

repères

Guide pratique

# Les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie



les Éditions de la DIV

Directeur de la publication  
*Hervé Masurel*

Responsable des éditions  
*Corinne Gonthier*

Coordination et rédaction  
*Evelyne Biezanek, Thierry Couvert-Leroy,  
Audrey Garnier, Paule Nicolas*

Contact DIV  
*Barbara Domenech*  
*barbara.domenech@ville.gouv.fr*

Réalisation graphique  
*IDcommunes*

Dépôt légal  
*Novembre 2008*

# Les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie

*Coordination et rédaction*

*Evelyne BIEZANEK*

*Thierry COUVERT-LEROY*

*Audrey GARNIER*

*Paule NICOLAS*

# Sommaire

<b>Préface</b>	7
<b>Introduction : Les facteurs d'émergence de la fonction</b> <i>Par Luc Rudolph</i>	10
<b>I Rôles et missions de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie</b>	15
<b>Les principes d'actions</b>	16
• Un relais entre police, gendarmerie et services sociaux	16
• Un complément de l'action policière	16
• La saisine de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie	17
– Les services internes au commissariat et à la gendarmerie	17
– Les services extérieurs	21
<b>Les missions de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie</b>	22
• L'accueil	22
• L'écoute	23
• L'action	23
• L'orientation	23
• La facilitation du lien	23
<b>Les bénéficiaires de l'action de l'intervenant social en gendarmerie et commissariat</b>	24
• Les victimes	24
• Les personnes en voie de victimisation	25
– Les mineurs en danger	25
– Les conflits conjugaux	26
– Les conflits familiaux	27
– Les conflits de voisinage	27
• Les personnes en détresse ou en difficultés sociales	28
– Les expulsions locatives ou ruptures d'hébergement	28
– Les situations des « impliqués »	29
• Les mis en cause et leur famille	30
– Les mis en cause	30
– Les familles des impliqués (mis en cause et/ou victimes)	30
<b>Les conditions d'intervention du travailleur social en gendarmerie et commissariat</b>	31
• Le cadre d'emploi	31
• Le recrutement	32
• Les profils et statuts	32
– La question des statuts	33
– la question des profils de formation	33
• Les formations	35
– La formation préalable	35
– La formation continue	38
<b>Conclusion</b>	40

<b>2 Le réseau partenarial de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie</b>	<b>41</b>
<b>Les services sociaux</b>	<b>42</b>
• L'aide sociale à l'enfance	43
• Le service social de secteur	44
• Le service social spécialisé	45
<b>Les services juridiques</b>	<b>45</b>
• Le Parquet	46
• Le juge des enfants	47
• Les structures d'accès au droit	47
• Les structures de médiation	48
• Le service pénitentiaire d'insertion et de probation	48
• Les associations d'aide aux victimes	48
<b>Le domaine médico-psychologique</b>	<b>49</b>
• Le champ médical	49
– Les urgences	49
– Les services de santé spécialisée	51
– Les services psychiatriques	51
• Le champ psychologique	51
– Les centres médico-psychologiques	51
– La prise en charge du traumatisme	52
<b>Conclusion</b>	<b>53</b>
<b>3 Cadre juridique et déontologique de l'intervention</b>	<b>54</b>
<b>Une intervention encadrée</b>	<b>55</b>
• Le cadre légal de l'intervention sociale en commissariat et en gendarmerie	55
• Le cadre de référence	55
• L'encadrement	56
<b>Le travail au quotidien : spécificité de la prise en charge</b>	<b>57</b>
• Les entretiens	57
– L'écoute des victimes	58
– L'écoute des mis en cause	59
• Les interventions sur le terrain	60
– Interventions à l'accueil du commissariat et au sein des gendarmeries	60
– Interventions conjointes de voie publique	61
• Les mineurs en fugue : quel protocole ?	62
– Fugue du domicile familial du mineur	62
– Fugue d'un foyer de placement	65
<b>Typologies des situations rencontrées</b>	<b>65</b>
• Les problématiques familiales	65
• Les situations de violence	66
• Les situations de vulnérabilités	66
<b>Conclusion</b>	<b>67</b>

<b>4 Les évolutions du dispositif</b>	<b>68</b>
<b>Les prémices d'une fonction</b>	<b>69</b>
<b>La mutualisation des expériences</b>	<b>71</b>
• Les origines de l'ANISCG	71
• Les textes réglementaires	71
<b>L'évolution du dispositif à travers les différents gouvernements</b>	<b>72</b>
• La circulaire du 1 <sup>er</sup> août 2006	72
• La loi de prévention de la délinquance	73
<b>La pérennisation du dispositif</b>	<b>73</b>
• La question du financement	73
• Le développement des postes	74
• La pertinence des postes	75
<b>Conclusion</b>	<b>76</b>
<b>5 L'activité du service et ses caractéristiques</b>	<b>77</b>
<b>Caractéristiques de la population reçue</b>	<b>78</b>
• Répartition hommes/femmes	78
• Répartition majeurs/mineurs	79
<b>Prise en charge des victimes</b>	<b>79</b>
• Les affaires pénales	79
– Les violences volontaires	79
– Les violences intrafamiliales	80
• Les affaires civiles	81
<b>Prise en charge des auteurs</b>	<b>82</b>
<b>Orientations des personnes rencontrées</b>	<b>83</b>
<b>Conclusion</b>	<b>84</b>
<b>6 Les perceptions par les partenaires</b>	<b>85</b>
<b>Les perceptions des institutions locales</b>	<b>86</b>
• Les institutions judiciaires	86
• Les institutions sociales	89
<b>L'analyse de la presse</b>	<b>90</b>
• Les perceptions positives	90
• Les réserves et améliorations à apporter au dispositif	92
<b>L'analyse sociologique des postes</b>	<b>93</b>
• Les bienfaits du système	94
• Les risques et améliorations	95

# Préface

L'intervention d'un travailleur social dans un service de police ou une unité de gendarmerie, pour surprenante qu'elle apparaisse au premier abord, répond à un réel besoin. Le succès de ce rapprochement entre professionnels, a priori de cultures différentes mais animés par le même altruisme, initié à la fin des années 80, est pourtant fondé sur une vision partagée de la société. Le cœur et la raison ont su habilement nouer des convergences de part et d'autre.

Dans l'exercice quotidien de leur mission de sécurité publique générale et de leur activité de protection des personnes et des biens, les forces de l'ordre sont confrontées à des réalités sociales souvent douloureuses. Sollicitées 24h/24 tout au long de l'année pour répondre, parfois dans l'urgence, à des situations difficiles et dans un contexte de détresse extrême, les policiers et les gendarmes sont véritablement des acteurs de proximité au profit de la population.

Les informations qu'ils recueillent à l'occasion de leurs interventions ne revêtent souvent aucun caractère pénal, constituent un répertoire inexploité de situations sociales complexes, de personnes en souffrance comme en danger moral ou physique. Or, leur traitement rapide et global est de nature à prévenir la commission d'infractions, notamment de violences, à améliorer l'assistance apportée aux victimes ainsi que de façon plus générale, le service rendu au public.

Toutefois, en raison de la spécificité de leurs missions et de la formation qu'ils ont reçue à cet effet, le policier comme le gendarme, malgré toute l'attention qu'ils portent aux attentes de leurs interlocuteurs, se sentent parfois démunis face à certaines situations sociales et ne sont ainsi pas en mesure de proposer un accompagnement vers les services appropriés.

C'est donc sur le fondement de ce constat et au regard de ce besoin naturel de relayer au plus vite les informations ainsi recueillies auprès des acteurs sociaux compétents, que s'est dessiné le concept de l'installation d'un intervenant social au sein même du commissariat ou de l'unité de gendarmerie.

Depuis la mise en place de ce dispositif, on constate que les situations sociales dégradées révélées par l'action de la police et de la gendarmerie sont très souvent ignorées des acteurs sociaux de secteur car les personnes concernées ne vont pas spontanément frapper à leur porte.

L'intervention du policier ou du gendarme, pour les motifs les plus divers, peut ainsi constituer le facteur déclenchant pour une intervention rapide des professionnels de l'action sociale.

L'intervenant social en commissariat et en unité de gendarmerie devient tout naturellement une passerelle privilégiée entre les forces de sécurité intérieure et les professionnels du secteur social, pour une prise en compte rapide et efficace des publics en difficulté. Il constitue de fait un poste avancé de l'action sociale dans les services de sécurité.

Le développement du dispositif s'est accéléré au cours de ces dernières années par l'engagement financier des collectivités locales ainsi que par la mise à contribution des crédits de la politique de la ville et du fonds interministériel pour la prévention de la délinquance.

L'article 2 de la loi du 5 mars 2007, relative à la prévention de la délinquance, a confirmé l'implication du gouvernement et des parlementaires dans ce dispositif, lui attribuant par là-même une portée nationale.

Faisant chaque jour la preuve de son efficacité au service des victimes comme des personnes en situation de détresse sociale, le dispositif des intervenants sociaux dans les services de police et de gendarmerie constitue une réponse globale et pertinente aux difficultés de nombre de nos concitoyens. Si son utilité ne fait plus de doute, il importe désormais d'en promouvoir l'extension au plan national dans le cadre d'une véritable démarche partenariale avec les collectivités territoriales et les structures associatives.

Le directeur général  
de la police nationale

**Frédéric PECHENARD**

Le directeur général  
de la gendarmerie nationale

**Général d'armée Guy PARAYRE**





# Avant-propos

La politique de la ville vise à réduire les inégalités territoriales au sein des agglomérations et, plus généralement, à assurer des conditions de vie meilleures pour les habitants des quartiers en difficulté. Cette amélioration de la qualité de la vie passe par une approche et une prise en charge globale des problématiques auxquelles se trouvent confrontés ces habitants. Cela repose sur le principe du partenariat généralisé car le cloisonnement des métiers et des compétences génère souvent préjugés, incompréhension et, en définitive, défaut de cohérence dans l'action des services.

C'est dans cet état d'esprit que, très tôt, dès les années 1980, la politique de la ville s'est engagée dans le financement des intervenants sociaux dans les commissariats. Installer des professionnels du monde social au sein du monde de la sécurité, voilà un bel enjeu qui est devenu une belle réussite, et ceci tant pour les policiers et les intervenants sociaux eux-mêmes que pour les bénéficiaires, c'est à dire le public varié et nombreux qui se présente tous les jours dans les commissariats, à quelque titre que ce soit. L'intervenant social prend en charge l'environnement social de la personne pendant que le policier se consacre pleinement à l'exercice de son métier et des missions pour lesquelles il a été formé.

Ce dispositif emblématique d'un partenariat réussi entre le ministère de l'Intérieur et le ministère du Logement et de la Ville a été consacré par le Comité interministériel des villes (CIV) du 9 mars 2006 et réaffirmé par la dynamique Espoir banlieues puis par le CIV du 20 juin 2008.

Initié à l'origine avec le ministère de l'Intérieur pour les commissariats de police, le dispositif a été étendu aux unités de gendarmerie, avec l'implication et l'intérêt de la direction générale de la gendarmerie nationale.

Aujourd'hui, ce sont ainsi plus de cent postes qui ont été créés dans trente-deux départements prioritaires. Ce dispositif est destiné à être encore étendu sur le territoire national pour améliorer la qualité du service rendu au public.

La publication de ce guide pratique témoigne aujourd'hui de la place de ce dispositif. Il propose un référentiel à destination des intervenants sociaux mais également à l'ensemble des décideurs que sont les services de l'État et les services sociaux des conseils généraux.

La DIV a souhaité soutenir cette démarche et participer à la rédaction et la publication de ce guide pratique.

**Yves-Laurent Sapoval**  
Délégué interministériel à la ville

# Les facteurs d'émergence de la fonction

Au cours des années 1970/80, a commencé à s'esquisser en France l'ébauche d'une réflexion sur la Police et sur son travail. Avec beaucoup de retard, en particulier sur les pays anglo-saxons, des chercheurs, des hommes politiques, des services d'Inspection, ont livré peu à peu leurs premières analyses. Elles furent parfois décapantes, conduisant à jeter sur l'activité de Police un tout autre regard, et à approcher différemment la définition de son rôle.

L'idée d'installer des travailleurs sociaux en commissariat et en gendarmerie est venue au début des années 1970/80, à la lecture d'un rapport sur les activités de la police : le rapport BELORGEY.

Le rapport du député Michel BELORGEY joua un rôle tout particulier, puisqu'il mit à jour une Police fort différente de celle dont une majorité de policiers et du public colportaient l'image. Il fit apparaître nettement que l'essentiel de l'activité policière n'était ni à connotation judiciaire, ni à dominante « maintien de l'ordre », comme on avait tendance à le lire. Or les médias ne voyaient que ces deux aspects et en régalaient leurs lecteurs. Les magistrats étaient fort aises de ne voir que le premier, histoire de mieux asseoir leur emprise sur leurs « petites mains » qu'ils souhaitaient exclusivement dévolues à leur service. Et toute une frange d'« intellectuels » ou de politiques préféraient ne retenir que le second, plus en phase avec leurs convictions. La réalité a souvent bien du mal à s'imposer contre les dogmatismes !

La où le rapport BELORGEY fut profondément novateur, c'est que, le premier, après avoir décortiqué l'activité policière, il révéla que celle-ci était composée d'une forte dominante sociale ! Alors qu'on ne voyait la Police qu'à travers son activité statistiquement visible : faits constatés, affaires résolues, nombre de gardes à vue, nombre de manifestations ou de manifestants..., le rapport révélait des pans entiers d'activités jamais exploités, telles les mains-courantes, voire nombre d'informations « judiciaires ».

Il pointait tout particulièrement le substrat social de la majorité des interventions de police, déplorant que ces informations puissent rester totalement inexploitées pour prévenir la réitération des actes déviants et une nouvelle victimisation des tiers.

Ce constat conduisait à la réflexion que les policiers n'étaient pas faits pour remplir le rôle social que ces informations auraient justifié, et que dès lors aucune suite n'était donnée aux détresses ainsi révélées. Il convenait donc de réfléchir à un dispositif permettant de combler cette lacune.

Un constat a été souligné par ce rapport : les personnes confrontées à l'institution policière – dans des affaires judiciaires – n'étaient en effet que marginalement prises en compte en tant qu'individus par la Justice : une partie des mineurs délinquants et de leur environnement, une minorité d'auteurs majeurs (quelques-uns de ceux dont les affaires ne faisaient pas l'objet d'un « classement sans suite »), ponctuellement l'une ou l'autre victime... Les informations sociales révélées par les procédures étaient le plus souvent non exploitées : ni le classement sans suite, ni le traitement purement judiciaire ne pouvaient tenir lieu de prise en compte sociale. Quant aux contraventions, une peine de quelques jours de prison ou d'amende, et l'affaire était considérée comme réglée ! Les « clignotants » qu'aurait dû allumer l'action policière sur le plan social étaient purement et simplement ignorés...

Quant aux mentions de mains-courantes, elles servaient parfois à alléger les statistiques, mais le plus souvent ces révélateurs de misères sociales terminaient leur vie au fond des tiroirs, ou dans des archives vites poussiéreuses, sans que nul n'envisage d'exploiter les informations qu'elles recelaient. Tout au plus, au moment où une affaire grave survenait, faisait-on le rappel des multiples « informations de main-courante » recueillies auparavant en pure perte. Il fallait attendre « l'explosion » pour rappeler que les signes avant-coureurs avaient été portés à la connaissance de la puissance publique, parfois depuis longtemps.

Les interventions policières en matière de « troubles de voisinage » – une dénomination pudique pour les « crêpages de chignon » domestiques-, d'ivresses – publiques ou à domicile-, les « violences légères », l'absentéisme scolaire, les vols à l'étalage, les dégradations, étaient – au mieux (sic)-, prises en compte pénalement, mais presque jamais socialement ! Quant aux victimes, elles étaient quasiment toujours oubliées... C'est tout le substrat social du travail de police qui passait à la trappe. Or, il apparaissait clairement que celui-ci représentait entre 60 à 85 % dans son activité !

Il est vite apparu que la simple transmission d'informations écrites vers les services sociaux ne serait sans doute pas suffisante pour une vraie efficacité, et que celle-ci ne pourrait venir que d'une information complète d'un interlocuteur social par les policiers, avec tous les éléments qu'eux-mêmes avaient pu constater, au-delà de la sèche détresse de la main-courante (les unités de gendarmerie ne tiennent pas de main courante comme les commissariats de police). En ce sens, la seule solution consistait à briser un tabou en faisant travailler ensemble deux univers qui s'ignoraient le plus souvent : police et social.

Le problème est que ces questions relevaient d'un « no man's land » : le monde social était à côté du monde policier, mais ne le tangentaient guère. Il considérait qu'il faisait son travail, avant et/ou après l'intervention policière, parfois à la demande de la Justice, mais il n'attendait rien de la Police. Souvent, à ses yeux, la côtoyer constituait déjà une compromission : difficile d'imaginer que les policiers pouvaient détenir avant les « travailleurs sociaux » des informations clés. Et, s'ils les détenaient, on ne pouvait que tout craindre des « flics » venant chercher chez les

travailleurs sociaux des informations pour mieux « accrocher » leurs « clients ». Cela a pu être ; mais le plus souvent, les policiers disposent plutôt d'une pléthore d'informations qu'ils ne peuvent toutes exploiter, que d'un manque ! C'est dire que derrière ce premier malentendu, d'autres s'accumulaient, dans un monde de suspicions et d'incompréhensions.

Quand on voulait bien y réfléchir, il apparaissait pourtant clairement que l'intérêt bien compris des « clients sociaux » des commissariats était celui des mêmes au sein du monde social. Victimes comme auteurs de comportements asociaux ou de faits délictueux étaient exposés aux mêmes affres, que leurs interlocuteurs appartiennent aux univers policier, judiciaire ou social. Les cloisonnements s'avéraient dès lors vains et préjudiciables à ces personnes comme aux acteurs de ces univers. Il fallait apprendre à travailler ensemble, au quotidien.

Si l'on voulait aller en ce sens, cela signifiait que ces univers devaient s'interpénétrer et ne plus travailler chacun dans son « tuyau » ; et il était évident que cela devrait passer par l'acceptation de la présence des uns chez les autres.

D'où l'idée d'installer un travailleur social au sein du commissariat, afin de recueillir en temps réel toutes les informations liées aux interventions de la police et de les exploiter, directement, ou en tant qu'interface.

C'est ainsi que, vers 1986, fut conduite à Chartres la première réflexion sur la présence d'un travailleur social au sein d'un commissariat, afin de prendre en compte en direct et en temps réel toutes les composantes sociales du travail policier. L'objectif était donc que les usagers (qu'ils soient victimes ou auteurs présumés de faits délictueux) présents dans le service de police puissent être vus, sur place et sans délai, par un intervenant social, dont l'action était de facto légitimée par celle de la police, en cherchant à donner des réponses immédiates à des détresses qui, le plus souvent, passaient à travers tous les filtres. C'était, pour rejoindre une image médicale, la recherche d'un soin de première urgence, la pose d'un pansement en attendant, à travers le rôle d'interface dévolu à l'agent social, que ses correspondants traitent le cas à fond, y compris préventivement, en évitant les aggravations.

Cette première tentative, mise en place en 1988-89, connut l'échec. Les policiers purent, en majorité, être rapidement convaincus d'accepter un intervenant social dans leurs locaux et de mettre à sa disposition toutes les informations utiles dont ils disposaient. Le Parquet<sup>1</sup>, d'une grande ouverture d'esprit, accepta que, loin de circonscrire leur action à l'exploitation de la main courante, les travailleurs sociaux puissent accéder aux gardés à vue et, pour tant que de besoin, au dossier judiciaire. Le Conseil général<sup>2</sup>, qui était l'inéluctable financier, fit preuve d'un réel enthousiasme pour l'idée, et débloqua le poste nécessaire. Le blocage vint des travailleurs sociaux du département : se mélanger à des policiers leur paraissait contre nature ! C'est là un argument que l'on retrouve souvent chez ceux qui refusent la novation : on risquerait un « dangereux mélange de genre ». L'expérience a

*1 - M. Carrouée ; 2 - M. Taugourdeau*

confirmé que ce dernier n'existait que dans la tête des réfractaires, le public le pratiquant si peu que, ultérieurement, il se déplaça volontiers dans les locaux de police afin, spécifiquement, d'y rencontrer l'intervenant social qui les avait reçus « à chaud »... L'expérience se limita donc au passage d'un agent social deux ou trois fois par semaine dans le commissariat, pour y relever les informations consignées dans les mains courantes et les procédures. Le contact direct avec les policiers intervenants était ainsi perdu, et avec lui les précieuses informations qu'ils détenaient. Cet échec relatif devint pourtant un succès quelques années plus tard, quand l'agent fut enfin mis en place comme initialement prévu, grâce à l'obstination du président du Conseil général.

C'est à Limoges que l'expérimentation connut son premier succès, même si sa mise en œuvre révéla immédiatement les handicaps dont la démarche souffre encore aujourd'hui. Le principal handicap ne réside plus dans les états d'âme de certains membres du « monde social », même si les dogmatismes poursuivent leurs ravages : l'intérêt du « client » sert trop souvent de paravent aux dérobades devant le traitement des vrais problèmes. La difficulté vient des problèmes de financement des postes, que trop souvent les conseils généraux se refusent à assumer, au fallacieux prétexte que, comme cela se passe dans un service de l'État, c'est à celui-ci d'en assumer le coût. Comme si la mission d'un agent dépendait de sa localisation géographique ! Ce ne fut pas la réflexion conduite en Haute-Vienne, où l'ouverture d'esprit, tant du Conseil général<sup>3</sup>, de ses services<sup>4</sup>, de la mairie<sup>5</sup>, du Parquet<sup>6</sup>, du Conseil national de prévention de la délinquance et du représentant en son sein de la police nationale<sup>7</sup>, permirent – après un premier échec imputable pour partie au ministère de l'Intérieur – de trouver les financements croisés qui conduisirent au recrutement du premier travailleur social en commissariat<sup>8</sup>.

Il apparut, en préalable à toute mise en place, qu'il était nécessaire de veiller à ce que l'intervenant social en commissariat puisse faire son travail dans le plein respect de sa déontologie. La règle qui fut arrêtée en commun consista en la reconnaissance du rattachement de cet agent aux services du conseil général, son rôle vis-à-vis de la hiérarchie consistant à ne porter à sa connaissance que ce qui lui paraissait strictement nécessaire, ainsi qu'un bilan d'activité régulier non nominatif. Le commissariat s'engageait en échange à assurer l'hébergement de l'agent et à lui fournir tout l'équipement de bureau nécessaire, ainsi bien sûr que les informations utiles... Il avait été convenu aussi que, afin de s'assurer de la bonne intégration de l'intervenant social au sein du service de police, le jury de recrutement serait mixte, c'est-à-dire associant des policiers. Ce fut une agréable surprise que de voir, pour ce premier essai, une huitaine de candidats présenter leur dossier et soumettre au jury un projet de service qui, le plus souvent, était de qualité.

Le recrutement effectué, l'agent fut installé au plus près tant de la brigade des mineurs que de l'accueil, afin de faciliter son rôle. Les îlotiers – futurs « policiers de proximité » – trouvèrent rapidement le chemin de son bureau, tant et si bien que la période de prise de connaissance de l'environnement professionnel fut vite dépassée,

3 - M. Peyronnet ; 4 - Melle Sarre ; 5 - M. Rodet ; 6 - M. Billiard ; 7 - M. Duglery ; 8 - Mme Debord

et que les sollicitations affluèrent à la fois du côté des policiers, des premiers « clients » reçus, de la justice mais aussi du monde social lui-même, trop content d'avoir trouvé au sein du commissariat un « contact » discret et non compromettant...

Le succès fut donc immédiat, et les premiers bilans d'activité (1991/1992/1993) révélèrent la parfaite opportunité de la création d'un tel poste : enfin les informations sociales de première main dont disposait la police, souvent très en amont des interventions sociales, étaient prises en compte ! Enfin les intervenants sociaux pouvaient intervenir aux prémices de certaines dérives et non plus seulement après « l'explosion », l'entrée dans la vraie délinquance et la multiplication des victimes. Enfin, la police avait un correspondant social, accessible à tout moment et capable de l'aider à résoudre les problèmes immédiats qu'elle révélait !

