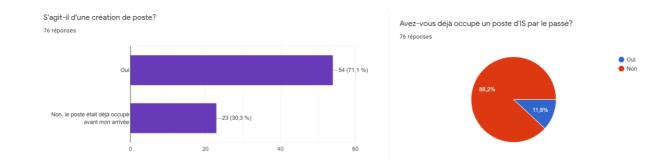
# ANTÉRIORITÉ DES POSTES ET DES PROFESSIONNEL.LE.S

71 % des répondants indiquent être embauchés sur un poste venant d'être créé, et 88 % indiquent aussi occuper le poste pour la première fois. Cette distinction est importante pour plusieurs raisons :

- Un poste occupé depuis plusieurs années est en effet déjà identifié par les policiers et/ou gendarmes, par les partenaires, les outils sont déjà existants, et les modalités de travail déjà discutées et travaillées, parfois depuis de nombreuses années.
- Une ou un professionnel ayant déjà exercé la fonction d'IS par le passé arrivant sur un poste nouvellement créé aura déjà la possibilité de faire entendre ses besoins, connaîtra déjà la fonction et ses contours généraux.

Nous pouvons donc postuler que les besoins en terme d'accueil d'un ISCG sur un poste déjà existant, ou d'un ISCG ayant déjà exercé ne sont pas les mêmes que ceux d'un ISCG ne connaissant pas le poste, sur un poste nouvellement créé.

Les proportions observées ici permettent d'avoir un échantillon représentatif des nouveaux arrivants sur un poste nouvellement installé et permettent donc de concentrer la réflexion sur les conditions de l'accueil des ISCG.



# LE PUBLIC REÇU

Il ressort du travail d'animation de réseau de l'ANISCG, que certains ISCG ont des restrictions d'intervention auprès de certains publics. C'est par exemple le cas lorsqu'une interdiction de rencontrer des personnes mise en cause dans des procédures pénales ou son pendant, ne rencontrer que des personnes victimes, est énoncée par leur employeur.

Les réponses apportées dans ce travail, montrent que 80 % des répondants n'ont aucune restriction imposée quant au public pouvant être reçu. Cependant, il est à noter que 16 % indiquent devoir se concentrer sur un public composé uniquement de victimes, parmi lesquels 9,5 % interviennent uniquement des victimes de violences conjugales ou intra-familiale. Près de 3 % des répondants indiquent avoir l'interdiction de rencontrer des personnes mises en cause. Près de 20 % des ISCG ont donc bel et bien des restrictions liées au public pouvant être reçu.

Si la grande majorité des ISCG indique n'avoir aucune restriction de public, et bien que les violences conjugales et intra-familiales restent le motif principal d'orientation vers les professionnel.le.s, il est à rappeler que ce dispositif est pensé pour permettre aux travailleurs sociaux d'exercer auprès de tous publics. La nature des faits ou la catégorie pénale de la personne ne devraient théoriquement pas entrer en ligne de compte. C'est bien la difficulté sociale qui fait qu'une personne sera ou ne sera pas orientée vers l'ISCG.

Parmi les 16 % d'ISCG rencontrant uniquement un public de personnes « victimes », une partie majoritaire est composée d'employés d'associations d'aide au victimes. La culture professionnelle et les missions premières de l'employeur expliquent en partie le choix du public ciblé par le dispositif local d'intervention sociale en commissariat ou gendarmerie.

Là encore, un « effet Grenelle » peut expliquer ce choix. La focalisation sur les victimes de violences conjugales ou intra-familiales y est centrale. On retrouve cette tendance forte au niveau local. Dans certains départements, le dispositif d'intervention sociale en commissariat et gendarmerie est prévu comme un outil permettant de répondre à la demande d'aide des victimes, de repérage des situations à risques, de prévention de la récidive et d'accompagnement vers le droit commun.

Sur cette question, les autorités fonctionnelles (police/gendarmerie) peuvent comme les autorités hiérarchiques (employeurs) jouer localement un rôle. Ainsi, 23 % des autorités fonctionnelles ayant répondu au questionnaire de l'Inspection Générale de l'Administration dans le cadre de l'évaluation du dispositif, estiment qu'il faut limiter l'action de l'ISCG aux victimes. Il s'agit là d'une incompréhension des missions des ISCG prévues par le <u>cadre de référence</u>, pouvant déteindre sur le travail quotidien de l'ISCG. En effet, si une autorité fonctionnelle ne souhaite pas que l'ISCG reçoive un autre public qu'un public de personnes victimes (voire de victimes de violences conjugales ou intra-familiales exclusivement), les policiers ou gendarmes n'orienteront vers l'ISCG que le public concerné par ces problématiques.

#### LES CONDITIONS D'ACCUEIL

L'accueil d'un ISCG sur un nouveau poste comporte plusieurs étapes, de l'embauche aux conditions matérielles d'exercice sans oublier les conditions humaines liées notamment à la présentation du poste aux policiers, gendarmes et partenaires.

