

**Evaluation du dispositif relatif à la création de  
postes d'intervenants sociaux en services de police  
et groupements de gendarmerie**

*mars 2009*

**Rapport final**

*Florence Brunet  
Agnès Goubin  
Grégoire Gousseff  
Pauline Kertudo*

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
<b>I. NATURE ET REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES POSTES D'INTERVENANTS SOCIAUX.....</b>	<b>7</b>
1. UNE MAJORITE DE POSTES RECEMMENT CREES .....	7
2. IMPLANTATION TERRITORIALE ET RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES POSTES .....	8
<b>II – CREATION DES POSTES ET PROFILS DES INTERVENANTS SOCIAUX.....</b>	<b>10</b>
1. DES CONFIGURATIONS PARTENARIALES MULTIPLES ET DES MONTAGES PARFOIS COMPLEXES.....	10
2. MODALITES DE FINANCEMENT ET CREDITS ENGAGES .....	12
3. RECRUTEMENT ET PROFIL SOCIO-PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS SOCIAUX .....	15
<b>III – MISSIONS ET MODALITES D'INTERVENTION AUPRES DES PUBLICS .....</b>	<b>18</b>
1. ELEMENTS STATISTIQUES CONCERNANT L'ACTIVITE DES INTERVENANTS SOCIAUX .....	18
2. DES MISSIONS COMMUNES DONT LES MODES D'EXERCICE VARIENT SELON LES CONFIGURATIONS LOCALES .....	19
3. LA DUREE DU SUIVI REALISE PAR LES INTERVENANTS SOCIAUX.....	23
4. LE PUBLIC REÇU PAR LES INTERVENANTS SOCIAUX ET LES PROBLEMATIQUES TRAITÉES .....	24
<b>IV – FONCTIONNEMENT DES POSTES ET ARTICULATION AVEC LES SERVICES DE POLICE ET DE GENDARMERIE .....</b>	<b>33</b>
1. FREINS ET FACILITATEURS À L'INTÉGRATION DES INTERVENANTS SOCIAUX ..	33
2. LES MODALITES DE SAISINE DE L'INTERVENANT SOCIAL .....	35
3. UNE COMPLEMENTARITE A RENFORCER AVEC LES AUTRES INTERVENANTS : REFERENTS DEPARTEMENTAUX, PERMANENCES D'AIDE AUX VICTIMES .....	38
<b>V – MISE EN RESEAU ET COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES EXTERIEURS .....</b>	<b>41</b>
1. DES LIENS FORTS AVEC LES SERVICES SOCIAUX DEPARTEMENTAUX, PLUS PONCTUELS AVEC LES AUTRES PARTENAIRES LOCAUX.....	41
2. L'INTERVENANT SOCIAL, RELAIS VERS LES SERVICES PARTENAIRES ET « PERSONNE RESSOURCE » .....	43
3. DES ECHANGES INFORMELS, DANS LES LIMITES DU SECRET PARTAGE .....	44
4. DES PARTENARIATS PARFOIS FRAGILISES PAR LE MANQUE DE VISIBILITE DES POSTES ET LE TURN OVER DES PROFESSIONNELS .....	46
<b>VI. CONDITIONS D'EMPLOI ET STATUT DES INTERVENANTS SOCIAUX .....</b>	<b>49</b>

1. CONDITIONS DE TRAVAIL ET TERRITOIRES D'INTERVENTION .....	49
2. DIVERSITE DES STATUTS ET CONDITIONS DE SALAIRE .....	50
3. LES DIFFICULTES LIEES A LA DOUBLE AUTORITE (HIERARCHIQUE ET FONCTIONNELLE) .....	51
4. L'APPUI AUX PROFESSIONNELS : ACCES A LA FORMATION, ECHANGES D'EXPERIENCES.....	52
5. UNE IDENTITE PROFESSIONNELLE A CONSOLIDER.....	54
<b><u>VII. IMPACT ET PLUS-VALUE DU DISPOSITIF .....</u></b>	<b><u>56</u></b>
1. UNE PRISE EN CHARGE PLUS PRECOCE ET PLUS COHERENTE DES PERSONNES VULNERABLES OU EN DIFFICULTE.....	56
2. DECLOISONNEMENT INTER-INSTITUTIONNEL ET OPTIMISATION DES RELATIONS POLICE, GENDARMERIE ET SERVICES SOCIAUX.....	58
3. POUR LES POLICIERS ET GENDARMES : UN RECENTRAGE SUR LES MISSIONS DE BASE ET UNE MEILLEURE IMAGE.....	60
4. UNE PLUS-VALUE DONT IL IMPORTE TOUTEFOIS D'AMÉLIORER LA LISIBILITÉ .	62
5. BOITE À OUTILS POUR LA CRÉATION D'INDICATEURS D'ÉVALUATION .....	65
<b><u>VIII – REFLEXION SUR LES PERSPECTIVES DE DEVELOPPEMENT ET DE PERENNISATION DES POSTES .....</u></b>	<b><u>68</u></b>
1. VALORISER LE DISPOSITIF ET FAVORISER SON APPROPRIATION LOCALE : DES CONDITIONS ESSENTIELLES A LA PERENNISATION DES POSTES .....	68
2. RELAIS DE FINANCEMENTS ET PERSPECTIVES D'INSCRIPTION DANS LE DROIT COMMUN .....	70
<b><u>IX. PISTES D'ACTION POUR LE RENFORCEMENT ET LE DEVELOPPEMENT DU DISPOSITIF .....</u></b>	<b><u>72</u></b>
<b><u>CONCLUSION .....</u></b>	<b><u>75</u></b>
<b><u>ANNEXE – CARTOGRAPHIE DES POSTES CREES.....</u></b>	<b><u>76</u></b>

## Objectifs de l'étude

A la fin des années 80, le rapport Belorgey consacré aux activités de police mettait en lumière le rôle « social » investi par les fonctionnaires de police à travers leurs interventions ou via l'accueil des plaignants et des victimes. Les fonctionnaires de police (et de gendarmerie) appréhendent en effet une large gamme de situations dont beaucoup relèvent davantage d'une intervention sociale que d'une mission de sécurité publique et face auxquelles ils se trouvent relativement démunis (problèmes familiaux et conjugaux, abus sexuels, difficultés éducatives, situations de détresse, etc.). A l'issue de la publication de ce rapport, et à l'instar de ce qui existait déjà dans d'autres pays européens ou anglo-saxons, ont été créés les postes d'intervenants sociaux en commissariat et unité de gendarmerie, dont les premiers ont vu le jour dès le début des années 1990.

Fin 2005, le Chef de l'Etat a appelé à la généralisation de ces expériences (une vingtaine de postes seulement existait alors en France) dans le « *dans le cadre d'une politique ambitieuse de prévention* ». Sous l'impulsion des pouvoirs publics, les créations de postes d'intervenants sociaux se sont multipliés sur l'ensemble du territoire. Ce développement quantitatif a nécessité de définir un cadre, de structurer l'activité de ces « *nouveaux professionnels du social* ». C'est ainsi qu'en décembre 2006, une circulaire a établi un « *cadre de référence des intervenants sociaux dans les commissariats de police et unités de gendarmerie* », visant à définir leur rôle et à fixer ainsi une « *ligne de conduite nationale* ».

Le statut des intervenants sociaux a par ailleurs été ancré dans les textes par la loi de prévention de la délinquance du 5 mars 2007, qui insère au code de l'action sociale et des familles un article prévoyant qu'une « *convention entre l'Etat, le Département et, le cas échéant, la commune, peut prévoir les conditions dans lesquelles un ou plusieurs travailleurs sociaux participent, au sein des commissariats de police nationale et des groupements de gendarmerie nationale, à une mission de prévention à l'attention des publics en détresse* ».

Malgré ces tentatives de structuration, le dispositif s'est construit au fil de l'expérimentation et a connu un développement spectaculaire après 2006, grâce à la mobilisation de crédits expérimentaux de l'Etat (crédits CIV). Aujourd'hui, plus d'une centaine de professionnels se répartissent sur l'ensemble du territoire ; leurs profils sont divers, leurs statuts et leurs modalités d'intervention sont variables d'un site à l'autre. Cette diversité de configurations rend mal aisée la compréhension du sens du dispositif et l'évaluation de son impact.

Dans ce contexte, la Délégation Interministérielle à la Ville, qui participe en partie au financement des postes d'intervenants sociaux, a souhaité réaliser une évaluation du dispositif, afin d'anticiper les perspectives de son développement et de réfléchir aux conditions de sa pérennisation et de son inscription dans le droit commun.

## Méthodologie

L'étude s'est appuyée sur une méthodologie quantitative et qualitative :

- Lors d'une première phase, des questionnaires ont été envoyés à tous les intervenants sociaux en poste. Ces questionnaires portaient sur les conditions de travail des intervenants sociaux, leur profil socioprofessionnel, les modalités d'exercice de l'emploi, les missions assurées et les profils des publics accueillis. Au total, 73 questionnaires ont été retournés et ont fait l'objet d'un traitement statistique.

- Lors d'une seconde phase, une vingtaine de sites ont été choisis par le commanditaire afin de faire l'objet d'investigations qualitatives approfondies. Au total, 18 sites ont été enquêtés dont 5 en groupement de gendarmerie et 13 en commissariat de police. Le tableau suivant présente les caractéristiques principales de chaque site retenu :

Type de service	Site	Modalités de financement	Date de création
Police	Argenteuil	Etat / Conseil général / Ville	2007
	Chartres	Etat / Conseil général / EPCI	1992
	Compiègne	Etat / Ville	2002
	Evreux	Etat / Conseil général	2006
	Gennevilliers	Etat / Conseil général	2006
	Limoges	Conseil général	1991
	Mulhouse	Etat / Conseil général / Ville	2007
	Nanterre	Etat / Conseil général	2008
	Nice	Conseil général	2006
	Rennes	Etat / Conseil Général / Ville	2006
	Toulon	Etat / Conseil Régional / EPCI / Ville	2008
	Trappes	Etat / EPCI	1999
	Vaulx-en-Velin	Etat / Ville	2007
Gendarmerie	Colmar	Etat / Conseil Général	2007
	Dijon	Conseil Général	2004
	Evreux	Etat / Conseil Général	2006
	Evry	Etat	2008
	Nice	Conseil général	2006

Sur chacun des sites ont été réalisés des observations, ainsi que des entretiens semi directifs auprès de divers acteurs (intervenants sociaux, fonctionnaires de police, militaires de la gendarmerie, partenaires locaux financeurs ou opérationnels). Cette phase a permis de vérifier les constats réalisés à l'issue de la première phase, et de tester les premières hypothèses élaborées quant aux types de critères (contexte sociodémographique, formation de l'intervenant social, mode de portage) influant sur les modes de déclinaisons locales du dispositif.

Les résultats de chaque phase ont été présentés au comité de pilotage. Un groupe de travail associant le commanditaire, l'ANISCG<sup>1</sup>, le SGCIPD et l'ACSE a par ailleurs été organisé à l'issue de la seconde phase afin de débattre des préconisations élaborées à partir du diagnostic.

Ce présent document constitue le rapport final de l'étude. Il reprend les principaux éléments d'analyse issus des diagnostics qualitatifs et quantitatifs, ainsi que les préconisations et pistes d'amélioration du dispositif.

---

<sup>1</sup> Association Nationale des Intervenants Sociaux en Commissariat et Gendarmerie.

# I. NATURE ET REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES POSTES D'INTERVENANTS SOCIAUX

Les dernières données disponibles<sup>2</sup> font état de l'existence de 118 postes d'intervenants sociaux (111,90 ETP), dont 68 postes en commissariat de police, 33 postes en unité de gendarmerie, et 17 postes « mixtes », rattachés à la fois aux services de police et de gendarmerie. Ces postes sont répartis sur 57 départements français, dont 4 départements d'Outre Mer.

Le chapitre qui suit fait le point sur la nature des postes et leur répartition territoriale. Les données qui sont exploitées ici sont issues de l'enquête quantitative, et concernent donc les 73 postes recensés à cette occasion.

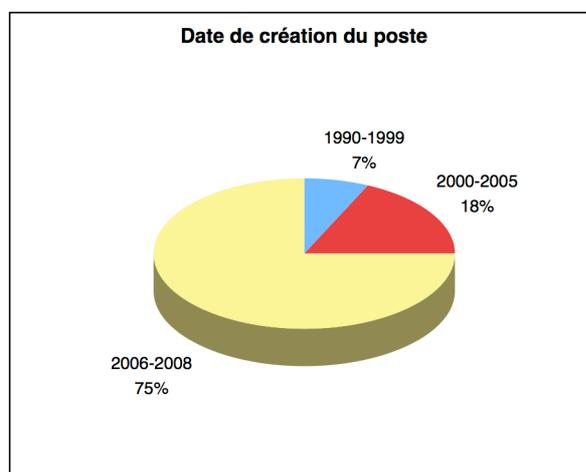
## 1. UNE MAJORITE DE POSTES RECEMMENT CREES

Les postes recensés lors de l'enquête comprennent une majorité de postes en commissariat de police (55%). Une dizaine de postes font état d'un rattachement aux deux services, police et gendarmerie : il s'agit de postes « mixtes ».

### Type de poste

	Effectifs	Fréquence
service de police	40	55%
unité de gendarmerie	23	32%
service de police et unité de gendarmerie	10	14%
Total	73	

Le schéma qui suit met en relief la montée en puissance du dispositif des intervenants sociaux sous l'impulsion des crédits expérimentaux du CIV : **75% des postes recensés** font ainsi état d'une date de création postérieure à 2006.



<sup>2</sup> Décembre 2008

## 2. IMPLANTATION TERRITORIALE ET RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES POSTES

La majorité des postes (63%) sont implantés en **zone urbaine ou péri-urbaine**<sup>3</sup> : c'est le cas de 88% des postes de police, mais aussi de 43% des postes de gendarmerie. En ce qui concerne ces derniers, soulignons qu'ils sont implantés le plus souvent au siège du groupement de gendarmerie, c'est-à-dire au niveau du chef-lieu de département, mais leur territoire d'intervention recouvre en général l'ensemble du département et comprend donc aussi bien les milieux urbains que péri-urbains ou ruraux. Les postes situés en milieu rural ne concernent que 4% des répondants, tous intervenants sociaux en groupement de gendarmerie.

### Type de territoire / type de poste

	Mixte	Police	Gendarmerie	Total
Non réponse	10%			1%
milieu urbain		<b>78%</b>	30%	52%
zone péri-urbaine	10%	10%	13%	11%
milieu rural			13%	4%
zone mixte urbaine et rurale	<b>80%</b>	13%	<b>43%</b>	32%
Total	100%	100%	100%	100%

Une très large majorité d'entre eux (85%) sont implantés sur des territoires recouvrant des Zones urbaines sensibles (ZUS) ou des quartiers prioritaires politique de la ville.



La circulaire de 2006 adressée aux préfets établit un certain nombre de départements prioritaires pour le déploiement géographique du dispositif. A l'heure actuelle, parmi les départements cités dans cette circulaire, 11 ne sont pas couverts par le dispositif : le Finistère, la Haute-Savoie, les Côtes d'Armor, le Puy-de-Dôme, la Seine-et-Marne, l'Yonne,

<sup>3</sup> Entendu comme l'ensemble des communes d'une aire urbaine à l'exclusion de son pôle urbain.

le Lot-et-Garonne, la Haute-Garonne, la Haute-Marne, le Vaucluse et le Val-de-Marne. Une carte présentée en annexe<sup>4</sup> indique la répartition géographique actuelle des postes d'intervenants sociaux.

---

<sup>4</sup> Source : DIV.

## II – CREATION DES POSTES ET PROFILS DES INTERVENANTS SOCIAUX

---

Nous reviendrons ici sur l'origine des postes, la façon dont ils ont été portés et le montage partenarial qui encadre leur activité. Créés à la faveur d'une mobilisation individuelle locale, d'un contexte politique favorable ou plus simplement grâce à l'effet levier des financements expérimentaux du CIV, les postes analysés ont fait l'objet d'un montage partenarial souvent complexe. Aujourd'hui, les configurations partenariales et financières qui caractérisent ces postes sont donc extrêmement variées.

### 1. DES CONFIGURATIONS PARTENARIALES MULTIPLES ET DES MONTAGES PARFOIS COMPLEXES

#### A. Des configurations partenariales à géométrie variable

---

La création des postes d'intervenants sociaux doit faire l'objet d'une convention de partenariat, dont l'objectif est de formaliser les conditions de financement du poste et de préciser les missions et les conditions d'emploi de l'intervenant social. A ce titre, le cadre de référence de 2006 propose deux modèles de conventions type, l'une destinée aux postes en commissariat de police, l'autre aux postes affectés en unité de gendarmerie. Une large majorité des postes (93%) font aujourd'hui l'objet d'une telle convention formalisée, laquelle associe le plus fréquemment l'Etat, le conseil général et les services de police ou de gendarmerie.

#### Signataires de la convention

	<i>Effectifs</i>	<i>Fréquence</i>
Etat	59	81%
Conseil général	44	60%
Parquet	5	7%
Services police ou gendarmerie	41	56%
association	18	25%
mairie	21	29%
EPCI	6	8%
Education nationale	2	3%
Autres	10	14%
Total / interrogés	73	

Interrogés : 73 / Répondants : 68 / Réponses : 206  
 Pourcentages calculés sur la base des interrogés

Dans le cadre de partenariats plus atypiques, d'autres signataires ont été évoqués par les intervenants sociaux interrogés, parmi lesquels la MSA, un SDIS, un GIP DSU, une DDASS, ou encore un conseil régional. En tout état de cause, les conventions signées donnent à voir

**l'extrême diversité des configurations partenariales possibles**, comme en témoigne le tableau suivant présentant les différentes configurations recensées à l'occasion de l'enquête quantitative.

<i>Signataires de la convention</i>	<i>Conventions concernées</i>
Etat – conseil général - police ou gendarmerie	12
Etat – conseil général	8
Conseil général – police ou gendarmerie	6
Etat - mairie – police ou gendarmerie	4
Etat – conseil général - mairie	4
Etat – conseil général - association – police ou gendarmerie	3
Etat – conseil général – police ou gendarmerie - association - mairie	3
Etat – conseil général – EPCI	3
Etat – police ou gendarmerie - association - mairie	2
Etat - Parquet - association	2
Etat <sup>5</sup>	2
Etat - Parquet - police ou gendarmerie - association - mairie – Education nationale	2
Etat – association - police ou gendarmerie	2
Etat - mairie	2
Etat - Parquet – police ou gendarmerie - EPCI	1
Etat – police	1
Etat - EPCI	1
Etat - EPCI – Police	1
Police	1

## **B. Négociations et ententes sur les objectifs du dispositif et les missions de l'intervenant social**

Le partenariat autour d'un poste ne se limite pas aux seuls partenaires financeurs. Interviennent également un certain nombre de partenaires que l'on pourrait qualifier de « fonctionnels », qui se trouvent impliqués dans la création et le portage local du dispositif : services de police et de gendarmerie, structures porteuses (associatives ou institutionnelles). Ces partenaires fonctionnels sont associés à la rédaction de la convention de partenariat et aux réflexions relatives aux conditions de mise en œuvre de la mission de l'intervenant social. Cette convention fait d'ailleurs souvent l'objet d'allers-retours entre tous les acteurs concernés avant d'être définitivement validée.

Dans le processus de négociation autour de la création des postes, les partenaires financeurs et fonctionnels doivent s'entendre et surmonter leurs désaccords éventuels. Ces désaccords peuvent ainsi concerner les missions de l'intervenant social, certains partenaires défendant, par exemple, le principe d'une intervention de proximité, sur le terrain, d'autres se prononçant en faveur d'une mission d'orientation excluant les déplacements. Les désaccords éventuels concernent parfois le profil des usagers et les problématiques d'intervention : certains partenaires souhaitent que le dispositif s'adresse avant tout aux victimes, d'autres militent pour la prise en compte de problématiques plus diversifiées ou incluant les auteurs d'infractions.

<sup>5</sup> Tel que signalé par l'intervenant social concerné dans le cadre de l'enquête quantitative.

Enfin, sur certains sites, les points d'achoppement concernent le profil de l'intervenant social à recruter, et, plus précisément encore, sa formation initiale. Le schéma est souvent le même. Les associations qui travaillent quotidiennement auprès de victimes se prononcent en faveur du recrutement d'un juriste, car c'est le type de profil qu'elles emploient habituellement en interne et donc qu'elles connaissent le mieux. De leur côté, les financeurs, qui ne disposent pas d'une expérience de terrain auprès du public ciblé par le dispositif, se fondent sur le cadre de référence, qui préconise le recrutement d'un travailleur social. Ils privilégient donc le profil « assistant social ».

### **C. Des postes en majorité portés par des associations et des conseils généraux**

En fonction des configurations locales et de la volonté des partenaires financeurs, les modalités de portage des postes peuvent être variables. Sur certains sites en effet, les financeurs n'ont pas souhaité être employeurs de l'intervenant social. C'est par exemple le cas de certains conseil généraux, qui, « *pour éviter le mélange des genres et toute confusion malencontreuse* », n'ont pas souhaité mettre à disposition un travailleur social. Dans ces conditions, le recours à une structure porteuse a donc été nécessaire. Le choix s'est généralement porté sur des associations d'aide aux victimes, comme à Nanterre, où l'association ADAVIP (Aide aux Victimes d'Infractions Pénales) a été retenue pour « *son savoir-faire* », « *ses habitudes de partenariat avec les services de police* », en un mot pour sa « *culture professionnelle* »<sup>6</sup>.

Les données statistiques indiquent ainsi que **41% des intervenants sociaux ont pour employeur une association, 34% sont employés par un conseil général**. Cependant, des différences peuvent être relevées selon le service d'affectation : les postes en gendarmerie ou mixtes sont plus fréquemment portés par des conseils généraux, les postes en commissariat de police par des associations.

#### **Mode de portage du poste / type de poste**

	<i>conseil général</i>	<i>mairie</i>	<i>EPCI</i>	<i>association</i>	<i>autre</i>	<i>Total</i>
service de police	25%	18%	10%	<b>43%</b>	5%	100%
unité de gendarmerie	<b>43%</b>	9%		39%	9%	100%
poste mixte (police et gendarmerie)	<b>50%</b>		10%	40%		100%
Total	34%	12%	7%	41%	5%	100%

## **2. MODALITES DE FINANCEMENT ET CREDITS ENGAGES**

<sup>6</sup> Rapport d'évaluation sur le dispositif altoséquanais d'intervenants sociaux en commissariats, Avril 2008 DEPA (Délégation Evaluation des Politiques et Audit, CG92).