Pour autant, la cause n'était pas entendue : le ministère de l'Intérieur se fit encore longuement tirer l'oreille avant de soutenir une démarche aussi iconoclaste : introduire un « œil » extérieur (un « espion » ?) dans le saint des saints d'un commissariat ! Il y eut encore une circulaire prohibant formellement ces démarches, mais elle fut battue en brèche par quelques commissaires courageux<sup>9</sup>, dont l'obstination sut finalement rallier leur administration. Les intervenants sociaux firent donc école : malgré les incompréhensions de trop de conseils généraux, les incertitudes des financements et les carrières aléatoires des agents trop précarisés, ce sont aujourd'hui près de cinquante agents qui apportent, à travers la France, leur précieux concours aux différentes administrations, traitant sans distinction tous les « cas sociaux » : victimes, auteurs, environnement, situations difficiles, dérives... La gendarmerie a compris l'intérêt de la démarche : avec tout son poids, méthodiquement, elle met en place le dispositif dans ses services. Le ministère de l'Intérieur devra distinguer plus clairement le rôle – volontairement limité – des agents de l'Institut national d'aide aux victimes et de médiation (Inavem), de celui des intervenants sociaux. Les premiers ont délibérément choisi un créneau certes restreint mais respectable et porteur, puissamment soutenu par le ministère de la Justice : l'aide aux victimes ; là où les seconds entendent faire répondre le travail social à tout le champ embrassé par l'activité policière traditionnelle. Ce sont deux logiques différentes : l'une curative au profit des victimes trop souvent oubliées auparavant ; et l'autre qui vise, outre les victimes, le traitement social, et tente également de rechercher la proactivité et la prévention des dérives chaque fois que cela est possible, en intervenant très en amont dans le glissement vers la délinquance.

La police nationale a néanmoins travaillé avec constance aux côtés de la gendarmerie pour élaborer, sous l'égide de la Délégation interministérielle à la ville (DIV)<sup>10</sup>, un cadre d'emploi pour ces travailleurs sociaux, qui pourrait enfin conduire à une prise en compte cohérente de leur situation et de leur rôle.

Le faire aboutir au mieux de l'intérêt général est notre défi pour les années à venir.

*9 - M. Gaussorgues fut à l'origine de la mise en place du second travailleur social, à Maubeuge ; 10 - M. Lenoir*



# Rôles et missions de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie

Le commissariat de police et la gendarmerie sont des lieux de proximité du service public, accessibles à tout moment. À ce titre, ces institutions sont identifiées comme des lieux ressources par les citoyens, représentant assistance, protection et information.

Cependant, quand bien même le rôle des services judiciaires peut paraître clairement identifiable, il n'en reste pas moins vrai que les services de police ou de gendarmerie sont saisis pour des requêtes qui dépassent largement leurs prérogatives. Ainsi, il n'est pas rare de constater que certaines personnes se présentent en commissariat de police pour des renseignements administratifs, des problématiques d'ordre civil ou encore des informations concernant les adresses de professionnels de dépannage d'urgence (plombier, électricien...).

Les situations à caractère social dirigées vers les services de police ou de gendarmerie mettent en exergue le réel besoin d'écoute et d'information de la population ; alors peut aisément se penser l'importance de la présence d'un professionnel de l'action sociale comme ressource au sein de ce lieu bien particulier qu'est l'institution policière.

## Les principes d'actions

### Un relais entre police, gendarmerie et services sociaux

L'intervenant social en commissariat et en gendarmerie est au coeur d'un dispositif centré sur le citoyen (c'est-à-dire s'intéressant au sujet comme entité individuelle ou groupale), mettant en lien la police (ou la gendarmerie) et les services œuvrant pour la solidarité nationale. Il se situe au carrefour des connexions entre les services publics et associatifs chargés de traiter des situations individuelles difficiles ou en voie de le devenir. Ce poste permet, dans un souci de complémentarité des missions, une meilleure compréhension du travail de l'un et de l'autre.

Ce poste s'inscrit dans une dimension de service public, offrant aux personnes qui se présentent devant les services de police une réponse immédiate par une écoute approfondie de leur demande et de leur situation.

Le dispositif répond à une volonté d'apporter en temps réel un soutien, une aide, une orientation aux personnes se présentant devant la police ou la gendarmerie et de les accompagner tout au long de leur procédure au sein de l'institution. Ce poste n'a pas pour mission de suivre les personnes sur le moyen ou long terme mais de les orienter vers les structures existantes les mieux à même de les soutenir. Le dispositif obéit à une certaine souplesse afin de tenter d'apporter aux citoyens comme aux professionnels des champs sanitaire, éducatif et judiciaire, des éléments destinés à faire évoluer favorablement la situation d'une personne.

À ce titre, l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie assure un relais entre la police ou la gendarmerie et les services sociaux ; il est ainsi un complément efficient de l'action policière.

### Un complément de l'action policière

L'intervenant social en commissariat et en gendarmerie doit, au travers des interventions et de l'accueil des plaignants, assurer la prise en charge sur le plan social des publics en détresse dont le traitement et le suivi ne relèvent pas de la compétence ni des attributions de la police et de la gendarmerie, et orienter et



accompagner ces personnes vers les instances les plus adéquates grâce aux réseaux sociaux existants ou à créer sur les communes.

À ce titre, le professionnel se doit d'intervenir lorsque les services judiciaires ont été saisis – ou sont susceptibles de l'être. Cette intervention permet une prise en charge immédiate, limitant ainsi tout risque de survictimation et endiguant au plus vite, par la mobilisation adéquate du réseau social, la dégradation de détresse sociale. Elle s'inscrit en complément de la demande de police matérialisée ou non par son intervention. Le professionnel intervient dans le cadre de la sollicitation des forces de police pour apporter une réponse du réseau social et prévenir tant une (autre) intervention de police que la dégradation de la situation.

*« La police municipale de Chartres a signalé un monsieur âgé de 75 ans, locataire d'un petit studio en centre-ville, vivant dans des conditions d'hygiène et d'insalubrité déplorables.*

*Selon les dires de M. A, son fils vient tous les quinze jours lui déposer de la nourriture sur son palier, et paie le loyer puisqu'il s'occupe de la gestion de la pension de son père. Ce monsieur ne semble pas jouir de toutes ses facultés mentales. Il est souvent accompagné de deux ou trois SDF qui viennent s'alcooliser avec lui. Il s'en suit parfois des disputes et M. A se retrouve à coucher à la porte de son studio. Les copropriétaires de cette résidence ne supportent plus les nuisances et ont déjà alerté le fils à plusieurs reprises, mais sans aucun résultat à leur requête.*

*Dans cette situation, le rôle de l'intervenante sociale a été, dans un premier temps, de se rendre au domicile afin de constater les conditions d'insalubrité (sauté, sanitaires impraticables, nourriture moisie, odeur insoutenable...). Elle a ensuite contacté le fils qui ne savait pas quelles démarches entreprendre pour son père, puis les services sociaux, le service hygiène de la mairie ainsi que le syndic de l'immeuble.*

*L'intervenante sociale s'est ensuite mise en relation avec le service social de l'Hôtel-Dieu afin de proposer une hospitalisation de M. A, dans le but de préparer une orientation et une prise en charge en maison de retraite. »*

Dans ce récit d'intervention, force est de constater que le rôle d'interface entre services de police et services sociaux permet de proposer aux sujets une réponse en terme de prise en charge, qui se veut la plus complète à leurs difficultés.

## **La saisine de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie**

La saisine de l'intervenant social peut être diverse, en fonction du service à l'origine du repérage de la problématique :

### **■ Les services internes au commissariat et à la gendarmerie**

Le fonctionnement des commissariats de police et des brigades de gendarmerie diffère quant à l'organisation des services. Nous allons distinguer ces deux instances pour traiter au mieux la question de la saisine de l'intervenant social au sein des instances policières.

#### **La saisine de l'intervenant social au sein des commissariats**

##### *► L'accueil du commissariat*

Souvent seule administration repérée, des citoyens s'adressent au commissariat ou à la gendarmerie pour trouver une solution à leurs problèmes. Or dans certains de ces cas, la demande ne peut être traitée par les agents de police.

Dans ce cadre-là, le service d'accueil peut réorienter ces personnes vers l'intervenant social qui fera une évaluation précise de leurs demandes afin de les orienter de façon adaptée. Il conviendra également, dans certaines situations, de travailler les éventuelles résistances à se diriger vers les structures adaptées, et comprendre le sens et la démarche consistant à venir exprimer leurs problématiques dans un lieu judiciaire, pourtant inadapté.

*« Monsieur T. se présente à l'accueil du commissariat pour signaler qu'il va prochainement squatter un appartement. Devant la particularité de sa demande, ce monsieur est reçu. En recherche de logement depuis des mois, il a décidé devant le nombre important de logements vides qu'il voit tous les jours de s'installer dans l'un d'entre eux. Son ras-le-bol s'inscrit suite à un récent refus de la commission d'attribution. Monsieur T. vient d'avoir un bébé depuis trois mois, et se languit de pouvoir s'installer avec sa famille. De plus, Monsieur déclare dormir dans une voiture ou dans des caves. Aussi, il est repris avec Monsieur les dispositifs auxquels il peut faire appel. Le contact avec l'assistante sociale qui assure son suivi permet d'apprendre que Monsieur rentrerait dans le dispositif des accords collectifs. De même, il est rappelé à Monsieur le cadre de la loi et la nécessité pour lui de préférer le dialogue à la violence. »*

*« Monsieur H. vient au commissariat suite à une altercation avec son employeur. Fatigué par la lourdeur de son impuissance actuelle, il traduit son souhait de rencontrer un psychologue pour verbaliser cette fatigue morale. L'accueil oriente donc Monsieur H. vers le travailleur social du service.*

*Devant l'espace de parole qui s'ouvre à lui, Monsieur H. se pose un temps pour faire le point. Il revient vers ce commissariat qui a marqué pour lui la conscience du basculement de sa vie.*

*Voici six mois, Monsieur H. est agressé par plusieurs jeunes de sa cité... à coups de couteaux... Il en porte encore les traces physiquement. Ce lourd souvenir par sa simple évocation ravive la peur qui l'habite depuis ce douloureux événement.*

*Monsieur H., fils aîné d'une famille nombreuse, inscrite dans cette même cité, a toujours été le leader de la cellule familiale suite à l'absence de son père. Fier et travailleur, il a toujours su apporter de l'énergie pour faire avancer son entourage. Mais l'énergie, il n'en a même plus pour lui. Cependant, dans quelques semaines, il sera père. Son état dépressif et la projection dans son nouveau statut crée un mouvement d'incompréhension. Il a perdu tout goût à la vie, conscient du soutien de son épouse, de sa famille, mais sans envie. Tout semble s'être effondré le jour de son agression. Depuis ce jour, il peine à trouver du travail. Son comportement et son attitude lui compliquent la tâche ; il en a bien conscience. Ces cicatrices et sa peau mate sont pour lui autant de freins pour convaincre un employeur. Aujourd'hui, c'est un nouveau heurt avec des collègues dans une mission d'intérim qui le fait réagir. Il est dans une mauvaise spirale dont il ne trouve pas la sortie. Ce morceau de vie, ses émotions, il n'avait jamais pu les partager jusqu'à aujourd'hui. Par fierté. Par devoir. Ensemble, nous travaillons la piste du soutien psychologique, son temps nécessaire pour aboutir, sa volonté, l'arrivée prochaine de son enfant. Ce commissariat, lieu où il est venu voici six mois demander réparation devant la justice, figure toujours comme l'endroit pour réparer, remettre de l'ordre. »*

#### ► *Le service de traitement des plaintes*

Ce service, chargé de la prise des dépôts de plainte et mains courantes, est régulièrement à l'origine de la saisine de l'intervenant social. Lors de leurs

déclarations, les personnes peuvent faire état de leurs difficultés à trouver des solutions à leurs problèmes ou de leur incapacité à savoir comment s'orienter dans la « jungle » judiciaire et sociale.

*« Monsieur S. s'est présenté au commissariat de police accompagné de sa femme pour déposer plainte contre son beau-fils pour des faits de violence. Monsieur S. explique qu'il n'a pas voulu répondre physiquement à son beau-fils mais plutôt positionner la loi. Mme S. indique qu'elle ne sait pas quoi faire pour gérer les accès d'agressivité de son fils. Une orientation vers l'intervenant social leur est proposée, rencontre à laquelle ils adhèrent.*

*Lors de la première rencontre, Mme S. se présente seule, son mari étant indisponible. Ce premier entretien permet d'évoquer la situation douloureuse pour cette maman qui se sent tiraillée entre son fils dont elle ne veut pas se séparer et son mari qui ne supporte plus la vie commune avec son beau-fils. Bien qu'elle évoque la possibilité de demander un placement de son fils, Madame s'inquiète d'être une mauvaise mère. Un travail autour du rôle de mère ainsi qu'autour des mesures éducatives est abordé avec Madame, afin de lui permettre de saisir les enjeux d'une prise en charge éducative. L'adolescent continue à s'avérer à nouveau violent et virulent envers sa mère. Lors d'une crise particulièrement violente, le jeune garçon casse du matériel dans la maison familiale, puis avale des médicaments suite à un ressenti de culpabilité. Madame a demandé l'intervention des sapeurs-pompiers qui ont conduit l'adolescent au service infantile de l'hôpital. L'adolescent accuse sa mère de vouloir se débarrasser de lui. Cette maman se trouve en grande souffrance et dans l'impossibilité de prendre une décision.*

*Les différents entretiens proposés à Madame ont permis de mettre des mots sur ses angoisses d'être une mauvaise mère, mais également sur la peur que les comportements de son fils génèrent tant sur elle et que sur ses autres enfants. Elle a pu se recentrer sur son vécu de la situation, sa place d'« entre deux » mais aussi son propre positionnement par rapport à son fils. Entre la parole de son mari, les injonctions de son fils, et les propositions des professionnels sociaux, Madame ne s'autorisait pas à émettre ses propres décisions. Elle a donc pu dire qu'elle ne souhaitait pas que son fils réintègre leur domicile sans tiers, et demander une solution de placement provisoire en attendant qu'un travail à visée éducative puisse être entrepris avec l'adolescent. »*

Dans cet exemple, il semble intéressant de noter que cette maman semble avoir trouvé un espace de parole au commissariat, lui permettant de pouvoir élaborer une réflexion sur son rôle de mère. Faute d'avoir pu trouver des lieux de parole dans lesquels sa souffrance de mère pouvait être entendue, cette dame a investi le commissariat comme la seule institution pouvant accueillir sa parole.

#### ► *Les brigades de police secours*

Lors d'interventions de police secours, les brigades peuvent être amenées à prendre en charge des personnes présentant des difficultés d'ordre social, et pour lesquelles une suite judiciaire ne se justifie pas. L'intervention de l'intervenant social permet de donner sens tant à l'intervention policière qu'à la détresse formulée par la personne, par l'élaboration d'une réponse sociale adaptée, et tentant de satisfaire la demande formulée volontairement ou non par la personne. Ceci donne aussi une cohérence à l'espace social, et tend à définir l'intervenant social comme un maillon de coordination sociale.

*« Rémi est aux urgences de l'hôpital. Il est perdu. D'un coup de tête, il a signé une fin d'hospitalisation à l'hôpital psychiatrique. Il n'a nulle part où aller, n'a pas mangé depuis son départ. Il lui faut un endroit pour dormir. Devant l'absence de solution, la*

*brigade le ramène au commissariat pour qu'il se repose, dans l'attente du lendemain matin pour trouver une solution viable.*

*Rémi veut partir dans un foyer pour se réfugier, pour ne plus être dehors. L'entretien avec lui révèle cependant que ce jeune adulte relève d'une prise en charge jeune majeur. Aussitôt est pris contact avec son référent pour faire le point de la situation. Rémi reconnaît qu'il n'aurait pas dû si vite partir de l'hôpital, et nous travaillons ensemble pour un retour à ce dernier. L'équipe médicale accepte de le recevoir à nouveau. Rémi fait le point sur sa situation, sur les réflexions qui lui sont venues au cours de cette difficile nuit.*

*Réellement en danger, cette action de prise en charge a permis d'éviter à Rémi une errance longue, qui aurait remis à plus tard son difficile travail d'insertion dans la société. »*

► *La brigade de sécurité urbaine (police judiciaire)*

En charge de procédures judiciaires, le service de police judiciaire peut saisir l'intervenant social à plusieurs niveaux :

- auprès de la victime, généralement après une confrontation pour permettre à la personne de verbaliser ses ressentis face à ce moment qui peut apparaître comme déstabilisant ;

*« J'ai été sollicitée par les services de police pour assister à l'audition d'un monsieur dont la femme venait de tuer leurs deux enfants et avait elle-même attenté à ses jours.*

*J'ai ensuite revu Monsieur B. à plusieurs reprises afin de l'aider et de l'orienter dans les premières démarches administratives à entreprendre. La famille a également été reçue afin de pouvoir verbaliser autour du drame vécu et des possibilités d'envisager l'avenir.*

*Ensuite, il a été opportun de proposer un relais vers des services de prise en charge adaptée : services médico-psychologiques, services sociaux. »*

- auprès des enfants lorsqu'une personne, qui doit être placée en garde à vue, se présente avec ceux-ci ;
- auprès du mis en cause, lorsque ce dernier présente une problématique qui relève du champ social et médical, pour laquelle une orientation ou une aide semble indispensable.

*« La patrouille vient de ramener un monsieur d'une trentaine d'années. Ce dernier vient de dégrader son agence d'intérim. Entré dans une colère noire, il a tout cassé. Il est ramené dans un état de fureur extrême... fureur qui va très vite se transformer au commissariat en intense détresse.*

*L'officier de police judiciaire (OPJ) demande l'intervention de l'intervenant social auprès de cette personne. En effet, ce dernier explique son geste du fait de ses grandes difficultés à trouver un emploi. Venant chaque jour chercher dans cette agence une mission, devant les refus de propositions qui s'accumulent, il a laissé s'exprimer – certes violemment – son désespoir. La violence vient quand les mots ne sont plus possibles. Et c'est une action autour des « mots » et « maux » qui se met en place. Exprimer ce qui ne va pas pour chercher quelles solutions mettre en place. Une orientation est faite vers la maison de l'emploi de la ville, avec une prise de rendez-vous lors de l'entretien. Est aussi travailler la responsabilité de la personne dans cet acte de délinquance, et combien les actes posés vont lui rendre encore plus difficile l'atteinte de son but. »*

### La saisine de l'intervenant social au sein des gendarmeries

L'intervenant social n'intervient en principe pas directement, car il n'est pas chargé de l'accueil au sein des brigades de gendarmerie. En dehors de certains cas (saisine de l'autorité judiciaire notamment), l'intervenant social est saisi :

- soit après l'intervention d'une unité sur le terrain ;
- soit après la prise en charge de personnes à l'unité.

La gendarmerie ne dispose pas de service de plaintes, ni de brigade de police secours, ni de brigade de sécurité urbaine. L'ensemble de ces fonctions (distinctes dans les commissariats de police) est assuré par les militaires des brigades territoriales qui disposent de chargés d'accueil capables d'orienter le public vers l'intervenant social en cas de nécessité.

L'intervenant social peut également être informé des situations de dégradation sociale rencontrées à l'occasion des interventions nocturnes (ou portées à la connaissance des services de gendarmerie) en prenant connaissance des comptes rendus de la nuit transmis par l'officier « prévention partenariat » du groupement. Dans ce cas, l'intervenant social étudie le cas sur dossier dans un premier temps, puis prend attache avec la patrouille qui a géré l'événement avant de prendre une décision (contact téléphonique, proposition de rendez-vous, offres de services...).

Compte tenu de l'éclatement des points d'accueil de la gendarmerie, ce cas de saisine de l'intervenant social est le plus fréquent.

### ■ Les services extérieurs

Les institutions locales (espaces territoriaux, centres hospitaliers, centres communaux d'action sociale...) peuvent être à l'origine du repérage de situations pour lesquelles le commissariat ou la gendarmerie seraient susceptibles d'être saisies. Face à l'angoisse ressentie par les usagers de franchir le lieu judiciaire, un relais vers l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie peut être proposé par les services dits extérieurs afin de dédramatiser la venue au sein de l'institution.

L'intervention de l'intervenant social s'attachera à expliquer et à préparer les personnes au déroulement de la procédure, et à les orienter vers le service judiciaire le plus adapté en fonction de leurs problématiques, ou plus généralement les accompagner ou faciliter leurs démarches.

*« Une assistante sociale de l'Espace territorial me contacte pour me faire part d'une situation inquiétante concernant des mineurs. Elle a eu connaissance qu'un père de famille – famille suivie par l'Espace territorial – aurait éteint les radiateurs pour faire des économies d'électricité. L'assistance sociale, inquiète de la situation, a essayé de contacter ce monsieur qui ne répond pas à ses appels. Suite à notre entretien, je rends compte à l'officier de police judiciaire de permanence qui demande à la patrouille de police d'intervenir au domicile pour vérifier les conditions de vie des enfants et de la famille. La brigade de police constate que le chauffage est installé et en état de marche. Un retour de cette intervention est fait à l'assistance sociale afin de la rassurer sur les conditions de vie des enfants au domicile. »*

*« Mme B. est orientée par la mission locale suite à des violences psychologiques, et ce pour des conseils et orientations en matière juridique. Mme B. explique qu'elle est mariée depuis trois ans mais arrivée en France depuis un an seulement. Lors de son arrivée en France, Monsieur B. a exigé de sa femme qu'elle s'occupe de ses enfants – d'une précédente union – dont un est atteint d'autisme. Madame s'en accommode, et*

*décide d'entreprendre dans le même temps une formation professionnalisante afin de pouvoir trouver un travail. Dès lors, son mari devient insultant et menaçant, lui intimant l'ordre d'arrêter sous peine de lui faire perdre des droits. Bien qu'ayant peur que son mari mette à exécution ses menaces, Mme B. décide de continuer sa formation. Le climat familial plonge cette jeune femme dans un état de stress permanent qui fragilise sa santé, l'obligeant à être hospitalisée à plusieurs reprises suite à des malaises ou des crises d'hypertension. Elle a, en outre, peur de perdre ses papiers et souhaite obtenir des informations. L'entretien social permet à Madame de cibler ses attentes et de l'accompagner dans ses démarches. Un dossier auprès de la préfecture est monté en vue de demander un titre de séjour à titre humanitaire au motif de violences conjugales, afin qu'elle puisse quitter le domicile. Par ailleurs, un travail en partenariat avec l'assistante sociale de l'Espace territorial est engagé pour un dossier d'hébergement en logement passerelle. »*

Une précision concernant les postes en gendarmerie doit être apportée ici. Le rôle d'accompagnement à la procédure ne fait pas partie des missions de l'intervenant social, même si le professionnel peut être amené à dédramatiser auprès des personnes concernées l'intervention de la gendarmerie. En effet, d'autres professionnels se voient confiés ces interventions particulières (psychologues, conseiller juridique...).

## Les missions de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie

Les missions du travailleur social se déclinent selon différents temps d'interventions.

### L'accueil (au sens social)

La place de l'intervenant social en commissariat ou en gendarmerie peut créer une confusion des termes. Ainsi, il nous paraît souhaitable d'apporter une précision : il s'agit d'un accueil social, et non de l'accueil des plaignants tel qu'il est envisagé par les fonctionnaires de police ou de gendarmerie. Nous restons bien inscrit dans nos missions en offrant une prestation complémentaire à celle des policiers et des gendarmes. À préciser également que l'intervenant social en gendarmerie n'intervient qu'après – et à la demande – de l'intervention et/ou la prise en charge des personnes à l'unité de gendarmerie.

La proposition aux personnes en détresse ou en difficulté se présentant en commissariat ou en gendarmerie à la recherche d'un lieu et d'un temps de parole qui leur soient propres, c'est-à-dire qui sortent des objectifs procéduraux de l'institution, permet d'utiliser et le lieu et le temps de leur demande pour soutenir une dynamique adaptée en terme social.

En effet le commissariat de police et la gendarmerie, en tant qu'institutions judiciaires, doivent répondre aux exigences procéduraires imposées par le code de procédure pénale et s'adapter au temps judiciaire. Ainsi il n'est pas rare de constater qu'un certain nombre de personnes franchissent différents lieux qui peuvent faire écho au trouble sous-tendu par l'institution elle-même. Le franchissement du seuil du commissariat ou de la gendarmerie n'est pas anodin et suppose d'avoir subi une atteinte, quelle qu'elle soit (violences, conflits, urgence vitale...). Il est alors

essentiel d'accueillir la personne dans un lieu calme où les notions d'accueil social lui permettront d'évoquer ses difficultés et d'adapter globalement le panel des réponses.

## L'écoute

L'écoute active, élément fondamental de la relation d'aide, s'élabore dans des entretiens duels. L'intérêt est de travailler avec la personne accueillie la verbalisation des affects suite à un événement subi (qui peut se révéler potentiellement traumatique), de traduire avec des mots le ressenti de l'accueil, de l'aider à construire sa stratégie d'actions mettant en balance diverses solutions.