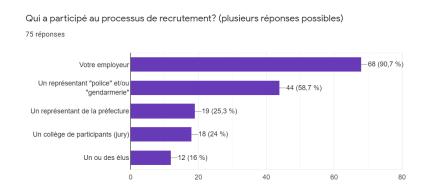
#### LE PROCESSUS DE RECRUTEMENT

Le recrutement, quelle qu'en soit sa forme, est l'occasion pour un futur ISCG de se faire une première impression de son futur environnement. Il est donc primordial pour les deux autorités (administrative et fonctionnelle) de maîtriser les contours du poste ainsi que les attendus relatifs aux missions.



La majorité des répondants indique avoir passé un unique entretien d'embauche, et deux entretiens pour 24 % d'entre eux.

Il n'est pas préconisé un nombre minimum d'entretiens préalables à une embauche, mais il est important que les différentes parties prenantes du dispositif puissent rencontrer le ou la candidate. Rappelons que l'employeur reste souverain dans le choix de la personne retenue. Il peut être donc légitime de mener deux entretiens au moins pour permettre de faire le choix du candidat, en permettant à l'autorité fonctionnelle de rencontrer les différents postulants. En cas de financements pluriels d'un dispositif local, il peut être envisagé que les différents financeurs soient eux aussi associés au processus de recrutement. Dans ce cas de figure, qui reste minoritaire car alourdissant le processus de recrutement, il est alors possible de constituer un jury de recrutement se réunissant sur une même journée, à l'issue de laquelle le choix du ou de la candidate sera discuté, l'employeur restant souverain dans le choix du candidat retenu.



Le recours à un collège de recrutement est indiqué dans 24 % des réponses données.

Nous remarquerons que dans 9,3 % des cas, l'employeur n'a pas été présent dans le processus de recrutement. Dans le rapport d'évaluation de l'IGA, 12 % des employeurs indiquent ne pas avoir été associés au processus de recrutement, 16 % indiquent ne pas avoir été associé à la définition de la lettre de mission, et 20 % indiquent ne pas avoir été associés au travail de rédaction de la convention. L'absence de l'employeur dans toutes ces étapes préalables à la mise en place d'un ISCG sur un territoire amène à se questionner sur la place que l'autorité hiérarchique occupe et occupera auprès de l'ISCG dans sa prise de fonction. Un employeur absent dans le processus de réflexion peut-il maîtriser les contours du poste, accueillir de manière suffisamment adaptée et accompagner un ISCG dans sa prise de fonction de manière soutenante ?

Dans le même temps, nous constatons que dans 41,3 % des recrutements, les autorités fonctionnelles n'étaient pas présentes. L'IGA indique dans ses conclusions que 54 % des autorités fonctionnelles n'ont pas été associées au processus de recrutement. L'importance de la présence des autorités fonctionnelles au moment du recrutement est un marqueur montrant au candidat qu'il s'agit d'un dispositif concerté et travaillé en amont. Cela vient rassurer l'ISCG lors de la phase d'arrivée sur le poste. Un chef de service ou un commandant de groupement qui aura participé au recrutement de l'ISCG sera potentiellement plus impliqué dans la présentation du professionnelle ou de la professionnelle, anticipera ses besoins et accompagnera au mieux l'accueil.

Du point de vue des ISCG, il apparaît que la présence de cette double hiérarchie lors du recrutement, sur un ou plusieurs entretiens, indique une certaine unité rassurante. Certaines ISCG interrogées expriment clairement ce sentiment :

- « Quand on voit en face de nous le commissaire et le directeur de service qui expliquent les choses, on sent tout de suite que les choses sont carrées, qu'on ne va pas n'importe où et c'est rassurant car c'est quand même un poste inhabituel pour un travailleur social »,
- « Moi quand j'ai vu tout le monde autour de la table, j'ai paniqué, mais en fait c'est plutôt bien de voir que tout le monde est raccord et qu'on pourra s'appuyer sur l'une ou l'autre des autorités en cas de besoin ».

La présence des élus ici indiquée par 16 % des répondants, s'explique par le fait que dans la plupart des dispositifs portés par des villes ou des intercommunalités, les élu.e.s sont souvent au démarrage des réflexions relatives à l'installation du poste d'ISCG sur le territoire. Il n'est donc pas rare dans cette configuration, d'avoir un ou une élue (ou plusieurs) au moment du recrutement.

#### LA DÉSIGNATION D'UN RÉFÉRENT

Les « référents » sont des policiers ou des gendarmes désignés pour être les interlocuteurs privilégiés des ISCG. Cela permet à ces derniers de pouvoir avoir des personnes-ressource bien identifiées au sein des services qu'ils intègrent. Pour toutes les questions relevant de l'autorité fonctionnelle, ces référents sont présents pour répondre aux ISCG.

Au questionnaire, 20,3 % des ISCG ont répondu ne pas avoir de référent au sein de la force accueillante. 51,4 % indiquent avoir comme référent le/la chef de service ou le/la commandant.e de groupement. Enfin les ISCG restant indiquent avoir un référent en la personne d'un officier.