En ce qui concerne le financement des postes, le principe établi dans le cadre de référence de 2006 et repris dans la circulaire relative aux orientations du FIPD pour 2008<sup>7</sup> est celui de la recherche systématique d'un partenariat local entre l'Etat, la commune et le conseil général, « *ce qui implique de manière générale une participation de chacun à hauteur d'un tiers* ». A l'heure actuelle, les crédits étatiques susceptibles d'être mobilisés dans le financement des postes d'intervenants sociaux sont les suivants :

- les crédits CUCS, qui interviennent aujourd'hui dans le financement d'une dizaine de postes d'intervenants sociaux<sup>8</sup> ;
- les crédits spécifiques politique de la ville, alloués à la suite du Conseil Interministériel des Villes (CIV) de 2006 pour une durée de 3 ans (35 postes en 2008)
- les crédits du Fonds Interministériel de Prévention de la Délinquance (FIPD) qui concernent environ une trentaine de postes en 2008.

Dans les faits, le montage des postes a le plus souvent donné lieu à d'intenses négociations, chacun des partenaires pressentis n'étant pas toujours enclin à s'engager financièrement dans le dispositif. Aussi, le principe du financement tripartite n'est-il pas systématiquement appliqué. Ce sont souvent les stratégies locales, les opportunités (dont « l'effet levier » lié aux financements expérimentaux du CIV) et les contraintes budgétaires des uns et des autres qui conditionnent le degré d'implication financière des partenaires locaux dans le dispositif.

#### **Des postes d'intervenants sociaux reposant sur des montages financiers différents au sein d'un même département**

Le conseil général d'Eure-et-Loir cofinance actuellement, en partenariat avec la politique de la ville, deux postes d'intervenants sociaux à Dreux et à Chartres, et il finance la totalité d'un poste à Lucé. Au regard des besoins ressentis, un nouveau poste en milieu rural est en cours d'élaboration et son montage financier fera vraisemblablement participer l'Etat et la Mutualité Sociale Agricole. La Mutualité Sociale Agricole est par ailleurs la structure porteuse du poste de Lucé, qu'elle ne finance cependant pas. Afin de ne pas obérer sur ses effectifs de personnel, la MSA ne se sera pas l'employeur du prochain poste d'intervenant social. Il en résulte une situation quelque peu paradoxale, qui montre toute la complexité des montages financiers et partenariaux qui entourent la création des postes d'intervenants sociaux : la MSA accueille un premier poste d'intervenant social qu'elle ne finance pas et s'apprête à financer un second poste d'intervenant social qu'elle ne portera pas.

A la multiplicité des modalités de conventionnement autour des postes fait donc écho la diversité des configurations financières recensées dans le cadre de l'étude quantitative. De manière générale, les conseils généraux sont plus fréquemment mobilisés que les communes et pour des montants financiers plus conséquents : ils cofinancent 38 des 73 postes recensés, contre 17 pour les communes et 11 pour les EPCI. Le tableau qui suit présente, pour chaque ligne de crédit, le nombre de conventions concernées, la participation

<sup>7</sup> Circulaire du 21 février 2008. Le principe est réaffirmé dans la circulaire relative aux orientations du FIPD pour 2009 (datée du 23 janvier 2009).

<sup>8</sup> Source ACSE (GIS).

moyenne dans le dispositif (en pourcentage), ainsi que le seuil minimal et le seuil maximal d'engagement.

**Crédits mobilisés (en %)**

	<i>Nombre de conventions</i>	<i>% Moyen</i>	<i>Engagement minimal</i>	<i>Engagement maximal</i>
Etat crédits CIV 2006	8	40%	33%	50%
Etat crédits CUCS	18	54%	33%	100%
Etat crédits FIPD	21	51%	14%	100%
Crédits Conseil général	38	54%	18%	100%
Crédits commune	14	33%	19%	100%
Crédits intercommunalité	11	31%	12%	50%
crédits plusieurs communes	3	34%	21%	59%
crédits autres	5	37%	9%	100%

Parmi les 73 postes enquêtés, on constate ainsi qu'un certain nombre se trouvent financés intégralement par un seul partenaire :

- **Une dizaine de postes sont financés à 100% par des conseils généraux.** Parmi eux, quelques postes anciens comme ceux de Limoges (1991), ou relativement anciens tels Nantes (2000), Le Havre (2002) ou encore Dijon (2004), mais surtout beaucoup de postes récents, créés en 2006 ou en 2007, tels Béthune, Orléans (police), Laon, Lucé, Toulon, Nice et Saint Herblain.
- **Quatre postes sont entièrement financés par l'Etat.** Les postes de Caen et Orléans (gendarmerie), créés en 2007 et 2008, sont pris en charge à 100% par le FIPD. Ceux de Reims et Châlon-en-Champagne, créés en 2006 et 2007, sont financés intégralement par des crédits CUCS.
- **Un poste est financé en totalité par une commune,** celui de Villefontaine, créé en 2006.

L'inscription territoriale des postes n'est pas sans conséquences sur la volonté d'engagement financier des partenaires locaux. Dans les villes ou agglomérations, où les possibilités de cofinancements peuvent être liées à des zonages spécifiques, les partenaires financeurs ne sont pas forcément en mesure de savoir si le dispositif rend effectivement service à « leurs » usagers. Lorsque c'est le cas, cela peut néanmoins constituer un argument de poids lors de la sollicitation de certaines communes, comme l'explique la préfecture de l'Eure concernant la ville d'Evreux : « *les actions des intervenants sociaux sont fortement orientées sur les "locaux", c'est-à-dire sur les familles d'Evreux... Si le constat perdure, on se posera la question de solliciter la commune d'Evreux pour le financement* ».

Le plus souvent, les conseils généraux incarnent les partenaires financiers « naturels » du dispositif. D'une part, nous le verrons par la suite, en raison de leurs compétences en matière d'action sociale qui font des services sociaux polyvalents les partenaires

fonctionnels privilégiés des intervenants sociaux. D'autre part, en raison de l'inscription territoriale des postes, et notamment des postes en gendarmerie qui couvrent généralement le territoire du département et interviennent donc sur plusieurs communes et plus particulièrement sur des zones rurales peu couvertes en termes de structures et services d'action sociale. Il n'est donc pas surprenant de dénombrer, parmi les postes récents financés à 100% par les conseils généraux, 6 postes en unité de gendarmerie.

### **3. RECRUTEMENT ET PROFIL SOCIO-PROFESSIONNEL DES INTERVENANTS SOCIAUX**

#### **A. Une rencontre parfois difficile entre l'offre et la demande**

L'ensemble des interrogés estime que l'intervenant social doit nécessairement détenir certaines qualités et compétences, parmi lesquelles le sens de l'écoute, la disponibilité, le pragmatisme, la résistance à la pression, l'adaptabilité, mais aussi une bonne connaissance des dispositifs sociaux et du réseau local des partenaires.

Très souvent, les recherches se sont orientées, au moment du recrutement, vers un professionnel expérimenté. Les partenaires pensaient en effet qu'il réunirait plus facilement l'ensemble des qualités recherchées qu'un jeune en quête d'une première expérience. Cependant, sur certains sites, leurs aspirations se sont vite trouvées confrontées à la faiblesse du nombre de postulants. A titre d'exemple, seules deux personnes ont pu être auditionnées pour le premier poste d'intervenant social du département de l'Eure.

Les exigences d'ancienneté ont donc parfois été revues à la baisse, ce qui fait encore aujourd'hui l'objet de certains regrets, comme l'explique ce commissaire de police : *« Il faudrait recruter des gens avec une grande maturité professionnelle pour intervenir sur des situations de crise. Ici c'était son premier poste, elle a appris mais c'est tout de même plus pour des gens avec un peu plus d'expérience professionnelle ».*

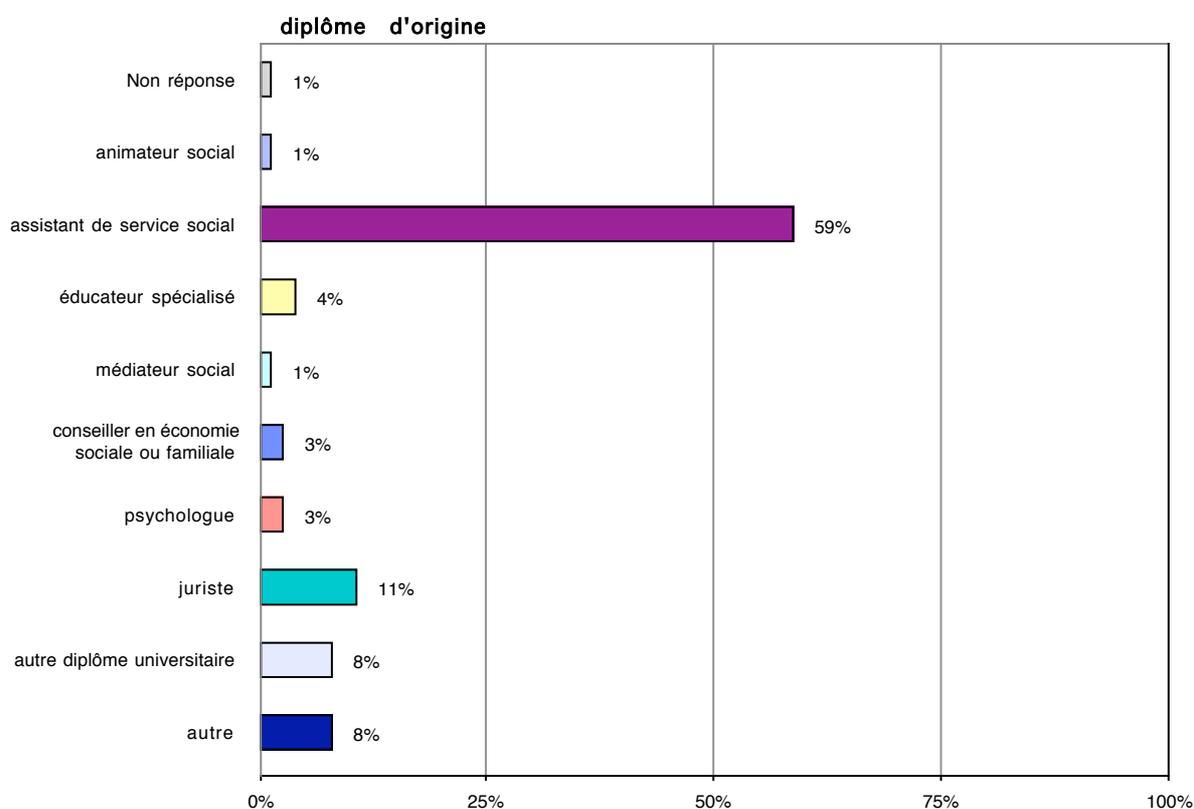
#### **B. Une profession jeune et féminine, occupée par des assistants de service social**

De fait, les intervenants sociaux sont relativement jeunes : plus de la moitié d'entre eux (57%) ont moins de 35 ans. Cependant, ils ne sont pas nécessairement inexpérimentés. Comme l'indique le tableau suivant, 45% d'entre eux bénéficient d'une expérience professionnelle antérieure supérieure à 10 ans.

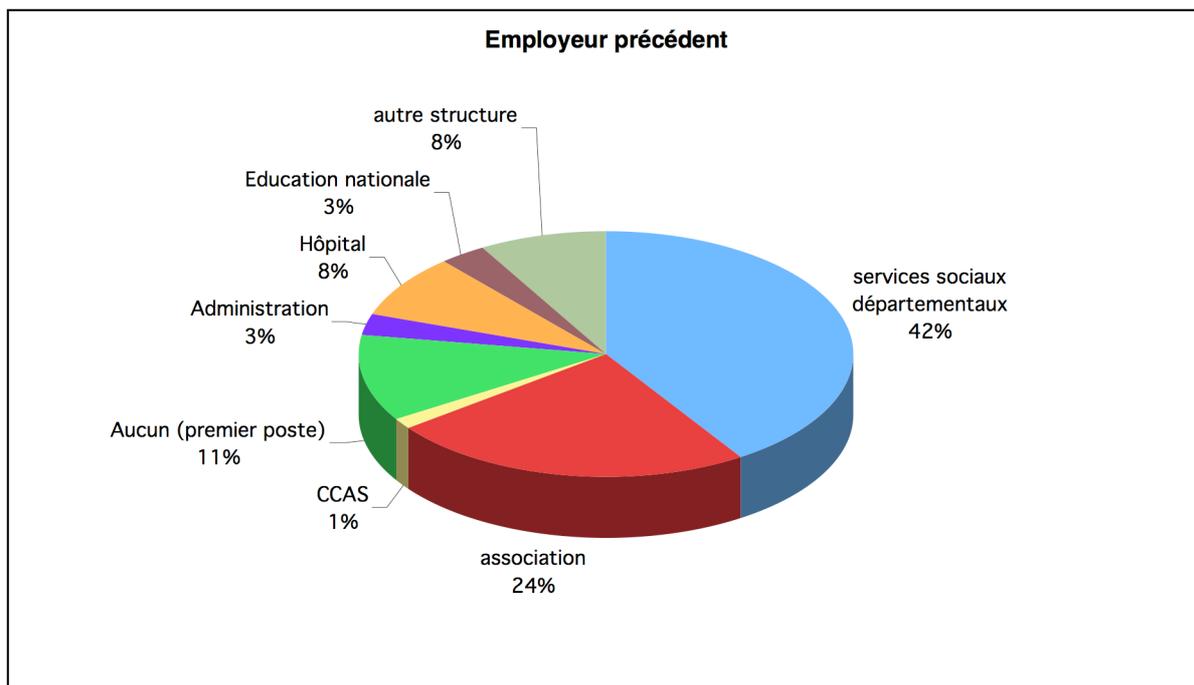
### Expérience professionnelle antérieure

	Effectifs	Fréquence
nulle car premier emploi	5	7%
inférieure à 1 an	4	5%
comprise entre 1 et 5 ans	20	27%
comprise entre 6 et 10 ans	11	15%
supérieure à 10 ans	33	45%
Total	73	

La principale caractéristique de la population des intervenants sociaux est d'être féminine : 97% des postes recensés lors de l'enquête sont occupés par des femmes. Si les formations d'origine sont variées, comme le souligne la figure suivante, c'est **le diplôme d'assistant de service social qui est le plus représenté**, puisqu'il concerne environ 6 intervenants sociaux sur dix.



Enfin, pour parfaire ce « portrait » des intervenants sociaux, soulignons **qu'un nombre important d'entre eux (42%) sont issus des services sociaux départementaux** : cette proportion est toutefois plus élevée en gendarmerie (48%) qu'en service de police (32%). A l'inverse, la proportion d'intervenants sociaux employés précédemment par une association est plus importante en commissariat de police (29%) qu'en unité de gendarmerie (22%).



### **En résumé**

*Les types de partenariats et les modalités de conventionnement autour de la création des postes d'intervenants sociaux sont extrêmement variés et témoignent de l'importance de l'inscription locale de ces postes, qui se montent au gré des volontés, des stratégies et des opportunités locales. Ces postes sont portés en majorité par des conseils généraux (pour la gendarmerie) et par des associations (pour la police).*

*Aux partenaires financeurs du dispositif s'ajoutent des partenaires fonctionnels (police, gendarmerie, structure porteuse) : la création des postes nécessite alors des négociations et des accords parfois complexes à obtenir quant aux objectifs du dispositif et aux missions de l'intervenant social.*

*A l'heure actuelle, les conseils généraux émergent comme l'un des partenaires financiers naturels du dispositif, les communes et EPCI n'intervenant qu'en second rang. Rares sont cependant les postes portés financièrement en totalité par une collectivité locale ou territoriale (une dizaine en ce qui concerne les conseils généraux) : l'Etat est bien souvent présent, au travers de ses différentes lignes de crédits, dans le cofinancement des postes.*

*Quant aux intervenants sociaux, ils composent aujourd'hui une population relativement jeune, très largement féminine, marquée par la prépondérance des titulaires du diplôme d'assistant de service social.*

### III – MISSIONS ET MODALITES D'INTERVENTION AUPRES DES PUBLICS

---

Depuis fin 2006, un cadre de référence définit précisément le rôle et les modalités de mise en œuvre de l'action des intervenants sociaux dans les commissariats de police et dans les gendarmeries. Il vient baliser des pratiques jusqu'alors relativement expérimentales.

L'existence d'un tel cadre se traduit-il dans les faits par une homogénéité des pratiques professionnelles ? L'enquête réalisée sur 18 sites montre qu'il existe des points communs mais aussi de nombreuses différences dans le travail réalisé au quotidien par les intervenants sociaux rencontrés, aussi bien dans la manière de remplir les missions qu'en termes de publics reçus ou de problématiques traitées. Comment ces disparités s'expliquent-elles et de quelle manière se lisent-elles concrètement ?

#### 1. ELEMENTS STATISTIQUES CONCERNANT L'ACTIVITE DES INTERVENANTS SOCIAUX

De manière globale, près de 60% des intervenants sociaux ayant répondu à l'enquête quantitative par questionnaires reçoivent chaque année **plus de 300 usagers**. Ils sont moins d'un quart à recevoir plus de 500 bénéficiaires.

<i>Personnes reçues en 2007</i>	<i>%</i>
Moins de 150	13,6%
entre 150 et 300	28,8%
entre 300 et 500	36,4%
+ de 500	21,2%
Total	100%

On note des **différences significatives selon le service d'appartenance** des intervenants sociaux (police ou gendarmerie). En effet, près des 75% des professionnels implantés en commissariat accueillent plus de 300 personnes par an, contre 37% de leurs collègues localisés en groupement de gendarmerie.

<i>Nombre de personnes reçues en 2007</i>	<i>Gendarmerie</i>	<i>Commissariat</i>
Moins de 150	22,7%	2,9%
entre 150 et 300	40,9%	22,9%
+ de 300	36,4%	74,3%
Total	100%	100%

## 2. DES MISSIONS COMMUNES DONT LES MODES D'EXERCICE VARIENT SELON LES CONFIGURATIONS LOCALES

### A. Un cœur de métier conforme au cadre de référence

Les missions des intervenants sociaux sont clairement définies dans la circulaire du 21 décembre 2006 établissant **un cadre de référence** pour leur action : « *Les principales missions de l'intervenant social (...) sont les suivantes : évaluer la nature des besoins sociaux qui se révèlent à l'occasion de l'activité policière ; réaliser l'intervention de proximité, dans l'urgence si nécessaire : actes éducatifs ou de médiation sociale, assistance technique, action de soutien, d'information et d'orientation ; faciliter l'accès de la personne aux services sociaux et de droit commun concernés* ».

On retrouve toujours les missions mentionnées dans ce cadre de référence national au niveau local, dans les **fiches de poste, notes de service ou conventions élaborées par les différents partenaires concernés (financeurs, porteurs, fonctionnels)**<sup>9</sup>. Il existe une exacte symétrie entre textes nationaux et écrits locaux.

Si l'on se place désormais du côté des discours des professionnels on observe également un effet de symétrie. Au cours des entretiens réalisés, ce sont bien les missions décrites dans les textes qui ont été évoquées par les intervenants sociaux comme constituant leur cœur de métier. Elles peuvent se résumer en six points :

- l'accueil (réalisée après un premier filtre des services de police et de gendarmerie)
- l'écoute active,
- le soutien moral,
- le diagnostic social,
- l'information (sur les dispositifs, droits, procédures) et l'orientation vers des partenaires extérieurs compétents (passage de relais vers le droit commun),
- l'aide aux démarches administratives.

### B. Des modalités d'exercice variables selon la taille des sites et la formation des intervenants

Si les missions précédemment citées sont réalisées par tous les intervenants sociaux rencontrés, elles ne sont pas nécessairement remplies de la même manière. Et ce d'autant plus que le cadre de référence élaboré nationalement est volontairement assez général pour

---

<sup>9</sup> Dans un seul site enquêté, ce type de document n'existe pas. A Toulon, l'intervenante sociale n'a bénéficié d'aucune définition de son poste (une fiche de poste existe mais est très vague et la convention de partenariat est inexistante). Pour y remédier, elle a fait de nombreuses recherches pour cerner ses missions et « inventer » son poste : appel à ses collègues d'autres commissariats (Montpellier et Chartres) et constitution d'un dossier basé sur des recherches Internet.

laisser une certaine souplesse, une marge d'adaptation en fonction des configurations et spécificités locales.

➤ ***Le diagnostic social : entretien individuel ou visite à domicile ?***

Le diagnostic social, qui correspond à une évaluation des besoins de la personne, peut être réalisé lors d'un entretien individuel dans le bureau de l'intervenant social. Mais il peut aussi être effectué au cours d'une visite à domicile.

➤ ***Le passage de relais vers les partenaires : appel téléphonique ou accompagnement physique ?***

De même, le passage de relais ne prend pas nécessairement la même forme d'un intervenant social à l'autre. Certains vont donner les coordonnées du partenaire ou l'appeler afin de prendre un rendez-vous pour le bénéficiaire, alors que d'autres vont accompagner physiquement la personne concernée vers les professionnels compétents.

D'une situation à l'autre, les modalités de prise de contact avec la personne concernée varient et aucune règle ne semble fixée a priori. Les intervenants sociaux peuvent laisser à la personne le soin de faire la démarche de les contacter en envoyant au préalable un courrier de mise à disposition. Mais ils peuvent également prendre contact avec elle ou se déplacer à son domicile, sans nécessairement la prévenir.

Les modalités de prise de contact avec la personne sont aussi fluctuantes en gendarmerie qu'en commissariat. Dans tous les cas, la solution choisie dépend à la fois du ressenti de l'intervenant social, de la problématique rencontrée, et du degré d'urgence de la situation.

➤ ***L'assistance dans les démarches administratives : aide systématique globale ou aide ponctuelle dans les situations d'urgence ?***

Enfin, l'assistance dans les démarches administratives ne recouvre pas non plus la même réalité pour tous les intervenants sociaux. Pour certains, cela consiste à aider systématiquement les bénéficiaires dans l'ensemble de leurs démarches. Tandis que pour d'autres, il s'agit d'apporter une assistance administrative seulement aux personnes qui sont confrontées à une situation de très grande urgence et qui n'ont pas d'autres référents.