Cette écoute ne se veut pas thérapeutique, même si elle doit être empathique et contenante ; empathique pour entendre la souffrance des personnes, et contenante afin de faciliter une verbalisation première du vécu subi.

## L'action

Selon l'évaluation sociale partagée avec la personne accueillie, l'intervenant social dispose de ressources du fait de sa place et sa fonction au sein du commissariat ou de la gendarmerie, pour mettre en place des actions concrètes. Il peut reposer les droits et devoirs de la personne, l'impliquant dans un acte éducatif.

Par son action polyvalente, il informe les personnes accueillies des dispositifs existants. Il peut mettre en place des actions ponctuelles de médiation afin de résoudre un conflit latent ou existant. Il peut assurer l'accompagnement physique des personnes vers les relais de prise en charge. Ces extensions de mission sont à discuter avec le chef de circonscription (ou le commandant de groupement).

## L'orientation

L'orientation des personnes reçues doit se situer dans le contexte particulier de l'interface entre les diverses instances. Elle se veut pluridisciplinaire :

- à l'intérieur du commissariat (ou de la gendarmerie), vers les différentes structures d'accueil et de prise en charge. Par sa connaissance des procédures et de l'activité policière, l'intervenant social favorise les démarches de la personne accueillie au sein de l'institution, lui explique au mieux le sens de la démarche judiciaire et la prépare au déroulement de la dite procédure<sup>11</sup> ;
- en direction des instances locales. L'intervenant social, de par son rôle d'interface entre les diverses instances, propose à la personne accueillie des orientations vers les services de prise en charge les plus adaptés à sa problématique.

## La facilitation du lien

Le lien entretenu avec les acteurs de terrain permet de lever les incompréhensions, de confronter les analyses, traduisant la volonté de tous de travailler en proximité. L'intervenant social aide à repositionner l'institution, « police » ou gendarmerie, dans sa mission de protection des personnes, en particulier les plus vulnérables. Il permet de travailler les représentations de chacun pour une action efficiente de tous au service de la population, et d'utiliser un regard croisé pour l'appréhension de situations complexes. Cette cotraitance favorise ainsi les réponses complémentaires.

*11 - À préciser toutefois que cette mission ne fait pas partie des prérogatives des intervenants sociaux en gendarmerie, sauf intervention exceptionnelle.*



L'intervenant social se conforme aux règles éthiques édictées par le code de déontologie du travail social. Le secret professionnel est rappelé comme un élément constitutif de son action. Celui-ci garantit en premier lieu la confidentialité de l'entretien.

Le service est intégré dans le fonctionnement du commissariat (ou de la gendarmerie), tout en gardant la souplesse nécessaire pour s'adapter aux demandes exprimées. Les personnes sont orientées avec leur assentiment vers le service lorsqu'une demande à caractère social non traitée est exprimée.

## Les bénéficiaires de l'action de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie

Les missions de travail de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie imposent d'intervenir auprès de toute personne victime – et/ou en voie de victimisation – et de personnes en détresse sociale. Cette exigence offre un large panorama de situations susceptibles de donner lieu à une intervention de l'intervenant social.

### Les victimes

Partant de la définition de Robert Cario, « *doit être considérée comme victime toute personne en souffrance(s). De telles souffrances doivent être personnelles (que la victimisation soit directe ou indirecte), réelles (c'est-à-dire se traduisant par des traumatismes psychiques ou psychologiques et/ou des dommages matériels avérés), socialement reconnues comme inacceptables et de nature à justifier une prise en charge des personnes concernées, passant, selon les cas, par la nomination de l'acte ou de l'événement (par l'autorité judiciaire, administrative, médicale ou civile), par l'accompagnement psychologique et social de la (des) victime(s) et par son/leur indemnisation<sup>12</sup>.* »

La mission de l'intervenant social sera de recevoir toute personne en souffrance pour l'écouter, et rechercher avec elle l'institution qui pourra lui apporter une réponse. Cependant, le commissariat ou la gendarmerie ne peuvent pas répondre à toutes les demandes qui s'expriment au risque d'être très vite saturés par des demandes inappropriées. Cette définition montre combien, même dans un lieu de loi, l'intervenant social, par sa culture professionnelle et sa spécificité, participera à une prise en charge qui ne prendra pas uniquement le filtre judiciaire, mais bien une analyse sociale de la demande apportée.

Paralysées par ce qu'elles viennent de vivre, avec un fort souhait d'oublier et de mettre de côté l'événement agresseur, il convient très souvent de devancer la demande des victimes. Ainsi le travail de collaboration avec les services de police ou de gendarmerie, peut donner lieu à la saisine de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie qui prendra alors contact avec la – ou les – victime(s) présumée(s) afin de lui/leur proposer un lieu d'écoute. Il s'agit d'aider la victime à sortir d'un isolement dans lequel elle pourrait s'enfermer de façon plus ou moins durable. Cette prise de contact avec des victimes présumées essaie de favoriser un

<sup>12</sup> - Robert Cario. *Victimologie, de l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale*, Vol. 1, Ed. L'harmattan, 2001



lien privilégié avec le commissariat ou la gendarmerie, et d'inscrire l'aide dans un cadre institutionnel.

L'objectif principal de l'intervenant social dans la prise en compte de la victime est avant tout de limiter les facteurs de survictimation. Une victime, faute d'avoir été entendue et reconnue dans sa souffrance, va se cristalliser autour de ce statut de victime auquel elle va s'identifier de manière pathologique. Reprenant les propos du Professeur Louis Crocq, « *la victime vit un triple effondrement narcissique :*

- *effondrement de l'amour de soi-même, de la certitude d'avoir le droit de vivre, par la confrontation avec le réel de la mort ;*
- *effondrement de la conviction d'être entouré par un environnement protecteur. Le monde est dangereux et hostile ;*
- *effondrement du sentiment de confiance en l'humanité. »*

La reconnaissance – par un professionnel travaillant au sein d'une institution judiciaire – du dommage subi participe du besoin de réparation de la victime. L'action de l'intervenant social est centrée sur l'aspect émotionnel et humain de l'événement subi par la victime, amenant ainsi cette dernière à se repositionner en qualité d'acteur de son histoire. Ce professionnel offre une présence authentique en écoutant, relançant, soutenant la personne au cours de l'entretien.

## Les personnes en voie de victimisation

Il est important que l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie ne limite pas son intervention aux seules personnes victimes d'un dommage. L'intérêt du poste réside dans la possibilité de repérer, au sein de l'activité journalière de l'institution, des situations présentant des risques plus ou moins importants de dégradation du lien social.

### ■ Les mineurs en danger

L'intervenant social en commissariat et en gendarmerie, comme tout professionnel, se doit d'intervenir dans le champ de la protection des mineurs. Ainsi, dans des situations qui peuvent être variées – violences conjugales, maltraitance à enfant, agressions sexuelles sur mineurs intra ou extrafamilial, comportements de mise en danger de soi ou d'autrui – l'intervenant social est amené à saisir les services juridiques – Parquet des mineurs, aide sociale à l'enfance – pour les informer d'une situation de danger avérée ou suspectée.

*« Une voix connue au téléphone, Madame A., souhaite pouvoir me rencontrer. Nous nous connaissons suite à un différend de voisinage. Sa voix transmet une grande souffrance, aussi, j'accepte de la recevoir immédiatement. Mme A. a peur pour sa fille, Emmanuelle, 4 ans. Elle pense qu'elle a été victime d'une agression sexuelle par son grand-père. Devant la situation douloureuse pour Mme A., dépassée par l'émotion suscitée par les événements, Mme A. n'a pas souhaité parler devant un policier. Vu la gravité des faits dénoncés, je l'ai informé de mon obligation de signaler les faits à la justice. C'est bien ce qu'elle attendait de moi.*

*Le premier récit inquiétant d'Emmanuelle remonte à plusieurs mois. Faisant de la peinture chez sa tante, Emmanuelle a déclaré des propos inquiétants vu son âge et a mimé des gestes obscènes. Mme A. signale que depuis l'acquisition du langage, Emmanuelle formule des propos à caractère sexuel. Emmanuelle connaît des nuits agitées. Dans la nuit de jeudi à vendredi, Emmanuelle raconte son cauchemar relatant une agression à caractère sexuel.*

*Vendredi soir, durant son bain, Emmanuelle dit que cela s'est passé au même moment, qu'elle a eu mal à la tête, aux cheveux (Mme A. me précise qu'elle a beaucoup de difficultés à laver la tête de sa fille). Emmanuelle a relaté une histoire troublante avec son grand-père. Emmanuelle a conclu en disant qu'elle ne se sentait pas belle.*

*Mme A. pense qu'elle doit croire sa fille même si les mots qu'elle lui déclare sont extrêmement difficiles à entendre. Mme A. devrait prendre contact avec le centre médico-pédopsychiatrique (CMPP) pour faire suivre sa fille sur le plan psychologique.*

*Aussi, devant les propos d'Emmanuelle, le Parquet a demandé qu'elle soit entendue par des policiers qualifiés à recueillir la parole d'une jeune enfant. L'affaire a été suivie par la brigade des mineurs. »*

Cette situation nous démontre la difficulté de poser des actes judiciaires pour des parents. Les accompagner est donc essentiel afin de les mobiliser autour d'un accompagnement de leur enfant. Il faut expliquer les procédures, le rôle qu'ils peuvent avoir, ce qu'ils ne contrôlent pas. Mais les enjeux sont complexes quand il faut mettre en cause un proche, investi affectivement. Cependant, le professionnel ne peut pas, lui, se dérober à ses obligations, en particulier lorsqu'il s'agit de signaler des faits d'agressions sur un enfant. Il doit savoir expliquer en entretien au(x) parent(s) ses contraintes, et la volonté de la société dans son ensemble, par la voix du procureur de la République, de protéger les plus faibles, entre autres les enfants.

### ■ Les conflits conjugaux

Les patrouilles de police ou de gendarmerie sont régulièrement sollicitées sur des différents conjugaux. Le traitement judiciaire de ces faits prend fin avec la rédaction d'une main courante des intéressés (commissariat) ou d'un procès-verbal de renseignement judiciaire adressé à l'autorité judiciaire (gendarmerie).

Il paraît à ce titre important de proposer aux sollicitants un autre type d'interventions, qui ne sera plus basé sur le rappel des règles de loi mais sur la proposition d'écoute de leurs difficultés, et de leur proposer des aides adaptées à leurs conflits.

Il est essentiel d'intervenir au plus tôt des conflits afin d'éviter la dégradation du lien conjugal pouvant aboutir au recours à la violence, comme seul mode possible de communication.

*« Monsieur et Madame sollicitent le commissariat de police suite à des conflits conjugaux pour lesquels des actes de violence ont été posés. Chaque personne va être reçue séparément puis en couple par le travailleur social. Lors des entretiens individuels, chacun va faire état de mal-être et de problèmes de communication dans le couple. Ce qui engendre un conflit pour ce couple, c'est le mode d'éducation des enfants. Monsieur souhaite poser un cadre relativement rigide, quitte à devoir corriger ses enfants lorsque cela paraît nécessaire. Or Madame ne conçoit pas qu'il puisse frapper les enfants. Elle s'en prend donc verbalement à son mari, ce qui entraîne généralement des insultes réciproques, et des comportements d'agressivité tant de la part de Monsieur que de sa femme.*

*L'entretien du couple permet de mettre à jour un fonctionnement particulier où chacun essaie de trouver une place pour exister. Les enjeux du couple semblent aller au-delà d'un simple différend sur les enfants. Il leur est donc proposé une orientation vers une thérapie de couple, afin de comprendre leurs difficultés de communication.*

*Il semble important de travailler autour ce qui fait conflit dans le couple pour envisager la meilleure solution possible, en accord avec la demande des personnes. »*

### ■ Les conflits familiaux

Les familles sollicitent de plus en plus souvent les services de police ou en gendarmerie lorsqu'ils connaissent des difficultés relationnelles et/ou éducatives avec leurs enfants. L'institution policière apparaît comme un lieu permettant de reposer les règles et la loi. Les parents attendent de l'institution qu'elle réaffirme la légitimité de leur autorité.

Les conflits intergénérationnels laissent généralement à voir un certain nombre de difficultés de communication autour des règles, des besoins et des espaces de chacun des membres. À ce titre, une lecture psychosociale systémique de la famille est intéressante afin de penser et amener la famille à penser leur fonctionnement ou dysfonctionnement.

Il est évident que les services de police et de gendarmerie ne peuvent remplir ce type de prise en charge ; à chacun ses missions et interventions. L'intervenant social en commissariat et en gendarmerie doit alors proposer de rencontrer la famille sollicitante afin d'engager un premier travail d'évaluation et de compréhension du fonctionnement familial. Cette intervention a pour intérêt de sensibiliser la famille à un possible travail thérapeutique et/ou éducatif autour de la communication transgénérationnelle ; et ce afin d'éviter le recours à l'acte violent.

*« Suite à des violences verbales et une tentative de fugue de leur fils âgé de 17 ans, Monsieur et Madame D. se sont déplacés au commissariat de police avec l'adolescent pour un rappel aux règles. La brigade de police a proposé à la famille de rencontrer un professionnel social afin de faire le point sur leurs difficultés et de proposer une aide adaptée.*

*J'ai donc reçu la famille en trois temps : d'abord les parents ensemble, puis le jeune et ensuite la famille au complet. Cet entretien « familial » a permis de mettre à jour l'absence de place symbolique du père qui ne pouvait ainsi instaurer d'autorité. Madame s'accordait pour dire qu'elle autorisait à ses enfants tout ce que son mari refusait. L'adolescent a pu également mettre en mots sa vision du dysfonctionnement de sa famille. Il a pu exprimer sa souffrance de ne pas se sentir encadré et soutenu par une certaine autorité, et de devoir poser des actes pour signifier l'importance du conflit conjugal et l'absence de communication autour des rôles de chacun.*

*L'entretien a permis que parents et enfants puissent reconnaître et parler de leurs difficultés, et une proposition d'orientation vers une prise en charge thérapeutique familiale a été acceptée par l'ensemble de la famille. »*

Il est commun de dire que « ce qui ne peut se dire en MOTS se traduit en MAUX » ; l'intervention de l'intervenant social doit donc se situer dans la prévention de cet adage en rétablissant la possibilité, pour chaque membre de la famille, de retrouver un temps de parole.

### ■ Les conflits de voisinage

Les services de police ou de gendarmerie sont saisis, pour une large partie, pour des faits qui relèvent de problématiques d'ordre social. Le seul traitement procédural en commissariat ou en gendarmerie concerne la prise d'une main courante<sup>13</sup>.

Or cette démarche ne règle en rien le conflit. Il semble donc essentiel que l'intervenant social puisse déceler dans ces mains courantes la nécessité de proposer

aux personnes des orientations qui répondent à leurs demandes de médiation entre les différentes parties.

*« J'ai été sollicitée pour intervenir dans une situation de conflit de voisinage extrêmement dégradée dans une zone pavillonnaire. À l'origine du conflit existaient de simples disputes d'enfants, jusqu'à ce que les parents s'en mêlent. Les tensions ont atteint un tel paroxysme que le quartier est bientôt devenu invivable – les voisins prenant parti pour l'une ou l'autre des familles. Les deux familles ont été reçues ensemble avec leurs enfants au commissariat de police et l'entretien a pu déboucher sur un accord entre les deux parties : s'ignorer.*

*Cet accord a permis que les tensions dans le quartier se tarissent et que le calme revienne. »*

À l'origine des conflits de voisinage existe souvent un ressenti de manque de respect de l'autre, chacun se sentant épié, humilié ou menacé par l'autre. La médiation reste une orientation intéressante permettant de mettre des mots sur une situation conflictuelle en vue de trouver un arrangement à l'amiable, et une dédramatisation des tensions.

## **Les personnes en détresse ou en difficultés sociales**

Outre les victimes et personnes en voie de victimisation, l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie doit intervenir pour une autre catégorie de problématiques, celles des personnes se présentant pour des difficultés sociales ne pouvant faire l'objet de traitement judiciaire.

### **■ Les expulsions locatives ou ruptures d'hébergement**

Certaines personnes se présentent en commissariat ou en gendarmerie parce que, à la recherche d'une solution urgente, elles se dirigent vers les seuls lieux ouverts sans interruption et représentant une sécurité : l'institution policière et le centre hospitalier.

Dans ces cas, l'intervention du travailleur social doit se situer dans la prise en charge de l'urgence : l'orientation vers une solution d'hébergement, rendue possible par le travail en partenariat avec les services sociaux locaux ou départementaux (115, circonscription départementale d'action sociale, centre communal d'action sociale). Cette action dans l'urgence ne doit pas faire oublier la nécessaire évaluation de la situation des personnes afin de leur proposer un accompagnement adapté à leurs difficultés.

Il est à préciser que, dans certaines situations, une demande de mise sous tutelle des prestations familiales peut être prononcée en urgence par le juge pour enfants afin de bloquer l'expulsion. Bien que cette procédure ne relève pas des missions de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie, la réalité du terrain soumise au caractère d'urgence peut amener le professionnel à « étendre » ponctuellement ses missions.

*« Monsieur C. et Madame A. sont en procédure d'expulsion pour non-paiement des loyers. À l'arrivée de l'huissier accompagné du commissaire principal de police, ce dernier note la présence d'un enfant de 5 ans. Avec l'accord de l'huissier de justice, il accorde à la famille un délai de trois jours ; et me demande de saisir les services compétents afin de bloquer l'expulsion. Face à l'urgence, je rencontre la famille le matin-même, évalue leur situation et les raisons qui ont précipité cette famille dans l'endettement et établis avec eux un rapport circonstancié de leur situation, rapport transmis au juge pour enfants. En*

*attendant la réponse du juge, je contacte le service de la sous-préfecture afin de les informer des démarches entreprises. La sous-préfecture a ainsi pu enregistrer la demande de blocage de l'expulsion. Dans un deuxième temps, un entretien a permis à la famille de cibler les actions à prioriser, et de pouvoir les orienter vers un accompagnement social afin de les aider dans les différentes démarches à entreprendre. »*

### ■ Les situations des « impliqués »

La catégorie dite des « impliqués » comprend des victimes indirectes telles que les conjoints ou la famille. Un temps de parole peut leur être proposé, notamment lors du dépôt de plainte ou lors de l'audition de la victime par un officier de police judiciaire.

Ce temps particulier favorise la maïeutique. En effet, il semble important de réassurer les proches de la victime dans leur rôle de soutien et d'étagage auprès de la personne atteinte. À ce titre, il convient d'entendre leurs propres souffrances de l'événement traumatique et des répercussions dans leur vie. Les membres de la famille devront faire le deuil de la personne connue avant le traumatisme, et intégrer cet événement dans une histoire de vie pour accompagner la victime dans une démarche de réparation.

*« Mme R. vient avec sa fille. Cette dernière a été victime d'agressions sexuelles répétées avec son beau-père. Mme R. essaie d'accompagner de son mieux son enfant dans ses démarches judiciaires. Aussi, pendant les auditions de sa fille, Mme R. demande à me rencontrer. Peu à peu s'élabore un échange autour de ce qu'elle vit en tant que maman aujourd'hui. La confiance s'instaurant, Mme R. raccroche ses émotions d'aujourd'hui à ce qu'elle a pu vivre précédemment. Puis elle raconte comment elle aussi, à l'âge de sa fille, a vécu « les mêmes choses ». Elle s'était promise que cela n'arriverait pas à ses enfants, qu'elle serait vigilante. Nous échangeons autour de ce lourd sentiment de culpabilité, du suivi psychologique qu'elle avait mis en place pour apprendre à vivre avec ce qu'elle avait vécu. Aujourd'hui, la douleur est pesante ; et le commissariat fait rejillir l'angoisse. Pourtant, l'histoire de sa fille n'est pas la même que la sienne : elle, en tant que maman, a décidé d'accompagner sa fille au commissariat, pour déposer plainte ; sa propre mère, elle, n'a jamais rien fait. Alors l'histoire ne se répète pas, elle veut mettre un point à tout ça.*

*Mme R. a convenu de la nécessité de reprendre un travail psychologique. »*

Les temps d'attente de la famille sont souvent des moments propices pour échanger avec eux sur ce qui se passe au commissariat. Bien que les situations ne présentent pas toutes un caractère aussi extrême que celle présentée, il convient néanmoins de rappeler l'importance du soutien aux proches de la victime. En effet, eux aussi, sont frappés de plein fouet par les répercussions de l'agression sur une personne qui leur est chère. Ce moment très difficile peut provoquer des moments de tension dans les relations. Nous savons aussi la vigilance que pourra développer l'entourage, et le lien alors créé avec les proches permettra au besoin d'accompagner à posteriori la victime lorsque des séquelles liées à l'agression émergeront.

Tout particulièrement, les enfants des personnes auditionnées pourront être reçus pour ne pas assister à la procédure en cours. Du fait même du lieu particulièrement anxiogène, les enfants peuvent devenir pour la personne accueillie un barrage pour poursuivre une procédure. En leur permettant de venir se poser dans un lieu différent comme l'espace occupé par l'intervenant social, les enfants peuvent être à l'abri de ce qui se met en action pour les adultes.

## Les mis en cause et leur famille

### ■ Les mis en cause

Une spécificité des postes d'intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie tient à la prise en charge des auteurs présumés qui ont fait l'objet d'une procédure judiciaire. En effet, lorsqu'un officier de police judiciaire détecte lors de l'audition que le mis en cause présente une problématique d'ordre social, il peut demander à l'intervenant social d'intervenir à la fin de la garde à vue afin d'aider et d'orienter la personne vers les structures adaptées à sa demande.

#### ► *Lorsque la demande est sociale*

Certaines personnes se trouvent mises en cause pour des faits de vols par nécessité. Suite à la procédure judiciaire, il convient de rencontrer la personne, d'évaluer sa situation sociale et de l'orienter, tout en effectuant le relais vers les instances adéquates qui seront les plus à même de l'accompagner dans la mise en œuvre de démarches d'ordre social.

*« Une dame d'une quarantaine d'années a été interpellée dans un restaurant pour un repas consommé qu'elle n'avait pas les moyens de payer. Lors de son audition, Madame a avoué être sans domicile fixe depuis quelques mois, ayant été mise à la porte du domicile de son concubin. À la fin de sa garde à vue, Madame a été reçue par l'intervenant social qui a fait une première évaluation de ses besoins et l'a orienté vers les services sociaux en vue d'un hébergement en urgence, et d'une prise en charge sociale des démarches administratives (CMU, RMI). »*

#### ► *Lorsque la demande est médicale*

Certains mis en cause reconnaissent les actes commis et avancent comme motif du passage à l'acte la consommation de substances (alcool ou toxiques), d'autres un état psychopathologique.

L'intervenant social en commissariat et en gendarmerie doit alors évaluer la reconnaissance par le sujet de l'état pathologique ou d'addiction, et travailler avec l'intéressé sur l'accession à une démarche de soins. Ensuite, il conviendra de proposer des structures de soins adaptées au trouble décrit par le sujet.

*« L'officier de police judiciaire de la brigade d'accidents et de délits routiers reçoit un homme d'origine yougoslave d'une soixantaine d'années suite à une constatation d'ivresse publique et manifeste. Monsieur a été à plusieurs reprises contrôlé par les services de police en état d'ébriété alors qu'il était au volant de son véhicule. Monsieur s'est vu retiré son permis suite à ces faits. L'officier de police judiciaire propose à Monsieur d'être orienté vers l'intervenant social afin de faire le point sur ses difficultés. Lors de l'entretien, Monsieur fait état d'une grande souffrance depuis le décès de sa femme. Le deuil n'a pas été élaboré, et Monsieur trouve dans l'alcool un refuge à son mal-être. Lors d'un retour de voyage dans son pays natal, Monsieur a constaté que ses enfants, avec lesquels il est en conflit, avaient vidé son appartement. Il s'est retrouvé sans mobilier, et s'est enfoncé un peu plus dans ses conduites addictives. L'entretien a permis à Monsieur de parler de sa souffrance et d'évaluer son degré d'adhésion à une démarche de soins. Une orientation vers un centre d'alcoologie a pu être travaillée, ainsi qu'une orientation sociale pour un suivi tant sur le plan financier que sur le plan administratif. »*

### ■ Les familles des impliqués (mis en cause et/ou victimes)

Particulièrement pendant les moments de placement en garde à vue, les familles se présentent au commissariat en quête d'information. La disponibilité de l'officier ne

permet pas chaque fois d'expliquer ce qui se met en place. La méconnaissance du monde judiciaire crée souvent des malentendus, et il convient de prendre du temps pour repositionner ce moment particulier. Contrairement aux mineurs, les familles des personnes majeures retenues en garde à vue n'ont pas à être tenues informées de cette dernière, encore moins à en connaître les motifs. Et de cette absence d'informations naît l'incompréhension et la colère face au mutisme de l'institution. Concernant les gardes à vue de mineurs, les parents sont, dans ce moment de crise, disponibles pour être interrogés sur l'éducation donnée à leurs enfants, et les difficultés rencontrées avec ceux-ci. Ce moment privilégié peut favoriser l'élaboration d'une demande de soutien.