La présence d'un officier, de préférence en lien avec le terrain, comme personne-ressource auprès de l'ISCG, permet aux chefs de service et/ou commandant de groupement de rester alertes sans être embolisés par les questions liées à l'arrivée de l'ISCG, à la pratique quotidienne et au éventuelles difficultés matérielles. Déléguant la gestion des questions quotidiennes à l'officier référent, le chef de service peut venir en soutien en cas de questions majeures.

Des ISCG témoignent du caractère confortable de cette situation confortable dans la prise de fonction :

- « J'ai un tuteur depuis mon arrivée et c'est bien. Il est reconnu par ses collègues, très apprécié, du coup il m'invite quand il va boire le café avec ses collègues et ça me permet de faire connaissance avec les autres policiers et de bien expliquer ce que je fais ».
- « Mon référent gendarmerie est un relais vers le commandant de groupement. Quand il y a quelque chose qui ne va pas, que j'ai des questions, au lieu de déranger le commandant, je le dérange lui, il a plus de temps ».

A contrario, l'absence de personne-ressource, autre que le commissaire ou le commandant de groupement peut contribuer à accroître la sensation d'isolement sur un poste nouvellement créé, à augmenter l'absence de repère. Dans ce type de situation, les ISCG ont l'impression d'être livrés à eux-mêmes dans un environnement inconnu, ce qui contribue à rendre difficile et parfois mal vécue leur prise de poste. C'est d'autant plus constaté quand les représentants des autorités fonctionnelles sont mobilisés sur les nombreux autres sujets à traiter, tels que le travail de partenariat sur le territoire, les rendant rapidement indisponibles pour les ISCG:

- « A mon arrivée on m'a présenté à tout le monde et puis on m'a indiqué mon bureau où m'attendaient déjà plein de situations à traiter. Je n'ai pas su quoi faire, comment faire et je n'avais personne sur qui m'appuyer pour comprendre ce qu'on attendait de moi. »

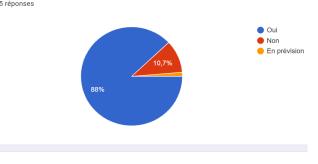
#### LA PRÉSENTATION

#### LA PRÉSENTATION EN INTERNE

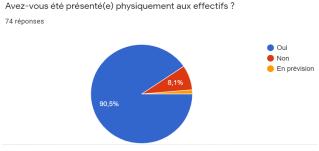
La présentation est une phase essentielle de l'accueil. Elle peut se dérouler de différentes façons : une présentation officielle à tous les fonctionnaires de police ou militaires de la gendarmerie en présence des signataires de la convention ; une présentation plus confidentielle au sein du service ; une présentation « au coup par coup » dans chaque groupe ou dans chaque brigade. En appui de cette présentation, l'arrivée de l'ISCG est peut être officialisée par la rédaction d'une note de service interne, reprenant le cadre général ainsi que ses missions.

Cette pratique est répandue au sein des deux forces, même s'il reste environ 10 % des ISCG n'ayant pas été présentés par l'autorité fonctionnelle.

Ce dernier chiffre s'explique en partie par des périodes de vacance de poste au sein des directions (chef de service non encore arrivé au moment de l'arrivée de l'ISC par exemple), ou par des difficultés à organiser un moment de présentation.



Votre arrivée a-t-elle fait l'objet d'une présentation en interne?



Rappelons que l'employeur peut être partie prenante de cette présentation, voire même initier la démarche d'aller vers afin d'accompagner l'arrivée dans le poste de son salarié ou de son agent en lien avec l'autorité fonctionnelle.

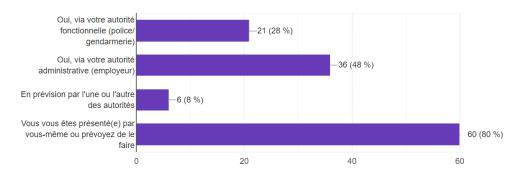
La question de la note interne, étayant une présentation physique de l'ISCG auprès des policiers et gendarmes a été soulevée. Il ressort que 42,3 % des professionnel.le.s occupant un poste mixte et 77,3 % des professionnel.le.s sur un poste d'ISC ou d'ISG ont connaissance de l'existence d'une telle note. Respectivement 26,3 % (postes mixtes) et 18,2 % (postes ISC ou ISG), n'ont pas connaissance d'une note faisant état de leur arrivée.

#### LA PRÉSENTATION AU RÉSEAU PARTENARIAL

Les premiers mois suivant l'arrivée de l'ISCG sur son poste, une part importante du travail est de créer un réseau partenarial, et de présenter ses missions spécifiques aux partenaires. Tout comme il est nécessaire de se présenter aux policiers et aux gendarmes, cela doit être fait auprès des professionnels composant le tissus local de partenaires.