Les données recueillies dans le cadre de l'enquête quantitative font écho aux propos recueillis sur le terrain et montrent que les modalités d'intervention sont variables, notamment en ce qui concerne l'accompagnement physique et les visites à domicile

*Modalités d'intervention*

	<i>Oui</i>	<i>Non</i>	<i>Non réponse</i>
Accompagnement physique	51%	41%	8%
Visites à domicile	48%	47%	5%

En replaçant les exemples cités plus haut dans leur contexte local, on s'aperçoit que les modalités d'exercice des missions de l'intervenant social varient en fonction de certains critères, comme la taille du territoire ou la formation initiale de l'intervenant social.

Tout d'abord, **l'ampleur géographique de la zone d'action** de l'intervenant social conditionne nécessairement la façon dont il exercera les missions qui lui sont confiées. En effet, l'intervenant ne va pouvoir effectuer une action de proximité resserrée (déplacements physiques avec la personne, accompagnement systématique dans les démarches administratives...) que s'il en a le temps. Or, l'intervenant social a d'autant moins de temps que la zone qu'il couvre est vaste, la multiplication de déplacements, plus ou moins lointains, étant très chronophage.

Dans cette perspective, une différence apparaît logiquement entre les intervenants sociaux implantés en commissariat et ceux travaillant en gendarmerie, les seconds couvrant une zone bien plus vaste que les premiers :

- L'accompagnement physique est pratiqué par 52% des postes en gendarmerie, 60% des postes mixtes et 48% des postes en commissariat;
- Les visites à domicile concernent respectivement 57% des postes en gendarmerie et 70% des postes mixtes contre 38% des postes en commissariat de police;

Au-delà de la taille du territoire, un autre critère intervient dans la manière dont l'intervenant va s'approprier les missions qui lui sont confiées : celui de sa **formation professionnelle d'origine**. Ainsi, on remarque que les intervenants sociaux ayant une formation initiale d'assistant social procèdent plus souvent à des visites à domicile, aident plus systématiquement les bénéficiaires dans leurs démarches administratives que leurs collègues ayant suivi un autre cursus (études de droit ou de psychologie). Les interventions à domicile et l'assistance administrative font partie de la palette d'outils traditionnellement utilisée par les travailleurs sociaux, mais pas de celle mobilisée par les juristes.

### **C. L'intervention de proximité en temps réel, une mission de médiation dont l'exercice est fonction de la volonté des chefs de service**

---

La « **médiation sociale** » est évoquée dans le cadre de référence des intervenants sociaux comme une de leurs possibilités d'intervention de proximité dans l'urgence. Rappelons qu'elle se définit : « *comme un mode de construction et de gestion de la vie sociale grâce à l'entremise d'un tiers (le médiateur) neutre, indépendant, sans autre pouvoir que l'autorité conférée par les personnes qui l'ont choisi ou reconnu librement* »<sup>10</sup>.

La typologie établie dans le *Guide de l'utilité sociale de la médiation sociale*<sup>11</sup> distingue 8 types d'activités de médiation différentes parmi lesquelles la présence active de proximité (tournées organisées sur l'espace public afin d'aller à la rencontre des personnes), la gestion des conflits en temps réel, la mise en relation entre une personne et un partenaire, la

---

<sup>10</sup> *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*, Les Editions de la DIV, 2000, p. 74.

<sup>11</sup> *Guide de l'utilité sociale de la médiation sociale*, rapport d'étude réalisé par Culture et promotion, janvier 2008.

concertation avec les habitants et les institutions... Elle montre bien la diversité des formes que peut recouvrir le travail de médiation. Et elle est ici très utile, car elle permet de comprendre **que si les intervenants sociaux rencontrés font de la médiation, ils n'en font pas tous au même niveau.**

Si l'activité de « mise en relation entre une personne et un partenaire » est réalisée par tous les intervenants sociaux – dont le rôle est précisément de faciliter l'accès des bénéficiaires aux services sociaux et de droit commun adéquats –, celle de « **gestion des conflits en temps réel** » **n'est, en revanche, pas également exercée.** En réalité, l'exercice ou non de ce type d'action de médiation (la pacification sur le terrain) **dépend clairement de la volonté des chefs de service de police ou de gendarmerie.**

**La gestion par l'intervenant social des conflits en temps réel : des chefs de service au positionnement opposé, à Limoges et Evry**

*« On souhaite qu'elle intervienne auprès des policiers, dans les hospitalisations d'office ou les expulsions locatives. Grâce à elle, les gens ne vivent plus notre intervention comme une agression, elle est là pour pacifier. » (Commissariat de Limoges).*

*« Au début elle faisait des déplacements sur le terrain avec les gendarmes, à chaud. Mais ce n'est pas intéressant, on est dans un travail d'enquête, d'émotion, et on a pas besoin d'elle. Le travail de médiation est fait par les gendarmes » (Gendarmerie d'Evry).*

#### **D. Le « conseil technique » : une mission que certains intervenants sociaux se voient confier par leurs partenaires**

Enfin, certaines missions initialement non dévolues à l'intervenant social et non prévues dans sa fiche de poste lui sont de fait confiées dans la pratique par ses partenaires locaux. Ainsi, par exemple, les intervenants sociaux de certains sites ont expliqué être **des conseillers techniques pour leurs partenaires extérieurs (c'est-à-dire hors personnel de commissariat ou gendarmerie)** : *« Il arrive que mes collègues m'appellent : "je ne sais pas comment faire pour telle personne. Est-ce qu'il faut faire plutôt ça ou ça ?" Elles me posent des questions sur le dossier sans que je vois la personne. »* (Intervenante sociale, commissariat de police).

Deux catégories d'intervenants sociaux semblent plus enclines à jouer ce rôle :

- ceux qui ont une formation initiale de juriste, et donc des compétences très poussées et précises en matière de procédures, qui font défaut à leurs partenaires ;
- ceux qui, du fait de leur ancienneté dans le poste, ont une parfaite connaissance du maillage partenarial sur leur territoire, et sont identifiés comme des personnes ressources, incontournables.

De manière générale, **les intervenants sociaux acceptent volontiers de répondre aux questions de leurs collègues, de fournir à ces derniers des conseils techniques.** Il arrive, assez marginalement, que certains refusent. Sur l'un des sites enquêtés, par exemple, l'intervenante sociale, sollicitée par les travailleurs sociaux du Conseil général pour des conseils dans le choix de certaines prescriptions (tutelle, curatelle...), a refusé d'exprimer son avis.

### 3. LA DUREE DU SUIVI REALISE PAR LES INTERVENANTS SOCIAUX

#### A. Des « urgentistes » de l'action sociale...

Bien que les intervenants sociaux ne placent pas tous le curseur de leur intervention au même niveau, tous considèrent que leur **rôle auprès des bénéficiaires est ponctuel, temporellement limité à la situation de crise.** Les intervenants se rejoignent pour dire qu'ils n'ont pas vocation à réaliser un suivi sur le long terme comme le font, par exemple, les assistants sociaux de secteur. Beaucoup comparent leur activité à celle des urgentistes à l'hôpital. C'est d'ailleurs bien ainsi que leurs partenaires la perçoivent et la comprennent : « *L'intervenante sociale est dans le diagnostic rapide, elle fait les points de sutures, mais pas les soins et l'enlèvement des fils* » (Service social polyvalent).

**La durée des accompagnements** est cependant **variable, de quelques semaines à plusieurs mois.** Elle dépend en effet de **chaque situation particulière**, le suivi cessant une fois que le bénéficiaire est considéré comme autonome ou qu'une orientation adéquate a été *a priori* trouvée pour lui. Majoritairement, les intervenants sociaux évaluent à 2 ou 3 le nombre moyen d'entretiens physiques qu'ils réalisent avec une même personne. Mais ils insistent sur le fait qu'il s'agit bien d'une moyenne. Parfois un seul entretien peut suffire. Dans d'autres cas, une dizaine d'entretiens vont s'avérer nécessaires.

#### B. ... qui dépassent parfois les principes qu'ils se sont fixés

Cependant, si le suivi de court terme est défendu par tous comme une règle, un principe, celui-ci ne semble pas si facile à appliquer dans les faits.

D'une part, les intervenants sociaux restent à disposition des bénéficiaires une fois le relais passé. De fait, il n'est pas rare qu'une personne reprenne contact avec eux, parfois un an après la première intervention, pour bénéficier à nouveau de conseils ou d'une orientation, même si par ailleurs elle est prise en charge régulièrement par d'autres professionnels. D'autre part, il existe certaines configurations dans lesquelles les intervenants sociaux ne vont volontairement pas passer le relais aux autres acteurs du réseau social, dans l'intérêt du bénéficiaire. C'est notamment le cas lorsqu'ils sont en face de personnes en très grande

fragilité, qui ont tissé avec eux des liens privilégiés, de confiance, et qui, de manière quasi-certaine, mettraient fin à tout suivi si jamais leur référent venait à changer.

#### **La difficulté de respecter systématiquement le principe du court terme**

« *C'est conseillé le passage de relais car notre mission c'est du traitement de l'urgence. Mais parfois la personne n'est pas en état d'être ballottée de service en service. Et si j'arrive bien à créer du lien avec elle, ça peut être risqué de la réorienter vers l'assistante sociale de secteur, ça peut rompre le parcours d'aide* » (Intervenante sociale, gendarmerie).

« *Une femme a déménagé, mais elle continue à me contacter, même si elle a une assistante sociale, une avocate, etc. On a été la personne importante à un moment donné, on les a aidés dans une situation difficile pour eux...* » (Intervenante sociale, commissariat de police).

Précisons tout de même que **la formation de l'intervenant social joue aussi un rôle**. En effet, le juriste et l'assistant social ne se trouvent pas sur un pied d'égalité quant à la réponse qu'ils peuvent fournir au bénéficiaire. Ils n'ont pas les mêmes armes en main : si le travailleur social connaît les règles et les rouages de l'accompagnement social, ce n'est pas le cas du juriste. La formation initiale de l'intervenant social entre donc en jeu car elle détermine la possibilité (ou l'impossibilité) de ce dernier à effectuer un accompagnement de plus long terme.

Malgré ces nuances, l'activité des intervenants sociaux reste prioritairement centrée sur le traitement des situations à un moment traumatique, de crise, temporellement circonscrit, et sur l'orientation vers les services compétents. L'intervenant social ne perd pas de vue qu'il est présent pour **actionner une réponse sociale en temps réel**. Aussi, l'évolution de la situation de la personne, une fois le passage de relais effectué, reste toujours, à ses yeux, une question de second plan. **Dans cette perspective, les intervenants sociaux ont rarement un retour sur les orientations qu'ils ont effectuées et ne cherchent pas à en avoir**. Ce point fera l'objet d'une analyse plus approfondie dans la partie 4 du présent rapport.

## **4. LE PUBLIC REÇU PAR LES INTERVENANTS SOCIAUX ET LES PROBLEMATIQUES TRAITÉES**

### **A. Le choix d'une entrée large ou restreinte dans le dispositif : un principe parfois formalisé dans les fiches de poste**

La circulaire du 21 décembre 2006 établit que « *L'intervenant social au commissariat ou en unité de gendarmerie est amené à recevoir toute personne majeure ou mineure, victime ou mise en cause, concernée par une affaire présentant un volet social (violences conjugales et familiales, situations de détresse et de vulnérabilité...), dont les services de police ou de gendarmerie ont été saisis ou sont susceptibles de l'être* ».

Cette définition du public bénéficiaire, très large, ne se retrouve pas sur tous les sites. Certaines fiches de poste, même si elles l'aménagent un peu, se calent complètement sur la circulaire, et conçoivent donc le dispositif dans une perspective très ouverte. D'autres fiches de poste, en revanche, ne retiennent que quelques éléments présents dans la circulaire pour définir le type de public qui pourra bénéficier du dispositif. Elles le limitent, le restreignent donc d'emblée par rapport à sa vocation initiale.

**Quelle porte d'entrée dans le dispositif ? A Colmar et Evreux : des fiches de poste témoignant d'une prise de position différente.**

*« Dans quel cas contacter l'intervenant social du groupement de gendarmerie ? Pour toute personne dont la situation sociale est difficile. Par exemple : en raison d'un problème de parentalité, en raison d'un conflit, en raison d'une problématique d'addiction, en raison d'une difficulté économique ou matérielle. Que la personne soit majeure ou mineure, qu'il y ait infraction ou non, que la personne soit victime ou auteur » (Gendarmerie de Colmar).*

*« L'action du travailleur social concerne les victimes de violences conjugales, les personnes âgées dépendantes, les mineurs en danger physique ou moral » (Fiche de poste du travailleur social en gendarmerie, Evreux).*

De manière globale, **les sites peuvent être classés en deux grandes catégories**, selon que la porte d'entrée dans le dispositif retenue est large ou au contraire restreinte :

- **la première catégorie** regroupe les sites où **le poste d'intervenant social s'adresse à toute personne connaissant des difficultés sociales** au sens large, qu'il y ait eu ou non infraction dans sa situation ;
- **la seconde catégorie** correspond aux sites où **le poste d'intervenant social est conçu pour les personnes ayant le statut de victimes ou étant juridiquement considérées comme vulnérables** (les enfants, les personnes âgées, les individus souffrant de déficiences physiques ou mentales).

On perçoit bien l'**effet « entonnoir »** ou de sélection que produit le choix d'une entrée dans le dispositif basée sur le statut juridique de la personne et non sur sa situation sociale : une personne sans domicile fixe, une jeune femme menacée d'un mariage forcé, un individu en état d'ébriété sur la voie publique, ou encore en conflit avec ses voisins, ne sera en principe pas reçu par l'intervenant social dans la seconde catégorie de sites alors qu'il le sera dans la première.

La délimitation préalable, dans les fiches de poste, du type de public qu'il revient à l'intervenant social de recevoir, oriente nécessairement les types de problématiques que ce dernier va traiter au quotidien :

- **dans la première catégorie de sites vont apparaître des problématiques extrêmement diversifiées** puisque la difficulté sociale

recouvre un éventail de réalités très large. En effet, lors de l'activité policière ou gendarmique, peuvent se révéler toutes sortes de situations : conflits conjugaux (avec ou sans violence), difficultés éducatives, soucis financiers, troubles de voisinage, grande précarité, insalubrité du logement, errance, troubles psychologiques, conduites addictives, disparitions, fugues... Avec plusieurs problèmes qui se cumulent bien souvent. On perçoit d'emblée que si ce mode de fonctionnement, très ouvert, permet de détecter des situations jusqu'alors invisibles, il présente aussi certaines limites pour l'intervenant social. Ce dernier n'a en effet pas de cadre prédéfini pour exercer son métier et doit « naviguer à vue », aucune situation n'étant a priori exclue du dispositif.

**- dans la seconde catégorie de sites, les problématiques rencontrées par l'intervenant social sont théoriquement plus ciblées, d'autant plus qu'une confusion apparaît souvent, dans les conventions ou notes de service, entre les personnes vulnérables et les personnes victimes.** Pour résumer, sur ces sites, l'intervenant ne doit en principe s'occuper que de violences conjugales, de mineurs en danger ou susceptibles de l'être, et de personnes âgées abusées. Cette organisation, plus spécialisée, permet une intervention plus circonscrite et mieux ciblée. Mais elle peut également poser certains problèmes. L'intervenant social, peu généraliste, devient « expert » dans des domaines parfois couverts par d'autres acteurs (notamment celui de la protection de l'enfance), lesquels peuvent alors craindre un empiètement de l'intervenant social sur leur champ de compétences.

## **B. Différents facteurs qui se conjuguent et « colorent » les postes**

---

Ce découpage de principe, inscrit dans les fiches de poste et mis en avant dans les discours, ne se retrouve pas de manière aussi claire dans la réalité. Dans les faits, ce sont moins les fiches de poste que certains critères contextuels qui vont choisir pour (et parfois en dehors de) l'intervenant social, les bénéficiaires qu'il va accueillir. L'intervenant social reste autant que possible dans le cadre de sa fiche de poste. **Mais, dans une certaine mesure, il va aussi s'adapter aux besoins, aux réalités qui l'entourent et aux contraintes extérieures.**

### **→ Le contexte local**

Tout d'abord, le contexte local et les caractéristiques sociodémographiques du territoire entrent clairement en jeu. Si l'intervenante sociale de Compiègne intervient, dans 20% des situations qu'elle traite, auprès de personnes âgées en perte de repères, cela n'est pas sans lien avec le fait que le quart de la population de la ville a plus de 60 ans<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Données RGP, 1999.

### **A Vaux-en-Velin, la précarité locale engendre un accueil « tout venant »**

*« A la fois au plan social, économique, intellectuel, on ressent une vraie misère. Il y a beaucoup d'isolement aussi, des gens qui n'ont ni amis ni famille, qui ne savent pas vers qui se tourner. Le commissariat, c'est un peu le tout venant. On a beaucoup de personnes avec des problèmes psychiatriques lourds, qui nécessitent une hospitalisation ou un traitement à vie. Ce sont des entretiens compliqués, la police ne peut rien faire donc je les reçois, car sinon ils ne repartiraient pas du commissariat... Ce sont des personnes un peu perdues, j'essaie de trouver de la famille pour venir les chercher » (Intervenante sociale, Commissariat de police).*

**Le caractère urbain ou rural du site** intervient ensuite. Le plus faible maillage en matière de services sociaux, éducatifs, et médico-sociaux dans les zones rurales pousse les habitants à se diriger vers la gendarmerie chaque fois qu'ils sont confrontés à un problème. Ce qui n'est pas le cas en ville, où l'assistante sociale sera le premier réflexe, le premier interlocuteur choisi. Aussi, l'intervenant social de gendarmerie sera amené à prendre en charge toute sorte de situations sociales, de manière extrêmement large, ce qui sera moins vrai pour son collègue de commissariat. Cette observation qualitative est d'ailleurs conforme aux résultats obtenus à l'occasion de l'enquête quantitative : si les intervenants sociaux implantés en gendarmerie reçoivent, dans 15% des cas, des bénéficiaires ayant une problématique initiale socio-économique, ce n'est le cas que dans 9% des situations traitées par leurs collègues de commissariat.

### ***Dans le Haut Rhin, des intervenants sociaux qui traitent de problématiques différentes, selon qu'ils interviennent en commissariat (urbain) ou en gendarmerie (rural)***

*« La gendarmerie est le seul endroit où les personnes peuvent s'adresser, en ruralité, car elles sont isolées géographiquement. Elles ne sont pas suivies par des assistantes sociales ou autre, et les gendarmes sont finalement leurs premiers interlocuteurs de proximité. Donc l'intervenant social offre cette possibilité de soutien social rapide de proximité. En milieu urbain, les personnes en difficultés sociales, matérielles, financières sont beaucoup moins nombreuses, parce qu'elles ont déjà un référent de secteur qui les oriente si besoin. En gendarmerie, les statistiques montrent que la moitié des bénéficiaires sont en détresse sociale (emploi, difficultés financières, logement). Alors qu'en commissariat, 25% des personnes reçues sont en difficultés financières, et 75% en difficultés familiales » (Association Accord 68, Haut Rhin).*

→ Le cadre de travail.

**La configuration des locaux au sein desquels l'intervenant social exerce ses missions** est également à prendre en compte lorsque l'on s'intéresse au type de public reçu par ce dernier. En effet, les représentations et pratiques relatives à l'emplacement du poste au sein des services révèlent également l'orientation que l'on souhaite localement donner au dispositif.

Certains chefs de services ont choisi de **poster l'intervenant social près de l'accueil, afin qu'il puisse intervenir « à chaud » et en lien direct avec les usagers**. D'autres responsables de service ont préféré situer son bureau **au sein du commissariat, à proximité de différentes unités d'intervention** (brigades des mœurs, des stupéfiants, etc.), et donc avec un « filtre » plus important des situations sur lesquelles il est amené à intervenir.

Lorsqu'un intervenant dispose d'un bureau situé à proximité de l'accueil (ce qui est le cas, selon les résultats de l'enquête quantitative, pour 63% des intervenants sociaux<sup>13</sup>), sa visibilité immédiate va engendrer une systématisation de l'orientation vers lui. Vont lui être adressées toutes les personnes ayant des problématiques auxquelles le premier degré d'accueil ne parvient pas à répondre. Au contraire, lorsque l'intervenant possède un bureau dans local indépendant, les situations qui lui arrivent auront nécessairement été davantage « filtrées », « triées » en amont.

**La localisation du bureau de l'intervenant social : un élément qui influe sur le type de public accueilli**

*« Son bureau est à côté de celui des fonctionnaires qui prennent les plaintes, à l'accueil. Il y a donc une prise en compte immédiate des situations. Elle va à l'accueil, discute avec les gens. On a voulu cela très symboliquement, qu'elle soit mélangée aux fonctionnaires de police de l'accueil... » (DDSP)*

*« L'intervenante sociale a de bonnes relations avec les policiers, il n'y a pas de problème. Il faut dire aussi que j'ai tenu à ce qu'elle ait une implantation stratégique : elle est placée dans l'unité de protection sociale avec les mœurs, la brigade des mineurs, les stups. Il a été question à un moment qu'elle change de bureau parce qu'on avait besoin de place, mais je tenais à ce qu'elle reste à cet endroit, au cœur du commissariat » (DDSP).*

Soulignons toutefois que le rôle de l'implantation du bureau de l'intervenant social concerne avant tout les intervenants sociaux en commissariat de police. **Dans le cadre de la gendarmerie, les intervenants sociaux sont majoritairement implantés au chef-lieu de département** : ils ne sont donc pas en situation d'accueil direct des usagers, qu'ils rencontrent en se déplaçant au sein des brigades après avoir convenu d'un rendez-vous ou à l'occasion de permanences hebdomadaires dans différents secteurs du département.

**Enfin, la manière dont les agents de police ou de gendarmerie comprennent le rôle de l'intervenant social** n'est pas non plus à négliger. Elle joue dans la façon dont vont se construire au fil du temps les catégories de problématiques dans lesquelles il va intervenir, et finalement - en quelque sorte - se spécialiser.

<sup>13</sup> Plus précisément, c'est le cas pour 78% des intervenants sociaux en service de police, et pour 57% des intervenants sociaux en gendarmerie.

## → Le portage et le pilotage du dispositif

Le portage du dispositif joue également un rôle : l'activité de la structure porteuse du poste de l'intervenant va nécessairement orienter le type de situations que ce dernier va prendre en charge.