Les familles des impliqués font souvent état d'une incompréhension voire d'un refus des actes posés par un de leur membre. La prise en charge des personnes prend dans cette dimension un sens d'élaboration autour de l'ambivalence des émotions.

*« Un couple est en instance de divorce. Le mari présente un comportement addictif chronique, à l'origine de la séparation. Madame souhaite refaire sa vie, ce que Monsieur semble ne pas accepter. Le couple habite encore sous le même toit avec leur fils âgé d'une vingtaine d'années. De retour d'une soirée entre amis, le fils trouve son père ivre, allongé sur le canapé avec un fusil dans les bras. S'inquiétant de cette situation, il se rue dans la chambre de sa mère, qu'il trouve morte, tuée par un coup de fusil. Les services de police sont saisis et une enquête judiciaire est enclenchée. Monsieur est mis en garde à vue. L'intervention sociale se centre sur l'accompagnement du fils et de la grand-mère maternelle. La gravité particulière de cette situation a supposé un accompagnement spécifique autour d'une prise en charge psychologique et administrative (organisation des obsèques, règlement des problèmes financiers, préavis de fin de location). Plusieurs mois plus tard, la famille a contacté le service suite au suicide du père au sein de l'établissement pénitentiaire. Bien que les relations père/fils aient été rompues, un besoin d'aide dans les démarches et de verbalisation autour du décès du père se faisait sentir pour le jeune homme ; et il était d'autant plus facile pour lui de demander à nouveau de l'aide qu'un premier travail d'accompagnement avait été proposé. »*

## Les conditions d'intervention du travailleur social en commissariat et en gendarmerie

### Le cadre d'emploi

La création des postes d'intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie devrait s'inscrire dans une méthodologie s'appuyant sur un diagnostic partagé, pièce angulaire d'une démarche partenariale qui trouvera sa concrétisation dans la mise en action du poste. Aussi, ce dernier s'établira avec des référentiels en lien avec les besoins, le contexte et les partenariats locaux. Fort des constats posés, les bases du poste en découleront et celui-ci tendra à apporter des réponses concrètes aux difficultés recensées.

Les démarches locales doivent rechercher, dès la conception du projet et dans tous les aspects de celui-ci (diagnostic, recrutement, financement, évaluation...), l'implication des collectivités locales concernées au premier rang desquelles le conseil général et les communes, ou établissements publics de coopération intercommunale le cas échéant.



En effet, compte tenu de ses compétences et de la nécessaire coopération avec l'ensemble des intervenants du champ social pour une prise en charge effective des publics, le conseil général occupe de facto une position centrale dans le partenariat porteur d'un projet de création de poste d'intervenant social en commissariat et en gendarmerie ainsi que dans la mise en œuvre de celui-ci. Dans l'hypothèse d'une création de plusieurs postes d'intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie dans un département, son implication favorise également une harmonisation des pratiques des différents intervenants sociaux du territoire.

D'autre part, l'implication des communes et, le cas échéant, des communautés urbaines, communautés d'agglomération ou communautés de communes qui jouent un rôle actif en matière de prévention de la délinquance doit être systématiquement recherchée.

Dès l'origine, dans la mesure du possible, il convient d'inscrire le projet dans le cadre du conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD) et du conseil départemental de prévention (CDP). C'est le lieu « naturel » de partage des informations, il s'inscrit donc comme l'instance privilégiée pour travailler au diagnostic partagé. Une fiche action pourra alors être proposée en lien avec la création du poste.

## **Le recrutement**

L'intervenant social en commissariat et en gendarmerie peut être employé par diverses institutions :

- une commune
- un établissement public de coopération intercommunale
- un conseil général
- une association

L'employeur sera alors le porteur du projet.

Au vu des pratiques, il est recommandé que son recrutement s'effectue dans le cadre d'une commission d'embauche composée notamment :

- du commissaire de police ou du commandant de groupement (signataire de la convention)
- du procureur de la République
- du maire
- d'un représentant du Conseil général
- du porteur du projet

Fort de cette synergie, l'employeur recueillera les avis croisés pour recruter la personne dont les compétences et la personnalité recueilleraient l'assentiment de la majorité, en adéquation avec ses propres critères de fonctionnement.

## **Les profils et statuts**

Bien que les premiers postes aient vu le jour dans les années 90, il n'en reste pas moins vrai que la profession reste novatrice. De ce fait, les professionnels recrutés n'ont pas les mêmes profils, statuts et compétences.



Actuellement, les postes d'intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie atteignent le nombre de cent-huit professionnels. Précisons combien le nombre de poste est aujourd'hui évolutif. Cependant, il convient de proposer une analyse de la physionomie actuelle de la profession, afin de dégager les socles communs et les divergences des postes.

### ■ La question des statuts

La qualification des statuts diffère selon les départements. On peut toutefois tenter de systématiser ces divergences et dégager cinq types de titre professionnel :

- le travailleur social : notamment dans les villes de Arras, Conflans-Sainte-Honorine, Dijon, Le Havre, Les Mureaux, Limoges, Mantes-la-Jolie, Maubeuge, Montpellier, Tourcoing...
- le correspondant social : Chartres, Bourges, Eure
- le conseiller social : Compiègne
- le coordonnateur social : Lyon, Rillieux-la-Pape...
- le médiateur social : Trappes

Cependant, au vu du développement des postes en commissariat et en gendarmerie, il a semblé nécessaire de travailler sur une homogénéisation des profils en vue d'une meilleure représentativité de cette profession à part entière.

À ce titre, et au regard de la diversité des statuts et des profils, il est apparu nécessaire de proposer un statut globalisant permettant à chaque professionnel de se reconnaître, qu'il soit ou non titulaire d'un diplôme d'État de service social. Le terme d'« intervenant social » a été préféré à celui de « travailleur social ».

### ■ La question des profils de formation

Autant que celle des statuts, la question des profils de formation met en exergue la multiplicité et la grande diversité des parcours professionnels. Cependant, on peut repérer quelques similitudes qu'il convient de préciser :

- le profil travailleur social diplômé d'État, à savoir assistant de service social et éducateur spécialisé ;
- le profil universitaire issu des sciences humaines (psychologue/sociologue) ;
- le profil universitaire issu de la filière juridique.

Malgré la diversité des profils de formation initiale, un socle commun peut néanmoins être dégagé. Les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie sont titulaires d'un diplôme d'État de travailleur social (assistant social, éducateur spécialisé, conseiller en économie sociale et familiale), et/ou d'un niveau minimum licence dans les domaines psycho-socioéducatifs, même si l'on peut relever des exceptions.

Il est important de souligner un certain nombre de pôles de compétence, socle commun des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie :

- aptitude à la relation duelle : l'intervention auprès de victimes – et/ou personnes en voie de victimisation – et de personnes en difficultés sociales suppose d'être apte à travailler la relation duelle. En effet, ce temps du face à face est essentiel pour la mise en mots de la souffrance vécue. Il est nécessaire que l'intervenant social évolue dans une relation d'empathie à l'égard du sujet, permettant ainsi

l'instauration d'une relation que l'on pourrait qualifier de « transférentielle » (même si elle ne peut se rapporter à la relation thérapeutique transférentielle telle que l'entend la psychanalyse). Cette relation empathique est un outil primordial pour favoriser l'abréaction, et ainsi permettre une élaboration de la souffrance psychique, ou tout simplement pour permettre la mise en mots d'une demande qui permettra d'élaborer un panel de réponses sociales ;

- connaissances juridiques : le lieu même d'exercice de l'intervenant social suppose une connaissance du domaine juridique, tant dans ses généralités que dans ses spécificités.

En effet, l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie se trouve être régulièrement le professionnel auquel il est demandé – soit par les agents de police ou de gendarmerie, soit par les partenaires sociaux – d'expliquer et d'accompagner la démarche juridique des personnes. Il est donc essentiel que le professionnel dispose de solides connaissances juridiques sur l'organisation de la justice, le fonctionnement de l'institution policière (commissariat de police, gendarmerie), le rôle et le fonctionnement du Parquet – l'opportunité de poursuivre et les différentes réponses pouvant être prononcées par le procureur de la République – des notions de procédures civiles (par exemple, la saisine de la commission d'indemnisation des victimes d'infractions) et pénales...

- connaissances du réseau et des actions sociales : le poste d'intervenant social en commissariat et en gendarmerie n'a de sens que dans une dynamique de co-traitance et de complémentarité avec les instances locales. Il est donc impératif de connaître le fonctionnement du secteur social, ses missions et ses actions. Les personnes arrivent avec des demandes à caractère social, qu'il convient d'expliquer et de retravailler avec la personne afin de rendre pertinente l'orientation ultérieure vers les services sociaux ;
- sensibilisation au domaine de la victimologie : les victimes sont très souvent morcelées tant par l'événement traumatisant qu'elles ont subi que par la multiplicité des interventions qui leur sont proposées, interventions très souvent sans lien de cohérence. Comme le souligne Robert Cario, « il convient alors de mettre en place une stratégie globale pour accueillir, écouter, entendre, informer, soutenir, aider et accompagner les victimes, aussi longtemps que leur(s) réparation(s) matérielle, physiologique, psychologique et sociale ne sera pas atteinte ». La prise en charge des victimes suppose, pour les professionnels, d'être sensibilisés à l'approche victimologique afin de répondre au mieux à la problématique et aux besoins de la personne, posée dans ce cadre, à savoir dans un commissariat ou une unité de gendarmerie ;
- capacités d'analyse : dans un souci de prise en charge globale des usagers franchissant le seuil du commissariat de police ou de la gendarmerie, l'intervenant social doit effectuer un bilan de la situation du requérant, évaluer les demandes sous-jacentes et analyser les éventuelles résistances dans les démarches à entreprendre.

Ce n'est qu'avec cette volonté de répondre au mieux aux difficultés des personnes que l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie donnera du sens à son action.

- aptitude à gérer la crise : la question du temps est redondante dans notre société et il convient de l'apprécier au regard du lieu, commissariat ou gendarmerie, qui

contribue à une prise en charge bien spécifique, très souvent inscrite chez le sujet à un moment de crise. Il convient d'être adapté à une prise en charge relative à cet état particulier.

Les exigences de compétences peuvent varier selon les postes et les employeurs. Ainsi, pour les intervenants sociaux en gendarmerie sont recherchées une expérience et une parfaite connaissance du domaine de l'action sociale, alors que pour certains intervenants en commissariat sont préférées des connaissances solides en victimologie.

Dans un souci d'homogénéisation des statuts et de proposition de bonnes pratiques, l'Association nationale de l'intervention sociale en commissariat et en gendarmerie (ANISCG) a jugé opportun de réfléchir sur un profil de poste qui pourra servir de base pour le recrutement de professionnel ; les critères sont les suivants :

- diplôme d'état de travailleur social (assistant social, éducateur spécialisé, conseiller en économie sociale et familiale) et/ou un niveau minimum licence dans les domaines psycho-socioéducatifs ;
- expérience professionnelle auprès de tous publics dans les champs professionnels concernés ;
- sensibilisation au champ juridique et au domaine de la victimologie ;
- qualités requises : disponibilité, adaptabilité, écoute, sens du contact et qualités d'analyse de situations.

## Les formations

La spécificité des missions et leur caractère partenarial et territorialisé nécessitent une formation sur site préalable à la prise de poste. Celle-ci peut utilement être organisée par des stages d'observation et de prise de contacts organisés en alternance auprès des différents services de la police nationale et des principaux partenaires locaux. L'ANISCG inscrit ce protocole d'accueil comme une condition à la bonne mise en place des postes.

### ■ La formation préalable

L'arrivée en poste d'intervenant social en commissariat de police ou en brigade de gendarmerie suppose d'avoir au préalable (comme nous le rappelions ci-dessus) des connaissances dans les domaines juridique, victimologique, psychologique et social, mais également d'acquérir des connaissances du fonctionnement du service et du réseau existant sur le département. Ainsi, il est plus que vivement recommandé à l'intervenant social en poste de satisfaire, dès le début de son installation, à une période dite de stage auprès des divers services et institutions locales et départementales.

#### ► *Services internes à la police nationale*

Du fait même de l'installation dans les locaux judiciaires, l'intervenant social doit se familiariser avec le fonctionnement et les rouages de l'administration dans laquelle il va intervenir tous les jours. Ainsi l'intervenant social doit-il appréhender les missions de chaque service interne comme :

- les brigades de roulement, police secours (jour et nuit)
- les services de traitement des plaintes
- les services de police judiciaire (brigades de sécurité urbaine)

- les services d'identité judiciaire
- les Brigades d'accidents et de délits routiers
- la brigade des mineurs
- les services administratifs, tel que le bureau d'ordre et d'emploi (service qui gère les flux de personnels), le service de traitement des infractions criminelles (qui recense l'ensemble des infractions constatées)

► *Services internes à la gendarmerie nationale*

L'intervenant social est familiarisé avec l'organisation du groupement de gendarmerie départementale, articulé en compagnies auxquelles sont rattachées des brigades territoriales, des brigades de recherche, des pelotons de surveillance et d'intervention.

► *Services juridiques départementaux*

Il apparaît essentiel que l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie connaisse le réseau juridique départemental, afin que les orientations proposées prennent du sens. Ainsi une sensibilisation des différents services et de leur mission semble incontournable pour saisir la spécificité des rôles de chaque instance :

- Parquet
- Parquet des mineurs
- juge pour enfants
- juge aux affaires familiales
- juge d'application des peines
- les associations d'aide aux victimes
- point d'accès aux droits
- structures de médiation

► *Services sociaux*

Une phase de rencontre des partenaires de l'action sociale est essentielle pour proposer aux usagers des prises en charge cohérentes et globales. Ainsi, il est important de cibler l'ensemble des acteurs locaux afin de créer un réseau suffisamment étendu :

- circonscription départementale d'action sociale (lieu d'accueil local du conseil général)
- centres communaux d'action sociale
- centres d'hébergement et de réinsertion sociale

► *Services médicaux*

Certaines problématiques nécessitent une orientation médicale qui rend inévitable la connaissance et le partenariat avec les services de prise en charge médicale, qu'elle soit urgentiste, généraliste ou spécialisée :

- unité médico-légale (ou unité médico-judiciaire)
- centre hospitalier général
- centre hospitalier spécialisé
- centre de cure ambulatoire en alcoologie

- centre d'écoute et d'aide aux toxicomanes

➤ *Services psychologiques*

La souffrance engendrée par le vécu amène les personnes à faire la demande – directe ou indirecte – d'un temps d'écoute et de verbalisation. Bien que ce temps soit installé par l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie, ce dernier doit proposer aux usagers une orientation vers des services de prise en charge psychologique :

- centre médico-psychologique (adulte ou infantile)
- consultation de psychotraumatologie

➤ *Services d'insertion*

Les situations rencontrées sont très souvent complexes et engluées dans une multitude de difficultés annexes qui parasitent les prises de décision des personnes. Il est régulièrement fait état de problèmes financiers ou de difficultés d'accès à l'emploi. Ainsi, il convient, après évaluation de la situation, de proposer des orientations adaptées ; d'où la nécessité de connaître les acteurs locaux en matière d'insertion.

- plan local d'insertion par l'économie
- mission locale
- Agence nationale pour l'emploi
- caisse d'allocations familiales

➤ *Bailleurs sociaux*

La problématique d'accès au logement est une réalité de terrain à laquelle l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie ne saurait échapper. Un certain nombre de situations rencontrées font état de difficultés ou de méconnaissance du système d'accès au logement. Il paraît essentiel que l'intervenant social puisse connaître le réseau local du logement afin de répondre aux questionnements des usagers, mais aussi de pouvoir travailler en complémentarité sur des dossiers particulièrement délicats.

➤ *Services associatifs*

Le travail avec les associations locales prend tout son sens dans la dynamique d'accompagnement des personnes.

- Secours catholique
- Secours populaire
- Croix-Rouge

*« Lors de ma prise de fonction, je décide d'effectuer trois stages afin de saisir la réalité du réseau existant.*

*Le premier stage, d'une période d'une semaine, se déroule auprès d'un intervenant social déjà en poste et justifiant d'une longue expérience dans le domaine. Il s'agit alors d'une semaine en direct au cours de laquelle l'intervenant social m'implique complètement dans son activité. Je suis observatrice lors de tous ses entretiens et de ses interventions. Après chaque situation reçue ensemble, nous faisons un point de la situation traitée. Ainsi, grâce à ce tutorat, je prends rapidement la mesure du rôle de l'intervenant social. J'observe donc son mode de fonctionnement, son organisation ainsi que le relationnel qu'elle développe avec les différents services de police.*

*Le second stage d'une période d'une semaine me semble capital dans la mesure où il me permet de comprendre le fonctionnement de la justice ; en effet, je suis amenée à rencontrer les différents acteurs du tribunal de grande instance. Grâce à ce stage, je perçois concrètement ce qui m'apparaissait abstrait auparavant. Je suis reçue dans un premier temps par le procureur de la République, puis par les trois substituts. Chacun m'informe des spécificités du Parquet, notamment le substitut des mineurs.*

*Puis, je deviens observatrice lors d'une audience du juge aux affaires familiales. Cette rencontre prend pour moi tout son sens, puisque de par mes missions de travail, je serai amenée à rencontrer un nombre certain de cas de conflits conjugaux et de différends relatifs à la garde des enfants. J'assiste à une audience correctionnelle ainsi qu'à une demi-journée d'audience avec le juge d'application des peines. Je suis amenée à saisir le but et l'intérêt du suivi des personnes punies d'emprisonnement avec sursis, soumis à des travaux d'intérêt général ou encore à une obligation de soins. Le juge des enfants m'accueille également pendant une demi-journée à ses audiences, au cours desquelles j'observe différentes situations d'enfants placés dans des foyers, chez un membre de la famille, bénéficiant de mesure AEMO (action éducative en milieu ouvert) judiciaire.*

*Je prends place lors d'une commission d'aide juridictionnelle, qui me permet de comprendre les critères d'attribution de cette aide partielle ou totale, puis participe à une réunion de la commission d'indemnisation des victimes d'infractions (CIVI). Un temps est prévu aussi autour d'audiences de médiation pénale, exercées par une association de médiation désignée par le procureur de la République. J'assiste aussi à des audiences du délégué du procureur de la République qui procède à un rappel à la loi des mineurs après que ceux-ci soient reçus par un médecin spécialiste de l'usage des stupéfiants.*

*Enfin, le troisième stage d'une période d'une semaine s'effectue au sein même du commissariat de police : je rencontre alors le personnel des différents services de l'institution, ce qui me permet de mener ce que l'on pourrait appeler « une campagne de promotion de ma fonction ».*

*Chacun des services me fait part de son mode d'organisation et de la nature de ses fonctions. Grâce à ce passage, les uns et les autres brisent la glace, et tout échange devient plus facile entre nous. Je n'hésite plus à aller les interroger sur telle ou telle situation.*

*Au cours de cette semaine, je suis amenée à rencontrer les officiers de police judiciaire de la Brigade de sûreté urbaine (BSU) et je leur fais part de ma zone de compétences. Je passe un certain temps avec le chef de poste et son équipe, je rencontre la brigade anticriminalité de nuit.*

*J'assiste en tant qu'observatrice au service de l'officier de police judiciaire en permanence de nuit. Je découvre aussi les missions du service d'identité judiciaire. »*

## ■ La formation continue

Compte tenu du cadre d'intervention faisant appel à une grande polyvalence et au besoin d'informer au plus juste de la situation, l'intervenant social s'inscrit dans une dynamique de formation continue construite dans l'action. Celle-ci pourra s'appuyer sur l'apport de techniques et d'informations. Le projet de formation à court et moyen termes devra être construit avec le professionnel à partir, notamment, du bilan de son intervention.

Voici une liste des formations accomplies par les professionnels en poste :

➤ *Formations dans le champ judiciaire*

- formation sur le droit des étrangers
- formation sur les familles polygames
- formation sur les mutilations sexuelles et mariages forcés
- formation sur les mesures présentencielles
- formation sur les formes de violences envers les femmes

➤ *Formations dans le champ psychologique et/ou thérapeutique*

- formation en psychocriminologie
- formation en victimologie : accueil des victimes, prise en charge des victimes, question du traumatisme
- formation en sexologie
- formation en thérapie systémique
- formation en psychologie et psychanalyse
- formation en caractérologie
- formation en morphopsychologie
- formation sur la prise en charge des auteurs de violences conjugales

➤ *Formations dans le champ social*

- formation sur le secret professionnel

➤ *Formations dans le champ médical*

- formation sur la gestion du deuil
- formation sur le suicide
- formation sur les violences conjugales et familiales : impact sur la santé et le rôle des professionnels

Conscient de l'importance du panel des compétences à mobiliser, l'ANISCG a souhaité s'engager dans le domaine de la formation, et propose des modules adaptés à cet exercice.

## Conclusion

Le poste d'intervenant social en commissariat et en gendarmerie entre progressivement dans les pratiques d'aide et d'accompagnement social. Il se situe au carrefour des connexions entre les services publics et associatifs chargés de traiter des situations individuelles difficiles ou en voie de le devenir.

Afin de permettre une meilleure compréhension de ce poste, il nous paraissait indispensable de proposer un état des lieux de notre pratique pour en faire ressortir davantage de lisibilité. Après une explication des principes d'action entre le professionnel social et l'institution accueillante, les missions de travail de l'intervenant social ainsi que les bénéficiaires ont été décrits. La présentation de cette pratique ne peut faire l'économie de la sensibilisation aux conditions d'interventions de l'intervenant social. En effet, pour répondre à la question de la légitimité de nos postes, il convenait de proposer une lecture tant du cadre d'emploi et des statuts que des formations.

Cette description doit amener les professionnels de l'action sociale mais aussi des instances judiciaires et policières à trouver des connexions pour créer un partenariat efficace, répondant aux besoins des usagers.





Le réseau de  
l'intervenant social  
en commissariat  
et en gendarmerie

Le dispositif développé par les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie suppose la création d'un réseau local (voire départemental) entre différentes structures susceptibles de pouvoir intervenir dans la prise en charge des personnes en détresse ou en difficultés sociales. Cette posture professionnelle ne prend du sens que si elle permet l'élaboration de réponses sociales globales.

À ce titre, le postulat de l'intervention des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie repose sur la solidité du lien partenarial. La complexité et la diversité des situations impliquent une gestion pluridisciplinaire des problématiques. Il est en effet fondamental de pouvoir créer et entretenir du lien avec les structures locales si l'on veut proposer à la victime ou à la personne en voie de victimisation une prise en charge globale et efficiente.

Robert Cario précise que « les victimes d'infractions souffrent de traumatismes et de préjudices divers, plus ou moins graves, qu'il est urgent de prendre en charge immédiatement. Il convient alors de mettre en place une stratégie globale pour accueillir, écouter, entendre, informer, soutenir, aider et accompagner les victimes, aussi longtemps que leur(s) réparation(s) matérielle, physiologique, psychologique et sociale ne sera pas atteinte. »<sup>14</sup>

La démarche du partenariat prend, dans notre intervention, tout son sens.

Cette nécessité de dynamique de coconstruction des réponses sociales suppose que chaque partenaire du réseau connaisse et reconnaisse la complexité des problématiques sociales, « entende » se trouver confronté à cette complexité et à priori dans l'impossibilité de les résoudre seul. Ce n'est que positionnés dans cette logique partenariale que les divers acteurs du terrain pourront intervenir dans une logique de complémentarité et de cotraitance.

Il semble pertinent de préciser que si la situation est portée à la connaissance de la police ou de la gendarmerie, elle montre les limites de la prise en charge des institutions sociales dans le traitement de la situation. L'intervenant social va pouvoir permettre un redéploiement de la situation pour rendre opérationnelle l'action partenariale.

## Les services sociaux

Les problématiques des usagers sont bien souvent dotées de degrés élevés de complexité tels que l'intervenant social ne peut faire l'économie d'un diagnostic social global. Ce dernier doit prendre en compte tant la problématique évoquée par le sujet que les difficultés annexes qui s'y greffent. Cette évaluation rend compte de l'absolue nécessité de créer un lien partenarial solide avec les services sociaux du secteur local.