Votre poste a t'il fait l'objet d'une présentation au réseau extérieur ? (Plusieurs réponses possibles)

75 réponses



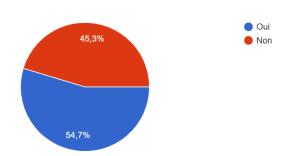
Les autorités hiérarchique et fonctionnelle ont une part de responsabilité dans la présentation de l'ISCG mais il apparaît clairement que les ISCG se présentent majoritairement par eux-mêmes auprès des partenaires du réseau extérieur. Cette donnée permet d'évaluer le degré d'autonomie conféré aux ISCG, qui doivent eux-mêmes s'engager dans ce travail de création de réseau. Les retours de terrain faits au cours des réunions, entretiens et diverses instances proposées par l'ANISCG permettent d'estimer que sur les deux premières années d'existence d'un dispositif ISC, ISG ou ISCG, 50 % du temps en moyenne est dédié au travail de création de réseau et à l'établissement des modalités d'échange partenarial.

#### LA PRISE DE FONCTION

Nous avons cherché à savoir dans quelle mesure les ISCG étaient accompagnés lors de leur prise de fonction, et notamment à leur 1<sup>er</sup> jour.

Avez-vous été accompagné(e) physiquement par votre employeur lors de votre prise de fonctions ( notamment le 1er jour)?

75 réponses



Une petite majorité d'ISCG ont été accompagnés de leur employeur lors de leur prise de fonction. La non-présence peut avoir plusieurs causes. Ce peut être par exemple en raison d'un travail préparatoire et d'une communication suffisamment fluide entre les deux autorités , qui ont créé des conditions satisfaisantes pour l'arrivée de l'ISCG sur son poste à son 1<sup>er</sup> jour. A l'opposé, cela peut être du à une absence totale de l'employeur dans le processus d'entrée en fonction, laissant la main au représentant de l'autorité fonctionnelle pour assurer cet accompagnement :

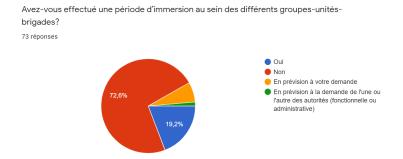
- « Je n'ai vu mon directeur qu'au moment du recrutement. Pour la suite c'est le commandant de groupement qui s'est occupé de tout, je n'ai pas eu de lien avec mon directeur depuis ma prise de poste ».

Qu'ils soit motivé par une confiance totale envers le salarié et l'autorité fonctionnelle, un désintérêt pour le dispositif, ou encore la sous-évaluation de l'importance de cette présence, cet exemple d'une absence de l'employeur n'est pas isolé. Il témoigne de la complexité de la place à prendre et occuper pour un employeur, qui doit de plus dégager un temps non négligeable pour un seul salarié, lequel peut avoir besoin d'un accompagnement de proximité les premiers temps.

Rappelons que dans de nombreux cas les demandes de subventions pour financer les dispositifs d'ISCG ne font pas apparaître de ligne budgétaire dédiée à l'accompagnement hiérarchique du salarié ou de l'agent.

#### LA PÉRIODE D'IMMERSION

L'arrivée sur un poste d'ISCG est une plongée dans un monde éloigné de celui des travailleurs sociaux. Les ISCG doivent composer avec cette nouvelle réalité. Aussi, si certain.e.s s'accommodent aisément de leur nouveau milieu, il est à noter que la plupart des ISCG nouvellement entré.e.s en fonction ne connaissent le monde policier ou gendarmique que par ce qu'ils/elles ont vu et/ou lu. C'est pourquoi il est fortement recommandé pour ces professionnel.le.s d'effectuer une période d'immersion au sein de ce qui va s'avérer être leur nouveau service.



Or il apparaît que 72,6 % des ISCG nouvellement arrivés n'ont pas effectué de période d'immersion.

Pour les 19,2 % ayant effectué cette période, cette dernière a une durée comprise entre 0,5 jour et 1 semaine. 1 seule ISCG a effectué une période dite « d'intégration » de 6 mois, essentiellement due au fait qu'elle n'avait pas de bureau dédié lors de son arrivée.

Cette période d'immersion, de découverte, d'observation, au sein des services de police et de gendarmerie, doit être d'une durée suffisante, avant même que l'ISCG commence à travailler sur ses situations. Il s'agit d'une période d'acculturation et d'acclimatation à un nouveau milieu. C'est aussi le temps de faire la connaissance des policiers et gendarmes, les collègues du quotidien, d'appréhender leur contexte de travail, leurs difficultés, et la manière dont ils travaillent, de manière formelle et informelle :

 « Il faut être là un peu avant 8h30 pour le café du matin, au moins les premiers mois, c'est important le café, c'est là où l'on parle des affaires en cours, mais aussi de sa soirée de la veille ou de son week-end.
 Si l'intervenant social n'est pas là au café, il risque d'avoir des difficultés à s'intégrer » Commandant B.

Ce temps peut être couplé à des temps extérieurs, lors de rendez-vous avec des partenaires. Comprendre le déroulement d'une procédure, les enjeux lors d'une audition, la prise de décision...semble primordial pour une installation sereine sur le poste.