Ainsi, par exemple, on constate que le rôle de l'intervenant social en matière de protection de l'enfance est très important lorsque ce dernier est sous la responsabilité hiérarchique du Conseil général, dont la protection de l'enfance est l'une des missions phares. Le Conseil général voit dans l'intervenant social l'opportunité d'une porte d'entrée supplémentaire en matière de protection de l'enfance. L'intervenant social se sent, de son côté, investi d'une mission en ce domaine, au même titre que ses collègues du département. A tel point que dans certains cas, il va agir à leur place : « *S'il y a une aide éducative à domicile à mettre en place, l'intervenant social doit rebalancer la situation sur le secteur en principe. Mais si elle a tous les éléments en main, pour un gain de temps, elle peut très bien être amenée à le faire* » (service social départemental). Lorsque la structure qui porte le poste est une association, l'implication de l'intervenant social en matière de protection de l'enfance est en revanche bien moindre. Elle se limite à de l'orientation directe, immédiate vers l'assistante sociale de secteur.

**Enfin, les consignes et prises de position des instances de pilotage du dispositif ou des chefs de service (de commissariat ou de gendarmerie)** contraignent les intervenants sociaux à intervenir dans certains cas et à ne pas agir dans d'autres.

### **Des consignes qui orientent l'activité des intervenants sociaux : l'exemple de Limoges et de Rennes**

Ainsi à Limoges, le Directeur Départemental de la Sécurité Publique souhaite voir l'intervenante sociale jouer un rôle dans les expulsions locatives et hospitalisations d'urgence : « *Il y a eu un recalage à faire avec Madame Y. car au départ, elle n'intervenait pas avec les policiers – d'après les échos que j'ai eus – sur les hospitalisations d'office et les expulsions* ». A Rennes, l'intervenant sociale du commissariat a pour sa part recadré son activité pour répondre à la volonté du comité de pilotage : « *Il a fallu faire un choix par rapport aux types de situations. Par exemple, je ne m'occupe pas des personnes ivres ou sous stupéfiants, sinon cela aurait généré trop d'activité* ».

Par ailleurs, le succès du dispositif amène inéluctablement les intervenants sociaux à prioriser, chemin faisant, certains cas et à en délaissier d'autres : « *l'activité augmente. Pour l'instant ça va, mais il y a, dans les mains courantes, des situations pour lesquelles j'intervenais avant (les victimes de cambriolages, par exemple), et pour lesquelles je ne fais plus rien maintenant* » (intervenante sociale, police).

## C. Un public avant tout féminin et une intervention orientée vers le traitement des conflits intrafamiliaux

En regard de ces pratiques et configurations variables, les éléments d'analyse quantitative apportent des informations chiffrées sur les profils sociodémographiques des publics accueillis et les problématiques traitées :

- En premier lieu, il s'agit d'un public essentiellement féminin, aussi bien en commissariat qu'en gendarmerie, **les femmes représentant en moyenne 72% des bénéficiaires** du dispositif.
- C'est également **un public adulte dans 90% des cas**, et majoritairement âgé de 25 à 45 ans, ce public étant toutefois légèrement plus jeune en unité de gendarmerie.
- Les **moins de 18 ans** représentent cependant une part non négligeable des bénéficiaires, surtout en gendarmerie (où ils représentent 15% du public reçu).
- En revanche, la population la moins concernée par le dispositif est celle des personnes âgées : **les plus de 65 ans représentent en moyenne 7% des bénéficiaires.**

En ce qui concerne les problématiques abordées, les éléments quantitatifs recueillis marquent la très nette **prépondérance des conflits intrafamiliaux**. En effet, 4 situations traitées sur 10 concernent des problématiques conjugales. De manière globale, les conflits intrafamiliaux représentent près de **70% des situations abordées**. Les problèmes d'ordre socio-économique sont non négligeables, mais sont plus souvent une porte d'entrée vers l'intervenant social en gendarmerie qu'en commissariat.

**Problématique à l'origine de l'accueil des bénéficiaires par les intervenants sociaux, en %, en moyenne, en fonction du service**

	<i>Conflits intra familiaux</i>	<i>Conflits conjugaux</i>	<i>Conflits de voisinage</i>	<i>Pathologies psy.</i>	<i>Pathologies addictives</i>	<i>Problèmes socio-économiques</i>	<i>Problèmes de logement</i>	<i>Autre</i>
Gendarmerie	30	39	7	8,5	7,5	15	5	31,5
Commissariat	23	41	7	5	5	9	6	23
GLOBAL	27	40	7	7	6,5	10	6	24

## D. Une intervention à renforcer en direction des auteurs d'infractions

Sur tous les sites enquêtés, il apparaît que la prise en charge des victimes prime très largement sur celle des auteurs. Cela confirme là les résultats obtenus dans l'enquête quantitative qui montrent que le **dispositif prend en charge 8 fois plus fréquemment les**

**victimes que les auteurs présumés** (en 2007, 314 auteurs présumés ont été reçus par les intervenants ayant répondu à l'enquête contre 2 622 victimes).

Les mis en cause sont quasiment absents des discours, y compris dans les sites où les fiches de postes, conventions ou notes de service, les mentionnent comme potentiels bénéficiaires du dispositif au même titre que les victimes.

Il reste difficile d'appréhender l'ensemble des causes à l'origine de ce phénomène. En effet, les raisons pour lesquelles les auteurs ne viennent pas voir l'intervenant social, ne le sollicitent pas, restent obscures. Aucun auteur n'a en effet pu être rencontré lors des enquêtes de terrain. Les éléments recueillis à ce sujet relèvent du ressenti et sont difficilement vérifiables: « *Les auteurs de violence conjugale acceptent rarement la proposition d'être suivis : c'est comme si on les jugeait et ils ne l'acceptent pas. La grande majorité des auteurs sont des hommes (exemple des violences intrafamiliales) et ils refusent en général d'évoquer les problèmes à l'intervenant social, parce que c'est très souvent une femme* » (un agent de police, Trappes).

La première question reste avant tout celle de l'absence d'orientation des mis en cause vers l'intervenant social. Des justifications diverses peuvent se lire au travers des propos tenus par les intervenants sociaux et par leurs collègues policiers ou gendarmes.

Les gendarmes ou policiers, dans une approche centrée sur la sécurité, la protection, et la volonté de réparation du mal causé, semblent encore avoir des difficultés à concevoir qu'un auteur puisse bénéficier d'une aide ou d'un accompagnement. Ils imaginent une répartition des tâches très tranchée entre eux et l'intervenant social - « *l'intervenante sociale c'est les victimes, nous c'est les auteurs* » (gendarmerie d'Evreux). Et, dans cette conception, l'auteur est cantonné à une prise en charge pénale, en quelque sorte privé du droit à l'accompagnement social, réservé à la seule victime. Du côté des policiers et des gendarmes, le risque perçu est celui d'une généralisation, d'une banalisation du traitement social dans les affaires policières, en défaveur du traitement judiciaire qui, placé sur le même plan que l'accompagnement social, perdrait alors son sens initial. Sur certains sites, les quelques cas dans lesquels l'auteur a été accueilli par l'intervenant social montrent bien que la vigilance doit effectivement être de mise : « *C'est marrant, parce que quand je recevais les auteurs d'agressions, ils pensaient parfois que mon intervention allait les dispenser d'une peine ou d'une procédure... comme si elle était une alternative à la répression* » (ancienne Intervenante sociale au Commissariat de Limoges, travaillant aujourd'hui pour le service social départemental de Haute-Vienne).

De leur côté, les intervenants sociaux arrivent difficilement, sur un plan déontologique, à concevoir la possibilité d'assurer l'accompagnement, dans une même situation, à la fois de la victime et de l'auteur : « *ça me mettrait en porte à faux et je ne vois pas comment je pourrais faire correctement à la fois l'un et l'autre* ». Par ailleurs, il ne faut pas oublier que pour remplir leur rôle d'orientation, de relais, les intervenants sociaux sont tributaires des structures existantes au niveau local. Or en France, le maillage est plus que lâche en matière de prise en charge des auteurs, ce qui limite de fait les possibilités d'orientation vers des services adaptés.

Notons que sur certains sites, c'est l'un des financeurs du dispositif qui s'est positionné en faveur d'une prise en charge restreinte aux victimes, sans que la raison de son choix soit réellement explicite : « *D'emblée, l'idée s'est imposée de manière évidente de ne travailler qu'auprès des victimes* » (Service social départemental).

Enfin, de manière générale, on peut formuler l'hypothèse que les récentes campagnes nationales de communication relatives à la prise en charge des victimes, ainsi que la multiplication des actions de sensibilisation des policiers et gendarmes réalisées dans ce cadre, ont contribué à centrer l'attention de tous sur les victimes, et ainsi à faire du dispositif un levier pour l'amélioration de leur suivi.

### ***En résumé...***

*On constate une symétrie entre les missions décrites par les intervenants sociaux lors des entretiens réalisés avec eux et le contenu des textes encadrant leur activité (cadre de référence, fiches de poste...).*

*Seule mission atypique : le conseil technique. Non prévue dans les textes de référence ou les fiches de poste, cette mission est sur certains sites assignée d'office à l'intervenant par ses partenaires locaux qui la considèrent utile voire nécessaire. Ce qui interroge : ne serait-il pas important de l'inscrire dans les textes de référence afin de la reconnaître comme une mission à part entière ?*

*Par ailleurs, si les intervenants sociaux ont une représentation assez homogène de leur rôle, cela ne signifie pas pour autant qu'ils exercent au quotidien les missions qui leur sont confiées de la même manière, ni qu'ils placent le curseur de leur intervention au même niveau.*

*Indépendamment de ce qui est prévu dans les différents écrits (fiches de poste, conventions...), on peut dire qu'un ensemble d'éléments se conjugue et « colore » la façon dont le dispositif s'organise localement. Ils entrent en jeu pour l'axer prioritairement sur tel ou tel type de public, ou au contraire l'éloigner de telle ou telle catégorie de problématiques.*

*Chaque intervenant va donc dans un cadre spécifique (contexte local, cadre de travail, volonté de la hiérarchie...) et en s'appuyant sur les outils que sa formation initiale lui a donné, s'approprier son poste, et le décliner à sa façon.*

## **IV – FONCTIONNEMENT DES POSTES ET ARTICULATION AVEC LES SERVICES DE POLICE ET DE GENDARMERIE**

---

L'arrivée de l'intervenant social, le plus souvent une femme, dans un univers masculin très fortement codé et hiérarchisé n'est certes pas toujours évidente. De manière générale, son arrivée en commissariat ou en gendarmerie nécessite un temps d'adaptation des deux côtés. Beaucoup parlent d'« apprivoisement » réciproque. Les intéressés, comme les témoins plus distancés de ce dispositif (supérieurs hiérarchiques, financeurs et partenaires) font souvent référence à une rencontre de deux « univers », deux « cultures » ou encore deux « langages » différents. L'intégration de l'intervenant social au sein du commissariat ou de la gendarmerie, et l'articulation de leurs interventions respectives se trouvent néanmoins renforcées ou au contraire fragilisées par divers facteurs.

### **1. FREINS ET FACILITATEURS À L'INTÉGRATION DES INTERVENANTS SOCIAUX**

#### **A. Une intégration facilitée par la communication interne sur le poste et le soutien de la hiérarchie...**

---

Le rôle des responsables hiérarchiques de la police ou de la gendarmerie semble avoir été déterminant pour l'intégration de l'intervenant social. Pour résumer, si les intervenants sociaux rencontrés n'ont jamais évoqué de difficultés particulières d'intégration à long terme au sein des services de police ou de gendarmerie, c'est que leur arrivée a le plus souvent été préparée et/ou accompagnée par leur chef de service :

- en amont par le biais **d'une note de service**
- et/ou, au démarrage de leur intervention, via **l'organisation de réunions de présentation dans les différents services** ;
- et/ou par **l'invitation aux réunions d'équipe** ;
- et/ou par **la visite des différents services ou brigades** voire, plus rarement, par la participation à des patrouilles ;
- et/ou par **la diffusion interne d'affiches ou de plaquettes de présentation.**

Dans tous les cas, la légitimation « par le haut » de l'intervenant(e) social(e), c'est-à-dire par un(e) responsable lui-même respecté dans un univers fortement hiérarchisé, s'avère un facteur-clé de l'intégration du travailleur social.

## **B. ... mais parfois fragilisée par des résistances, le turn-over des équipes, ou encore l'étendue du territoire d'intervention**

Les intervenants sociaux reconnaissent que l'appropriation du dispositif par les gendarmes et policiers ne va pas de soi. En effet, il faut du temps pour que ces derniers intègrent l'automatisme d'orienter des personnes vers l'intervenant social.

De surcroît, la position particulière de l'intervenant social peut provoquer des dérives. Parfois, les policiers tendent à le solliciter de manière intempestive pour lui raconter leurs difficultés professionnelles et personnelles, comme s'il était leur « assistant social ». Parfois encore, les forces de l'ordre s'assimilent à l'autorité hiérarchique du professionnel alors qu'elles ne représentent que son autorité de référence fonctionnelle. De fait, elles conçoivent l'intervenant social dans une position de subordination, comme l'illustrent les propos de ce policier : *« On ne m'avait pas présenté la fonction d'intervenant social à mon arrivée. C'était à lui de se présenter, pas à mes supérieurs de le faire [...] Sa fonction, c'est de nous seconder. »*

Lorsque le recours à l'intervenant social se développe, la vigilance des chefs de service de commissariat et des commandants de gendarmerie doit être maintenue, avec des rappels fréquents, pour s'assurer que les nouveaux personnels soient bien informés de l'existence et du fonctionnement du poste. Mais les recadrages sont difficiles à systématiser du fait de l'important turn-over existant au sein des forces de l'ordre, y compris au niveau de la hiérarchie<sup>14</sup>, qui, au gré des changements, ne manifeste pas toujours un intérêt égal pour le dispositif : *« Il y a en permanence un travail à faire pour repréciser les situations dans lesquelles je peux intervenir, parce qu'il y a toujours des départs et des nouveaux arrivants. »*

Puisque la communication réalisée sur les postes prend souvent un caractère informel et peu systématique, **plusieurs intervenants sociaux ont décidé de se créer leurs propres outils « d'auto-promotion » internes**, afin d'entretenir la dynamique en rappelant l'intérêt du dispositif et les modalités de recours à leur intervention.

Enfin, certaines difficultés sont en partie dues à la superficie du territoire à couvrir et au grand nombre d'unités. Sur ce point, l'effort de communication à fournir se rencontre davantage en gendarmerie, du fait de l'ampleur du territoire d'intervention. Dans ce contexte, certains intervenants sociaux de gendarmerie disent abandonner des territoires trop lointains en raison du temps de déplacement que cela représente. Et il n'est pas rare qu'ils travaillent finalement en priorité avec les brigades les plus proches de leur lieu d'implantation.

---

<sup>14</sup> En moyenne tous les deux ans dans la Police nationale, et sans passage de relais sur les dossiers, le sous-officier adjoint étant chargé de permettre une certaine continuité.

## 2. LES MODALITES DE SAISINE DE L'INTERVENANT SOCIAL

### A. Des modalités d'orientation relativement semblables en commissariat et en gendarmerie

---

Les informations portées à la connaissance de l'intervenant social proviennent généralement :

- directement des services de police ou des unités de gendarmerie
- des registres du commissariat (mains courantes) ou de la gendarmerie (comptes-rendus CORG)
- de la présentation directe d'une personne, sur rendez-vous ou de manière spontanée
- de services extérieurs (ces dernières modalités seront détaillées dans la partie consacrées aux collaborations extérieures et partenariats).

Fréquence d'utilisation des différents modes de saisine	
	Moyenne
main courante <sup>15</sup>	26%
Compte rendu CORG <sup>16</sup>	58%
Saisine OPP <sup>17</sup>	34%
service de police/unité de gendarmerie	47%
services extérieurs	12%
saisine directe usager	14%
autres modes de saisine	14%

#### ➤ *La saisine par le biais des services de police ou des unités de gendarmerie*

Ce mode de saisine est le plus fréquemment cité dans l'enquête quantitative : **84% des intervenants sociaux ayant répondu au questionnaire l'ont évoqué.** En moyenne, c'est celui qui a été utilisé dans près de la moitié des situations traitées.

Il s'effectue soit par le biais des personnels d'accueil, soit par l'intermédiaire des services ayant repéré des problématiques relevant de l'intervenant social (le plus souvent lors d'une intervention de terrain). **Dans ce cadre, la compréhension des missions de l'intervenant social par les forces de l'ordre est essentielle pour une orientation adaptée.** La procédure est rarement formalisée, et si la plupart des intervenants sociaux estime qu'une majorité de personnels joue le jeu, il reste des agents « récalcitrants » ou pensant que le niveau d'information à disposition des personnes est suffisant : « *En bas des PV, il y a les coordonnées des structures d'aide aux victimes, donc on n'oriente pas en plus vers*

---

<sup>15</sup> Ce mode de saisine concerne uniquement les services de police.

<sup>16</sup> Centre Opérationnel de Renseignement de la Gendarmerie

<sup>17</sup> Officier Prévention Partenariat : n'existe qu'en groupement de gendarmerie.

*l'intervenant social, car c'est écrit et on pense que ça suffit : si la victime signe, c'est qu'elle a lu. » (un gardien de la paix).*

### ➤ **Auto saisine suite à la lecture des registres du commissariat ou de la gendarmerie**

Le signalement peut se faire oralement, mais aussi par le biais des rapports d'interventions, auxquels les intervenants sociaux ont un accès plus ou moins direct.

**En commissariat, l'intervenant social s'appuie sur le contenu des mains courantes** (en moyenne, 26% des situations qu'il traite en sont issues). Il peut y avoir accès directement (de manière autonome) ou indirectement (via le personnel de police, le bureau d'aides aux victimes) selon les sites.

**Pour ce qui est de la gendarmerie, l'auto saisine est encore plus fréquente (58% des cas en moyenne).** Toutes les interventions départementales sont centralisées au sein du groupement. L'information parvient à l'intervenant social par le biais d'une synthèse quotidienne des interventions de la journée ou de la nuit envoyée par le Centre opérationnel de renseignements de la gendarmerie (CORG). Très souvent, un officier de permanence est chargé d'extraire de cette synthèse les éléments intéressant plus particulièrement l'intervenant social. Après lecture des événements, **l'intervenant social effectue ensuite une seconde sélection**, souvent grâce à la méthode des « mots clés », pour accélérer les recherches : « *Tous les matins, je reçois du CORG<sup>18</sup> la synthèse des événements de la journée et de la nuit de la veille, et je fais le tri à l'aide des mots-clé inscrits devant chaque situation traitée* » (*intervenante sociale en gendarmerie*).

D'une situation à l'autre, les modalités de prise de contact avec la personne concernée varient et aucune règle ne semble fixée a priori, qu'il s'agisse du commissariat ou de la gendarmerie. Les intervenants sociaux peuvent laisser à la personne le soin de faire la démarche de les contacter en envoyant au préalable un courrier de mise à disposition. Mais ils peuvent également prendre contact avec elle ou se déplacer à son domicile, sans nécessairement la prévenir. Dans tous les cas, la solution choisie dépend à la fois du ressenti de l'intervenant social, de la problématique rencontrée et du degré d'urgence de la situation.

### ➤ **L'accueil direct des usagers**

L'intervenant social peut être directement interpellé par le bénéficiaire, informé de son existence par le biais des policiers lors d'une intervention, par voie de presse, par le bouche-à-oreille, ou encore par des brochures disposées à l'accueil des commissariats et gendarmerie. **Ces sollicitations directes existent, mais elles semblent peu fréquentes (14% des cas en moyenne), surtout en gendarmerie.**

Toutefois, le fonctionnement du « bouche-à-oreille » sur le dispositif semble augmenter la part des saisines directes par les publics, suscitant ainsi une montée en charge de l'activité.

---

<sup>18</sup> Centre Opérationnel de Renseignements de la Gendarmerie.

La mise en place de brochures à l'accueil des commissariats et gendarmeries semble également représenter un outil prisé pour une prise de contact ultérieure, comme le souligne cet intervenant social : « *Je dois sans cesse réalimenter les brochures à l'accueil car elles partent très vite* ».

## **B. Des missions parfois mal identifiées et des orientations qui posent question**

---

Quel que soit le service considéré, l'orientation vers l'intervenant social ou la transmission de ses coordonnées aux potentiels bénéficiaires du dispositif est encore loin d'être systématique, et ce, pour plusieurs raisons qui se cumulent parfois :

- Le manque d'automatisme : les agents n'ont pas intégré le réflexe d'orienter vers l'intervenant social : « *à notre niveau, on vérifie que les gendarmes informent bien la victime sur la possibilité de recourir à l'intervenant social. Mais les gendarmes d'intervention oublient parfois de le faire* » (gendarmerie) ;
- La méconnaissance du poste d'intervenant social malgré les efforts de communication déployés : « *au bout de 6 mois, je me suis rendu compte que certains enquêteurs ne connaissaient pas l'existence de l'intervenant social ni son rôle* » (gendarmerie) ;
- La difficulté à cerner les limites de ses missions. Dans certains cas, les contours du rôle de l'intervenant social sont perçus de manière trop restrictive, ciblant les seules victimes. Dans d'autres cas au contraire, ils sont imaginés de manière bien trop large. Malgré les consignes données aux fonctionnaires d'accueil par les responsables, l'intervenant social se retrouve alors à gérer toutes les situations qui gênent les policiers de l'accueil ou face auxquelles ils se sentent démunis ;
- L'ancrage des pratiques avec le recours de certains services à leur réseau propre : « *l'intervenante sociale n'est pas vraiment intégrée par rapport aux affaires de la Brigade des mineurs. C'est un service ancien, structuré, avec ses propres contacts, et qui roule bien comme ça* » (commissariat).

Pour renforcer leur visibilité et la facilité d'accès à leurs services, les intervenants sociaux essaient parfois de créer leurs propres outils. Certains affichent ou donnent aux policiers ou gendarmes un planning actualisé de leurs déplacements afin qu'ils puissent renseigner efficacement les publics sur leur plages horaires de présence dans le commissariat ou la gendarmerie. Mais cet outil est peu utilisé.

### **3. UNE COMPLEMENTARITE A RENFORCER AVEC LES AUTRES INTERVENANTS : REFERENTS DEPARTEMENTAUX, PERMANENCES D'AIDE AUX VICTIMES**

Dans les locaux des forces de l'ordre, les intervenants sociaux interagissent avec plusieurs types de partenaires : les forces de l'ordre, bien sûr, mais aussi les référents violences conjugales et intrafamiliales ou encore, dans le cas de la police, avec les membres de bureaux d'aide aux victimes, les permanences associatives d'aide aux victimes et les psychologues.