Notre société a favorisé l'intervention des travailleurs sociaux, qui peuvent être employés par différentes structures. Les domaines et secteurs d'intervention sont extrêmement diversifiés.

- les collectivités locales (départements et communes)
- l'État (ministères de la Cohésion Sociale, de l'Éducation Nationale, de la Justice...)

14 - Robert Cario, *Victimologie, de l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale*, Vol. 1, Ed. L'harmattan, 2001

- les organismes de protection sociale (caisses de Sécurité sociale, d'allocations familiales, de retraite)
- des entreprises industrielles et commerciales privées ou publiques
- des associations du secteur sanitaire et social

## L'aide sociale à l'enfance

Le service d'aide sociale à l'enfance est chargé de quatre missions (article L. 221-1 du code de l'action sociale et de la famille) :

- Apporter un soutien matériel, éducatif et psychologique aux mineurs, à leur famille, aux mineurs émancipés et aux majeurs jusqu'à l'âge de 21 ans, lorsqu'ils sont confrontés à des difficultés sociales susceptibles de compromettre gravement leur équilibre ;
- Organiser des mesures de prévention en vue de prévenir la marginalisation et de faciliter l'insertion des jeunes et des familles ;
- Pourvoir aux besoins des mineurs qui lui sont confiés et veiller à leur orientation en collaboration avec leur famille ;
- Mener des actions de prévention des mauvais traitements à l'égard des mineurs, organiser le recueil des informations relatives aux mineurs maltraités et participer à leur protection ;

L'intervenant social en commissariat et en gendarmerie est amené, dans le cadre de sa mission, à travailler en lien avec les services de l'aide sociale à l'enfance.

> Lorsque l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie informe l'aide sociale à l'enfance d'une situation de danger d'un – ou plusieurs – mineurs.

L'intervenant social est amené à prendre connaissance, dans le cadre de ses fonctions, des situations de danger auxquelles sont exposés des mineurs. Ce danger peut être avéré ou simplement suspecté. Lorsque il est avéré, l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie peut saisir directement le Parquet des mineurs (cf. p.33).

Dans le cadre de suspicions de mauvais traitements, de carences éducatives et/ou affectives, ou de mise en danger psychologique, le professionnel pourra adresser un rapport social à l'inspecteur de l'enfance, en charge du secteur concerné.

Enfin, dans le cadre de la mise en place d'une évaluation d'enfant en danger, l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie pourra échanger sur les situations de danger connues avec les professionnels sociaux nommés par l'inspecteur à l'enfance.

> Lorsque l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie travaille avec les services d'action éducative en milieu ouvert.

De par sa place singulière au sein du commissariat ou de la gendarmerie, l'intervenant social peut prendre connaissance de faits délictuels subis et/ou commis par des mineurs. Dans certaines situations, le mineur peut être suivi par le service AEMO de l'aide sociale à l'enfance. Ainsi, dans un souci de cohérence de la prise en charge des mineurs, le référent social du service peut contacter l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie afin de mettre en relation les informations dont dispose chaque professionnel, et ce dans l'intérêt du jeune. Inversement,

l'intervenant social pourra se mettre en contact avec le référent de la mesure pour faire part de nouveaux éléments concernant une situation, et au besoin adresser une note d'information au service en vue de saisir conjointement le juge pour enfants.

## **Le service social de secteur**

Chargé tant du diagnostic que de l'accompagnement social des personnes en difficultés, le service social de secteur – de la compétence du conseil général – est un partenaire incontournable de l'intervention sociale en commissariat et en gendarmerie.

L'assistant de service social intervient auprès de personnes confrontées à des difficultés familiales, professionnelles, financières, scolaires ou médicales. Il leur apporte une aide et un soutien, aussi bien psychosocial que matériel, pour les inciter à trouver ou à retrouver une autonomie et faciliter leur insertion sociale et professionnelle. Il est tenu au secret professionnel et, dans le cadre de ses missions, doit réussir à instaurer une relation de confiance avec ses interlocuteurs.

Quatre missions principales relèvent de sa compétence :

- évaluation de la situation des intéressés
- conseil et orientation des personnes en difficulté
- accompagnement des personnes sur la base d'un projet
- participation au développement social local

Dans le cadre de nos missions respectives, le lien partenarial prend toute son importance. Ainsi, le service social de secteur peut être amené à contacter l'intervenant social pour une orientation d'usagers en vue d'une démarche auprès du commissariat ou de la gendarmerie. En effet, les personnes éprouvent quelques réticences à franchir le seuil du commissariat ou de la gendarmerie ; sans oublier la crainte et l'incompréhension des procédures judiciaires. L'intervenant social va être un partenaire privilégié dans la transmission d'informations juridiques ainsi que dans l'accompagnement des personnes vers les services de police ou de gendarmerie. Un temps d'écoute et de préparation à l'ensemble de la procédure peut être important à travailler pour des personnes en proie à des difficultés.

Par ailleurs, l'intervenant social peut être amené à recevoir des personnes pour lesquelles une problématique sociale a été décelée suite à un dépôt de plainte – ou une main courante (ou procès-verbal d'intervention). L'intervenant social va donc faire une première évaluation sociale de la situation, et orienter les usagers vers des services de prise en charge adaptée. Ainsi, il leur sera proposé de travailler le lien avec le service social de secteur.

Dans certaines situations, un travail de synthèse entre l'intervenant social et les travailleurs sociaux du service social peut être mis en place à l'initiative de l'un ou l'autre des professionnels. Ce dispositif trouve tout son sens lorsque les personnes concernées multiplient la saisine d'intervenants, afin de donner une cohérence au suivi social.

Témoignage d'un intervenant social en commissariat :

*« Mme B. s'est présentée au commissariat suite à des violences conjugales. Se sentant dans l'impossibilité de déposer plainte, Madame sollicitait des aides pour quitter le domicile et fuir la violence de son mari. Au cours de l'entretien, Mme B. a fait état de*

*difficultés financières pour lesquelles un suivi social était engagé. Dans le but de proposer un accompagnement cohérent, je lui ai proposé de prendre contact avec son assistante sociale référente. Lors de la prise de contact avec le secteur social, il est apparu que nous ne disposions pas des mêmes informations, et que le travail social engagé avec Madame stagnait. J'ai donc proposé à la référente sociale de recevoir Mme B. en binôme de travail. Lors des entretiens, Mme B. a pu évoquer les difficultés conjugales qu'elle subissait, et qui l'empêchait de mener à bien les démarches sociales. Nous avons donc choisi d'orienter l'accompagnement social de Madame autour de sa demande première, à savoir quitter le domicile. Dans le même temps, le juge pour enfants ordonnait une mesure de tutelle aux prestations familiales. Nous avons pris contact avec la référente sociale de la mesure de tutelle pour échanger sur les pratiques de chaque intervenant. Nous avons ainsi convenu que l'assistante sociale référente et moi-même serions chargées du suivi social de Mme B. ; à charge pour la référente sociale de l'union départementale des familles (Udaf) d'assurer l'accompagnement autour de la dette de loyer.*

*Le travail de synthèse a permis de travailler avec Mme B. le départ du domicile conjugal ainsi que la mise en place d'aides financières d'urgence. Ce travail partenarial a permis également d'avoir le même discours face à l'insistance de Monsieur à obtenir des informations. Ainsi, le commissariat a pu réinscrire le départ de Madame dans la légalité, et faire entendre à Monsieur que le service social ne pouvait être mis en cause dans les démarches entreprises par sa conjointe. »*

## **Le service social spécialisé**

Le service social, implanté dans des institutions spécifiques, est à privilégier pour la mise en place d'un réseau partenarial, en vue d'interventions conjointes.

Il s'agit notamment :

- du service social des structures hospitalières
- du service social de la caisse d'allocations familiales
- du service social de l'Udaf

La particularité de certains secteurs tient à l'obligation du secret professionnel – notamment dans le champ médical – et rend parfois le travail partenarial complexe. L'intervenant social privilégiera donc une coordination avec l'assistant social de l'institution. Ce travail de cotraitance va s'attacher à proposer aux personnes un relais afin de les aider à franchir les difficultés et/ou résistances des démarches à entreprendre.

## **Les services juridiques**

Le travail en lien avec les structures de la justice, fût-elle civile ou pénale, est une particularité forte des postes d'intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie. En effet, du fait de sa place d'interface et de recueil de la parole tant des intervenants de terrain que des personnes, le professionnel incarne un lieu de synthèse pertinent, qu'il est bon parfois de développer pour donner à la parole de l'État, et ici à la parole judiciaire, plus de poids et de cohérence.

Une bonne connaissance du monde judiciaire est indispensable pour appréhender les missions de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie. Le public comme

les institutions font appel aux services de police (ou de gendarmerie) et à l'intervenant social, avec la demande plus ou moins explicite de faire intervenir la loi (et donc la justice) dans la situation évoquée. Il convient donc de faire attention à ne pas être instrumentalisé par les différents acteurs (police, gendarmerie, usager, institution, personnel de justice). Cet aspect renvoie à la complexité des missions de l'intervenant social. Il implique pour ce dernier la nécessité de trouver sa place dans cette chaîne et d'apporter, en son âme et conscience professionnelle, la réponse la plus adaptée.

Le dialogue avec nos partenaires de « cœur » sera à privilégier. En effet, il est nécessaire de créer un réseau professionnel cohérent qui permette de faciliter un bon repérage dans un maillage souvent complexe. Ainsi, il sera d'autant plus facile d'éviter les risques d'appropriation – ou au contraire de désinvestissement – que l'on rencontre dans certaines situations. De même, les officiers de police judiciaire – connaissant parfaitement les interlocuteurs du réseau judiciaire – sont des partenaires à privilégier pour échanger sur des situations complexes pour lesquelles un éclairage spécifique semble nécessaire ; étant entendu qu'éclairage ne veut pas dire qu'une solution sera immédiatement trouvée, mais plutôt que leurs recommandations seront à prendre en compte pour orienter les personnes vers tel ou tel dispositif.

## **Le Parquet**

Le Parquet est un partenaire indispensable au projet et à l'action. Il doit être un soutien sans réserve, permettant ainsi au professionnel l'accès au matériau judiciaire détenu par les services de police ou de gendarmerie. Inversement, dans un souci de complémentarité des missions, l'intervenant social peut adresser au Parquet des comptes rendus de situations, afin que celui-ci puisse y répondre de manière appropriée.

Prenons par exemple la problématique des violences conjugales. Par son action, l'intervenant social peut avoir connaissance d'une multiplicité de mains courantes ainsi que d'interventions d'autres professionnels du travail social et/ou médical. Ainsi, il peut synthétiser les éléments dont il dispose, pour en informer le procureur de la République si la situation l'impose : atteintes aux personnes vulnérables (personnes âgées, personnes handicapées, femmes enceintes), pour lesquelles la section « majeur » du Parquet sera sollicitée par le biais de signalements. L'intervenant social pourra également, devant ce faisceau d'informations, décider d'une intervention et faire le choix d'une intervention directe auprès de la victime par son action.

Concernant le Parquet mineur, la loi encadre davantage notre intervention. En effet, elle impose à toute personne ayant connaissance – dans le cadre de ses fonctions – de maltraitance subie par un enfant, la levée du secret professionnel. Ainsi, les intervenants sociaux sont-ils invités à clarifier, avec leur institution d'accueil (commissariat ou gendarmerie) dès leur prise de fonction, les modalités d'intervention et de saisine du Parquet en matière de signalement. La décision de signaler tient à l'appréciation de l'intervenant social, sans qu'aucune hiérarchie – quel que soit le porteur du projet – ne puisse interférer. De sa place spécifique au sein de l'instance policière ou gendarmique, le professionnel doit adresser par le biais d'un signalement tout élément de danger moral ou physique porté à sa connaissance, et ce à son autorité de tutelle qui se trouve être le Parquet.

## Le juge des enfants

Le juge des enfants intervient à la fois pour la protection des mineurs dans le cadre de procédures civiles, qu'auprès de mineurs délinquants dans le cadre de procédures pénales (ordonnance du 2 février 1945), même si de nouvelles expérimentations sont en cours actuellement. L'intervenant social peut intervenir, lui aussi, auprès des ces deux publics. Il convient de noter que les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie ont développé des liens de partenariat avec les juges des enfants. Ces derniers, qui ont pour habitude de travailler en collectif, recherchent dans les réseaux des partenaires pour faciliter leur intervention comme leur prise de décision.

Ce travail va s'élaborer en fonction des besoins locaux. Ainsi, si le poste est centré en partie sur des actions pour – et avec – les mineurs, il sera nécessaire de favoriser des relations directes avec les juges des enfants. Chaque professionnel expérimente le partenariat avec le souci de faciliter le bon fonctionnement de tous dans l'intérêt du justiciable. Voici un témoignage d'une action mise en place au commissariat de Trappes (Les Yvelines) :

*« À son arrivée en poste, j'ai rencontré le nouveau juge des enfants du secteur. Celui-ci était en demande de liens concrets avec les intervenants de terrain. Il a été particulièrement attentif au poste d'intervenant social et a demandé à pouvoir solliciter directement le professionnel sur des questions précises, selon les modalités décrites ci-après : le juge des enfants sollicite l'intervenant social par le biais de soit-transmis pour lui demander une analyse sur un point précis concernant une situation. Ainsi, ce partenariat peut conduire à ce que l'intervenant social puisse rencontrer un jeune au commissariat pour faire un point avec lui de sa situation, vérifier si ce dernier a été repéré par les services de police, ou encore contacter les parents et l'établissement scolaire. Ces éléments font ensuite l'objet d'un rapport adressé au juge des enfants pour compléter le dossier. Ce dispositif, souple, permet au juge de disposer d'une palette d'informations, de les croiser et de les analyser, afin de prendre une décision au plus près de l'actualité de la situation. »*

Il convient de noter que ce dispositif est *intuite personnae* et qu'il n'a pas pu se formaliser davantage. Cet exemple vient toutefois inviter à une réflexion et une créativité selon les postes, dans le cadre de la commande du porteur du projet. En effet, le commissariat et la gendarmerie ont connaissance de nombres d'informations concernant les mineurs, informations qui, mises à la disposition des professionnels, permettent d'élargir les possibilités d'interventions sociales.

## Les structures d'accès aux droits

Ces structures (maisons de la justice et du droit, points d'accès au droit...) ont été créées dans un souci de liaison entre les services de justice et les justiciables. Ces lieux permettent à tout citoyen d'avoir accès tant à de l'information juridique qu'à des services de conseil juridique.

Le partenariat entre ces structures et l'intervenant social se développe autour d'une reconnaissance des compétences de chacun, dans un souci d'accompagnement des usagers.

Ainsi, les maisons de la justice et du droit – ou points d'accès au droit – trouvent-ils en l'intervenant social un interlocuteur privilégié pour accueillir les personnes ayant des difficultés à faire des démarches vers les services de police. Inversement, l'intervenant social pourra renvoyer vers ces structures des personnes ayant des problématiques ne relevant pas de la trajectoire du commissariat de police.

Un travail préalable au sein du commissariat ou de la gendarmerie permet au justiciable de se présenter dans les structures d'accès au droit en ayant mieux appréhendé leur demande, facilitant ainsi la qualité de la réponse. De même, ces instances n'hésiteront pas à contacter l'intervenant social pour s'assurer du bien fondé d'une démarche au commissariat.

### **Les structures de médiation**

Au sein des commissariats ou des brigades de gendarmerie s'expriment de nombreux conflits, pour lesquels il est souvent difficile en quelques minutes de comprendre les tenants et les aboutissants. Les mairies comme les tribunaux d'instance ont développé des réponses de proximité avec des conciliateurs ou des médiateurs pouvant être sollicités directement par les personnes. Ils sont donc un relais à développer principalement lorsque la réponse judiciaire paraît inappropriée face à la demande pour un conflit pouvant se régler par l'intervention d'un échange entre les parties.

Plus spécifiquement, la médiation familiale peut être proposée dans les conflits de couple ou pour des différends de garde d'enfant. Ainsi, lorsque des mains courantes sont déposées – parfois à répétition – l'intervenant social peut solliciter le déclarant pour retravailler avec lui le fond de sa demande et l'orienter vers un règlement amiable de son litige par la médiation. Permettant alors une action sur le fond, cette démarche peut éviter par la suite des démarches itératives au commissariat. En cas d'échec de ces démarches, le procureur de la République pourra être avisé des démarches entreprises, et proposer alors un autre type de réponse.

### **Le service pénitentiaire d'insertion et de probation**

Le service pénitentiaire d'insertion et de probation assure les missions sociales de l'administration pénitentiaire, tant en milieu fermé, *id est* en établissement carcéral, qu'en milieu ouvert comme par exemple dans le cadre d'aménagements de peines.

L'intervenant social peut être contacté pour des personnes mises en cause et placées sous main de justice. Le conseiller d'insertion et de probation peut ainsi affiner la réalité des faits reprochés par un angle social pour un meilleur compte rendu au magistrat.

### **Les associations d'aide aux victimes**

Nous avons fait le choix d'inscrire les associations d'aide aux victimes dans les services juridiques, étant entendu que ces dernières sont administrativement en lien avec la chancellerie, et les juridictions en concertation avec le schéma directeur de ces associations.

Les associations d'aide aux victimes s'imposent comme des partenaires privilégiés dans la recherche de réponse visant une prise en charge globale. Si l'action de l'intervenant social se concentre sur « l'ici et maintenant », c'est-à-dire le temps du commissariat et de la gendarmerie, il convient de prendre en considération le besoin des usagers à bénéficier d'un accompagnement tout au long de la procédure. Les associations sont un relais fondamental pour mettre en place cet accompagnement.

Il va de soi que les orientations doivent s'adapter aux moyens locaux des associations. Dans le cadre du contrat local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD), il convient de définir la place et le rôle de chacun pour



travailler à une prise en charge efficiente. La signature d'une charte de fonctionnement ou la définition de protocoles apparaît comme un outil facilitant la bonne marche du partenariat entre ses deux acteurs. L'association d'aide aux victimes pourra alors proposer différents services (aide psychologique, accompagnement juridique, soutien dans le cadre de la procédure...), et définir avec l'intervenant social les modes d'accès à ses services, pour faciliter une prise en charge cohérente et continue de la victime.

Du fait de sa présence au sein même du commissariat et de la gendarmerie, l'intervenant social intervient auprès des victimes « en première ligne » et travaille avec elles à une première reconnaissance des atteintes subies ainsi qu'aux actes de première urgence. La cohérence du travail partenarial permettra de proposer une prise en charge pour que ces personnes soient accompagnées dans le cadre des dispositifs de droit commun.

Nous pourrions aussi aborder succinctement la juridiction administrative, en particulier celle gérant le cas des étrangers en situation irrégulière. Cette problématique lancinante pour une partie de la population en quête d'information sur les procédures et les démarches à entreprendre, suppose que l'intervenant social puisse soit orienter ces personnes vers des services – notamment pour les démarches administratives-, soit apporter au service des étrangers de la préfecture des informations à caractère social sur la situation de la personne concernée – violences conjugales, inscription dans un établissement d'étude...

L'intervention sociale en commissariat et en gendarmerie trouve pleinement son sens dans la mesure où elle participe à l'élaboration d'un diagnostic social, évaluant la (ou les) problématique(s) des personnes, et propose une orientation juridique adaptée. Les réponses apportées par ces services s'en trouvent alors facilitées.

## Le domaine médico-psychologique

Le travail de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie ne peut faire l'économie d'une réflexion autour d'un lien partenarial avec les services du champ médical et psychologique. Il est essentiel de créer et d'entretenir du lien avec les structures susceptibles d'intervenir tant dans l'avant que dans l'après saisine du commissariat ou de la gendarmerie. Le lien partenarial s'attachera à instaurer un relais entre les services médicaux et les services de police ou de gendarmerie, dans le souci constant d'accompagnement des personnes en difficulté.

### Le champ médical

#### ■ Les urgences

Les situations rencontrées au sein de commissariats de police ou de gendarmeries font souvent état de complexités qui se cumulent et s'imbriquent autour de fragilités sur le plan de la santé. Il est à noter que les difficultés de certaines personnes se traduisent souvent par une absence de suivi tant sur le plan social que sur le plan médical. Ainsi, il n'est pas rare de constater lors d'interventions de police des troubles médicaux – plus ou moins graves – nécessitant l'intervention des services médicaux. Le travail partenarial avec le secteur médical se trouve donc légitimé par la nécessité d'une orientation et d'une prise en charge médicale.

Citons un exemple :

*« Monsieur G. fait l'objet d'une expulsion locative avec intervention de la force publique. L'huissier de justice en présence du commissaire de police interviennent donc au domicile de Monsieur pour lui signifier son expulsion, et le conduisent – par une brigade de police – au commissariat pour proposer une prise en charge en terme d'hébergement en urgence.*

*Lors de l'entretien, Monsieur fait état de son incompréhension de la situation d'expulsion, se trouvant dans une sorte de revendication à l'égard de la société qui ne protège pas les personnes en situation précaire. Monsieur s'avère réticent à accepter un hébergement en foyer, du fait de problèmes de santé pour lequel il vient de prendre un rendez-vous auprès du centre hospitalier. C'est lorsqu'une solution a pu être trouvée que Monsieur a manifesté une douleur au niveau de la poitrine. Bien qu'il eût été raisonnable de penser que cet homme somatisait le stress et l'angoisse d'une situation déséquilibrante, j'ai demandé à Monsieur s'il souhaitait que l'on fasse appel aux services d'urgence médicale. Il a accepté. Les sapeurs pompiers sont intervenus, ont pris les constantes de Monsieur et ont décidé, avec l'accord du Samu, de le conduire au centre hospitalier intercommunal pour faire un bilan approfondi notamment sur le plan cardiaque.*

*Le lendemain, un infirmier du centre hospitalier m'a contacté afin de me donner des nouvelles de Monsieur G. Le bilan médical a mis à jour de graves troubles cardiaques qui auraient pu mettre les jours de Monsieur en péril. Monsieur a donc été hospitalisé, afin de mettre en place un suivi médical auquel il avait toujours échappé. Ce relais a permis d'informer la référente sociale de la situation, et de différer la question de la prise en charge sociale. »*

Dans d'autres situations, le service médical peut être un interlocuteur privilégié pour des situations de victimisation. En effet, certaines personnes se présentent aux urgences pour faire constater des violences subies. Un travail d'orientation vers les instances policières pour un dépôt de plainte est généralement proposé par le secteur médical. Bien souvent, les personnes mettent en avant des appréhensions ou des difficultés pour se déplacer au commissariat ou à la gendarmerie. L'intervenant social va être le relais entre le médical et l'institution policière (et gendarmique) pour permettre aux sujets une continuité de la prise en charge, soit en proposant un entretien de préparation à la procédure judiciaire, soit en relayant la situation à la permanence du commissariat pour qu'un officier de police judiciaire se déplace au sein de l'hôpital pour prendre la déclaration de la personne.

*« Monsieur M. est amené par le Samu au centre hospitalier intercommunal suite à de graves violences commises par son épouse. Le couple est déjà connu tant des services de police que du service social du commissariat. De son lit d'hôpital, Monsieur me contacte pour me tenir au courant des dernières violences qu'il a subi. Cette attaque l'a énormément choqué et lui a fait prendre conscience qu'elle aurait pu le tuer. Il souhaite déposer plainte contre sa femme, démarche qu'il n'avait jusqu'à ce jour jamais mené jusqu'à son terme. J'ai donc relayé les informations à l'officier de police judiciaire de permanence, puis nous avons pris contact avec le médecin urgentiste afin de savoir si l'état de santé de Monsieur était compatible avec une audition de police. Monsieur M. a été averti que l'officier de police judiciaire se déplacerait dès que les soins immédiats et l'opération auraient eu lieu. »*

### ■ Les services de santé spécialisée

Dans le cadre de ses missions, l'intervenant social est amené à déceler – au travers des discours des personnes – des problématiques addictives. Bien que l'acte subi ou commis ne puisse se résumer par la seule explication de consommation de substances, il convient de prendre en compte cet élément pour comprendre ce qui peut précipiter la commission de passages à l'acte infractionnels.

La dépendance – quel que soit le produit ou l'objet – incite à réfléchir à ce qu'elle tente de cacher pour la personne. Ainsi, dans un souci de prise en charge, l'intervenant social ne peut faire l'économie d'une orientation vers des services de soins spécialisés en addictologie (centre d'alcoologie, centre d'aide pour les toxicomanes).

### ■ Les services psychiatriques

Nous l'avons vu précédemment, les services de police et de gendarmerie sont sollicités pour des problématiques dépassant très largement leurs missions premières. Ainsi, les services de police et de gendarmerie peuvent être amenés à intervenir auprès de personnes créant un trouble à l'ordre public. Dans certains cas, la problématique sous-jacente à ce « désordre public » ressort du domaine psychiatrique.