Il est aussi intéressant d'envisager une période d'observation auprès d'un autre ISCG bien installé sur son poste, parfois sur un territoire proche, et pouvant partager son expérience. Il ressort que 44,6 % des ISCG n'ont pas effectué de période d'observation auprès d'un pair. Il est apparu aussi que ce système pouvait être un « à défaut » :

 « Faisant part de mes difficultés face au manque d'informations, de formation plus d'un mois après ma prise de poste, une collègue de mon association, en poste dans une gendarmerie a proposé de venir me former. »

#### LES ASPECTS MATÉRIELS DE L'ACCUEIL

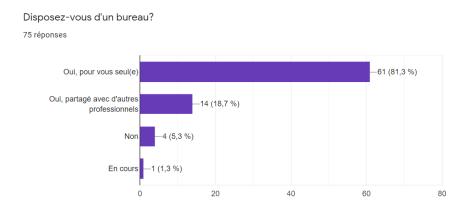
# LE BUREAU

« L'Inspection Générale de l'Administration, dans son rapport publié en mai 2021, mentionne que la mise à disposition réelle d'un bureau est réalisée sur 80% des postes. Cela laisse donc au moins 1 professionnel sur 5 dans une situation de travail qui n'est pas favorable. Et cela porte à émettre l'hypothèse qu'entre 10 et 15% des conventions prévoient cette mise à disposition de moyens qui ne sont pas assurés par des signataires de la convention. »<sup>1</sup>

Le bureau est ce qui permet de définir le plus visiblement la qualité de l'accueil matériel des ISCG. En effet, la présence ou non d'un bureau dédié au sein des locaux de police et/ou de gendarmerie est un indicateur de la prise en compte des besoins, des possibilités physiques d'aménager un tel lieu, de la volonté de respecter le cadre de référence...

<sup>1</sup> Extrait du rapport de l'ONDISCG sur l'étude des conventions, septembre 2021

Il est indiqué dans la grande majorité des conventions la nécessité pour chaque ISCG de bénéficier d'un bureau permettant de garantir la confidentialité des échanges avec les personnes reçues.



81,3 % des ISCG indiquent disposer d'un bureau dédié et presque 20 % des ISCG questionnés indiquent partager leur bureau avec d'autres professionnels. Cette dernière donnée peut avoir plusieurs pistes d'explications.

Cela peut être motivé par une absence de place dans les locaux. Les services de police et de gendarmerie connaissent des difficultés liées à la place disponible pour installer les policiers et gendarmes dans de bonnes conditions. Difficile donc de prévoir un bureau dédié à un ISCG dans ces conditions.

Une autre explication de cette absence de bureau dédié est fondée sur l'absence de l'ISCG à temps plein ou sur un poste mixte. Les ISCG exerçant à temps partiel voire très partiel, et/ou étant sur un poste mixte, ne disposent pas forcément de bureau dédié. En effet, lorsque que l'IS est présent 2 jours par semaine sur une brigade ou sur un commissariat, il peut s'entendre qu'un bureau ne lui soit pas attribué. Ce dernier serait vide plus longtemps qu'il ne serait utilisé.

« Je partage mon bureau avec 2 autres personnes. Du coup quand je dois effectuer un entretien téléphonique, je dois prendre mon cahier, mon stylo et sortir du bureau pour trouver un autre bureau vide ou je puisse faire cet entretien. Bien souvent c'est l'officier de voie publique qui me prête son bureau le temps de l'entretien. C'est dommage de ne pas avoir de bureau à soi car ça oblige à tout anticiper, donc ne laisse pas de place à l'imprévu qui peut se poser dans mes missions ».

« Le bureau que j'occupe est un lieu de transit pour les autres professionnels : ils prennent leurs repas, laissent leurs effets personnels ... Le bureau est accolé à l'accueil et seule une porte-fenêtre sert de séparation. Toute discussion peut alors être entendue par tous. De plus une photocopieuse, utilisée par les autres professionnelles, se trouve dans le bureau, ce qui fait que tout le monde vient chercher des photocopies à tout heure de la journée. Des professionnelles d'autres services (le quart, naturalisation, plaintes ....), prennent des MC ou des plaintes ou autres en ma présence. Lors des entretiens que j'effectue, je suis sans cesse dérangée par les autres professionnelles qui n'hésitent pas à interrompre l'entretien que je mène, pour venir chercher de la nourriture par exemple ..... »

Ces deux témoignages montrent bien à quel point le bureau est un élément matériel important, entre reconnaissance de la présence de l'ISCG et pratique de terrain. La notion de confidentialité des entretiens n'est pas réservée aux ISCG. Dans ce second exemple, il est clair que l'ISC assiste à des prises de plaintes et de mains courante malgré elle, simplement de part sa présence dans le bureau, ce qui questionne sur le respect de la confidentialité qui s'impose aussi au policier.