#### **A. Quelques exemples de collaborations avec les bureaux d'aide aux victimes et les référents départementaux violences conjugales**

---

À titre d'exemple, à Dijon, sont formés depuis 2004 (année d'arrivée de l'intervenant social), **des référents violences conjugales et intrafamiliales dans plusieurs brigades**. Ils sont une quinzaine sur le département et leur nombre est voué à augmenter. Des réunions sont organisées, une fois par trimestre, par le commandant du groupement de gendarmerie. Y sont réunis tous les référents et l'intervenant social. Ces réunions sont l'occasion d'échanges, de retours d'expériences et d'informations. Le rôle des référents est de coordonner les actions, orienter, établir les procédures et conseiller les collègues de travail. Ils sont surtout des interlocuteurs privilégiés de l'intervenant social et ils font le lien entre ce dernier et leur brigade. La transmission des savoirs s'opère dans les deux sens : l'intervenant social les informe sur les aspects sociaux et eux, sur les procédures.

A Toulon, **le bureau d'aide aux victimes** du commissariat de police est contigu à celui de l'intervenant social et ils travaillent quotidiennement en étroite collaboration. De l'avis des trois acteurs, ils forment une équipe complémentaire. Par exemple, lors de médiations familiales, le bureau reçoit l'homme tandis que l'intervenant social reçoit la femme. Dès lors qu'une problématique sociale est identifiée par le service, elle est transmise à l'intervenant social. Cependant, les liens entre les bureaux d'aide aux victimes varient d'un site à l'autre, tous nos interlocuteurs n'ayant pas rapporté ce type de collaborations.

#### **B. En commissariat de police : une certaine complémentarité avec les psychologues, des relations moins étroites avec les permanences d'aide aux victimes**

---

Sur les divers sites enquêtés, lorsqu'un poste de psychologue existe dans le commissariat, la collaboration avec l'intervenant social se passe globalement bien, chacun distinguant clairement ses interventions de celles de l'autre. 78% des intervenants sociaux interrogés concernés par l'existence d'un poste de psychologue estiment ainsi que leurs actions respectives sont « complémentaires et clairement distinctes ». **Le psychologue assure la gestion de la situation traumatique** qui se présente à lui et oriente éventuellement la

personne vers une prise en charge médicale, **tandis que l'intervenant social évalue la nature des besoins sociaux**, facilite l'accès aux services sociaux et de droit commun compétents... Sur le site de Rennes, la psychologue et l'intervenant social ont été intégrés au même moment à l'hôtel de police, dans la perspective de proposer justement un dispositif complet et complémentaire. Les deux intervenants ont donc défini conjointement les modalités de leur collaboration : *« avec la psy, on est arrivés en même temps et on a créé notre manière de fonctionner ensemble. »*

En revanche, **lorsque des permanences d'aides aux victimes existent dans le commissariat** (à distinguer des bureaux d'aide aux victimes tenus par des policiers et non par des bénévoles ou salariés d'associations), **le partenariat avec l'intervenant social semble plus délicat à instaurer**, même si par ailleurs la complémentarité des interventions est reconnue : les résultats de l'enquête quantitative révèlent en effet que 77% des professionnels interrogés jugent leur intervention et celle des associations d'aide aux victimes « complémentaires », tandis que seulement 15% estiment leurs relations « cordiales sans réelle collaboration ».

La proximité des problématiques traitées par les deux dispositifs ainsi que la non professionnalisation des intervenants tenant ces permanences d'aide aux victimes rendent en pratique les rapports malaisés : *« Ce sont des bénévoles avec une fonction d'aide aux victimes, mais qui n'ont pas le statut de travailleurs sociaux, pas de déontologie, ni d'expertise. Je ne travaille pas trop avec eux »*.

On remarque par ailleurs que sur certains sites, les permanences d'aide aux victimes subissent une certaine « désaffection » lors de l'arrivée de l'intervenant social. Ce dernier étant présent tous les jours, il est davantage disponible et devient l'interlocuteur privilégié des agents de police.

Parfois, il arrive tout de même que les permanences d'aide aux victimes se complètent parfaitement avec le travail de l'intervenant social, comme à Toulon, avec la présence bimensuelle d'un juriste de l'AAVIV (Association d'Aide aux Victimes du Var). L'intervenant social et le juriste s'orientent mutuellement les victimes lors de ces permanences, leurs champs d'expertise se complétant pour une meilleure prise en charge de la victime. Ils échangent également leurs connaissances juridiques et sociales. Ce partenariat est également effectif à l'extérieur du commissariat, puisque l'intervenant social travaille régulièrement avec les salariés de l'association.

### ***En résumé***

*Les premiers temps, l'intégration de l'intervenant social au sein des forces de l'ordre ne va pas de soi, car elle suppose la rencontre de cultures professionnelles très différentes. En revanche, sur le long terme, elle semble se faire de manière plutôt positive, d'autant plus qu'elle est accompagnée par les chefs de service.*

*Quoique bien accepté, l'intervenant social n'est pas pour autant identifié par tous. Il doit sans cesse rappeler son rôle et ses missions, et le soutien de sa hiérarchie est là encore déterminant. Le turn-over au sein des services de police et de gendarmerie, l'étendue des territoires à couvrir, et la multitude d'unités (en gendarmerie) apparaissent comme autant de facteurs qui rendent la communication sur son poste difficile. Finalement le travail de communication demande à être réalisé en continu : « tout est sans cesse à recommencer ».*

*A l'heure actuelle, le recensement des différents modes de saisine de l'intervenant social (par les policiers et gendarmes, en direct par l'utilisateur, par les services extérieurs...) révèlent que l'orientation vers ce professionnel ou la transmission de ses coordonnées aux potentiels bénéficiaires du dispositif est encore loin d'être systématique. De nombreux cadrages et des réajustements répétés s'avèrent nécessaires.*

*Enfin, il semble qu'un renforcement de la collaboration entre l'intervenant social et les autres professionnels exerçant au sein des forces de l'ordre (psychologues, permanences d'aide aux victimes) soit nécessaire. Quelques sites (notamment Toulon) pourraient servir d'exemple en la matière.*

## V – MISE EN RESEAU ET COLLABORATION AVEC LES PARTENAIRES EXTERIEURS

Comme le mentionne le cadre de référence national, l'action des intervenants sociaux est transversale et vise à mobiliser l'ensemble des partenaires concernés : « *Cette intervention, axée sur le court terme, doit être fondée sur la mobilisation et la réactivité d'un **large réseau partenarial** comprenant notamment police ou gendarmerie, justice, structures sanitaires et sociales, éducation nationale, bailleurs sociaux, secteur associatif... ».*

Le partenariat représente donc une composante essentielle du travail de l'intervenant social. En effet, c'est par le biais de ces relations qu'il sera en mesure d'orienter les usagers vers les structures adaptées. Inversement, c'est par la reconnaissance et la compréhension de son poste que les services extérieurs seront en mesure de le solliciter dans certaines situations.

### 1. DES LIENS FORTS AVEC LES SERVICES SOCIAUX DEPARTEMENTAUX, PLUS PONCTUELS AVEC LES AUTRES PARTENAIRES LOCAUX

**Dans l'ensemble, les partenaires privilégiés de l'intervenant social restent très majoritairement les services sociaux, en particulier départementaux.** Les collaborations avec les assistants sociaux de secteur sont fréquentes dans 94% des cas. Elles ne sont jamais rares ou inexistantes. Celles avec les services de protection de l'enfance sont fréquentes ou occasionnelles dans plus de 90% des cas, comme le montrent les résultats de l'enquête quantitative présentés dans le tableau suivant :

#### Types de collaborations

	<i>Fréquentes</i>	<i>Occasionnelles</i>	<i>Rares</i>	<i>Aucune collaboration</i>
Services sociaux de secteur	94%	6%		
Associations locales	66%	30%	4%	
Services de protection de l'enfance	52%	41%	4%	3%
Structures sanitaires	44%	43%	13%	
Justice	28%	39%	22%	12%
CCAS	25%	39%	25%	12%

Et ces constats sont d'autant plus vrais que l'intervenant social est **un assistant social rattaché au service social du département**. Comme nous l'avons vu plus haut, un grand nombre d'intervenants sociaux étaient employés par un Conseil général avant leur prise de poste. Ils avaient alors développé des habitudes de travail avec les assistants sociaux de secteur, et le partenariat mis en place se poursuit logiquement dans le cadre de leurs nouvelles fonctions : « *L'intervenante sociale vient souvent dans notre service, en plus c'est*

*une ancienne assistante sociale du quartier La Madeleine, donc les travailleurs sociaux du secteur sont partie prenante pour travailler au mieux avec elle* » (service social départemental). Dans d'autres situations, le partenariat n'existait pas, mais il s'instaure sous l'impulsion de la structure porteuse (le Conseil général) qui associe l'intervenant social aux instances et groupes de travail existants réunissant les travailleurs sociaux.

**Les autres partenariats sont plus aléatoires et ponctuels. Ils semblent plus élargis quand l'entrée dans le dispositif est elle-même large dans sa conception** (cf. plus haut, le public reçu et les problématiques traitées). Ainsi, lorsque le poste d'intervenant social s'adresse à toute personne connaissant des problématiques sociales au sens large, les partenariats développés sont diversifiés. Ils incluent aussi bien des associations caritatives, des missions locales, des services d'AEMO, des magistrats du parquet ou des centres d'hébergement. Inversement, lorsque le poste d'intervenant social est ciblé sur les personnes ayant le statut de victimes ou étant juridiquement considérés comme vulnérables, les partenariats privilégient, outre les services sociaux départementaux, les associations d'aide aux victimes et de lutte contre les violences intrafamiliales.

**Dans tous les cas, les échanges sont faibles avec la Justice : les collaborations sont occasionnelles dans 39% des cas, rares ou inexistantes dans 34% des cas.** Les liens avec les magistrats sont peu fréquents, y compris lorsque l'intervenant social a une formation de juriste. Seul Dijon semble faire exception en la matière. En effet, on observe sur ce site que d'une part, le Parquet peut demander à l'intervenant social de faire une enquête socio-évaluative et que d'autre part, l'intervenant social a de son côté la possibilité de contacter le Substitut du procureur ou le Juge des enfants de sa propre initiative (ce qui n'est souvent pas le cas des autres assistantes sociales qui doivent d'abord en référer à leur hiérarchie).

**Les collaborations avec les assistants sociaux du secteur hospitalier sont également assez marginales.** Il arrive que les intervenants sociaux soient ponctuellement en contact avec ces professionnels, dans des cas d'hospitalisations dues à des faits de violence. Gendarmes et policiers peuvent alors se déplacer à l'hôpital et enregistrer la plainte de la victime (si celle-ci souhaite évidemment entamer une procédure). Mais l'assistant social de l'hôpital peut aussi encourager la victime à prendre rendez-vous avec l'intervenant social afin que celui-ci l'accompagne moralement dans la procédure. Les ponts entre les deux structures restent cependant encore peu exploités.

Enfin, si le cadre de référence des intervenants sociaux précise que « *dans toute 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 (CLSPD) et/ou du conseil départemental de prévention (CPD)* », cette articulation des dispositifs est en fait très peu mentionnée par les professionnels rencontrés sur le terrain. Malgré tout, sur certains sites, **l'intervenant social est parfois associé aux travaux du CLSPD**, avec deux possibilités :

- **l'invitation aux réunions plénières** : l'intervenant social peut être invité lorsque l'une des structures co-porteuses du dispositif (association porteuse, financeur ou partenaire promoteur du dispositif) y siège. C'est le cas à Nanterre.

- **l'association à certaines réunions des commissions thématiques.** C'est le cas à Trappes où le CLSPD, qui a recruté ses membres dans trois collèges distincts (élus, Etat, société civile), compte parmi ses membres l'intervenante sociale (dans le collège de la société civile). Le CLSPD a plusieurs commissions, dont une concerne les risques psychologiques et sociaux. Au sein de cette celle-ci, une « cellule de crise » peut être amenée à réunir si besoin tous les acteurs compétents pour le traitement des situations d'urgence, en présence de la ou des personnes concernées et de leur famille. Cette cellule mobilise parfois les connaissances de l'intervenante sociale pour avoir un éclairage sur le contexte de la situation traitée. Inversement, l'intervenante sociale peut confronter sa connaissance de la situation d'une personne aux informations détenues par cette « cellule de crise », afin d'éviter des décisions inadaptées prises en l'absence d'informations essentielles.

## 2. L'INTERVENANT SOCIAL, RELAIS VERS LES SERVICES PARTENAIRES ET « PERSONNE RESSOURCE »

- ***L'intervenant social, personne relais, le plus souvent à l'origine des orientations***

L'intervenant social a pour vocation d'organiser la prise en charge du bénéficiaire par d'autres intervenants spécialisés. La plupart du temps, le relais se fait par téléphone ou courriel : l'intervenant social prévient le partenaire de la venue de la personne, en lui indiquant les grandes lignes de sa situation. La prise de rendez-vous peut même avoir lieu en temps réel, en présence du bénéficiaire, pour le mettre en confiance.

Si l'intervenant social oriente souvent une personne vers ses partenaires, l'inverse est en revanche plus rare : « *C'est l'intervenant social qui vient vers nous dans 90% des cas* » déclare une assistante sociale ; « *On n'est pas de très gros pourvoyeurs de situations à l'intervenant social* » affirme une autre. Ce type de prescription relève la plupart du temps de situations de violences intrafamiliales, pour lesquelles les partenaires estiment que l'intervenant social a un rôle à jouer auprès de la victime en termes de soutien moral et d'accompagnement dans la procédure.

- ***L'intervenant social, aide à la compréhension de certaines situations***

La formation d'assistant social fonde la légitimité de l'intervenant social aux yeux de ses partenaires et en fait une « personne ressource » pour ces derniers : « *le fait que l'intervenant social soit une assistante sociale, c'est important en termes de partage d'informations* » (assistante sociale). Ils le sollicitent alors pour éclairer certaines situations qu'ils traitent, l'intervenant social détenant parfois des renseignements dont ils n'ont pas connaissance.

### L'intervenant social : une source d'informations pour ses partenaires

« Les partenaires sociaux reçoivent des personnes qui sont venues au commissariat mais ne savent plus les démarches qu'elles ont effectuées avec la police. Donc je suis source d'informations, cela aide les collègues travailleurs sociaux à mieux savoir comment aider les personnes. Idem pour l'enfance en danger, s'ils s'interrogent sur un signalement ou non... Ou après une visite de police au domicile, pour savoir ce que la police a vu si elle est entrée dans les lieux, etc. » (intervenant social)

« Ils sont intéressés aussi pour avoir des informations ! La personne qu'ils suivent a-t-elle fait une main courante par exemple ? Mais si la personne ne le dit pas elle-même à l'assistante sociale, je n'ai pas à le dire. Il y a le secret de l'instruction aussi. En revanche, quand c'est dans l'intérêt de la personne je leur donne les informations, il n'y a aucun souci, c'est le secret partagé. Tout dépend de la démarche et de la situation, mais j'ai rarement de secret pour mes collègues de secteur » (intervenant social)

Parfois, la sollicitation de l'intervenant social peut aller jusqu'à la **réalisation d'évaluations conjointes**. Ces évaluations prennent la plupart du temps la forme d'échanges téléphoniques, avec un partage d'informations, mais il arrive que l'intervenant social ou un partenaire se déplace.

#### ➤ **L'intervenant social, personne-ressource du fait du cadre atypique dans lequel il exerce**

Enfin, l'intervenant social est parfois sollicité par ses partenaires dans certaines situations pour lesquelles ils estiment que la **dimension symbolique** (l'ordre, la loi, la règle...) **du lieu au sein duquel il exerce (la police ou la gendarmerie) aura un impact, un poids supplémentaires sur la personne concernée**. Ainsi, les assistantes sociales du Conseil général orientent parfois les personnes qu'elles reçoivent vers les intervenants sociaux dans des cas de violences conjugales et de différends de couple. De même, le « cadre » commissariat est utilisé à des fins ponctuelles par des assistantes sociales scolaires qui souhaitent mettre en garde certains jeunes, par un effet « d'intimidation » de l'institution.

Inversement, les partenaires (assistantes sociales scolaires, de secteur, Maison de la Justice et du Droit, par exemple) peuvent diriger leur public vers l'intervenant social afin de dédramatiser le recours à la police, et d'aider les personnes à faire la différence entre ce qui relève du pénal/civil, d'une plainte/main courante : « Il s'agit de faire un trait d'union entre la population et la police, de lui donner confiance dans le fait que quelqu'un peut comprendre son problème ».

### **3. DES ECHANGES INFORMELS, DANS LES LIMITES DU SECRET PARTAGE**

Généralement, l'orientation de l'intervenant social vers ses partenaires (puisque c'est bien dans ce sens que les choses fonctionnent le plus souvent) n'est **pas formalisée dans un**

**protocole ni accompagnée d'un document écrit.** Les collaborations se construisent en effet au jour le jour, en fonction des situations et des besoins des bénéficiaires.

Si, sur certains sites, des outils spécifiques ont été créés (cf. encadré ci-après), la plupart du temps, les échanges restent informels.

**A Nice, Rennes, et Trappes : des outils de communication formalisés entre intervenant social et travailleurs sociaux de secteur**

Les intervenantes sociales de Nice, en police et gendarmerie, doivent remplir pour chaque personne reçue **une fiche de liaison** qu'elles transmettent ensuite aux responsables CAMS qui servent à leur tour d'interface entre les intervenants sociaux et les assistantes sociales de secteur. Ces fiches, selon une responsable CAMS, « *servent d'alarmes aux assistantes sociales, de liens, de points de repère et laissent une trace* ».

L'intervenant social de Rennes a également mis en place **une fiche de renseignements** qui est systématiquement envoyée aux services sociaux polyvalents lorsque la famille est déjà connue.

De même, à Trappes, l'intervenant social peut transmettre **une « fiche-navette »** aux partenaires sur laquelle est indiqué le motif de la venue.

Au-delà de la simple orientation, ce sont finalement **les échanges d'informations** qui paraissent se faire **de manière unilatérale, à savoir de l'intervenant social** (appréhendé selon les cas comme relais, aide à la compréhension ou ressource) **vers ses partenaires**. En effet, l'intervenant social a rarement accès aux données et informations de ses collègues travailleurs sociaux. En la matière, le département des Alpes-Maritimes semble faire exception. En effet, au sein du Conseil général, les intervenants sociaux ont la possibilité de consulter un logiciel informatique répertoriant toutes les situations suivies par leurs collègues (y figurent aussi celles qu'ils traitent eux-mêmes). Ainsi, ils peuvent obtenir grâce à cet outil des informations sur une personne qu'ils reçoivent au sein du commissariat ou de la gendarmerie. Mais, en général, les intervenants sociaux n'ont pas accès à ce type de données et ne les recherchent que de manière très ponctuelle.

**Par ailleurs, les intervenants sociaux n'ont souvent pas de retour sur les orientations qu'ils ont effectuées. Mais il faut noter qu'ils ne cherchent pas non plus à en avoir.** En effet, l'intervenant social se perçoit bien dans un rôle d'orientation. Dans cette perspective, l'évolution de la situation de la personne, une fois le passage de relais effectué, lui paraît être une question de second plan, qui n'est pas au cœur de sa mission. Par ailleurs, les intervenants sociaux ne veulent pas s'inscrire dans une posture de surveillance vis-à-vis du professionnel destinataire de l'orientation: « *à partir du moment où la situation s'est apaisée et que des relais ont été trouvés, je fais confiance aux professionnels dans leurs missions* » (*intervenant social*). Ni vis-à-vis du bénéficiaire orienté « *faire la démarche de téléphoner au partenaire pour voir si la personne a bien fait ce que je lui ai dit, c'est pas mon truc, c'est intrusif* » (*intervenant social*).

## 4. DES PARTENARIATS PARFOIS FRAGILISES PAR LE MANQUE DE VISIBILITE DES POSTES ET LE TURN OVER DES PROFESSIONNELS

### ➤ *Le turn-over des professionnels*

Même lorsqu'il fonctionne bien, le partenariat reste fragile, puisqu'il est lié à des rapports personnels et peut s'arrêter lorsque l'un des protagonistes du réseau ou l'intervenant social lui-même change de poste. Le *turn-over* des forces de l'ordre a déjà été évoqué comme élément rendant plus difficile la visibilité du poste d'intervenant social.

Celui des intervenants sociaux peut également entraver les processus partenariaux. Tout d'abord, **l'intervenant social qui quitte son poste ne peut pas réellement transmettre « son carnet d'adresses » à son successeur**. Même s'il peut bien sûr le faire en théorie, cela ne veut pas dire que des relations se mettront systématiquement en place, puisque l'on sait combien le partenariat est aussi une affaire de personnalités et de confiance réciproque.

D'autre part, **l'anticipation d'un roulement rapide des intervenants sociaux** sur le poste (ce point est approfondi dans la chapitre suivant du présent rapport) **n'incite pas les potentiels partenaires à nouer des liens avec le professionnel en place**. Les acteurs locaux jugent en effet que les relations qu'ils pourront mettre en place ne seront pas pérennes et que le travail sera sans doute prochainement à recommencer : *« Certains de nos professionnels ne vont pas s'investir autant auprès des intervenants sociaux sachant que ce sont des professionnels de passage. Quand nos professionnels savent qu'ils ont affaire à des contractuels pour un an, ils préfèrent s'investir auprès de professionnels stables, car ils sont déjà tellement sollicités pour pleins de choses. » (Conseil général).*

### ➤ *Un défaut de communication et un manque de visibilité du poste*

Le dispositif d'intervenant social, lorsqu'il n'est pas connu, n'est évidemment pas utilisé. Ce qui provoque **une déperdition des publics qui pourraient potentiellement en bénéficier** : *« Je ne savais même pas qu'un poste comme ça existait avant que vous veniez me voir aujourd'hui » (directrice de structure).*

Certains partenaires rencontrés se disent **peu informés sur le poste** d'intervenant social en commissariat ou en gendarmerie. Bien que favorables au partenariat, ils identifient mal ses missions, ne savent pas à quel moment le solliciter ni pour quels types de situations, ce qui interroge sur l'efficacité du dispositif. Dès lors, il semble important de **renforcer ces partenariats par un travail de communication et d'explication plus poussé par l'intervenant social et/ou sa structure porteuse**.