L'intervenant social peut donc, avec l'officier de police judiciaire, travailler à une demande d'hospitalisation psychiatrique, en mobilisant un tiers (souvent un membre de la famille) pour signer l'autorisation. Ce temps doit permettre à la famille de faire le point sur les difficultés de la personne et de son entourage, de la prise en charge existante, et à défaut de l'opportunité d'une orientation médicale et/ou thérapeutique. Il est également important d'expliquer à la famille la procédure d'hospitalisation à la demande d'un tiers, et de travailler sur son éventuelle culpabilité. Il convient également de faire un relais vers le service psychiatrique de l'hôpital afin que la famille se sente accompagnée dans cette démarche.

## Le champ psychologique

La particularité du lieu d'exercice suppose de créer un réseau dans la prise en charge psychologique de la souffrance. En effet, l'intervenant social intervient au plus tôt des faits de victimisation, et à ce titre doit proposer un premier temps de verbalisation autour de ce qui fait violence, avant de proposer aux personnes une orientation vers un service de prise en charge. Ainsi, le professionnel doit développer un travail partenarial avec les structures les plus à même de répondre à la prise en charge sur le plan psychologique des personnes en souffrance.

### ■ Les centres médico-psychologiques

Les centres médico-psychologiques sont des pièces dans le dispositif de soins psychiatriques. C'est une unité de coordination et d'accueil qui organise des activités de prévention, de diagnostic, de soins ambulatoires et d'intervention à domicile. Les équipes des centres médico-psychologiques sont composées de différents corps de métiers : psychiatre, psychologue, infirmiers, assistants sociaux, personnels administratifs.

Comme nous l'avons vu précédemment, l'intervenant social privilégiera donc une coordination avec l'assistant social de l'institution. Les orientations les plus fréquentes que l'intervenant social est amené à faire concernent des personnes en proie à des souffrances psychiques importantes du fait d'actes de victimisation et/ou

de conflits familiaux importants. L'effet traumatogène de certaines situations vient provoquer un déséquilibre affectif et psychique, qui se manifeste généralement en période de crise. Il s'agit de s'appuyer sur cet état de crise pour proposer un temps de verbalisation et de suivi autour du retentissement psychique de l'événement vécu.

Outre les faits de violence, la pratique professionnelle met en lumière un phénomène qui devient de plus en plus fréquent : le harcèlement moral. Cette situation renvoie les diverses institutions à une impasse professionnelle. En effet, sur le plan pénal, la constitution du harcèlement est complexe à démontrer, et les instances judiciaires ne se prononcent que très rarement sur la reconnaissance d'un tel préjudice ; or les victimes sont elles en demande d'une reconnaissance. L'intervenant social doit donc pouvoir expliquer à la personne les difficultés procédurales d'une qualification pénale, et lui proposer d'autres types de prise en charge pour gérer sa souffrance psychique. À ce titre, l'orientation vers les centres médico-psychologiques est essentielle pour permettre à la personne de parler de ce qu'elle subit ainsi que du retentissement dans les différents domaines de sa vie, et ainsi amener à une reconstruction de la structure narcissique.

Ainsi, des consultations spécialisées sur le harcèlement au travail existent afin de proposer une prise en charge adaptée à la particularité de cette souffrance.

### ■ La prise en charge du traumatisme

Le traumatisme psychique signifie toujours une « rencontre avec le réel de la mort » (Carole Damiani). Il importe d'apporter une différenciation du traumatisme psychique et de la constitution d'un état traumatique chronique suite à une répétition d'actes de violence. Cette distinction suppose que la prise en charge soit différente. En effet, lorsqu'une personne subit un événement au cours duquel il y a rencontre avec le réel de la mort, un syndrome clinique va s'installer. Le vécu peut être immédiat ou installé après une période de latence. Les prises en charge du traumatisme insistent sur la nécessité d'intervenir au plus tôt des faits dans un temps postimmédiat<sup>15</sup> afin de permettre à la personne une élaboration du vécu traumatique.

L'accompagnement thérapeutique va permettre de transformer le trauma, c'est-à-dire quelque chose d'indicible, en un propos qui va être intégré à une représentation ; autrement dit qui va être rattachée aux souvenirs déjà existants afin d'en donner du sens.

L'intervenant social doit pouvoir faire la distinction entre ce qui est du ressort d'une prise en charge thérapeutique autour de la souffrance psychique et ce qui renvoie à une prise en charge du traumatisme ; et orienter ces personnes vers les structures adéquates : centres médico-psychologiques pour un suivi thérapeutique, et consultations de psychotraumatologie pour le traumatisme psychique.

*« Madame M., âgée de 70 ans, a été victime d'un vol commis avec violence. Elle a été bousculée et traînée par terre sur plusieurs mètres. Son agresseur l'a frappé et lui a volé sa sacoche contenant son argent. Madame est sérieusement blessée et en grande souffrance psychique. Lors de l'entretien, Madame décrit une précédente agression sept ans plus tôt. Cette nouvelle agression vient réactiver l'angoisse. Madame fait état d'un tableau clinique traumatique, avec présence de cauchemars, de reviviscence et de crises d'angoisse. Après un entretien de verbalisation autour de ses ressentis, une orientation vers la consultation de psychotraumatologie lui a été proposée. »*

15 - Lorsque l'on parle de débriefing, il convient de respecter une période de 72h entre l'acte subi et la proposition d'un entretien psychologique. Une distinction doit cependant être faite entre le débriefing et le « défusing » qui consiste à accueillir les personnes ayant subi un acte traumatisant entre l'acte subi et les 72h. L'intérêt du défusing est de contenir la parole et la corporéité.

## Conclusion

Au regard de la spécificité de nos missions et de nos postes, il convient de souligner l'absolue nécessité pour l'intervenant social de mettre en place un solide réseau partenarial auprès des différentes instances, qu'elles soient du champ social, juridique ou médico-psychologique, afin que le travail accompli auprès des sujets ait du sens au regard d'une prise en charge globale.

Ce réseau doit passer par une prise de contact et une rencontre destinée à mettre des mots sur les pratiques de chacun, afin d'en dégager des pistes de réflexion sur la complémentarité des rôles.

A large, light blue, stylized number '3' is positioned on the right side of the page, serving as a background element for the title.

# Cadre juridique et déontologique de l'intervention

## Une intervention encadrée

### Le cadre légal de l'intervention sociale en commissariat et en gendarmerie

L'action de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie est encadrée par la loi et les règles éthiques et déontologiques attachées aux travailleurs sociaux. Ces derniers doivent respecter les exigences de chacune, sans oublier la prépondérance de la loi.

Dans le cadre des moyens mis à sa disposition, l'intervenant social en commissariat ou en gendarmerie garantit à la personne accueillie un entretien confidentiel, favorisant la création d'un lien de confiance. D'une manière générale, son intervention doit reposer sur la recherche de l'adhésion de la personne. Au besoin, son cadre déontologique pourra être annexé à la convention de mise à disposition en commissariat ou en gendarmerie.

Si le secret professionnel est un élément constitutif de l'action de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie, la loi impose la transmission à l'autorité judiciaire de l'information obtenue dans le cadre de l'entretien, dans les situations suivantes :

- privations et sévices infligés à un mineur de 15 ans ;
- privations et sévices infligés à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son état physique ou psychique (article 223-14 du code pénal) ;
- pour porter assistance à personne en danger ou en péril (article 223-6 du code pénale).

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

Dans le cadre de ses missions, ce professionnel peut avoir accès aux informations détenues par l'autorité d'accueil. Il devra toutefois obtenir l'autorisation du chef de service de police ou du commandant d'unité de gendarmerie pour échanger avec l'extérieur des informations recueillies et dénuées de caractère pénal.

Avec l'accord de la personne, et lorsque la poursuite d'une prise en charge l'exige, l'intervenant social peut être conduit à partager avec des professionnels des secteurs judiciaires et sociaux, également soumis au secret professionnel, des informations recueillies dans le cadre d'un entretien ou communiquées par l'autorité d'accueil.

### Le cadre de référence

En effet, si les orientations spécifiques propres aux territoires concernés étaient définies assez clairement, le cadre d'emploi global avec les définitions des missions générales, la déontologie, les modalités de fonctionnement, le partenariat mais également le statut étaient des questions légitimes qui sous-tendaient la nécessité et le besoin de travailler en réseau.

En novembre 2002, c'est à l'issue d'une réunion organisée par M. Raverat, alors chef de cabinet chargé des questions de prévention auprès de M. Borloo, ministre délégué

à la Ville, que les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie présents furent sollicités pour rédiger ce qui devint le cadre de référence et qui fut, dans un premier temps, appelé « charte ».

À la suite de la présentation d'un premier document rédigé par l'Association nationale de l'intervention sociale en commissariat et en gendarmerie – qui s'était constituée entre temps – la Direction interministérielle à la ville chargée de coordonner ce projet réunit alors les différents ministères concernés (Intérieur, Justice et Affaires sociales) ainsi que les associations des maires de France, des maires de banlieues et des conseils généraux et y associa l'association afin de procéder à une rédaction « interinstitutionnelle ».

L'Association des maires de France fit alors part de sa réserve quant au choix du principe d'une charte : elle ne souhaitait pas que cela prenne la forme de directives obligatoires dans lesquels les maires n'auraient pas suffisamment de latitudes pour la mise en place d'un tel outil dans leurs communes. Il fût donc décidé que la charte se transformerait en cadre de référence où chacun pourrait puiser les éléments nécessaires à chaque projet définis en fonction des territoires.

Le cadre de référence se veut être un document :

- réunissant la définition du rôle et des missions générales de l'intervenant social en commissariat ou en brigade ;
- établissant les modalités de fonctionnement partenarial avec, d'une part, la structure accueillante, commissariat de police ou brigade de gendarmerie, et d'autre part les services extérieurs inhérents à l'exercice de ses missions ;
- fixant les règles juridiques, éthiques et déontologiques régissant l'intervention ;
- précisant les possibilités de profil et de statuts du professionnel recruté.

Il permet d'établir les fondations d'un travail en réseau fédérant l'ensemble des professionnels engagés sur ce dispositif. Enfin, il sert de base de données pour toute institution désireuse de se doter de cet outil.

La rédaction du cadre de référence a été finalisée en juin 2005, et le document adopté par les différents ministères impliqués dans sa rédaction en automne 2006.

## **L'encadrement**

Le statut de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie doit garantir son autonomie professionnelle. Celle-ci résulte du positionnement original de l'intervenant social à la croisée de plusieurs champs professionnels, et de son insertion dans un réseau partenarial fondé sur des relations de confiance.

Le positionnement souhaitable du professionnel au cœur des services, au plus près du travail quotidien des forces de l'ordre, ne doit pas avoir pour conséquence un placement sous l'autorité hiérarchique du chef de circonscription de sécurité publique ou du commandant d'unité de gendarmerie. Une telle situation altérerait gravement l'indépendance de l'intervenant social, et ses partenaires au sein du réseau partenarial pourraient craindre pour le respect de leur obligation de secret professionnel.

La situation recommandée est celle du placement de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie sous l'autorité fonctionnelle du chef de service de police ou du commandant de groupement de la gendarmerie. À ce titre, le chef de la



circonscription de sécurité publique ou le commandant du groupement de la gendarmerie fixe le cadre général de l'activité du professionnel social et lui fournit les moyens de fonctionnement que la convention met à sa charge, et en particulier un espace garantissant les conditions de confidentialité des entretiens.

Si le responsable de la circonscription de sécurité publique ou du groupement de gendarmerie est seul compétent sur le déclenchement de l'intervention du travailleur social et sur le contrôle de celle-ci, le contenu de cette intervention doit rester indépendant de toute intervention de la hiérarchie administrative.

Dans l'hypothèse d'un désaccord avec le responsable de sécurité publique de nature à remettre en cause les conditions d'exercice de sa mission, l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie peut saisir le comité de pilotage. Ce comité de pilotage, compétent pour intervenir en dehors des questions relatives à l'organisation interne du service de police, est communément composé du commissaire de police ou du commandant de groupement de gendarmerie, du procureur de la République, du maire et du président du conseil général ou de leurs représentants, et selon, des porteurs du projet.

Une convention locale doit préciser les modalités de règlement des différends.

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

Au regard de l'intérêt du service, l'employeur peut déléguer au commissaire de police ou au commandant de groupement de gendarmerie départementale la gestion quotidienne (autorisation de congés annuels, heures supplémentaires...) du professionnel. En aucun cas, le chef de circonscription ou commandant de groupement n'a sur lui d'autorité autre que fonctionnelle.

## **Le travail au quotidien : spécificité de la prise en charge**

### **Les entretiens**

L'entretien duel représente l'outil principal de l'action de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie auprès des usagers. Il est à distinguer de l'audition, en ce sens qu'il implique une dynamique autre que celle imposée par les officiers de police judiciaire.

Le poste d'intervenant social crée un nouvel espace dans le commissariat ou la gendarmerie, lieu symbolique matérialisant l'ordre, la loi. Un relais social est proposé en complémentarité aux personnes présentes au commissariat ou en gendarmerie (qu'elles soient victimes, en voie de victimisation ou auteurs présumés), afin de pouvoir mettre des mots et de l'affect sur des expériences qui peuvent être ressenties comme traumatisantes. Il s'inscrit dans une notion d'efficience du service public.

### ■ L'écoute des victimes avec empathie est une clef de l'action

Elle permet de les soutenir dans la verbalisation de la problématique qui les a conduites au sein de l'institution judiciaire. L'écoute active privilégie la relation d'aide pour soutenir les actions à mettre en place. Ce temps privilégié favorise une mise en confiance ainsi que la reconnaissance du préjudice et du vécu. Il pose une première pierre dans la réparation. Cette action favorise le travail sur l'estime de soi et le dialogue.

L'écoute intervient en rapport aux notions de responsabilité et de culpabilité. En effet, la culpabilité ressentie par les victimes doit s'entendre et se dire pour qu'un travail de réappropriation de l'événement puisse avoir lieu. En ce sens, l'entretien duel est un maillon essentiel dans le processus d'autonomisation de la personne face à l'événement subi.

Devant une situation difficile, remplie d'émotions ambivalentes et envahissantes, il convient de pouvoir prendre un temps avec la personne pour prioriser les actions à entreprendre à la suite des événements. C'est bien la victime qui définit son plan d'actions. Avec cette dernière, un panel de réponses est élaboré, afin d'intégrer les faits dans un parcours de vie.

Adaptant les objectifs du débriefing à l'entretien conduit par l'intervenant social, une trame peut alors être dégagée pour la conduite de l'entretien :

- restituer la normalité de l'environnement ;
- restaurer la position de sujet ;
- conforter la personne contre l'illusion de solitude ou d'abandon, la restaurer dans ses capacités d'autonomie ;
- situer dans l'espace et dans le temps l'événement, aider à le maîtriser et l'inscrire dans son parcours de vie en lui donnant du sens ;
- adapter ce qu'on peut proposer ;
- verbaliser les faits, les pensées, les émotions, formuler les sentiments d'échec, de culpabilité et d'impuissance ;
- informer sur les dispositifs pouvant accompagner et soutenir la personne ;
- aider à envisager le futur.

Ce premier temps est aussi utilisé pour favoriser l'abréaction, décharge émotionnelle par laquelle un sujet se libère de l'affect attaché au souvenir d'un événement traumatique pour permettre à ce dernier de ne pas devenir ou rester pathogène. Puis la victime tente de mettre du sens sur des émotions intenses qui viennent d'être vécues, pour mieux les gérer par la suite.

Au cours de ce processus, la personne va mettre en place un certain nombre de mécanismes pour se protéger et créer une dynamique positive autour d'événements qui viennent de se produire. L'intervenant social soutient la personne en lui permettant de trouver le sens de l'événement subi et le réinscrire dans son histoire personnelle. Ce n'est qu'à cette condition que le traumatisme pourra s'estomper.

*« Kevin a 12 ans, il est scolarisé dans un collège de T. en région parisienne. Voici quelques jours, la maman de Kévin a confié à la conseillère principale d'éducation avoir surpris son fils en plein acte sexuel avec un de ses amis. Après avoir échangé avec l'adolescent, celui-ci reconnaît subir ces agressions depuis deux ans. Cependant, la*

*mère de Kévin est démunie, l'agresseur est le fils d'une amie. Peut-elle le dénoncer, lui faire ça ? Que va-t-il se passer ?*

*Cependant, ayant connaissance des faits, l'assistante sociale scolaire ne peut taire cette révélation. Aussi, ensemble, nous décidons de rencontrer Kévin au collège. Ce dernier ne nous dit pas grand-chose, il reconnaît avoir été victime d'agressions sexuelles ; son angoisse lui marque le visage, et l'émotion durant l'entretien est forte. J'explique à Kévin le cadre de la procédure judiciaire, et essaie de travailler avec lui sa culpabilité de victime. Nous lui rappelons nos devoirs d'adultes, en particulier de professionnels, de le protéger. Aussi, nous prenons contact avec la maman pour la confronter à ses responsabilités. Nous convenons de nous rencontrer le lendemain pour en parler ensemble.*

*Kévin et sa mère se présentent au commissariat. C'est tout d'abord lui qui parle, témoignant sa volonté de s'inscrire dans une procédure judiciaire. Kévin raconte alors ce qu'il a subi depuis des mois de cet ami qui venait régulièrement dormir à la maison. Cependant, sa mère hésite encore, démunie, émue des déclarations de son fils en quête de repères devant l'abysse qui s'ouvre devant eux. Il fallut donc reposer le cadre légal : l'action judiciaire se mettrait en route. Étant informé de ce que Kévin a vécu, nous avons l'obligation de signaler les faits au procureur. Finalement, la maman accepte de rencontrer l'officier de police judiciaire. Alors, Kevin pouvait déposer avec sa mère pour que la justice se saisisse de ce qu'il avait vécu. »*

L'accompagnement auprès de la maman de Kévin est apparu essentiel dans le travail de mobilisation et de réparation que Kévin pouvait alors mettre en mouvement. L'action de partenariat a permis de concilier accompagnement social et obligation légale. En effet, la mobilisation d'une mère, lorsqu'elle est envisageable, a une portée psychosociale bien différente pour l'enfant, c'est aussi ce que nous devons rechercher lorsque c'est possible (à préciser qu'il s'agit de situations pour un enfant hors de danger immédiat).

### ■ **L'écoute empathique des mis en cause est essentielle et marque la spécificité de nos interventions**

La prise en charge est proposée aux sujets mis en cause – présentant une problématique sociale – dès la fin de la procédure.

Bien que certaines personnes demandent à être reçues dès la fin de la procédure judiciaire, d'autres sujets ont besoin d'un « temps de latence ». Il semblerait que ce temps soit nécessaire pour que la parole soit possible pour le sujet. Il convient de le respecter, et de ne pas brusquer la rencontre, ouvrant sur une rencontre ultérieure.

L'espace social en commissariat et en gendarmerie ne doit pas être superposé ni se substituer au temps psychique ; il est et reste une suite du temps judiciaire permettant une élaboration de la relation à l'autre et à l'acte posé. Il semble évident que l'institution judiciaire ne doit pas être un lieu thérapeutique : or la mise à disposition d'un espace social peut amener les sujets à amorcer une réflexion quant à l'acte subi ou commis. Nous nous inscrivons dans une dynamique de justice restauratrice.

Cet espace social est important puisque dégagé de contraintes judiciaires. Il est effectivement possible de dire ce qui ne peut pas être entendu dans les bureaux des officiers de police judiciaire. Il est difficile pour une personne mise en cause de pouvoir évoquer sa souffrance voire le traumatisme éprouvé lors de la garde à vue. Parce qu'il s'agit d'un auteur présumé, l'espace judiciaire ne peut offrir que la possibilité de reconnaître les actes commis, sans exprimer les affects.

La visée de la prise en charge sociale des personnes est de sortir de la nomination des statuts – en terme d’auteur présumé ou de victime – pour élaborer la dimension de l’altérité, en les inscrivant comme sujet.

Au-delà de la reconnaissance des actes commis sur autrui, il est important que le sujet puisse comprendre ce qui a fait violence pour lui dans la relation, envisageant le recours à l’acte comme unique moyen de se protéger psychiquement. À ce titre, la prise en charge sociale prend toute son importance dans une démarche de mise en sens des actes posés.

Cette élaboration du passage à l’acte en terme dynamique – sujet/acte/victime/environnement – permet au sujet d’accéder à une démarche de soins ou d’accompagnement.

### **Les interventions sur le terrain**

La question de l’espace est fondamentale dans les postes d’intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie. Ceci pourrait paraître anecdotique, mais l’expérience nous a démontré combien la question du lieu est une clé de réussite – comme d’échec – de ce type de poste. Le commissariat et la gendarmerie sont les lieux symboliques qui représentent pour chacun ce que nous intégrons de la loi républicaine, de que nous en attendons, ce que nous en espérons, ce que nous en craignons. Comme nous l’avons développé dans des paragraphes précédents, franchir le seuil du commissariat n’est pas neutre. Être reçu par un intervenant social dans un commissariat ne l’est pas plus.

#### **■ Interventions à l’accueil du commissariat et au sein des gendarmeries**

Point névralgique de la réception du public, l’accueil au commissariat de police est un peu une zone d’aiguillage vers les différents services. Beaucoup de monde se côtoie dans la salle d’attente, ce qui peut créer tant un mal-être que des tensions. Un auteur ou un membre de sa famille peut y croiser « sa » victime ou un membre de sa famille, des parents attendant des nouvelles de leur enfant en garde à vue, des personnes en souffrance... Autant de situations difficiles à gérer.

Notre formation spécifique nous fait être particulièrement attentifs à la souffrance qui peut se trouver contenue dans cet espace. Ainsi, la proximité physique de l’intervenant social et de l’accueil permet au besoin d’être présent pour apprécier les situations et éventuellement intervenir.

De plus, l’intervenant social est formé à la gestion de la violence et de la colère, et saura adopter une posture professionnelle spécifique pour accueillir – dans un temps et un lieu contenus – un public sous tension, pour lequel la vision de l’uniforme ne fera que cristalliser le conflit. Par son attitude neutre, le professionnel va être perçu comme un tiers non policier qui permettra l’instauration d’un échange destiné à aplanir les tensions, puis relayer dans un second temps vers les services de police pour traiter la situation sur le plan judiciaire.

Pris en charge par le chargé d’accueil au sein de la brigade de gendarmerie, la victime sera informée sur ses droits ainsi que sur la possibilité de recevoir une assistance juridique ou sociale. À cet effet, les coordonnées des structures compétentes lui seront données et l’intervenant social en unité de gendarmerie pourra être saisi. Celui-ci, en accord avec la personne, conviendra d’un rendez-vous en unité de gendarmerie ou en tout autre lieu approprié. Dans ces conditions, l’accueil du gendarme est relayée par l’action de l’intervenant social.

## ■ Interventions conjointes de voie publique

Nous entendons par intervention conjointe de voie publique l'accompagnement d'une unité de police sur un lieu d'intervention.

En se rendant sur les lieux pour constater par exemple des conditions d'insalubrité, le professionnel peut engager sa responsabilité professionnelle pour saisir les services compétents dans la recherche de solutions au problème. Ce dispositif très particulier d'intervention conjointe doit se faire en parfait accord entre le commissaire de police – ou le commandant de groupement de gendarmerie-, les officiers de police judiciaire et l'intervenant social. Fort de son droit de retrait, il peut refuser toute intervention ; néanmoins, les témoignages recueillis auprès des différents intervenants montrent combien le fait de pouvoir co-intervenir sur site peut apporter une plus-value certaine dans les prises en charge. La pratique peut permettre de parfaire le cadre de cette co-intervention, mais il convient – si celle-ci tend à se renouveler régulièrement – de travailler à un protocole pour la clarifier.

L'objectif est d'utiliser les compétences spécifiques de l'intervenant social pour faciliter l'intervention de police, et apporter au public la réponse la plus appropriée. Le professionnel apporte ses connaissances des différents réseaux de prise en charge, mais également une écoute sur site des personnes.