#### LES MOYENS DE COMMUNICATION

Les moyens de communication constituent un deuxième paramètre permettant de mesurer l'aspect matériel de l'accueil. 100 % des ISCG concernés par cette étude disposent d'un téléphone mobile professionnel. Cette mesure diverge de 17 % de celle mesurée par l'IGA sur le plan national. En effet, dans le rapport d'évaluation, 83 % des ISCG indiquent disposer d'un téléphone portable professionnel. Cette évaluation s'adressant à tous les professionnel.le.s en poste, quelle qu'en soit l'antériorité, nous pouvons postuler que cet écart concerne avant tout des postes installés avant 2020. Ce besoin de ligne professionnelle mobile est d'autant plus important que tous les ISCG ne disposent pas d'un bureau. De plus, 2020 fut marqué par d'importantes modifications liées à l'organisation du travail et notamment par la mise en place du télétravail, qui implique d'être doté d'un matériel de communication pouvant être délocalisé à domicile.

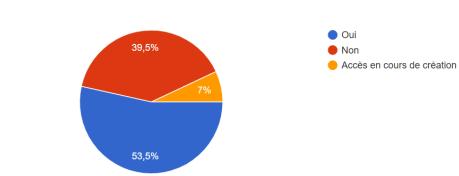
80 % des répondants indiquent qu'ils disposent d'un accès à une boîte mail employeur et/ou du ministère de l'intérieur lors de leur prise de fonction.

La présence des outils de communication dès l'arrivée sur le poste est un indicateur de l'anticipation des besoins de l'ISCG et donc de la préparation de son arrivée sur le poste. Mais de manière générale, les ISCG témoignent d'une « organisation au compte goutte » se faisant avec le temps. Les moyens alloués à la bonne mise en œuvre des missions tardent parfois à arriver. Il s'agit pour les ISCG de s'adapter le temps de bénéficier de toutes les conditions matérielles nécessaires, bien souvent durant quelques mois. Cela contribue à rendre inconfortable la prise de poste, avec pour certains ISCG le sentiment « de déranger » ou « d'en demander de trop comparé aux conditions de travail des policiers ou gendarmes ».

### L'ACCÈS À LA MAIN-COURANTE (NMCI)

Cette donnée concerne uniquement les ISC et ISCG (postes mixtes), mais il nous a paru important de chercher à connaître la proportion d'ISC nouvellement arrivés ayant accès à cet outil.

Il est rappelé dans l'article I.3 du <u>cadre de référence</u> du dispositif que les ISC et ISCG peuvent disposer d'un accès à la main courante informatisée. Cet accès restreint permettant la consultation de certains items uniquement, a été précisée par l'article 3 de l'arrêté du 24 février 1995 autorisant la création dans les commissariats de police d'un traitement automatisé du registre dit de main courante et par l'article 4 de l'arrêté du 22 juin 2011 portant autorisation de traitements automatisés de données à caractère personnel dénommés « nouvelle main courante informatisée ». Cette autorisation d'accès est soumise à l'accord du chef de service. Mais l'accès à la main courante informatisée constitue un réel atout pour l'activité des ISC.



Pour les ISC : Disposez-vous d'un accès à la main courante informatisée ? 43 réponses

60,5 % ont ou auront un accès à la MCI. Accès permettant de gagner grandement en autonomie, du fait de la consultation libre des évènements et des prises de déclaration du public. L'IS peut ainsi « s'auto-saisir » d'une situation qu'il/elle estimera relever de son champ de compétences. Dans certains services, il a été constaté une hausse de près de 40 % des situations prises en compte par l'ISC après l'ouverture de l'accès à la MCI. C'est en effet un outil essentiel dans la détection de situations à risques, et donc un outil de prévention primaire permettant aux ISC d'entrer en contact rapidement avec des personnes ayant besoin d'un soutien.

Certains services privilégient le traitement primaire des mains courantes par un policier qui transmet à l'ISC les mains courantes jugées pertinentes à transmettre. Ce fonctionnement fait apparaître un biais qui est celui du filtre. Le filtre policier n'est en effet pas le même que le filtre social. Un policier ne s'attardera pas sur certains détails pouvant être décisifs dans le choix de l'ISC de s'intéresser ou non à une situation.

Cependant, la situation évolue depuis le déploiement actuel de la nouvelle MCI dont les modalités d'accès, réservées aux personnels du ministère de l'Intérieur, ne permettent plus aux ISC d'y avoir accès. Ainsi, petit à petit les ISC de tous les territoires perdent leurs accès directs. Des organisations sont trouvées localement, mais il en découle une perte certaine d'information. L'ANISCG a communiqué auprès de la Direction Centrale de la Sécurité Publique sur cette situation depuis octobre 2019 et auprès de la Direction Générale de la Police Nationale en juillet 2021.

# DES MANQUES PROGRESSIVEMENT COMBLÉS

Comme indiqué précédemment, l'installation matérielle des ISCG s'effectue bien souvent dans le temps. A la question qui est de savoir si les manques matériels constatés à leur arrivée ont été comblés depuis, seuls 40 % des ISCG ont répondu. Sur cet échantillon de 40 %, 8,6 % répondent négativement et 2,1 % répondent que le travail est en cours afin de combler les manques constatés. Ces données ainsi récoltées laissent penser que 60 % des ISCG questionnés n'ont pas constaté de manque matériel mettant à mal l'accomplissement de leur mission lors de leur prise de poste.