**Même lorsqu'il est connu, le dispositif peut également être mal compris. Ce qui, là encore, entraîne des manques dans le passage de relais**. L'exemple des liens entre les assistants sociaux des hôpitaux et les intervenants sociaux le montre bien. Ces professionnels s'identifient réciproquement mais travaillent peu ensemble. Or ils sont

conscients que des collaborations pourraient parfois être intéressantes. Mais moins ils sont en relation, moins ils connaissent le rôle et le cadre d'intervention de l'autre et plus les incompréhensions se multiplient, y compris dans des cas où une intervention conjointe pourrait avoir tout son intérêt.

En effet, les collaborations se mettent en place à deux occasions : lorsque l'assistant social d'hôpital suspecte un fait de violence et enjoint la personne à entamer une procédure par l'intermédiaire de l'intervenant social ; et lorsque l'assistant social de l'hôpital sollicite l'intervenant social pour lui demander des renseignements sur l'avancée d'une plainte ou sur les antécédents de violence d'une personne suspectée. Or, ce second type de recours pose question : il montre bien que **les missions de l'intervenant social sont encore floues pour certains partenaires** qui le sollicitent de manière un peu inadéquate. Ainsi, un assistant social du secteur hospitalier n'a pas une image tout à fait exacte des missions de l'intervenant social : « *J'ai eu le cas d'un homme âgé hospitalisé plusieurs fois, dont on suspectait le gendre d'être l'auteur des coups. J'aurais pu appeler l'intervenant social pour avoir des informations sur cette situation, pour savoir si elle connaissait les raisons pour lesquelles les quatre signalements au Procureur n'avaient pas donné de suite....* ».

Il est donc nécessaire de poursuivre le travail de communication et d'explication sur le poste d'intervenant social auprès des différents partenaires, en y associant la structure porteuse. Parallèlement, il semble utile de procéder comme à Evreux, à des réflexions de fond sur l'amélioration et le renforcement du dispositif, en y associant tous les acteurs.

**Evreux : un exemple de « bonnes pratiques » en matière de modalités de passage de relais de l'intervenant social vers les travailleurs sociaux**

*« On a pointé des manques dans le passage de relais à notre service : on fait un entretien commun entre intervenants sociaux et assistantes sociales, mais le passage ne se fait pas super bien car les victimes n'arrivent pas ensuite à avoir de rendez-vous rapide avec nous, ou ont du mal à nous joindre. Donc on a décidé que les travailleurs sociaux qui vont prendre le relais de l'intervenant social ne quitteraient pas la victime sans lui avoir, au cours de l'entretien commun, donné un autre rendez-vous, à une date fixée » (service social Evreux).*

**En résumé**

*En matière de partenariat, les intervenants sociaux entretiennent essentiellement des relations avec les travailleurs sociaux, plus particulièrement avec ceux du département, surtout lorsqu'ils sont eux-mêmes rattachés hiérarchiquement à un Conseil général. Les liens avec les autres structures ou services (associations, service social scolaire, CCAS, etc.) peuvent exister. Mais ils sont tout de même plus lâches, surtout avec la Justice et le système hospitalier, bien que tous partagent le sentiment que des collaborations intéressantes pourraient être réfléchies et mises en place. Enfin, l'articulation du dispositif avec le CLSPD, prévue par le cadre de référence des intervenants sociaux, est dans les faits peu prégnante, l'intervenant social étant, sur les différents sites, peu associé aux instances du CLSPD. Une réflexion en la matière semblerait donc nécessaire.*

*Très majoritairement, les orientations et échanges d'informations se font de manière unilatérale : de l'intervenant social (considéré tantôt comme un relais, tantôt comme une personne ressource, tantôt encore comme une aide à la compréhension de situations) vers ses partenaires. Souvent, la circulation d'informations entre l'intervenant et ses partenaires reste peu formalisée sauf sur quelques sites où des outils ont été créés. Trappes, Rennes, Nice font en effet figure d'exemples en la matière.*

*Dans tous les cas, les partenariats sont riches mais ils sont cependant fragilisés par le turnover des intervenants sociaux et le défaut de communication sur le poste. Il semble donc nécessaire de rester vigilant, et de continuer, parallèlement, à effectuer un travail d'information et de communication sur le rôle de l'intervenant social et à mener des réflexions de fond sur les possibilités de renforcement du dispositif.*

## VI. CONDITIONS D'EMPLOI ET STATUT DES INTERVENANTS SOCIAUX

Les conditions d'emploi et de statut de cette nouvelle profession ont été définies dans la circulaire du 21 décembre 2006 mais restent encore peu précises. Ce qui laisse place à une grande diversité de configurations selon les sites, même si des similitudes existent, notamment en matière de temps de présence dans les services de commissariat ou gendarmerie. L'enquête quantitative laisse entrevoir des écarts importants en termes de statut et de salaires entre les intervenants sociaux ayant répondu aux questionnaires.

Par ailleurs, si le cadre de référence distingue deux autorités de référence pour l'intervenant, à savoir l'autorité hiérarchique de la structure qui l'emploie (association, département...) et l'autorité fonctionnelle du service au sein duquel il exerce quotidiennement ses missions (commissariat, gendarmerie), il reste qu'aujourd'hui c'est avant tout dans la pratique que l'intervenant social voit sa position et son statut se construire. Ce qui ne se fait pas sans difficultés d'ailleurs. D'abord parce que viennent se glisser, dans les interstices des textes de référence, les exigences parfois contradictoires des autorités encadrantes. Ensuite parce que l'intervenant a parfois un statut contractuel et donc nécessairement précaire. Enfin parce que ce dernier n'appartient pas à un corps de métier à proprement parler ; ce qui l'isole, alors même qu'il se trouve à l'interface d'une multitude de partenariats.

### 1. CONDITIONS DE TRAVAIL ET TERRITOIRES D'INTERVENTION

L'enquête quantitative fournit des informations précises sur les conditions de travail des intervenants sociaux : **la plupart d'entre eux travaillent uniquement en semaine (83%)**, sur des horaires de journée, comme le montre le tableau ci-après :

#### horaires de travail

	Fréquence
horaires de journée uniquement (8h-19h)	 88%
horaires de journée et horaires décalés (soirée ou nuit)	 7%
autre	 5%
Total	100%

Notons que les entretiens ont toutefois montré la grande disponibilité de certains professionnels qui restent joignables par téléphone en soirée voire la nuit (au cas où leurs collègues aient besoin d'un conseil, d'un renseignement...), ce que les policiers et gendarmes apprécient fortement. Dans 84% des cas, **la charge horaire hebdomadaire de l'intervenant social est supérieure ou égale à 35 heures**.

Les situations de cumul avec un autre emploi ne représentent que 15% des cas. Les emplois d'intervenant social sont alors cumulés avec des emplois de :

- travailleur social au conseil général (4 cas)
- accueillants dans un service d'aide aux victimes (2 cas)
- assistant de service social au SPIP (1 cas)
- assistant socio-judiciaire et contrôleur judiciaire (2 cas)

Par ailleurs, **les intervenants sociaux travaillent majoritairement sur un seul site** ; seuls 43% interviennent sur plusieurs sites et ce sont essentiellement des postes en gendarmerie ou des postes mixtes. Enfin, **ils exercent surtout un accueil sur place**, dans leur service d'implantation : 85% d'entre eux ne réalisent en effet pas de permanence en dehors du commissariat ou de la gendarmerie.

## 2. DIVERSITE DES STATUTS ET CONDITIONS DE SALAIRE

Les résultats de l'enquête par questionnaires révèlent **une importante diversité de statuts parmi les intervenants sociaux interrogés**, et ce indépendamment de leur service d'implantation (commissariat ou gendarmerie).

- **53% des intervenants sociaux appartiennent à la fonction publique** dont :
  - 72% titulaires / en CDI,
  - 23% contractuels / en CDD,
  - 3% stagiaires.
- **45% relèvent du droit privé** dont :
  - 67% de CDI ;
  - 27% de CDD ;
  - 4% de stagiaires.

Les différences statutaires se traduisent logiquement par **des écarts salariaux**. De manière générale, 70% des intervenants sociaux ont un salaire mensuel net compris entre 1000€ et 2000 €. Mais cette tranche large cache **des réalités très différentes en fonction de l'employeur**<sup>19</sup> :

- on compte 56% de salaires supérieurs à 2000 € nets pour les intervenants sociaux employés par un conseil général
- 80% de salaires inférieurs à 1500 € nets pour les intervenants sociaux employés par une association.

---

<sup>19</sup> D'autres traitements statistiques, qui ne sont pas présentés dans ce document, indiquent en effet que le type d'employeur est un facteur déterminant en ce qui concerne le niveau de salaire, davantage que l'ancienneté au poste.

### 3. LES DIFFICULTES LIEES A LA DOUBLE AUTORITE (HIERARCHIQUE ET FONCTIONNELLE)

**S'ajoute à cette diversité de statut et de niveau de rémunération**, une multitude d'agencements locaux pour ce qui touche à la validation des demandes de l'intervenant social par une autorité de référence.

Le cadre de référence laisse pressentir de potentielles difficultés liées à l'existence d'une double autorité encadrant l'intervenant social, à savoir : une « autorité hiérarchique » (employeur de l'intervenant : Conseil général, association...) d'une part, une « autorité fonctionnelle » (commissaire, commandant...) de l'autre. Tentant de définir le rôle de chacune d'elles, ce cadre procède en effet à quelques mises en garde : « *Le positionnement de l'intervenant au cœur des services, au plus près du travail quotidien des forces de l'ordre, ne doit pas avoir pour conséquence son placement sous l'autorité hiérarchique du chef de circonscription de sécurité publique ou du commandant d'unité de gendarmerie. Il est placé sous l'autorité fonctionnelle du chef de service de police ou d'unité de gendarmerie qui fixe le cadre général de son activité et lui fournit les moyens de fonctionnement (en particulier un espace garantissant la confidentialité des entretiens)* ».

Cependant, ce cadre reste général et **ne permet pas de savoir clairement où s'arrête le droit de regard de l'autorité fonctionnelle sur l'activité de l'intervenant social, et où commence celui de l'autorité hiérarchique**. Les limites sont surtout floues et peu explicites en ce qui concerne l'organisation temporelle du travail de l'intervenant (horaires, heures supplémentaires, déplacements extérieurs, présence à des réunions, congés, absences). Qui est alors décideur en la matière ? Qui définit les horaires du professionnel ? A qui ce dernier doit-il s'adresser pour faire valider ses demandes de congés, d'absences... ?

Premier élément qui nécessite un arbitrage entre les deux autorités encadrant l'intervenant : **la définition de ses horaires de travail**. Les services de police ou de gendarmerie souhaitent parfois que l'intervenant se calque sur les horaires de leurs autres agents : « *Il faudrait une présence plus calquée sur l'organisation d'un commissariat, 12h-19h c'est bien* » (Commissariat de Gennevilliers), et puisse être mobilisable en cas de besoin, « *sans compter ses heures* » : « *On parle de victimologie, donc c'est forcément du 24/24* » (Commissariat de Chartres). De son côté, l'autorité hiérarchique du professionnel prévoit pour lui des horaires plus classiques « de bureau ».

La question de la prise en charge des heures supplémentaires pose alors problème, l'autorité administrative ne souhaitant pas forcément les prendre à sa charge. Sur certains sites, l'autorité fonctionnelle accepte de les rémunérer, mais seulement dans le même cadre que celui imposé aux policiers (en le notant, par exemple, dans la main courante avec le nom des personnes reçues) ce qui ne prend pas en compte la spécificité des missions de l'intervenant social et l'impératif du secret professionnel.

La présence de deux autorités est également source de complications pour l'intervenant social chaque fois qu'il doit formuler une **demande d'autorisation particulière pour des déplacements, réunions, absences ou congés**. Vers qui doit-il se tourner dans ce cas ?

Le cadre de référence prévoit, nous l'avons dit, que l'employeur délègue au DDSP ou commandant de groupement de gendarmerie la gestion quotidienne du professionnel. Cependant, il semble que dans les faits, l'intervenant social soit finalement toujours obligé, ou se sente en tout cas contraint de rendre des comptes à ses deux entités hiérarchiques. Ce qui pose parfois des problèmes lorsque les deux autorités n'ont pas le même avis.

Enfin, dernier élément nécessitant un arbitrage entre autorité fonctionnelle et autorité hiérarchique : **la mise à disposition de matériel pour l'intervenant social**. Le cadre de référence prévoit certes que les services de police ou de gendarmerie fournissent à l'intervenant « *les éléments de fonctionnement* » nécessaires à l'exercice de son activité, et notamment « *un espace garantissant la confidentialité des entretiens* ». Mais il reste trop général pour permettre de trancher définitivement sur certaines questions : qui fournit au professionnel un ordinateur, une voiture, par exemple ? Sur certains sites, l'intervenant social se retrouve donc parfois sans matériel adéquat, chacune des autorités encadrantes reportant sur l'autre la responsabilité de ces achats. La structure employeur, ne connaissant pas les conditions concrètes du travail de l'intervenant social, ne perçoit pas toujours l'utilité d'investir dans l'achat de tel ou tel matériel. L'enquête quantitative révèle ainsi que **48 % des intervenants sociaux ne disposent pas de téléphone portable, 25% n'ont pas de connexion Internet, et 4 % aucun matériel informatique**.

#### **4. L'APPUI AUX PROFESSIONNELS : ACCES A LA FORMATION, ECHANGES D'EXPERIENCES**

Ni assistant social, ni éducateur, ni policier ou gendarme, l'intervenant social se trouve **isolé dans l'exercice de son activité professionnelle**. Il a certes des « collègues » : les agents de police ou de gendarmerie dont il partage les locaux et qu'il côtoie au quotidien ; les professionnels de la structure porteuse de son poste (assistantes sociales de secteur lorsqu'il s'agit du Conseil général, juristes lorsqu'il s'agit d'une association d'aide aux victimes) qui sont salariés de la même organisation que lui. Mais il n'a pas d'homologue à proprement parler, c'est-à-dire de collègue avec un statut identique, qui remplit les mêmes missions dans des conditions de travail similaires (lieu, horaires...). De fait, l'intervenant social reste en quelque sorte un étranger (en termes de culture professionnelle), pour tous les services avec lesquels il travaille : « *A la gendarmerie, je suis "le Conseil général" et au Conseil général, on m'appelle "la gendarmette"* » (Intervenante sociale, gendarmerie).

Dans ce contexte, échanger avec des pairs devient primordial. A tel point que sur plusieurs sites, l'intervenant social a engagé des démarches de rapprochement auprès de ses collègues exerçant dans d'autres commissariats ou gendarmeries du département. Des échanges de pratiques se mettent alors en place dans le cadre de ces réseaux informels. **La solution pour lutter contre cet isolement semble cependant se situer dans le pilotage et la coordination du dispositif**, comme le souligne ce professionnel d'un Conseil général : « *Elles sont très isolées dans leur emploi, or les travailleurs sociaux ont besoin d'une identité d'équipe, de faire le point et de pouvoir confronter les points de vue, d'être pilotés. Là, il n'y a ni coordination ni pilotage* ».

En effet, il semblerait que les intervenants sociaux ressentent moins cet isolement sur les sites où la structure qui porte leur poste a réalisé auprès d'eux un réel travail d'encadrement. Mais l'analyse statistique montre bien que **la formation initiale à l'entrée au poste, la formation continue et la supervision restent encore des pratiques peu généralisées.**

Ainsi, 58% des intervenants sociaux ont reçu une formation à leur arrivée au poste, laquelle a en majorité été jugée utile ou très utile (96%). Mais cette proportion est toutefois beaucoup plus importante en gendarmerie qu'en commissariat de police, où elle devient minoritaire (48%).

#### **Type de poste / formation lors de la prise de poste**

	<i>Non réponse</i>	<i>oui</i>	<i>non</i>	<i>Total</i>
Poste en service de police	3%	48%	<b>50%</b>	100%
Poste en unité de gendarmerie		<b>78%</b>	22%	100%
Poste mixte		<b>50%</b>	<b>50%</b>	100%
Total	1%	58%	41%	100%

La même disparité s'observe, entre services de police et de gendarmerie, concernant l'accès à la formation continue. Cela est lié au rôle de la structure porteuse : 80% des professionnels employés par un EPCI et 60% de ceux employés par un Conseil général bénéficient d'une formation continue; contre 43% des intervenants sociaux employés par une association et 33% de ceux employés par une mairie.

#### **Type de poste / formation continue**

	<i>oui</i>	<i>non</i>	<i>Total</i>
Poste police	35%	<b>65%</b>	100%
Poste gendarmerie	<b>78%</b>	22%	100%
Poste mixte	60%	40%	100%
Total	52%	48%	100%

Les intervenants sociaux sont encore moins nombreux à bénéficier d'une supervision professionnelle extérieure (seulement 30%), avec là encore quelques différences entre gendarmerie et police. Notons toutefois que c'est une pratique plus répandue lorsque l'employeur est une association (47%) que lorsqu'il s'agit d'un Conseil général (16%), d'une mairie (22%) ou d'un EPCI (20%).

#### **Type de poste / supervision professionnelle extérieure**

	<i>oui</i>	<i>non</i>	<i>Total</i>
Poste police	25%	<b>75%</b>	100%
Poste gendarmerie	43%	<b>57%</b>	100%
Poste mixte	20%	<b>80%</b>	100%
Total	30%	70%	100%

Il semble que Nanterre soit un exemple de « bonnes pratiques » en la matière. L'intervenante sociale du site déclare ne pas se sentir « *du tout isolée* », dans la mesure où elle a été, dans le même temps, pleinement intégrée à l'équipe de l'association qui l'emploie

(via des réunions hebdomadaires d'échanges d'informations sur le service et d'échanges de pratique, une supervision générale faite par un psychologue de l'association), et perçue dans sa particularité professionnelle (grâce à une supervision mensuelle spécifique réalisée par un professionnel de l'ANISCG).

Cependant, même dans le cas où l'intervenant dispose de référents identifiés, participe à des réunions de travail régulières, bénéficie d'une supervision, **un problème perdure : celui de la difficulté d'échanger avec des pairs** à l'occasion de réunions élargies (c'est-à-dire rassemblant plus de deux ou trois intervenants sociaux) et **de construire avec eux une identité professionnelle propre**. C'est pourquoi certains demandent la création de structures d'échanges qui pourraient prendre la forme de groupements régionaux d'intervenants sociaux.

## 5. UNE IDENTITE PROFESSIONNELLE A CONSOLIDER

En effet, l'identité professionnelle des intervenants sociaux reste clairement à consolider.

Tout d'abord, un grand nombre d'intervenants sociaux sont des **contractuels** présents sur leur poste pour une durée d'un an, reconductible trois fois. De fait, ils ont très souvent la sensation de se trouver dans **une situation précaire**. Ils éprouvent alors des **difficultés à se projeter** dans l'avenir, et préfèrent concevoir cette expérience – certes enrichissante – comme transitoire.

Dans ce contexte, les intervenants sociaux ont tendance à rapidement chercher un autre emploi, plus stable et sécurisant. Le **risque est alors celui d'un turn-over important de ces professionnels**, comme le montre l'exemple du département des Hauts-de-Seine, où la couverture moyenne du dispositif depuis sa création est peu satisfaisante. De l'ordre de 66%, elle montre que la continuité des permanences n'a pas pu être assurée dans plus d'un tiers des cas. Et le risque de turn-over est d'autant plus important que les professionnels qui occupent les postes d'intervenant social ont un profil recherché, pour lequel la demande locale est importante et donc la possibilité d'être embauchés ailleurs, dans de meilleures conditions de salaire et de statut.

Enfin, un autre élément vient renforcer, de manière symbolique, le sentiment de précarité professionnelle ressenti par l'intervenant social : **la variabilité de l'intitulé du poste selon les sites**. En effet, « l'intervenant social » peut tout aussi bien être « travailleur social », « médiateur social », « conseiller social », ou « coordonnateur social »...., ce qui, pour certains, est révélateur de la non reconnaissance de leur profession comme un métier à part entière.

### **Quand les intervenants sociaux disent la difficulté d'occuper un emploi précaire ...**

« *C'est un statut bancal, pas très confortable. Mon contrat prend fin en décembre, à priori c'est reconduit en 2009, mais il y a toujours une incertitude* » (Intervenante sociale, police).

« *Même niveau carrière, je ne progresse pas, ni au niveau rémunération. Pour le moment je suis jeune mais ce ne sont pas des postes où l'on peut rester longtemps. Cela me plaît, c'est très riche, mais on ne peut pas se projeter à long terme* » (Intervenante sociale, police).

« *Mon poste ici c'est celui de Coordinatrice Sociale... Il faudrait uniformiser les profils de poste au niveau national, harmoniser les noms. Ce sont des petites choses, mais c'est révélateur que le poste n'est pas encore bien défini... Savoir comment on s'appelle, c'est important* ». (Intervenante sociale, police)

### **En résumé**

*Les conditions d'emploi, de statut et de salaire des intervenants sociaux sont variables selon les sites, du fait de l'absence de cadrage précis en la matière et de la diversité des montages financiers au niveau local. Certains professionnels sont contractuels, d'autres titulaires ; certains sont rattachés à la fonction publique, d'autres relèvent du droit privé. De fait, les salaires ne sont guère homogènes.*

*Souvent, la question de l'existence d'une double autorité, l'une hiérarchique, l'autre fonctionnelle, engendre pour l'intervenant social des difficultés, notamment lorsque des désaccords surviennent entre les deux encadrants du poste, ou qu'aucun d'entre eux ne souhaite prendre en charge tel ou tel aspect matériel.*

*De manière générale, l'intervenant social est assez isolé et vit parfois difficilement la précarité de sa situation professionnelle. Les pratiques d'appui et de soutien - telles la formation continue, la supervision ou l'échange d'expériences entre pairs - sont insuffisamment généralisées sur le territoire. Pourtant, les intervenants sociaux en expriment fortement le besoin. Car l'identité professionnelle du métier d'intervenant social reste bel et bien à consolider. En commençant, peut-être, par uniformiser la terminologie utilisée pour désigner ces professionnels sur les différents sites.*

## VII. IMPACT ET PLUS-VALUE DU DISPOSITIF

---

Spontanément, de nombreux acteurs rencontrés reconnaissent les impacts positifs liés à l'activité des intervenants sociaux, aussi bien au niveau de l'activité de police et de gendarmerie que pour les usagers ou les partenaires locaux, institutionnels ou associatifs. Mais ils s'accordent également à dire que le dispositif gagnerait à être davantage valorisé, afin de montrer de manière plus fine ce qu'il produit, ce qui suppose la mise en place des outils d'évaluation adéquats.