*« Souvenir exceptionnel par son intervention... Mais où l'intervention conjointe a pris tout son sens. Une ordonnance de placement provisoire vient d'être prononcée par le Parquet des mineurs. L'aide sociale à l'enfance sollicite l'intervention de la force publique pour aller chercher un bébé au domicile de sa mère, qui n'est pas encore avisée. L'Aide Sociale à l'Enfance demande à l'intervenant social son intervention sur le terrain. Son rôle d'interface lui permet de mettre en confiance les travailleurs sociaux comme les policiers. En arrivant sur les lieux, les travailleurs sociaux sont mis de côté, par crainte qu'en ouvrant la porte, les chiens ne les attaquent. Nous rentrons après cette ouverture de porte impressionnante. Nous trouvons la grand-mère, la mère et le jeune enfant dans ses bras. J'explique à la mère le sens de l'ordonnance du Parquet, refusant pour sa part d'entendre les professionnels de l'aide sociale à l'enfance qu'elle tient pour responsable du placement de son bébé. Les agents de police s'assurent, quant à eux, de notre sécurité. La maman accepte de se déplacer à l'Espace territorial pour poursuivre l'échange autour de la mesure judiciaire. Les fonctionnaires de police nous accompagnent. L'enfant est alors pris en charge par l'aide sociale à l'enfance, leur mission s'arrête. Au sein de l'Espace territorial, nous poursuivons la discussion, qui peut mieux se faire par la présence de l'intervenant social, représentant pour la maman l'intervention policière qu'elle reconnaît comme neutre. Les travailleurs sociaux peuvent alors expliciter leur démarche et mettre du sens sur la mesure de placement. La maman acceptera d'accompagner son enfant jusqu'à la pouponnière. Mon intervention s'arrêtera là. »*

Tout le travail de lien avec les fonctionnaires de police trouve ici son sens. Ils peuvent dire quant ils souhaitent le soutien de l'intervenant social, et il convient d'évaluer avec eux la pertinence de cette co-intervention. La souplesse du dispositif est aussi très importante et le professionnel en poste doit pouvoir, par sa liberté d'action, poser son cadre et ses limites, tout en offrant – quand cela est nécessaire – une réponse qui doit rester exceptionnelle.

Rigueur et adaptation semble être les mots clés pour les interventions de terrain. Rigueur, car l'intervenant social ne peut pas être partout ni faire n'importe quoi : il doit travailler à l'élaboration d'un cadre de travail et s'assurer qu'il est à sa place

dans ces interventions ; adaptation, car l'intervention ne trouve son sens que si elle répond au besoin de la population et des fonctionnaires de police.

### **Les mineurs en fugue : quel protocole ?**

L'intervention sociale en commissariat ou en gendarmerie représente un atout majeur dans les programmes de prévention de la délinquance juvénile. En effet, la présence d'un relais social implanté au sein d'institutions judiciaires permet de dépister, au plus tôt des faits, les situations de détresse sociale, et d'intervenir (dans un deuxième temps) auprès de la famille afin d'éviter la dégradation des liens affectifs.

À ce titre, un protocole d'intervention sociale auprès de mineurs en fugue se met progressivement en place au sein des commissariats de police ou des gendarmeries.

Nous proposons de mettre en lumière la pertinence de ces missions, en se basant notamment sur les expériences menées aux commissariats de police de Chartres (Eure-et-Loir), d'Aulnoye-Aymeries (Nord) et des Mureaux (Les Yvelines).

#### **■ Fugue du domicile familial du mineur**

Lorsqu'un mineur fugue de son domicile familial, les parents sont amenés à se déplacer au commissariat de police afin de signaler la fugue de leur enfant.

#### **Exemple de Chartres :**

Lorsque la famille se présente au commissariat de police, le chef de poste remplit un registre d'une page par fugue, avec toutes les caractéristiques nécessaires à l'identité du jeune ainsi que sa photographie. Celui-ci avise l'officier de police judiciaire des mineurs ou l'officier de police judiciaire de permanence qui l'inscrit au fichier des personnes recherchées.

L'intervenant social est avisé afin de veiller à la mise en place de recherches locales :

- diffusion du mineur avec le signalement, coordonnées téléphoniques de la famille et photographie auprès des services SNCF, bus, police municipale, brigades, brigade motorisée urbaine (BMU), salle radio, etc. ;
- recherches téléphoniques auprès des amis du mineur, établissement scolaire, etc. Dans les cas où l'intervenant social est présent au commissariat, la famille sera reçue afin d'évaluer la situation et de proposer un entretien dès le retour du jeune. L'intérêt de cette démarche est d'évaluer la suite à donner (suivi éducatif, administratif ou judiciaire) ;
- réassurance et information sur les diverses recherches effectuées ;
- maintien du lien avec les services de police ;
- travail autour des motifs de cette fugue. Parfois, l'entretien familial a pour but de tenter de réinstaurer un dialogue au sein de la famille.

Au retour du jeune, l'intervenant social s'entretient dans un premier temps seul avec le jeune, puis dans un deuxième temps avec la famille (sans le jeune) et enfin, dans un dernier temps, avec la cellule familiale complète. Une orientation leur est ensuite proposée afin d'éviter la récurrence du comportement de fugue du jeune.

**Exemple d'Aulnoye-Aymeries :**

Une fois la déclaration de fugue effectuée par les représentants légaux, d'officier de police judiciaire sollicite le travailleur social afin d'intervenir sur la situation présente.

Dans un premier temps et au début de la fugue, l'intervenant social va rencontrer la famille afin de comprendre et d'évaluer la nature du problème.

- La fugue du mineur fait suite à des dysfonctionnements intrafamiliaux : l'entretien avec les parents peut faire émerger des difficultés relationnelles ou éducatives pouvant être reliées au passage à l'acte du jeune. Il peut s'agir notamment de problèmes de communication parents/enfants, de conflits conjugaux, de difficultés scolaires. Dans certains cas, les situations laissent apparaître des problèmes de violence subie par le jeune (intra ou extrafamiliale).
- La fugue du mineur requiert une prise en charge : l'intervenant social va proposer aux familles, après la phase d'évaluation et d'identification de la problématique, une mise en lien avec les services « relais » du secteur. Ils correspondent à l'ensemble des partenaires médico-socioéducatifs qui œuvrent pour une intervention efficace, pertinente et globale (éducation nationale, centre médico-psychologique, assistantes sociales...).
- La fugue du mineur requiert une prise en charge mais les parents s'y opposent :  
Le rôle de l'intervenant social, face au refus des parents, est de pointer les difficultés et/ou dysfonctionnements familiaux qui ont amené l'enfant ou l'adolescent à fuir.
  - L'agent de police rappellera aux parents la législation en vigueur concernant leurs droits et leurs devoirs envers leurs enfants ;
  - Dans le cadre d'une « judiciarisation incontournable », l'intervenant social rendra compte au Parquet de la situation ;
  - Les autres intervenants médico-socioéducatifs pourront également informer le Parquet.

Au retour du jeune, il est important de lui proposer de le rencontrer seul. En effet, l'intervenant social va apporter à ce jeune un lieu neutre où sa parole sera possible et entendue. L'intérêt est de comprendre les motivations du passage à l'acte afin de proposer aux parents et aux jeunes une orientation qui restaure les liens affectifs :

- réflexion sur les problèmes rencontrés par le jeune
- évaluation du mal-être du jeune
- information sur les dangers qu'il court par son comportement de fugue
- proposition d'orientation vers des partenaires « ressources »
- proposition d'aide médico-socioéducative
- proposition de restauration de la communication familiale (médiation ou thérapie familiale)

Dans un dernier temps, l'intervenant social rend compte aux parents de la nature du problème dont leur enfant fait état, et propose à la famille un suivi adapté.

### Exemple des Mureaux :

- Au moment de la fugue : rencontrer la famille

Après toute déclaration de disparition inquiétante faite auprès du service de traitement des plaintes (UJTR), l'agent de police doit proposer à la famille en difficulté de prendre attache avec l'intervenant social.

Ce premier entretien a pour but de déceler d'éventuels conflits, problèmes de communication, difficultés éducatives voire des éléments de violences morales ou physiques, pour lesquels l'ensemble de la famille peut être concernée.

Dans un second temps, l'intervenant social vérifie l'existence ou non d'un suivi social ou éducatif afin de faire le lien, le cas échéant, avec les services concernés : espaces territoriaux, établissements scolaires.

- Pendant la fugue : exploiter la réflexion imposée par l'absence.

Il est proposé aux parents d'exploiter la réflexion imposée par l'absence de l'enfant afin de dégager la nécessité ou non d'un suivi social, éducatif ou thérapeutique. Une amorce de réflexion quant au passage à l'acte de leur enfant peut permettre de mettre à jour des difficultés voire des dysfonctionnements familiaux importants.

Cette prise de conscience peut amener les membres de la famille à adhérer plus facilement à une proposition d'aide.

- Au retour de la fugue : vérifier les hypothèses émises par la famille et l'enfant pendant son absence

Cette rencontre a pour but d'échanger avec le jeune afin d'analyser avec lui les causes de sa fugue, ses ressentis et les éventuels conflits. Il sera reçu seul dans un premier temps afin de lui permettre de parler librement de ses difficultés.

Un entretien avec les parents sera ensuite effectué. L'intervenant social devra expliquer à nouveau aux parents et au jeune la possibilité d'un suivi éducatif, social ou thérapeutique ; et faire le relais vers les instances compétentes repérées (Espace territorial, centre médico-psychologique et autres structures éducatives).

L'intérêt de cette phase est d'enclencher une amorce de réflexion sur les difficultés de communication intrafamiliale et les dysfonctionnements organisationnels au sein de la famille.

Cette dernière phase peut être effectuée – selon les situations – conjointement avec l'agent de police afin de rappeler à la famille la loi ainsi que les orientations dont ils disposent.

Quelle que soit la position de la famille concernée, un écrit pourra être adressé à l'aide sociale à l'enfance ou au Parquet en fonction de l'évaluation du niveau de danger pour l'enfant.

Cette synergie provoquée autour de la prise en charge du mineur et de ses parents permet de proposer au plus tôt des faits une réponse médico-socioéducative adaptée en vue de la restauration des liens affectifs et de la dynamique familiale. L'intervention d'un tiers reste capitale pour amener chaque protagoniste à sortir de l'impossibilité de dialogue familial.



## ■ Fugue d'un foyer de placement

Lorsqu'un mineur placé en foyer par l'aide sociale à l'enfance fugue de la structure, les référents éducatifs doivent signaler les faits au commissariat de police.

### Exemple de Chartres :

La fugue est signalée au commissariat par un appel téléphonique qui fait l'objet d'une main courante, confirmée par l'envoi d'un fax. Les fax sont vus par l'officier de police judiciaire des mineurs et confiés à l'intervenant social qui est chargé de la gestion des départs et retours, après inscription au fichier des personnes recherchées.

Une liaison téléphonique est habituelle entre l'intervenant social et les divers foyers d'hébergement. Il n'y a pas d'entretien avec l'intervenant social dans ce cas, puisque le jeune a déjà un suivi éducatif et psychologique (sauf s'il fait l'objet d'une procédure victime).

Chaque vendredi soir, l'intervenant social remplit un tableau hebdomadaire des fugues (après appel téléphonique aux foyers ou à la famille, car le retour n'est pas toujours signalé aussitôt), et le transmet à l'officier de police judiciaire des mineurs, une copie étant également laissée à la permanence du week-end.

## Typologies des situations rencontrées

Les personnes franchissent très souvent la porte du commissariat ou de l'unité de gendarmerie en bout de course, à la recherche d'une solution qui leur semble inexistante, avec une douleur « pesante » voire de la colère. Les personnes viennent généralement avec une problématique résonnant dans l'intime, dont le poids a trop longtemps été gardé.

### les problématiques familiales

Les problématiques liées à la famille et à ses (dys)fonctionnements s'expriment très régulièrement devant la police.

Elles sont néanmoins très souvent d'ordre civil. L'espace de parole alors ouvert va favoriser la verbalisation des fonctionnements de la cellule familiale et le positionnement de la personne écoutée face à cette situation. L'intervention ponctue différents moments de la vie du couple, de la vie de parent, pour essayer de sortir du contexte émotionnel en repositionnant la situation dans l'intérêt de tous, sans parti pris.

La situation la plus fréquente est la séparation, et le commissariat (gendarmerie) et/ou la justice deviennent un théâtre où chacun exprime sa souffrance et/ou sa volonté de voir souffrir l'autre. En effet, le différend autour de la garde des enfants issu du couple amène souvent un parent devant la police. Il reste souvent important de repositionner le rôle et la responsabilité du parent.

La présence d'un tiers peut permettre le maintien d'un échange (retrouver des affaires laissées au domicile, s'accorder pour la garde des enfants avant la saisie du juge aux affaires familiales...) utile pour l'avenir, afin de faciliter le présent sans trahir la force des émotions alors en jeu. Le dispositif de médiation familiale est très souvent sollicité. Une action préalable conduit les deux protagonistes à préparer cette orientation.

### Les situations de violences

Les situations de violence sont particulièrement présentes dans les entretiens. La force devient violence lorsqu'elle dépasse la mesure où elle perturbe l'ordre. La violence désigne une puissance corrompue, une impatience dans la relation à autrui, puissance par laquelle s'exerce une contrainte physique et/ou morale sur autrui, de telle sorte qu'il exécute et réalise cependant ce qui est contraire à sa volonté et à ses fins. Elle s'exprime lorsque les mots ne sont plus possibles.

En rendant plus accessible la procédure, en expliquant la loi, de nouveaux comportements peuvent être envisagés. Il reste important d'écouter la victime globalement devant la violence quotidienne qui s'exerce sur elle : pressions familiales, rythme de vie des enfants, dépendance économique, poids culturel...

Néanmoins, le caractère répétitif de certaines situations et la volonté de protéger l'auteur, souvent aimé, de le trahir et de le faire condamner, est utilisé pour solliciter la victime dans chaque acte de violence, lui rappeler qu'elle peut ne plus être seule, et favoriser une nouvelle prise de conscience. Mais rassurer et soutenir se traduit spécialement et concrètement dans la synergie des différents acteurs (police, gendarmerie, justice, travailleurs sociaux).

Les entretiens deviennent des lieux de parole pour exprimer les sentiments de peur et d'angoisse provoqués par un climat de mise en danger. Ces violences peuvent être physiques et/ou psychologiques (humiliations, chantage...). L'entretien d'accueil est alors un premier pas pour dire le quotidien, les angoisses.

La violence est protéiforme. Trois formes retiennent ici l'attention :

- la violence conjugale
- la maltraitance à enfant
- le harcèlement

Notons tout spécialement le harcèlement auquel sont régulièrement soumis les victimes par leurs auteurs et toute la peur qui se construit autour de ce processus. Il serait intéressant de se pencher plus particulièrement sur les « ex » (ex-mari, ex-concubin...) qui enferment leurs conjoints dans des situations de vie impossibles, eux n'acceptant toujours pas la séparation.

Écouter le vécu de cette violence pour relire les événements avec la victime, reposer le cadre de la loi sans chercher à comprendre les raisons de l'auteur, réagir pour se protéger. La violence s'oppose à la raison productrice de sens, elle est l'énergie du désespoir, signale la perte de sens.

L'intervenant social tente alors de coproduire du sens, pour lutter contre ce mouvement.

### Les situations de vulnérabilité

La mission de proximité des policiers et des gendarmes avec la population permet de repérer plus facilement les personnes qualifiées de vulnérables, et de mettre en place les réseaux de prise en charge nécessaires pour les protéger au mieux.

Dans une société où l'individualisme se renforce, la police et la gendarmerie restent des lieux où le citoyen peut venir exprimer sa détresse face à une situation qu'il ne comprend pas toujours. L'action de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie repose sur l'articulation de la sphère policière (et gendarmique) et de

la sphère sociale. Celle-ci n'est effective qu'au sein d'un partenariat local largement interinstitutionnel. Elle vise à assumer la fonction préventive du commissariat et de l'unité de gendarmerie, ainsi que leur rôle central dans la capacité des populations d'un territoire à vivre ensemble, tout en recentrant les policiers et les gendarmes sur leur métier. Elle met en place un « traitement social en temps réel » fondé sur la rapidité de réaction et sur la qualité d'écoute. Elle met l'accent sur les publics fragilisés : les jeunes délinquants ou en danger, les victimes, les familles dépassées par leurs difficultés.

## Conclusion

Le cadre juridique et déontologique de notre pratique professionnelle permet de cibler les modalités de fonctionnement des intervenants sociaux. En effet, la question du secret professionnel est sur toutes les lèvres quant il s'agit d'intervention sociale en commissariat ou en gendarmerie. L'institution d'accueil suppose que des préalables soient posés quant à la nécessaire confidentialité des entretiens et du travail de l'intervenant social ainsi que son autonomie professionnelle.

Le cadre juridique suppose de s'intéresser à ce qui fait la spécificité de notre pratique, à savoir le lieu d'exercice. Il est important d'être sensibilisé à l'organisation du travail social au sein d'un commissariat ou d'une gendarmerie. Cette compréhension de la complémentarité entre l'intervenant social et la structure d'accueil permet de mieux répondre aux besoins des usagers tout en respectant les impondérables de chaque pratique.

# Les évolutions du dispositif



## Les prémices d'une fonction

Rappelons ce que Luc Rudolph a évoqué en introduction, à savoir l'idée d'installer un intervenant social au sein du commissariat afin de recueillir en temps réel toutes les informations liées aux interventions de la police et de les exploiter, directement, ou en tant qu'interface.

Ainsi, vers 1986, fut conduite à Chartres la première réflexion sur la présence d'un intervenant social au sein d'un commissariat, afin de prendre en compte en direct et en temps réel toutes les composantes sociales du travail policier. L'objectif était donc que les usagers (qu'ils soient victimes ou auteurs présumés de faits délictueux) présents dans le service de police puissent être vus, dans l'immédiateté, par un intervenant social dont l'action était de facto légitimée par celle de la police, en cherchant à donner des réponses immédiates à des détresses qui, le plus souvent, passaient à travers tous les filtres.

Le correspondant social prit ses fonctions le 1<sup>er</sup> février 1992. Même si les diverses institutions policières, sociales et judiciaires étaient favorables au projet, la mise en place d'un tel dispositif mit en exergue de nombreuses difficultés, tant sur le plan organisationnel que sur le plan de la légitimité à accorder au professionnel social. De nombreuses résistances émergeaient du monde policier mais aussi du champ social.

*« En 1987, je suis entrée comme permanente de l'association d'aide aux victimes d'infractions d'Eure-et-Loir (AVIEL) au tribunal de grande instance de Chartres. De 1990 à fin 1991, je tenais des permanences de l'association au commissariat de police de Dreux, deux demi-journées par semaine. À cette époque, Luc Rudolph occupait le poste de directeur départemental de la police urbaine d'Eure-et-Loir, et avait accepté avec enthousiasme la proposition de l'association d'installer cette permanence.*

*Avec le conseil communal de prévention de la délinquance de Chartres, Luc Rudolph tentait de créer un poste au commissariat de Chartres depuis 1987. Les partenaires locaux, à l'exception notable du président du Conseil général, étaient très frileux à l'idée de s'engager financièrement dans une telle expérience. Après maintes réunions, le montage financier s'est édifié en associant à parts égales un engagement de l'État (politique de la ville), du Conseil général et de la ville de Chartres, et ceci pour une durée d'un an.*

*Le poste me fut proposé en détachement, et il était prévu que je puisse ensuite reprendre mes fonctions, si les subventions n'étaient pas renouvelées ou s'il n'y avait pas assez de travail ! Or depuis 1990, j'étais requise par le procureur de la République pour faire des médiations pénales en Eure-et-Loir. Il est à préciser qu'à cette époque, aucun dispositif n'existait en matière de médiation pénale, et que les délégués de Parquet n'ont pris leurs fonctions que plus tard. J'étais extrêmement tiraillée entre ces deux postes qui me plaisaient beaucoup. Néanmoins, je connaissais le commissariat de Dreux qui était une petite structure à dimensions humaines. J'acceptais donc ce poste. Le commissaire était sensibilisé aux aspects sociaux.*

*Luc Rudolph se trouve ensuite nommé à Limoges (Haute-Vienne) et son remplaçant reprend le flambeau sans trop vraiment s'investir. Effectivement, la définition du poste et ses missions étaient très floues : mon arrivée au commissariat n'a donné lieu qu'à une « petite note de service » de quelques lignes sur une seule page, dans laquelle il*

était précisé : « aide aux victimes d'infractions ainsi qu'à toutes personnes rencontrées lors des interventions de police (femmes battues, alcoolisme), aide aux majeurs et mineurs notamment dans le cadre de placement ou d'hébergement. »

À mon arrivée, j'ai été reçue par le directeur départemental de la police urbaine et par son adjoint, le commissaire central. Fixant les règles de mon fonctionnement, ils ont indiqué m'autoriser à consulter la main courante, et y relever les informations qui me paraissaient importantes.

Mon arrivée n'a pas été bien accueillie par tous les policiers : un commandant s'est insurgé contre ma venue au motif qu'« une étrangère n'a rien à faire chez nous ». En fait, il avait été précisé aux fonctionnaires que je n'étais là « que pour aider les délinquants », en citant des noms de multirécidivistes. J'ai quitté plus d'une fois le commissariat le soir, découragée et aux bords des larmes, mais j'y croyais, c'était un défi et j'allais le relever.

J'ai d'ailleurs demandé conseil auprès du procureur de la République très attentif, qui appréciait beaucoup mon travail à l'association et qui m'a dit très franchement « de partir du commissariat, de rester au tribunal ». Cela m'a renforcé dans ma décision de rester : je n'allais quand même pas me laisser intimider !

Je travaillais à l'AVIEL depuis cinq ans. Chartraine depuis l'âge de 4 ans, je connaissais tout le tissu social et associatif. J'ai donc pris contact avec tous mes futurs partenaires pour leur présenter, très fière, mon nouveau poste. Mais je suis tombée de haut, car je ne m'attendais pas à leur réaction. Les magistrats ont bien accueilli la nouvelle, mais les travailleurs sociaux m'ont fait part, sans dissimulation, de leur hostilité à mon égard : j'étais « chez l'ennemi ». Et « chez l'ennemi », je n'étais pas acceptée non plus !

J'étais seule mais avec la rage de leur montrer à tous que les victimes avaient besoin d'un soutien autre que policier. Il n'existait en France aucune personne exerçant le même métier que moi, ni doté du même statut, et auprès de qui j'aurai pu trouver de l'aide pour exercer ma mission.

Petit à petit, tout cela a évolué, très lentement : « l'action expérimentale » était présentée à nouveau chaque année, et financée.

L'évolution a été significative lorsque le responsable de la circonscription de la direction départementale de l'action sociale, qui dirigeait l'équipe des assistants sociaux de la circonscription, m'a demandé de venir présenter mon poste devant les travailleurs sociaux. Il était question de réfléchir ensemble autour de la notion de secret professionnel, notamment lorsque je rencontrais une famille en difficulté connue du service social. »

Malgré les difficultés rencontrées dans la mise en place des postes d'intervenants sociaux en commissariat, l'expérience fût renouvelée dans d'autres départements. Cependant, les résistances perduraient et les professionnels sociaux se trouvaient enfermés dans un statut ambigu : à la solde de la police pour les travailleurs sociaux de secteur, à la solde des services sociaux pour les fonctionnaires de police. Il est donc apparu essentiel de réfléchir à une mutualisation des expériences.

## La mutualisation des expériences

### ■ Les origines de l'ANISCG

L'isolement des premiers intervenants sociaux disséminés dans quelques départements français fût la difficulté principale à résoudre.

Quelle réponse apporter à cette solitude professionnelle ?

S'est alors fait sentir la nécessité, pour ces quelques professionnels, de se rencontrer afin d'échanger sur leurs pratiques professionnelles et leurs difficultés, et permettre une élaboration commune autour de pistes de réflexion sur la valorisation de ce dispositif. C'est ainsi qu'une association a vu le jour le 17 juin 2003 : l'association des travailleurs sociaux en commissariat et en brigade (ATSCB). Cette association a fixé trois objectifs majeurs :

- fédérer les différents acteurs
- participer au développement du dispositif
- établir la mise en réseau des professionnels dans un souci d'échanges et de communication

Ont été déclarés membres de droit les travailleurs sociaux en commissariat et en gendarmerie, ainsi qu'un représentant des ministères de l'Intérieur, de la Justice, délégué à la Ville, et des Affaires sociales.

Lors de l'assemblée générale d'avril 2006, les membres de l'association ont décidé de modifier son appellation. Ainsi, elle s'intitule désormais Association nationale de l'intervention sociale en commissariat et en gendarmerie (ANISCG).

En effet, les professionnels en poste ne sont pas tous titulaires d'un diplôme d'État d'assistant de service social ou d'éducateur spécialisé. Certains sont issus des filières universitaires de psychologie, sociologie ou encore de droit. Afin de créer une harmonisation des pratiques (et pour ne pas utiliser de façon abusive un titre pour lequel les professionnels ne se sont pas qualifiés), il nous a semblé opportun de choisir le terme d'intervention sociale, et donc par extension d'intervenant social.