Il ressort du travail mené par l'IGA que 84 % des ISCG estiment que les moyens et locaux mis à leur disposition leurs permettent de travailler dans de bonnes conditions.

L'échantillon présenté dans cette étude est donc proportionnellement moins satisfait que celui présenté dans le rapport de l'IGA. La question pouvant découler de ce constat, est de savoir si l'arrivée massive d'ISCG sur un temps court, notamment sur l'année 2020, a permis aux autorités administratives et fonctionnelles de bien anticiper les besoins liés à ces arrivées. Néanmoins, il est aussi possible que la comparaison entre les situations de professionnels arrivés récemment et celle des professionnels installés depuis plusieurs années comporte un biais fragilisant une interprétation de cet écart.

#### LES LIENS À L'ANISCG

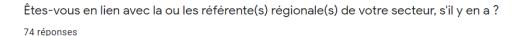
L'ANISCG a pour rôle premier d'animer le réseau des ISCG. Pour cela, les deux chargés de mission sont en lien régulier avec les ISCG en poste sur tout le territoire ainsi qu'avec les référentes régionales. L'année 2020 a été marquée par deux confinements et des restrictions liées aux possibilités de mettre en place des rencontres en

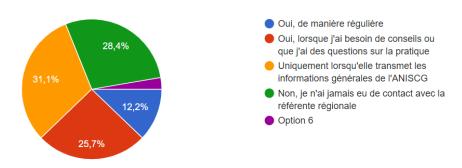
présentiel. Après un temps d'adaptation, des rencontres ont pu se tenir en distanciel, et notamment des réunions dédiées aux nouveaux arrivants qui ont été mensualisées dès le dernier trimestre 2020.

Ces « réunions nouveaux arrivants » sont pour 73,3 % des répondants le point d'entrée en relation avec l'ANISCG. 4 % des ISCG indiquent ne jamais avoir eu de contact avec l'ANISCG entre leur arrivée sur le poste et leur réponse au questionnaire. Les autres répondants indiquent avoir des liens avec l'ANISCG à travers les réunions régionales, les formations dispensées et au moyen de contacts téléphoniques et d'échanges de mails.

50,7 % indiquent avoir eu connaissance de l'ANISCG et de ses activités grâce aux autres ISCG présents sur le territoire et près de 15 % indiquent avoir été contactés directement par les chargés de mission. Les employeurs orientent aussi les ISCG vers l'ANISCG, et 24 % des ISCG indiquent être entré en contact avec l'ANISCG suite à des recherches de leur propre initiative.

L'ANISCG a découpé la France métropolitaine en 9 grandes régions. Chaque région disposant d'une référente régionale, en binôme avec une suppléante. Ce réseau de professionnelles, toutes en poste d'ISC ou G, constitue une ressource de proximité pour les ISCG de chaque territoire.





12,2 % des ISCG déclarent être en lien avec les référentes régionales de manière régulière et 28,4 % déclarent ne jamais avoir eu de contact avec la référente régionale de leur secteur depuis leur arrivée. A la période d'envoi du questionnaire, 2 régions étaient dépourvues de référentes, ce qui peut expliquer que des ISCG n'ont jamais eu de contact avec elles.

Le lien principalement entretenu reste un lien essentiellement informatif et descendant, les référentes servant alors uniquement de vecteur dans la circulation d'informations émanant des chargés de mission.

Un travail en cours depuis début 2021 consiste à fédérer le réseau de référentes de manière à harmoniser le plus possible les outils, les vecteurs de communication et la présentation du rôle de référente régionale. Constat était fait que chaque région avait une manière différente de fonctionner. Les réponses apportées n'étaient pas toujours les mêmes d'une région à une autre et les rôles n'étaient pas identifiés de la même manière selon les référentes. Face à la montée en charge du nombre de poste, il était indispensable d'harmoniser le fonctionnement et de permettre une meilleure identification des référentes et de leurs rôles au moyen de supports de communication notamment.

« Les conseils de l'ANISCG sont précieux lorsqu'on débute dans ce poste (et même après). Un lien régulier avec une personne ressource, référent régional ou national, et son soutien seraient appréciables, d'autant plus qu'on a le sentiment de toujours devoir chercher l'information. »

#### CONCLUSION

Sans dresser un tableau exhaustif des différents contextes de l'accueil des ISCG, cette étude apporte une vision objectivée des différentes catégories de situations. Elle affine nos savoirs et constitue un socle pour une réflexion renouvelée autour des conditions dans lesquelles les ISCG prennent leurs fonctions. La période post Grenelle des violences conjugales s'est montrée propice au questionnement de cet aspect du dispositif, qui n'avait jusqu'alors jamais été analysé.

Les résultats apportent des bases solides pour mener cette réflexion de fond dans le but de permettre aux ISCG de bénéficier de conditions d'accueil plus adaptées et aux autorités de bénéficier d'outils supplémentaires permettant de préparer au mieux l'arrivée d'un ISCG.