### 1. UNE PRISE EN CHARGE PLUS PRECOCE ET PLUS COHERENTE DES PERSONNES VULNERABLES OU EN DIFFICULTE

En ce qui concerne les usagers, la plus value du dispositif des intervenants sociaux peut être établie à plusieurs niveaux.

#### A. Un repérage des situations de détresse sociale et un accès aux droits pour les personnes concernées

---

L'intervenant social est le gage d'une **meilleure réactivité** et d'une plus grande efficacité dans les réponses apportées aux situations pour lesquelles une problématique sociale est identifiée. Il fournit au public une réponse rapide et adaptée du fait de sa bonne connaissance des dispositifs, là où gendarmes et policiers ne fournissaient auparavant que des réponses aléatoires et partielles.

Parce qu'ils opèrent pour la plupart un accueil généraliste, et qu'ils sont susceptibles de recevoir des publics aux profils et aux problématiques diversifiées, les intervenants sociaux sont (après l'intervention des forces de l'ordre) **en première ligne dans le repérage de situations nécessitant une aide ou un accompagnement**. Leur intervention permet aux services sociaux de secteur d'avoir connaissance d'un public « déconnecté » des circuits de l'action sociale. Le conseil général de l'Eure indique ainsi que 60% des personnes orientées par les intervenants sociaux n'étaient pas connues des services sociaux de secteur, dont 62% pour la gendarmerie et 58% pour la police. Ce rôle de passerelle s'avère fondamental dans l'accès aux droits sociaux des personnes concernées.

#### ***Une intervention qui favorise le repérage précoce de situations de détresse sociale***

*« C'est un premier traitement social qui permet de faire le lien avec nous, et qui, s'il n'est pas fait, entraîne une déperdition des gens à aider, puisqu'ils ne vont pas venir vers nous » (conseil général)*

*« Ce qui est identifié sur le terrain par l'intervenante sociale peut se concrétiser par l'ouverture d'un dossier chez nous. » (conseil général)*

## **B. L'amélioration de la détection et de la prise en charge des situations de violences intrafamiliales**

---

Plus spécifiquement, l'intervenant social permet aux services sociaux de secteur d'avoir **une meilleure visibilité des situations de violences intrafamiliales** qui, puisqu'elles concernent toutes les catégories sociales, ne passent pas forcément par leurs services.

Police, gendarmerie et partenaires locaux s'accordent par ailleurs à reconnaître **le rôle positif que peut jouer l'intervenant social dans la prise de conscience, chez les personnes victimes de violences intrafamiliales, de l'importance de déposer plainte et de s'engager dans une procédure judiciaire**. Aux dires de certains policiers, l'intervenant social a parfois pu susciter un « déclic » salvateur chez certaines femmes qui n'osaient porter plainte à l'encontre de leur conjoint. Pour ce responsable d'un conseil général, c'est là l'un des bénéfices annexes du dispositif : *« Il y a des personnes que l'on connaît qui hésitent à porter plainte... Lorsque l'on apprend par le biais du commissariat qu'elles se sont décidées à le faire, la finalité a été obtenue »*. Dans le même ordre d'idées, à Toulon, le bureau d'aide aux victimes qui collabore étroitement avec l'intervenant social a observé une augmentation de 17% de l'accueil des personnes victimes de violences intrafamiliales depuis la création du poste.

Aussi, certains partenaires (associations et services sociaux départementaux) soulignent l'intérêt du dispositif dans **la détection et la prise en charge<sup>20</sup> des situations de violences intrafamiliales, tout particulièrement en milieu rural** où le maillage des services sociaux est plus lâche et où les femmes sont peut être davantage isolées : *« C'était une expérimentation mais elle est maintenant dépassée : c'est un réel besoin et un travail indispensable ! Notamment en milieux rural, car les choses ne se savent pas : un type qui bat sa femme la nuit par exemple, maintenant c'est signalé à l'intervenante sociale et il y a une action qui se met en place. C'est nécessaire en matière de prévention des violences dans le département. » (Conseil général)*

## **C. Une réponse sociale plus complète et plus cohérente aux problématiques identifiées**

---

Les services sociaux rencontrés perçoivent également la complémentarité qui existe entre leur action et celle des intervenants sociaux et y voient la possibilité d'une prise en charge plus cohérente et complète du public. En effet, **chacun d'eux intervient dans une temporalité différente** : l'intervenant social s'inscrit dans l'urgence et la gestion des situations de crise, les services sociaux polyvalents se positionnent quant à eux sur un accompagnement plus approfondi. Par ailleurs, leurs domaines d'expertise sont différents : si les assistantes sociales de secteur sont en mesure de déclencher l'ouverture de droits

---

<sup>20</sup> Entendues ici au sens de « détection et prise en charge par les services sociaux », faisant suite à l'intervention des forces de l'ordre, avec laquelle elle s'inscrit en complémentarité. Les violences conjugales et intrafamiliales sont en effet toujours repérées et traitées en premier lieu, sur le terrain, par les gendarmes et policiers.

sociaux ou la mobilisation d'aides financières, les intervenants sociaux, de leur côté, sont mieux outillés au plan juridique.

***Intervenants sociaux et assistantes sociales de secteur : des modalités d'intervention complémentaires***

*« L'intervenant social, c'est une réponse par rapport à la détresse immédiate, une réactivité dans la prise en charge et l'orientation qui pallie l'absence de réflexe qu'on a quand on est traumatisé. Nous, on est dans un suivi sur le plus long terme. Ce sont deux modes de réponse qui se complètent : plus l'intervenante sociale est réactive dans la prise en charge post-traumatique, plus ça va avoir d'incidence sur le suivi de la personne d'un point de vue social, administratif, médical... » (services sociaux départementaux)*

*« L'intervenante sociale connaît mieux les dispositifs et possibilités d'hébergement en urgence, le droit de la famille et l'aide juridictionnelle, elle est plus pointue que nous. Mais l'ouverture de droits, les aides financières, l'aide alimentaire, l'accès au logement dans la durée, le surendettement, c'est nous » (services sociaux départementaux)*

Ainsi, intervenants sociaux et assistants sociaux de secteurs sont à même de proposer, ensemble, une prise en charge globale et multidimensionnelle des personnes, améliorant ainsi la qualité des réponses apportées. Dans le cadre des violences intrafamiliales, les travailleurs sociaux ont la possibilité d'étayer leurs observations d'éléments d'information complémentaires obtenus auprès de l'intervenant social. **L'intervention conjointe des deux partenaires permet vraisemblablement d'anticiper la dégradation de certaines situations, et donc représente à la fois un intérêt social et économique.**

**Une intervention plus cohérente et plus efficace auprès des usagers**

*« Pour des situations de violences conjugales, je sollicite l'intervenante sociale pour un aiguillage au niveau juridique : les possibilités, les démarches... parce que c'est sa formation, elle connaît les complexités du droit. Ça me permet d'avancer avec les personnes, j'ai toujours une réponse à mes questions » (service social départemental).*

*« Pour les atteintes sexuelles sur mineurs, on sait grâce à l'intervenante sociale si la famille a porté plainte ou pas. Parfois les familles nous disent qu'elles le font, mais en fait non... Cela vient aussi alimenter les observations que l'on présentera ensuite au juge des enfants. C'est un gain de temps pour la protection des mineurs et aussi pour la compréhension de la situation familiale. » (association)*

## **2. DECLOISONNEMENT INTER-INSTITUTIONNEL ET OPTIMISATION DES RELATIONS POLICE, GENDARMERIE ET SERVICES SOCIAUX**

Autre impact positif associé à la création des postes d'intervenants sociaux : le décroisement interinstitutionnel, c'est-à-dire l'amélioration des relations et des modes de

collaboration entre les différents partenaires sociaux et les services de police et gendarmerie.

L'intervenant social apparaît clairement comme **un facilitateur de communication entre la police (ou la gendarmerie) et les institutions ou associations du secteur social**. Aux dires des acteurs rencontrés, la police pâtirait en effet de représentations négatives de la part des professionnels de l'action sociale, à l'origine de difficultés ou de « grippages » dans la collaboration ou le partage d'informations. Souvent qualifié d'« *interface* », de « *trait d'union* » ou de « *pièce angulaire* », l'intervenant social, par sa seule présence de « *tiers neutre* », joue **un rôle de médiation en permettant un dialogue et une collaboration, là où existaient auparavant défiance et préjugés**.

#### **L'intervenant social : un médiateur qui facilite le dialogue interinstitutionnel**

*« Avant, chacun restait sur son pré-carré, il y avait une méconnaissance mutuelle entre les différents acteurs. La fonction des intervenantes sociales contribue à rapprocher, dédramatiser et désacraliser les rôles de chacun. Elles servent de médiateurs pour que l'image de chacun s'améliore. » (service social départemental)*

*« Le service social et la police sont quand même assez perçus comme aux antipodes. Avant, on n'était pas trop enclins à travailler avec la police. On ne se connaissait pas tant que ça, finalement, les uns les autres, donc il y avait des quiproquos et des incompréhensions. Maintenant, ce n'est plus le cas. » (service social départemental)*

*« Les associations de femmes battues se méfient un peu de la police. L'intervenante sociale va pouvoir plus facilement entrer en contact avec elles. Elle fait vraiment le lien entre les organismes sociaux et nous. » (officier de police)*

*« Il y a un dialogue qui est maintenant possible entre les travailleurs sociaux et les policiers. Dans les CLSPD où beaucoup de villes ont choisi la thématique des violences conjugales, je vois davantage de dialogue, même s'il y a toujours des prises de bec. Et je crois que la présence des IS dans les commissariats y est pour quelque chose, car on affiche maintenant la volonté de travailler ensemble ». (Conseil Général).*

Concrètement, l'intervenant social, par sa connaissance des acteurs sociaux du territoire et par le réseau qu'il a pu tisser, permet aux policiers de gagner en temps et en efficacité dans la collaboration avec les acteurs sociaux et notamment dans la transmission d'informations relatives aux enquêtes. Réciproquement, les travailleurs sociaux obtiennent plus facilement l'appui des fonctionnaires de police ou de gendarmerie dans le cadre de leurs missions et disposent d'un interlocuteur privilégié, au sein du commissariat, susceptible de leur apporter des informations essentielles. En effet, **certains partenaires locaux du dispositif font état, tout comme les policiers, d'un réel gain de temps, d'un confort de travail amélioré et d'un recentrage possible sur leurs missions de base**.

### Un gain de temps et d'efficacité pour les partenaires locaux

« Il y a quelques années, quand on appelait au commissariat, on n'était pas toujours entendu. Maintenant, il peut arriver qu'un policier m'accompagne pour aller récupérer des affaires chez une femme victime de violence conjugale » (assistante sociale de secteur).

« Avant, c'était compliqué d'avoir un interlocuteur quand on appelait le commissariat pour obtenir des informations. On ne savait pas très bien comment ils étaient organisés, qui appeler... Et les policiers étaient mal à l'aise, ils ne savaient pas très bien ce qu'ils avaient droit de nous dire. On était moins assurés d'avoir les informations et on était souvent amenés à passer par le juge des enfants, cela prenait plus de temps ». (Association)

« Avant, dans le cadre de violences intrafamiliales, on passait du temps avec la famille sur les démarches à mettre en place, les procédures juridiques ou les demandes d'hébergement. Maintenant, on sait que la mère aura un interlocuteur et qu'elle va être prise en charge à ce niveau-là. On ne dépense plus d'énergie à gérer ce stress, on peut vraiment se consacrer à la famille, réfléchir... Cela donne aussi une image positive de la justice et de la police : ce n'est plus seulement la justice qui sanctionne et qui interdit, c'est celle qui aide et qui structure ». (Association)

## 3. POUR LES POLICIERS ET GENDARMES : UN RECENTRAGE SUR LES MISSIONS DE BASE ET UNE MEILLEURE IMAGE

Pour beaucoup de fonctionnaires de police ou de gendarmerie, l'intervenant social n'est pas simplement un acteur supplémentaire opérant au sein de leurs services, c'est véritablement le « chaînon manquant », le « maillon indispensable à (leur) activité ». L'action de l'intervenant social s'inscrit donc, aux yeux de plusieurs policiers et gendarmes rencontrés, dans le prolongement naturel de leur intervention, contribuant à rendre cette dernière plus complète et plus cohérente. Non seulement les policiers et gendarmes n'ont pas à gérer le volet social de la prise en charge des personnes (pour lequel ils se sentent d'ailleurs peu outillés), mais ils ont l'assurance que cette prise en charge sera désormais réalisée de manière efficace, rapide et professionnelle. Comme l'indique cet officier de police d'Argenteuil, le dispositif a donc pour impact majeur de permettre un recentrage des fonctionnaires de police et de gendarmerie sur leurs missions originelles : « **L'intervenante sociale fait que l'on retrouve notre rôle de policier** ». Concrètement, ce recentrage sur le cœur de métier se traduit par des gains à plusieurs niveaux.

### **A. Une diminution de la charge de travail globale assignée aux policiers et gendarmes**

Cette diminution de la charge de travail permet à ces derniers de mieux prendre en charge les activités de police voire d'assumer de nouvelles missions. Faire passer les personnes en situation de détresse ou de choc par le « sas de décompression » que représente un

entretien avec l'intervenant social permet ainsi de repositionner les policiers sur la seule prise en charge de la procédure pénale et judiciaire. Les policiers disposant par ailleurs d'un interlocuteur unique et privilégié à même de faire le relais avec les services sociaux, la perte de temps liée à une orientation compliquée et aléatoire des personnes en est diminuée d'autant.

#### **Gain de temps et charge de travail allégée pour les policiers et gendarmes**

*« Cela nous décharge, on se dit "au moins, on n'a plus à gérer ça", les gens viennent et pleurent et on ne peut pas les aider, ce n'est pas notre boulot. » (officier de police).*

*« Moi, mon travail s'est beaucoup allégé depuis que l'intervenante sociale est là, puisque je faisais plein de choses chronophages. Maintenant j'ai plus de temps et donc des nouvelles missions : recrutement, permanences des plaintes, dossiers judiciaires, visites de sécurité dans les établissements recevant du public... » (officier de police).*

L'allègement de la charge de travail des policiers s'exprime donc au plan individuel et au quotidien. Elle se manifeste également **au niveau de l'activité globale du service**, dans la mesure où les policiers observent parfois une moindre récurrence de leurs interventions auprès de certaines personnes.

#### **Une action qui contribue à la résolution de situations de crise « récurrentes »**

*« J'ai des échos, je vois des gens en situation de crise et qui reviennent de manière régulière au commissariat et à partir du moment où l'intervenante sociale a pris en charge le problème, on n'en entend plus parler » (officier de police).*

*« Avant, quand j'intervenais pour une dispute familiale ou conjugale, ou du tapage nocturne, c'était un puits sans fond, c'était tous les jours et plusieurs fois par jour. L'action de l'intervenant social n'a pas résolu le problème mais cela a permis de le modérer » (officier de police).*

## **B. Des conditions de travail améliorées et une intervention facilitée par la fonction de médiation de l'intervenant social**

Policiers et gendarmes ne sont plus amenés à gérer des situations qui les mettent mal à l'aise et face auxquelles ils se sentent démunis et peu compétents. Dans les situations de crise, à forte charge émotionnelle (tel le retrait d'un enfant à ses parents en vue d'un placement), l'intervenant social joue un rôle apaisant qui allège le stress et la tension psychologique générés par ce type d'intervention : *« On voit bien au quotidien comment cela nous facilite la vie, comment elle [l'intervenante sociale] dédramatise les situations... » (officier de police).*

Parce qu'elle représente un « tiers » qui n'est pas assimilé à l'institution policière, mais aussi en raison de ses capacités d'écoute et d'empathie, l'intervenante sociale est en mesure de

renforcer la communication entre les policiers et gendarmes et les personnes accueillies, de « faire entendre » certaines réalités ou de faire passer plus facilement certaines informations.

#### Un rôle de médiateur apprécié par les policiers et gendarmes

« On s'est aperçu que certains messages sont mieux perçus quand ils sont dits par l'intervenante sociale plutôt que par un policier. On explique par exemple que la police ne peut pas intervenir car cela ne relève pas du domaine pénal, mais les gens ne l'entendent pas de la même manière. Elle a une capacité à être entendue que nous n'avons pas du tout. C'est notre roue de secours quand on est dans une situation d'impasse, on a tendance à se tourner vers elle. » (commissaire de police)

« J'explique la même chose que les policiers mais ça passe mieux, sans doute parce que je ne suis pas en uniforme... » (intervenante sociale, police)

### C. Une meilleure image auprès des usagers comme des partenaires locaux

---

Certains policiers et gendarmes perçoivent un impact positif en terme d'image, aux yeux des publics et des partenaires sociaux, comme l'explique ce commissaire de police : « Je pense que cela renvoie une image plus sociale, celle d'une police plus à l'écoute des gens, plus sensible, plus concernée. Même au niveau des partenaires, de la mairie et autres, cela renvoie une meilleure image du commissariat ». D'autres policiers estiment que leur service a désormais « meilleure réputation », ce qu'ils perçoivent au travers des échos provenant des partenaires sociaux mais aussi au travers du « baromètre des doléances » du public ou du nombre de lettres de réclamations reçues.

Si le dispositif améliore l'image des services de police et de gendarmerie, c'est aussi parce que la présence d'un intervenant social a eu un effet bénéfique incontestable sur la qualité de l'accueil réservé aux femmes victimes de violences conjugales, comme l'explique ce représentant d'un conseil général : « que les usagers ne reviennent pas démolis après une démarche au commissariat, qu'on ne les incite pas à déposer une main courante au lieu de porter plainte, voilà qui est déjà un résultat appréciable ».

## 4. UNE PLUS-VALUE DONT IL IMPORTE TOUTEFOIS D'AMÉLIORER LA LISIBILITÉ

Si les acteurs rencontrés, aussi bien au sein des services de police ou de gendarmerie que chez les partenaires sociaux, soulignent volontiers l'intérêt des postes créés, **ils éprouvent davantage de difficultés à en quantifier précisément les apports**. Pour de nombreuses personnes rencontrées, telle cette commissaire de police, l'intérêt du dispositif reste pour

beaucoup de l'ordre du qualitatif : « *je suis convaincue qu'il y a une plus-value, mais c'est très subjectif.* » L'amélioration des conditions de travail des policiers, les relations plus productives et plus efficaces avec les partenaires sociaux, les situations de détresse sociale mieux prises en charge : ces éléments de plus value sont globalement reconnus, mais demeurent difficiles à établir avec précision.

A l'heure actuelle, l'activité des intervenants sociaux fait l'objet de deux types de bilans formalisés :

- les **bilans d'activité trimestriels nationaux**, réalisés à l'intention de la Direction Centrale de la Sécurité Publique (DCSP) par les intervenants sociaux en commissariat de police : ces rapports comprennent diverses rubriques concernant le nombre de personnes accueillies, leur profils et leurs problématiques, ainsi que le type de réponse apportée.
- des **rapports d'activité locaux**, dont la teneur et la fréquence diffèrent en fonction des sites. S'agissant des postes en gendarmerie, ces rapports d'activité sont, en tant que de besoin, adressés à la Direction Générale de la Gendarmerie Nationale (DGGN).

Rares sont cependant les sites pour lesquels les acteurs et partenaires financeurs ont mis en place une démarche d'évaluation du dispositif et, lorsque c'est le cas, se sont munis d'outils d'évaluation adaptés. **A l'heure actuelle, l'évaluation de l'impact du dispositif s'opère de manière contingente, en fonction des outils mis en place localement par les partenaires.**

En 2008, le département des Hauts-de-Seine a par exemple engagé une évaluation de l'activité de l'ADAVIP 92<sup>21</sup> comprenant un premier bilan du dispositif des intervenants sociaux. Or, ce bilan souligne, en conclusion, les limites d'une telle évaluation dans la mesure où « *il n'existe pas pour l'instant d'enquêtes de satisfaction, d'indicateurs d'activité formalisés et de rapprochements entre l'activité, par exemple des circonscriptions de vie sociale et des commissariats, susceptibles d'apprécier sur des critères objectifs la plus-value de ce dispositif* ». Il indique par ailleurs que « *l'absence de comité de pilotage ne favorise pas l'analyse régulière de l'activité au vu d'objectifs opérationnels en terme de résultats, de niveaux de seuils et d'impacts* ». Autrement dit, faute d'outils et d'instances de suivi, une évaluation approfondie demeure difficilement réalisable.

La réalisation d'une évaluation locale du dispositif suppose en effet la construction d'outils permettant de recueillir diverses informations, aussi bien auprès de l'intervenant social qu'auprès de ses partenaires. A titre d'exemple, **la fonction de repérage de situations sociales difficiles non connues des services sociaux de secteur n'est pas quantifiable sur chacun des sites enquêtés.**

---

<sup>21</sup> Mission confiée en interne à la Délégation Evaluation des Politiques et Audit du conseil général.

### La mise en place d'indicateurs de suivi adaptés : l'exemple du département des Alpes-Maritimes

Quelques départements, peut-être parce qu'ils financent l'intégralité ou une large part du poste concerné, ont mis en place des outils de mesures adéquats qui vont d'ailleurs de pair avec un cadrage technique important (existence d'un référent technique au conseil général, réunions de suivi fréquentes, etc.). C'est le cas du conseil général des Alpes Maritimes, qui finance à 100% les 4 postes d'intervenants sociaux à Nice et à Cannes. Dans ce département, des 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.

De nombreux acteurs rencontrés soulignent par ailleurs les limites d'une évaluation quantitative de la plus-value du dispositif. Ainsi, les intervenantes sociales des Alpes Maritimes jugent que le mode de recensement de l'activité mis en place par le conseil général est certes louable, mais **qu'il ne reflète pas la réalité de leur travail** : certaines fiches, remplies en quelques minutes, concernent des entretiens de plusieurs heures et ne rendent finalement pas compte de l'action réalisée en termes de temps et de « qualité ».

Il en va de même en ce qui concerne les rapports trimestriels renseignés pour la DCSP. Ces rapports font apparaître l'activité des intervenant sociaux en termes de « volume » et d'effectifs, **ils livrent en revanche peu d'informations sur ce que produit effectivement leur action, notamment en termes de maillage territorial, de médiation, de soutien à l'activité des policiers ou des partenaires institutionnels**. Aussi, les intervenants sociaux rencontrés et certains partenaires déplorent le fait que les bilans réalisés n'intègrent pas une dimension plus qualitative. Certains suggèrent donc d'intégrer aux rapports des **exemples détaillés de situations suivies**, présentant les solutions qui ont été apportées par l'intervenant social, les collaborations engagées avec les partenaires sociaux, etc.