Les manques repérés au cours de cette étude pourraient être minimisés en travaillant par anticipation les arrivées. Le travail autour de l'installation d'un poste commence par le travail de réflexion autour de la nécessité d'en disposer sur le territoire. S'en suit le travail de rédaction de la convention dans laquelle sont définies des modalités d'organisation jouant un rôle important dans le cadre proposé à l'ISC ou G.

Un nécessaire travail en partenariat des deux autorités, qui doivent s'accorder sur des modalités de fonctionnement, doit aussi se faire, sous l'impulsion de la préfecture et avec le soutien de l'ANISCG. Ce travail permet de poser les bases du fonctionnement futur, et d'avoir au moment de la sélection des candidats, une connaissance du dispositif, une unité et un cadre à proposer ne laissant pas ou peu place à l'improvisation.

Un fonctionnement ainsi envisagé a pour but d'assurer le ou la professionnel.le.s entrant en fonction, pouvant se concentrer sur le cœur de son métier et non sur des questions humaines et matérielles. 2020 et 2021 ont été des années charnières dans le dispositif, du fait de la création de nombreux postes. Ce sont aussi deux années qui ont vu des professionnel.le.s prendre leurs fonctions puis les quitter après quelques mois d'exercice. Ce phénomène de départs dans un temps rapproché de l'entrée en fonction, concernant principalement de jeunes professionnel.le.s, reste marginal proportionnellement au nombre de postes installés. Localement, ces départs ont engendré une remise au travail du projet et des éléments constitutifs du cadre relatif au dispositif et aux conditions d'emploi des ISCG, afin de mieux garantir la pérennité du dispositif..

# **AXES D'AMÉLIORATION**

L'ANISCG proposera dans le courant du 1<sup>er</sup> semestre 2022 la validation d'un guide de l'accueil de l'intervenant social à destination des parties prenantes de chaque dispositif local. Ce livret sera systématiquement remis aux demandeurs par le SG-CIPDR ou l'ANISCG au moment du travail autour de la convention, et sera en libre accès sur le site Internet de l'ANISCG.

Document cadre, l'objectif de ce guide est de permettre une harmonisation de l'accueil et une meilleure fluidité dans la prise de fonction de chaque ISCG à travers une meilleure connaissance des besoins de l'ISCG.

# POUR FAVORISER LE TRAVAIL D'ANTICIPATION

- Vigilance du CIPDR dans l'examen des conventions sur les axes précis relevant des conditions de travail et d'accueil des ISCG (matérielles et humaines).
- Soutien renforcé de l'ANISCG auprès des parties signataires des conventions dans la définitions des besoins des ISCG au regard des possibilités offertes localement

- Remise systématique du livret d'accueil de l'intervenant social par l'ANISCG et/ou l'employeur ou l'autorité fonctionnelle.
- Réaffirmer auprès des porteurs de projet la possibilité pour l'ANISCG de venir en soutien dans le processus de recrutement. Il s'agit de souligner que le recrutement est déjà un acte partenarial et inscrit une implication dans la durée pour soutenir l'arrivée du ou de la professionnel.le.

#### POUR AMÉLIORER LES CONDITIONS HUMAINES DE L'ACCUEIL

- Inscrire dans les conventions l'institution d'un temps de formation/découverte/immersion de l'ISCG, auprès des différents services, systématiquement avant sa prise effective de fonction. A minima, la convention devrait, dès que le guide d'accueil sera disponible, inscrire une référence à ce guide. Celui-ci devra contenir des précisions sur le processus de prise de poste et le temps qui doit y être consacré.
- Inscription dans les conventions ou notes de service interne de la désignation d'un référent police ou gendarmerie au sein du service comme étant une personne ressource pour l'ISCG.
- Renforcer le lien à l'ANISCG localement en transmettant en amont de la prise de poste la plaquette « qu'est qu'une référente régionale ? ».
- S'assurer de la possibilité donnée aux ISCG de participer à une réunion nouveaux arrivants au maximum dans le trimestre suivant leur prise de fonction.
- Inscrire dans le guide d'accueil les attentes spécifiques (présence, liens avec l'autorité fonctionnelle, appui à la prise de poste, etc.) en direction de l'employeur.

#### POUR AMÉLIORER LES CONDITIONS MATÉRIELLES DE L'ACCUEIL

- Soumettre la signature de la convention et du versement des crédits FIPDR à l'engagement de l'autorité fonctionnelle de fournir les conditions matérielles détaillées dans le livret d'accueil, mentionné dans chaque convention. La mise à disposition des moyens matériels est la condition minimale de la création d'un poste et c'est, rappelons-le, le seul véritable engagement matériel de la police/gendarmerie dans le fonctionnement du poste.
- Inviter les directions générales de la police et de la gendarmerie à produire un document rappelant à leurs services la condition préalable d'avoir trouvé un bureau avant de procéder à la signature de la convention et à l'accueil.
- Accompagnement des porteurs de projet par l'ANISCG dans la définition des besoins matériels des ISCG et notamment auprès des employeurs lors de l'estimation du coût du poste.