L'insatisfaction ressentie par les partenaires et intervenants sociaux concernant l'évaluation de l'activité renvoie à **une difficulté méthodologique réelle** : comment apprécier, autrement que qualitativement, la plus-value apportée en matière de partenariats et de collaborations interinstitutionnelles ? Comment apprécier à leur juste valeur l'efficacité et le « temps » gagnés par les policiers ou les travailleurs sociaux dans le cadre de leur activité ? De même, en ce qui concerne la prise en charge des usagers, la récidive, la prévention des violences intrafamiliales... comment distinguer, parmi d'autres facteurs potentiels, le rôle joué par l'intervenant social dans la résolution ou l'amélioration de certaines situations ?

## 5. BOITE À OUTILS POUR LA CRÉATION D'INDICATEURS D'ÉVALUATION

Comme d'autres métiers du champ de la médiation, le dispositif des intervenants sociaux pâti donc des difficultés éprouvées à évaluer son « utilité sociale ». Parce que leur action repose sur la mise en relais et la facilitation des partenariats, parce qu'ils se situent à l'interface entre plusieurs dispositifs et plusieurs acteurs, mais aussi parce que leur action s'opère dans les « interstices » de l'action sociale classique, les intervenants sociaux peinent à mettre en valeur les résultats tangibles et concrets, pourtant réels, de leur activité.

Sur place, de nombreux acteurs, y compris les policiers et gendarmes, militent donc pour **une analyse plus fine et plus qualitative du dispositif**. Il serait possible d'étayer les éléments de plus-value soulignés plus haut par la mise en oeuvre d'un **référentiel d'évaluation plus précis**, à charge pour les acteurs du dispositif de valider la pertinence des indicateurs choisis et d'en apprécier la faisabilité opérationnelle.

Le tableau qui suit propose une trame pour ce référentiel, en reprenant notamment les indicateurs perçus comme les plus pertinents par les personnes interrogées.

Bénéficiaires	Objectifs recherchés / plus value	Indicateurs de réalisation (moyens)	Indicateurs d'impact
<b>Usagers</b>	<p>Accès aux droits sociaux</p> <p>Prévention des violences intrafamiliales</p>	<p>- Nombre de personnes orientées vers les services partenaires</p> <p>- Type et nombre des solutions mises en œuvre par l'IS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès hébergement d'urgence</li> <li>• Accès aux soins</li> <li>• Aide aux démarches financières, juridiques, etc.</li> </ul>	<p>- Evolution du nombre de plaintes enregistrées pour violences intrafamiliales (source : police / gendarmerie)</p> <p>- Diminution de la récurrence des interventions policières auprès des mêmes ménages (source : police/ gendarmerie)</p> <p>- Evolution des appréciations recueillies dans le registre des doléances du service</p>
<b>Partenaires</b>	<p>Décloisonnement inter-institutionnel</p>	<p>- Nombre de réunions / contacts téléphoniques avec les services partenaires et niveaux d'interventions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partage d'informations</li> <li>• Conseil technique aux partenaires</li> </ul> <p>- Nombre de personnes orientées par les services partenaires vers l'IS et niveau d'intervention :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• information sur les procédures pénales et les droits dans le cadre de situations de violences intrafamiliales</li> <li>• utilisation du cadre police / gendarmerie faisant « autorité »</li> </ul> <p>- Nombre de mise en relais effectuées par l'IS entre la police / gendarmerie et les services partenaires</p> <p>- nombre de contacts de la part des services partenaires pour informations auprès des</p>	<p>- Nombre de personnes orientées non connues des services sociaux (source : services sociaux)</p> <p>- Nombre d'évaluation conjointes réalisées avec les partenaires sur une même situation (source : IS/ services sociaux)</p> <p>- Diminution des conflits inter-institutionnels</p> <p>- Amélioration des représentations et des relations entre partenaires</p>

		services de police	
<b>Services de police / gendarmerie</b>	<p>Recentrage sur les missions de police / gendarmerie</p> <p>Amélioration de l'image de la police / gendarmerie</p>	<p>- Nombre de personnes accueillies en entretien individuel par l'intervenant social</p> <p>- Répartition des entretiens par niveaux d'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• entretien rapide et orientation</li> <li>• entretien approfondi, évaluation des besoins et accompagnement à court terme</li> </ul> <p>- Nombre d'interventions en situation de crise (médiation)</p> <p>- Nombre de réunions / échanges d'informations réalisées avec le bureau d'aide aux victimes et le référent départemental.</p>	<p>- Evolution du nombre et de la teneur des courriers de réclamation adressés au service</p> <p>- Appréciation temps d'attente / qualité de l'accueil (enquête usagers ?)</p> <p>- Appréciation qualitative des fonctionnaires concernant le gain de temps et l'amélioration du confort de travail (questionnaire interne ?)</p>

## VIII – RÉFLEXION SUR LES PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT ET DE PÉRENNISATION DES POSTES

---

Créés sur le principe du cofinancement et du conventionnement partenarial, les postes d'intervenants sociaux mobilisent le plus souvent deux, voire trois partenaires financeurs, dont l'Etat (cf.1). Un certain nombre de postes se sont donc créés ces deux dernières années, grâce à l'effet d'aubaine incarné par l'apport de fonds du CIV et du FIPD. Le principe initial de ces cofinancements étatiques était bien d'apporter une impulsion à la création des postes, non de les financer sur le long terme. L'idée étant qu'après quelques années d'expérimentation, ils soient intégrés à des lignes de financements de droit commun. Il importe donc aujourd'hui de réfléchir et d'anticiper l'inscription de ces postes dans un mode de portage plus stable, d'éviter qu'ils ne se pérennisent « sur un mode précaire », et donc de favoriser, en un mot, leur ancrage local.

### 1. VALORISER LE DISPOSITIF ET FAVORISER SON APPROPRIATION LOCALE : DES CONDITIONS ESSENTIELLES A LA PERENNISATION DES POSTES

Passés d'une vingtaine en 2005 à plus d'une centaine aujourd'hui, les postes d'intervenants sociaux se sont pour beaucoup créés « à marche forcée », en fonction des stratégies locales et des cofinancements possibles (cf. I), sans que soient systématiquement anticipées les conditions de leur pérennisation. A l'heure actuelle, dans un contexte de restrictions budgétaires, le risque existe que certaines collectivités locales et territoriales partenaires soient amenées à réévaluer leur soutien au dispositif des intervenants sociaux, ainsi qu'à tous les dispositifs non obligatoires auxquels elles participent financièrement.

Il importe donc de convaincre les collectivités locales et territoriales, et notamment les conseils généraux, qu'il est de leur intérêt et de leur compétence de participer au financement des postes d'intervenants sociaux en services de police et unités de gendarmerie. Si les injonctions ou les appels au partenariat ne peuvent suffire à mobiliser les acteurs locaux, l'étude montre toutefois que la réunion de certaines conditions, notamment relatives au cadrage et à l'organisation du dispositif, permet d'engager une dynamique propice à sa pérennisation. Il importe donc de les identifier et de les capitaliser comme des « bonnes pratiques », susceptibles de renforcer l'ancrage local des postes.

**L'hypothèse que nous faisons est que les conditions de création et d'outillage des postes contiennent, « en germe », les conditions de leur pérennisation et de leur appropriation locale.**

Premier élément déterminant, la création des postes doit s'opérer à partir d'un **diagnostic local partagé des besoins**, lequel doit associer les services sociaux départementaux. Lorsqu'un tel diagnostic a été réalisé, ce qui n'est pas toujours le cas, il a joué un rôle

mobilisateur indéniable, parvenant à susciter l'adhésion de partenaires initialement réticents. A l'inverse, lorsqu'un poste a été créé sans que soit effectué ce travail préalable, c'est-à-dire sans s'appuyer sur des besoins identifiés et reconnus par tous, cela constitue aujourd'hui un handicap incontestable.

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

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

Dans le Haut-Rhin, une analyse préalable des besoins a en effet été réalisée. Le service social départemental, sollicité pour cofinancer un poste d'intervenant social, a souhaité réaliser **une enquête de terrain de 5 jours** au sein du commissariat avant de répondre positivement : « *On a dit qu'on était techniquement d'accord, mais qu'on voulait faire une étude des besoins au commissariat central. Parce que le département a quand même tendance à être pris pour une pompe à fric...* ».

Il souhaitait, à travers cette enquête, « **comprendre la réalité quotidienne du travail des policiers, déterminer la place du champ social dans le commissariat, recenser les besoins en matière d'intervention sociale...** »<sup>22</sup>. L'objectif étant de s'assurer que le travail du futur intervenant social puisse s'articuler avec celui de son personnel en interne : « *Si nous on participe au financement, il faut que ce soit dans nos propres champs de compétence : mineurs ou jeunes en difficultés notamment* ». Et le département a finalement été convaincu par les résultats obtenus : « *On a fait une analyse technique et ça nous a effectivement semblé cohérent de mettre ça en place* » (Conseil général, Haut-Rhin).

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

En second lieu, les **conditions de pilotage et de suivi du dispositif** n'ont pas toujours fait l'objet de modalités claires et précises lors de la création du poste. Or, de telles instances sont nécessaires à la fois pour réajuster, au besoin, l'organisation et le fonctionnement des postes mais surtout, pour en réaliser l'évaluation et en montrer la plus-value.

---

<sup>22</sup> « Interventions sociale au Commissariat de Mulhouse ? », Document de travail interne, CG du Haut-Rhin, octobre 2005.

De la même manière, si les fiches de postes élaborées mettent l'accent sur les missions de l'intervenant social, rares sont les sites où ont été créés des **protocoles formalisés** détaillant l'articulation de leur intervention avec les services sociaux. De tels protocoles présentent pourtant l'intérêt d'améliorer les conditions de leur inscription dans le partenariat local, et donc de leur apporter une plus grande légitimité. Enfin, ils permettent par ailleurs la mise en place, en amont, d'indicateurs d'évaluation de l'impact de leur activité.

Au final, c'est en faisant apparaître clairement aux yeux des partenaires financeurs l'intérêt du dispositif que l'on favorisera son appropriation locale. Or, nous l'avons vu plus haut, si les travailleurs sociaux de terrain perçoivent qualitativement les apports du dispositif, **les bilans d'activité et résultats fournis par les outils d'évaluation disponibles ne parviennent pas, de manière tangible ou du moins formalisée, à rendre compte de ces apports aux responsables et élus.** Renforcer les conditions de suivi et d'évaluation du dispositif est donc une étape nécessaire, à la fois pour assurer la stabilité des postes existants, mais aussi pour envisager l'essaimage et le développement géographique du dispositif.

## **2. RELAIS DE FINANCEMENTS ET PERSPECTIVES D'INSCRIPTION DANS LE DROIT COMMUN**

Si certains partenaires locaux, communes ou conseils généraux, n'envisagent pas de financer l'intégralité des postes d'intervenants sociaux, c'est en partie parce que ces postes leur semblent relever de la compétence de l'Etat dans sa mission d'aide aux victimes. A cet égard, le portage des postes par des associations d'aide aux victimes a pu susciter une certaine confusion, laissant penser qu'il s'agissait effectivement d'un dispositif orienté sur la prise en charge des seules victimes. De même, le flou régnant parfois sur les missions de l'intervenant social, les éléments mentionnés dans certaines fiches de poste faisant explicitement référence aux « victimes », et parfois plus précisément aux victimes de violences conjugales alors que certains partenaires souhaitaient que soient prises en compte des catégories plus larges de publics, ont pu ancrer les collectivités locales et territoriales dans la conviction que le dispositif ne relevait pas fondamentalement de leur domaine de compétence.

Aussi, plusieurs collectivités rencontrées conditionnent la reconduction de leur participation financière à celle de l'Etat, n'envisageant pas de s'engager seules dans le portage financier du dispositif. De fait, **l'action des intervenants sociaux se situe bien au carrefour de plusieurs champs de compétences, ce qui tend à conforter l'idée d'un portage financier partenarial des postes.** Comme le montrent les problématiques prises en compte et les profils des usagers du dispositif, leur action s'inscrit effectivement au croisement de la lutte contre les violences intrafamiliales et conjugales, de l'aide aux victimes et de la protection de l'enfance, mais aussi de la lutte contre l'exclusion et de l'action sociale de droit commun.

Aujourd'hui, beaucoup de partenaires interrogés font preuve d'une forme d'attentisme, anticipant notamment le fait que l'Etat ne se désengagera pas des postes au terme de l'expérimentation et que d'autres crédits prendront le relais. **Une prise de relais par les crédits du FIPD est, de fait, envisageable** : la circulaire du SGCIPD fixant les orientations du FIPD pour l'année 2009 indique que ce dernier pourra être mobilisé « *en relais des financements jusqu'alors pris en compte au titre des mesures du CIV du 9 mars 2006 pour financer la durée restante d'une convention pluriannuelle ou assurer la pérennisation des postes existants (qui ne pourraient pas être pris en charge par des crédits de droit commun)* ».

Les crédits FIPD seront donc susceptibles d'abonder le dispositif dans les sites où le transfert vers le droit commun ne serait pas possible. Cependant, à financements constants, il appartiendra aux préfets d'arbitrer localement entre les différents dossiers pouvant être financés sur ces lignes de crédits. L'engagement financier de l'Etat n'est donc en rien assuré et l'exemple de Maubeuge rappelle la précarité de ces postes: créé en 1996, le poste a été abandonné récemment en raison d'un retrait de financements de la communauté d'agglomération, que l'Etat n'a pas compensé.

#### ***En résumé***

*Améliorer les conditions de pérennisation des postes implique de travailler à une meilleure appropriation locale du dispositif, notamment par les collectivités locales et territoriales, qui peinent encore, pour certaines, à percevoir sa réelle plus-value.*

*Au moment de la création des postes, certains éléments semblent favoriser l'ancrage local du dispositif et donc garantissent les bonnes conditions de sa pérennisation :*

- La réalisation d'un diagnostic partagé préalable associant les services sociaux départementaux ;*
- la formalisation de protocoles d'intervention entre services sociaux et intervenants sociaux, permettant d'assurer la visibilité du poste et de recueillir des données nécessaires à son évaluation ;*
- La mise en place d'outils de pilotage et d'évaluation adaptés.*

*Quoi qu'il en soit, un important travail de conviction reste à mener auprès des conseils généraux et des communes, peu enclins aujourd'hui à porter l'intégralité de la charge financière du dispositif. Des relais de financement (FIPD) pourront néanmoins permettre de stabiliser les postes à l'issue de l'expérimentation du CIV, du moins pour l'année 2009.*

## IX. PISTES D'ACTION POUR LE RENFORCEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DU DISPOSITIF

Objectifs	Axes de travail	Pistes / outils
<b>RENFORCER L'ACTION DES INTERVENANTS SOCIAUX EN TERMES DE CONTENU ET D'ARTICULATION AVEC LES PARTENAIRES LOCAUX</b>	Intégration facilitée au sein des services de <b>police / gendarmerie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Créer des <b>outils de communication internes</b> et renouveler régulièrement l'information en direction des policiers / gendarmes sur le contenu du poste ;</li> <li>➤ Formaliser le <b>rôle du chef de service</b> police / gendarmerie dans l'intégration de l'intervenant social (note de service, participation aux réunions d'équipe, etc.) ;</li> <li>➤ Positionner l'intervenant social dans <b>l'organigramme</b> du service de police / gendarmerie ;</li> <li>➤ Coordonner l'action de l'IS et celle des <b>bureaux d'aide aux victimes et référents violences conjugales et intrafamiliales</b> en s'inspirant des bonnes pratiques existantes (réunions d'échanges, de retours d'expériences et d'information) ;</li> <li>➤ Articuler l'action des intervenants sociaux en commissariat de police et celle des <b>permanences d'aide aux victimes</b> et des <b>psychologues</b> du commissariat.</li> </ul>
	Meilleure articulation des interventions avec les <b>partenaires locaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Favoriser le recrutement d'intervenants sociaux <b>expérimentés</b> et disposant d'une formation en <b>travail social</b> (ex. mise à disposition d'un travailleur social du conseil général)</li> <li>➤ Systématiser <b>l'appui de la structure porteuse</b> et des partenaires dans la constitution du réseau (réunions de présentation, immersions, etc.)</li> <li>➤ Faciliter <b>l'identification du poste</b> par les partenaires locaux en créant des outils de communication et d'information sur le contenu du poste et les missions de l'intervenant social ;</li> </ul>

Objectifs	Axes de travail	Pistes / outils
<b>AMELIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES INTERVENANTS SOCIAUX</b>	Amélioration des <b>conditions d'exercice de l'emploi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Définir, dans la convention, les modalités d'exercice de <b>l'autorité hiérarchique et fonctionnelle</b> (décompte et rémunération des heures supplémentaires, autorisations de déplacements, congés, etc..)</li> <li>➤ Généraliser la pratique d'une <b>formation initiale</b> au poste portant sur les spécificités du métier d'intervenant social (limites de l'intervention, etc.)</li> <li>➤ Généraliser l'accès à la <b>formation continue</b> et systématiser l'existence d'un <b>conseil technique</b> pour les intervenants sociaux</li> <li>➤ Favoriser la mise en place <b>d'analyses de pratiques / supervisions extérieures</b> au bénéfice des intervenants sociaux en poste ;</li> </ul>
	Consolidation d'une <b>identité professionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Harmoniser <b>l'appellation des postes</b> (« intervenant social »)</li> <li>➤ Faciliter les <b>échanges de pratiques entre pairs</b></li> </ul>

Objectif	Axes de travail	Pistes / outils
<p><b>FAVORISER LA PERENNISATION DES POSTES ET LEUR INSCRIPTION DANS LE DROIT COMMUN</b></p>	<p>Renforcement des <b>conditions d'ancrage territorial</b> des postes et de leur appropriation par les partenaires locaux du dispositif</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Systématiser, en amont, la réalisation d'un <b>diagnostic partagé</b> des besoins, en y associant les services sociaux partenaires ;</li> <li>➤ Systématiser la mise en place d'un <b>comité départemental de suivi</b>, rassemblant les partenaires opérationnels et financiers du dispositif, et ayant pour missions : <ul style="list-style-type: none"> <li>• De superviser le recrutement des intervenants sociaux ;</li> <li>• De conduire l'évaluation annuelle du dispositif ;</li> <li>• D'opérer les réajustements nécessaires dans l'organisation des postes ou leur répartition territoriale.</li> </ul> </li> <li>➤ Inscrire le dispositif <b>en lien avec le CLSPD</b> dans ses différentes phases</li> </ul>
	<p>Meilleure lisibilité de <b>l'impact du dispositif et sa plus-value</b> aux yeux des partenaires financeurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Définir des <b>indicateurs d'évaluation</b> au moment de la création du poste, en fonction des objectifs recherchés par chaque partenaire (repérage des situations de détresse sociale, accès aux droits...)</li> <li>➤ Organiser le <b>recueil des données</b> en se dotant d'outils ad hoc, en établissant au besoin un cadre de collaboration formalisé avec les services partenaires (services sociaux de secteur, etc.)</li> <li>➤ Valoriser le <b>rôle d'information et de conseil technique</b> (« personne ressource ») joué par les intervenants sociaux en direction de leurs partenaires locaux</li> </ul>

## Conclusion

---

Souvent perçus comme des « urgentistes » de l'action sociale, les intervenants sociaux en commissariats de police et unités de gendarmerie doivent conjuguer des fonctions d'écoute, de médiation et parfois de conseil. Si tous partagent les mêmes représentations quant à leur cœur de métier, les intervenants sociaux ne placent pas le curseur de leur intervention au même niveau et exercent leur métier selon des modalités variables en fonction du contexte local, de leur formation initiale ou de la volonté de la hiérarchie de leurs services d'implantation. Ils sont parvenus, parfois au prix d'un travail laborieux, à tisser un réseau de partenaires multiples avec lesquels ils collaborent sous diverses formes, dans le cadre de l'orientation des usagers, bien sûr, mais aussi dans le cadre d'échanges d'informations réciproques et parfois de diagnostics sociaux partagés.

Plutôt bien intégrés au sein des services de police et de gendarmerie, notamment grâce à l'appui de leur hiérarchie et aux efforts de communication réalisés en interne sur leur poste, les intervenants sociaux ressentent toutefois un certain isolement et expriment le besoin d'échanger afin de consolider leurs pratiques. Conscients de la précarité de leur situation et des limites posées à leur évolution de carrière dans le cadre de postes contractuels, certains peinent à se projeter dans ce nouveau métier, qu'ils envisagent avant tout comme une expérience enrichissante sans forcément en cerner les perspectives à moyen ou long terme. Pour ces diverses raisons, le turn over important des intervenants sociaux est parfois une réalité, soulignée par certains partenaires comme un élément « fragilisateur » du dispositif.

Pourtant, les entretiens réalisés indiquent que le dispositif représente une réelle plus value, souvent reconnue et appréciée. Pour les usagers, en premier lieu, auxquels ils permet de proposer une réponse sociale plus rapide, plus complète et plus cohérente, tout en favorisant le repérage et la prise en charge de situations sociales difficiles déconnectées des circuits de l'action sociale « classique ». Pour les policiers et les gendarmes ainsi que pour les partenaires locaux, également, qui saluent un gain de temps et d'efficacité dans l'exercice quotidien de leur activité. Enfin, de manière plus globale, dans le décloisonnement institutionnel et la facilitation des partenariats locaux.

Il existe toutefois un décalage important entre les appréciations locales du dispositif, souvent favorables « sur le terrain », et ce qui transparaît aux yeux des partenaires financeurs, notamment par le biais des outils d'évaluation existants. De fait, le métier d'intervenant social, comme d'autres métiers situés à l'interface de plusieurs dispositifs, peine à valoriser son « utilité sociale ». Pourtant, les conditions d'évaluation du dispositif sont un élément-clé pour ses perspectives de pérennisation. Un important travail de conviction reste sans doute à mener auprès des collectivités, afin de démontrer la plus-value de ce dispositif, qu'elles semblent aujourd'hui peu enclines à financer en intégralité. Le financement des postes sur un mode partenarial (Etat / collectivités) sera donc sans doute amené à perdurer, en cohérence avec l'action des intervenants sociaux qui se situe bel et bien au carrefour de multiples champs de l'action sociale, de la lutte contre l'exclusion à la lutte contre les violences faites aux femmes, la protection des personnes vulnérables, l'accès aux droits ou encore la protection de l'enfance.

## **Annexe – Cartographie des postes créés**

---