Nous avons également choisi de remplacer le terme de « brigade » par celui de « gendarmerie », qui nous semblait mieux adapté à la création des postes au sein d'unités de gendarmerie et à la compréhension générale.

### ■ Les textes réglementaires

- Réunion au sein du ministère délégué à la Ville et à l'Aménagement du Territoire le 17 juin 2003. Y participaient M. Raverat, chef de cabinet du ministre J.-L. Borloo, M. Madranges, conseiller technique auprès du ministre délégué à la ville, M. Lenoir, chargé de mission « citoyenneté, prévention, sécurité » de la Délégation interministérielle à la ville, M. Rudolph, contrôleur général à l'Inspection générale de la police nationale, Mme Larroque, commissaire principale de la direction centrale de la sécurité publique (DCSP), ainsi qu'une dizaine de travailleurs sociaux en poste. Cette réunion a permis de dégager la nécessité de mutualiser les expériences et de fédérer l'ensemble des travailleurs sociaux au sein d'une association ;
- Création des statuts de l'association le 22 juin 2003<sup>16</sup> ;
- Inscription de l'association au Journal officiel le 9 août 2003.

## L'évolution du dispositif à travers les différents gouvernements

### ■ La circulaire du 1<sup>er</sup> août 2006

La circulaire du 1<sup>er</sup> août 2006, émanant du ministre d'État, ministre de l'Intérieur et de l'Aménagement du Territoire et de la ministre déléguée à la Cohésion sociale et à la Parité, a pour objet l'extension du dispositif des travailleurs sociaux dans les services de police et de gendarmerie.

Dans cette circulaire, le ministre de l'Intérieur et la ministre déléguée à la Cohésion sociale et à la Parité rappelaient le souhait ministériel de l'engagement des préfets de région et de département dans une action renouvée de prévention de la délinquance. À la suite des délibérations du comité interministériel de prévention de la délinquance du 24 mai 2006 – qui a retenu dans son programme de travail l'installation de travailleurs sociaux dans les départements les plus importants et les plus exposés aux problématiques de la politique de la ville – un certain nombre d'instructions ont été formulées afin de préciser les conditions de mise en place de ces postes.

*« Les commissariats de police et les unités de gendarmerie sont, avec les services d'urgence des hôpitaux et les sapeurs-pompiers, les seules structures publiques accessibles en permanence aux appels de détresse de toute nature. La qualité de leur réception dépend largement de la présence de travailleurs sociaux installés dans ces lieux.*

*En effet, le travailleur social participe à l'accueil, à l'écoute et à l'orientation des victimes d'infractions pénales, que celles-ci aient ou non déposé plainte, ou de faits d'autre nature et relaie le cas échéant leur prise en charge vers des associations d'aide aux victimes. Plus généralement, il permet le traitement précoce, par ces intervenants spécialisés, de la situation des personnes mises en cause, sur les aspects sanitaires et sociaux, s'agissant notamment des mineurs.*

*Son acticité, en commissariat ou en unité de gendarmerie, s'intègre donc pleinement à la politique de prévention de la délinquance. Elle est encadrée par la loi et les règles éthiques et déontologiques attachées au travail social. À cet égard, vous pourrez utilement vous référer aux principes énoncés dans le cadre de référence qui sera prochainement diffusé.*

*Actuellement, des collectivités territoriales, et plus particulièrement douze conseils généraux, ont accepté de financer de tels postes, en partie ou en totalité. Le dispositif reste cependant insuffisant et, sans vouloir viser à l'exhaustivité, la majorité des départements restent insuffisamment couverts. C'est ici que doit se situer l'axe de l'effort... »<sup>17</sup>*

À la suite de la mise en application de la circulaire ministérielle, le cadre de référence a été adopté par les différents ministères (Direction générale de la police nationale, Direction générale de la gendarmerie nationale, Délégation interministérielle à la ville) en janvier 2007. Ce document a pour but d'en guider, en tant que de besoin, la mise en œuvre. Tout en respectant les spécificités locales, le cadre de référence définit plus précisément le rôle des intervenants sociaux et leurs conditions d'interventions. Il constitue ainsi un repère, tant pour les intéressés que pour leurs employeurs et leurs partenaires.

17 - Extrait de la circulaire du 1<sup>er</sup> août 2006 du ministre d'État, ministre de l'Intérieur et de l'Aménagement du Territoire, de la ministre déléguée à la Cohésion sociale et à la Parité.



## ■ La loi de prévention de la délinquance

Le 5 mars 2007 a été promulguée la loi n° 2007-297, dite loi Sarkozy, relative à la prévention de la délinquance. Dans son article 2, la loi prévoit d'insérer un article au code de l'action sociale et des familles. Cet article L.121-1-1 prévoit qu'une « convention entre l'État, 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 la police nationale et des groupements de la gendarmerie nationale, à une mission de prévention à l'attention des publics en détresse ».<sup>18</sup>

## La pérennisation du dispositif

### ■ La question du financement

Le titre de cette partie n'est pas dû au hasard. En effet, bien que ce dispositif ait déjà largement fait ses preuves, aucun financement n'est à ce jour pérenne et la question est systématiquement reposée chaque année.

Aujourd'hui, il dépend pour une part de la bonne volonté de l'État via la politique de la ville. Mais qu'en sera-t-il lorsqu'on conclura que la phase expérimentale est définitivement achevée et que ce dispositif devra passer dans le droit commun ?

Les collectivités territoriales et locales sont également très présentes mais très inégalement réparties, et cette volonté tient encore trop souvent à un homme ou à un groupe d'hommes intimement convaincus de l'utilité de l'intervention sociale en commissariat ou en gendarmerie.

Les conseils généraux ont un rôle extrêmement important à jouer dans ce dispositif, par le seul fait qu'il s'agit bien d'action sociale avant tout autre chose. Certes, la notion de victime est intimement liée à cette action mais le désengagement des conseils généraux ne peut se baser uniquement sur cet aspect : certains d'entre eux estimant que le secteur des victimes est une prérogative de l'État, refusent de s'impliquer dans le montage du dispositif, et ce malgré les retours plus que positifs de leurs services sociaux de terrain, qui ont apparenté l'action de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie à leur propre action tout en tenant compte des spécificités de chacun.

Ce genre de litige n'a vraiment pas lieu d'être si les conseils généraux ont à cœur de gérer l'action sociale départementale dans un souci de cohérence et d'efficacité, d'autant que cette implication ne nécessite pas forcément un engagement comme employeur en sus de celui de financeur.

Quant aux communes ou aux établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), leur implication nécessite un portage politique fort. À ce jour, nous constatons que cet engagement est totalement indépendant des couleurs politiques : des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie sont installés aussi bien sur des communes de droite que de gauche.

La difficulté majeure tient surtout à la sectorisation des commissariats de police<sup>19</sup>. En effet, la règle en matière de financement veut que la totalité des communes dépendant du secteur police cofinancent le dispositif, car leur population va forcément bénéficier du service. On n'imagine absolument pas un intervenant social demander le lieu de résidence de l'utilisateur pour déterminer s'il va intervenir ou pas. L'utilisateur aurait alors quelques peines à comprendre qu'en poussant la porte du commissariat dont il dépend, il ne puisse bénéficier de l'ensemble des services qu'on y propose sous prétexte qu'il n'habite pas la bonne commune !?

18 - Loi n° 2007-297 relative à la prévention de la délinquance, adoptée le 5 mars 2007.

19 - Cette problématique ne se retrouve pas en gendarmerie car, en général, l'intervenant social intervient au profit d'un groupement (c'est-à-dire à l'échelle du département).

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

Voici donc les principaux obstacles financiers auxquels doit faire face le dispositif de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie.

Les recommandations de l'État en la matière sont les suivantes :

- Le montage financier doit s'organiser selon la règle des trois tiers – un tiers État, un tiers conseil général et un tiers Communes ou EPCI.
- Ce montage est indépendant du portage du poste ; ce peut être le conseil général ou la commune/EPCI ou un tiers ayant délégation de la responsabilité du dispositif. La partie financière se réglant en comité de pilotage et ce tiers, en général une association, devant solliciter les subventions correspondantes.

### ■ Le développement des postes

La circulaire du 1<sup>er</sup> août 2006 a vu l'extension effective du dispositif d'intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie.

Longtemps en stagnation au nombre de vingt-cinq postes, le dispositif a vu son activité s'accroître avec la mise en place de la circulaire au cours des années 2006 et 2007. Ce processus d'extension atteint son paroxysme actuellement puisque des régions – auparavant réfractaires – ont su mobiliser tant les institutions locales que les financeurs pour mettre en place des postes d'intervenants sociaux. L'implication de la Délégation interministérielle à la ville – dans la question du financement – apparaît essentielle dans le développement de postes dans certaines régions.

Concernant les postes en gendarmerie, l'extension du dispositif est totalement indépendante des contrats urbains de cohésion sociale (Cucs). La Délégation interministérielle à la ville est partenaire (cofinanceur) de neuf postes sur vingt-trois (ainsi que trois autres sur douze projets en cours de finalisation). La gendarmerie étend le dispositif dans les régions où elle peut trouver des financements, que les zones soient identifiées dans le cadre des Cucs ou non.

Cependant, des difficultés persistent. Le nombre des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie a beau friser aujourd'hui les cent-huit implantations, les incertitudes liées aux financements laissent les professionnels incertains quant à leur propre sort. L'exemple de certains postes montre que, même quand l'action des intervenants sociaux se traduit par des succès remarquables et que leur suppression ne laisse que des regrets, leur sort n'en est pas moins précaire.

*« Il faudra, pour remédier à cela, d'abord que tous les conseils généraux admettent que l'installation d'un intervenant social ne constitue pas un acte de substitution aux obligations du ministère de l'Intérieur, mais s'inscrit bien dans une démarche d'installation d'un avant-poste social dans un service de police ou de groupement de gendarmerie. Il faudra ensuite que l'État reconnaisse l'intérêt qu'il trouve dans une telle démarche en matière de lutte contre l'insécurité, en perpétuant dans le long terme son cofinancement pour tous ces postes. Il faudra enfin que l'État veille à savoir pourvoir tous les postes ouverts, ce qui n'est pas encore le cas... »<sup>20</sup>*

20 - Discours de Luc Rudolph, Assemblée Générale du 26 septembre 2007 à Lyon.

## ■ La pertinence des postes

Au regard de la physionomie du dispositif (processus de développement, difficultés), il est judicieux d'interroger la pertinence des postes, notamment à travers l'expérience de la deuxième génération de professionnels sur les postes.

*« Lorsque je suis arrivée au commissariat des Mureaux en septembre 2004, après une période de vacance de poste de six mois, ma présentation a été faite par le commissaire et le commandant de Police. D'emblée, ils ont souligné l'intérêt de mon poste, la complémentarité de nos interventions et l'absolue nécessité d'une collaboration.*

*Une période de stage d'un mois m'a d'abord permis de rencontrer les partenaires locaux et départementaux avec lesquels je serais amenée à travailler. Une attention particulière a été donnée aux différents services de police : brigades de roulement, brigades de nuit, brigades de sécurité urbaines, unité de jour de traitement en temps réel, brigades des mineurs. Des rencontres ont eu lieu avec la direction départementale de sécurité publique des Yvelines, l'unité médico-légale de Versailles, l'association d'aide aux victimes du département, la maison de la justice et du droit. Attache a également été prise avec les institutions locales du champ social (Espaces territoriaux englobant les différentes communes de la circonscription de police, centre communal d'action sociale, centre d'alcoologie, centre de dépistage des maladies sexuellement transmissibles (Cipres), associations locales).*

*La reprise d'activité a été rapide, les réflexes de saisine de l'intervenant social étant bien ancrés au sein du commissariat. La présence d'un travailleur social rattaché au commissariat des Mureaux pendant une période de quatre ans a souligné l'importance des situations à caractère social déclarées, ainsi que le besoin d'une aide et d'un accompagnement autre que judiciaire. Il s'est révélé intéressant que des situations puissent être repérées avant même qu'un caractère pénal puisse être dégage, et une orientation proposée afin d'anticiper sur des conséquences judiciaires.*

*Pendant la vacance du poste s'est alors fait ressentir l'intérêt et l'efficacité d'une telle démarche, ainsi que la nécessité d'un professionnel social sensibilisé à la problématique des victimes pour assurer une prise en charge globale et efficace des concernés.*

*La reprise du poste a donc été accompagnée d'un réel soulagement des fonctionnaires de police, qui ont rapidement repris des habitudes de fonctionnement, notamment dans la saisine du travailleur social. La confiance instaurée par le premier intervenant social a rapidement retrouvé sa place dans un partenariat cohérent tant au niveau du commissariat que du paysage social.*

*La reprise du poste, même si elle est largement facilitée (habitudes de présence et de fonctionnement de l'intervenant social), n'est toutefois pas exempte de difficultés.*

*En effet, bien que le poste ait déjà été pourvu pendant une longue période, je me suis heurtée à certains préjugés quant à mes qualités professionnelles et à ma non-appartenance au corps de police. Les doutes quant à l'intérêt d'un tel poste au sein d'un commissariat sont réapparus, et il m'a fallu expliquer que ma fonction n'avait pas pour but d'être « l'œil de Moscou » ni de faire de la divulgation d'informations. Ces précisions apportées, la confiance pouvait renaître.*

*La plus grande difficulté a été de s'intégrer en tant que professionnel distinct du précédent, c'est-à-dire disposant de ses propres méthodes de travail et de les faire accepter autant par les fonctionnaires de police que par les partenaires locaux.*

*Cette période de doute s'est toutefois révélée courte puisque les différents partenaires avaient acquis des automatismes de fonctionnement. L'intérêt de la présence d'un travailleur social en commissariat représente pour tous un atout majeur dans l'aide aux victimes et la prévention des comportements délinquants. »*

Ce témoignage d'un intervenant social en commissariat et en gendarmerie de « deuxième génération » souligne la plus-value de ces postes dans la prise en charge des victimes – et/ou personnes en voie de victimisation – et des personnes en difficultés sociales. Cet élément apparaît fondamental dans la mesure où le dispositif peut donc se voir pérenniser. Et ceci est d'autant plus appréciable que, dans certains cas, la mise en place des postes se heurte aux incompréhensions et résistances tant des politiques locales que des institutions accueillantes.

## Conclusion

L'intérêt d'un poste d'intervenant social au sein d'un commissariat ou d'un groupement de gendarmerie réside dans la prise en charge sociale des publics, dont le traitement et le suivi ne relèvent pas de la compétence ni des attributions de la police nationale ou de la gendarmerie nationale, et dans l'orientation de ces personnes vers des structures adéquates grâce aux réseaux sociaux existants sur les communes.

La nécessité de ces interventions n'est plus à démontrer tant les problématiques sociales sont présentes dans les démarches judiciaires, qu'elles soient civiles ou pénales. Les services judiciaires ainsi que les professionnels du champ social sont demandeurs d'une pérennisation du poste. En effet, ce poste se situe en interface des services sociaux et des institutions juridiques, permettant aux services de police et de gendarmerie de trouver une réponse sociale à des problèmes ne relevant pas exclusivement d'une prise en charge pénale, et aux services sociaux de trouver une réponse juridique aux problématiques dépassant le simple champ de l'intervention sociale.

# L'activité du service et ses caractéristiques

L'analyse de l'activité des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie qui suit correspond à un échantillon comprenant onze postes ayant une même base statistique. L'objectif de cette analyse est de mieux cerner les domaines d'activité des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie, afin d'appréhender objectivement l'utilité de ce dispositif.

## Caractéristiques de la population reçue

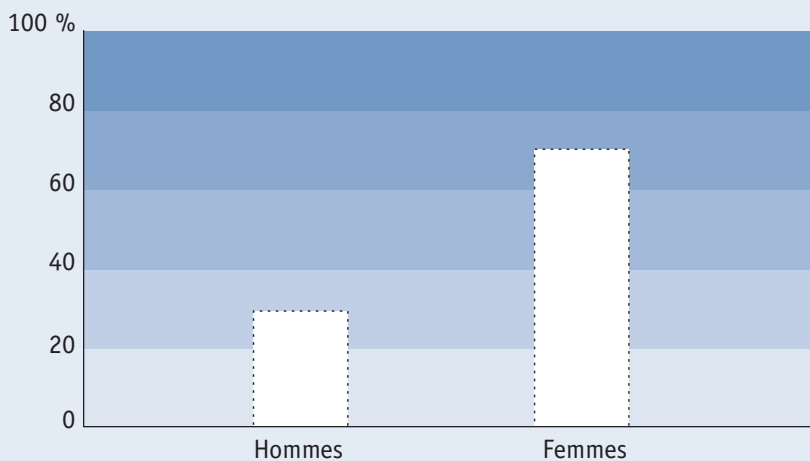
En 2005, les onze postes d'intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie de l'échantillon ont reçu 6 779 personnes, soit une moyenne de 616 usagers par professionnel. Cela correspond par ailleurs à 6 014 affaires distinctes. La différence entre les deux chiffres s'explique par le fait que dans une même affaire, plusieurs protagonistes peuvent être reçus.

Compte tenu de la spécificité des missions (accueil, écoute et orientation), les usagers sont généralement reçus de une à trois fois, mais peuvent solliciter l'intervenant social pour des motifs différents à des périodes distinctes.

### Répartition hommes/femmes

Les personnes reçues par les intervenants sociaux en commissariat ou en gendarmerie sont à hauteur de 70 % des femmes et 30 % des hommes.

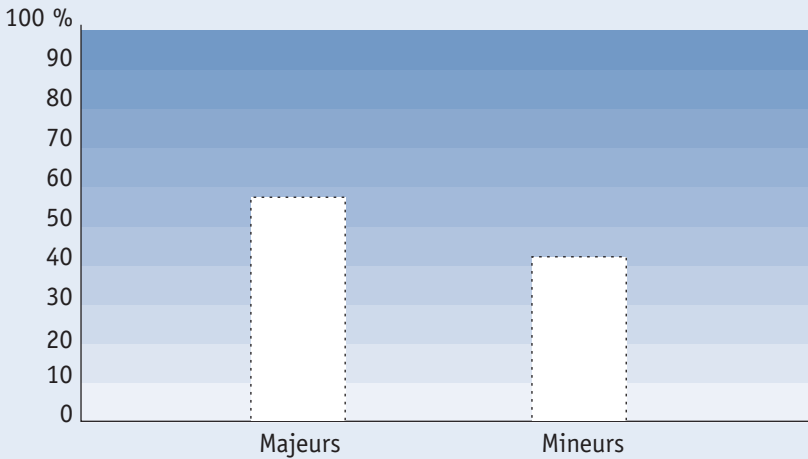
#### Répartitions par sexe



### Répartition majeurs/mineurs

Les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie reçoivent, dans le cadre de leurs missions, autant les adultes que les mineurs. Ainsi, il convient de souligner qu'ils interviennent dans 42 % des situations auprès de mineurs (58 % pour les majeurs).

## Répartitions par âge



## Prise en charge des victimes

Les problématiques rencontrées dépendent de deux registres : affaires pénales et affaires civiles.

Les affaires pénales regroupent toutes les infractions prévues et réprimées par le code pénal. Dans cette catégorie, on distingue les crimes, les délits et les contraventions :

- les crimes, dont les affaires sont traitées auprès de la cour d'assises ;
- les délits, dont les affaires sont traitées auprès du tribunal correctionnel ;
- Les contraventions, dont les affaires sont traitées par le Tribunal de Police lorsqu'elles sont de 5<sup>e</sup> catégorie et par l'officier du ministère public lorsqu'elles appartiennent aux 1<sup>e</sup>, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> catégorie.

Les affaires civiles regroupent tous les litiges et conflits d'ordre privé. Les juridictions compétentes n'appliquent pas de sanctions pénales. Dans cette catégorie, on distingue :

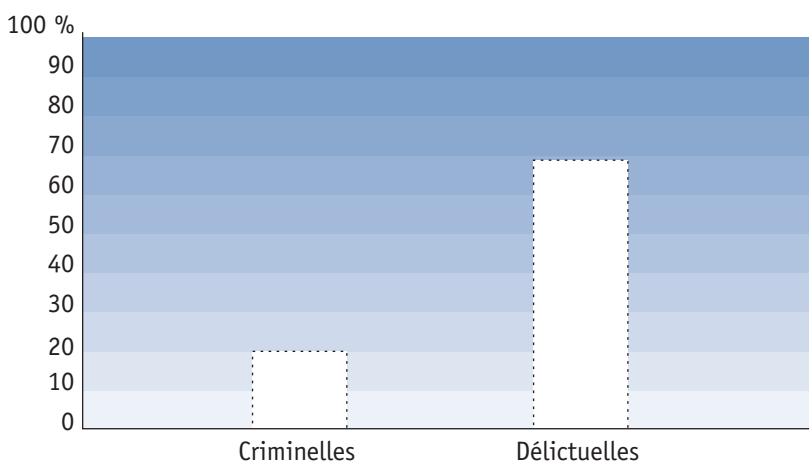
- les conflits de personnes : conflits familiaux ou de voisinage, qui dépendent du Tribunal d'instance ;
- les litiges commerciaux, qui dépendent du tribunal de commerce ;
- les litiges professionnels, qui dépendent du conseil des prud'hommes.

### Les affaires pénales

#### ■ Les violences volontaires

Les violences volontaires sont définies comme toute atteinte volontaire à l'intégrité physique de la personne humaine.

## Violences volontaires



Les violences volontaires peuvent être de nature criminelle ou délictuelle.

On entend par violences de nature criminelle toute atteinte volontaire à la vie d'autrui : il s'agit essentiellement des crimes d'homicide, d'assassinat, d'empoisonnement, de viol. La tentative est punie au même titre que la réalisation du crime.

Dans cette catégorie, les statistiques mettent en évidence 32 % de faits subis par des mineurs contre 68 % pour des majeurs.

On entend par violence de nature délictuelle toute atteinte volontaire à l'intégrité de la personne humaine : atteintes à l'intégrité physique entraînant une incapacité totale de travail (ITT) supérieure à huit jours, ainsi que toute violence avec circonstance aggravante. Entrent dans cette catégorie :

- les violences conjugales
- les violences sur mineurs de 15 ans
- les violences sur personne dont la vulnérabilité due à l'âge, une déficience physique ou mentale, l'état de grossesse ou un handicap visible est avérée
- les violences en réunion
- les violences avec arme et, par extension, avec arme par destination (tout objet destiné à être lancé pour blesser)

12 % de mineurs et 88 % de majeurs ont été reçus pour des faits de violence à caractère délictuel.

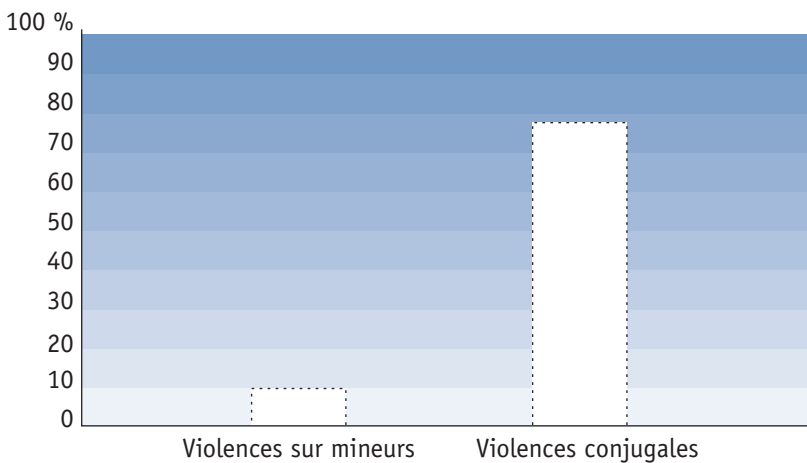
### ■ Les violences intrafamiliales

Les violences intrafamiliales représentent une part importante de l'activité des travailleurs sociaux en commissariat et en gendarmerie. À ce titre, cette catégorie sera extraite des violences volontaires pour faire l'objet d'une analyse particulière. Les violences intrafamiliales se décomposent, au regard de notre activité, en deux types d'infractions :



- Les violences conjugales : on entend par violence conjugale toute atteinte verbale, psychologique, physique, économique ou sexuelle commise par un conjoint ou concubin. Depuis la loi du 4 avril 2006, la notion de violence conjugale s'étend aux pacsés, ainsi qu'à la catégorie des ex-conjoints et ex-concubins.
- Les violences sur mineurs : on entend par violence sur mineurs toute atteinte verbale, psychologique, physique ou sexuelle commise sur un mineur de moins de 15 ans ayant la qualité d'ascendant. Entrent également dans cette catégorie d'infractions, les omissions, négligences et délaissement d'enfant.

### Violences intrafamiliales

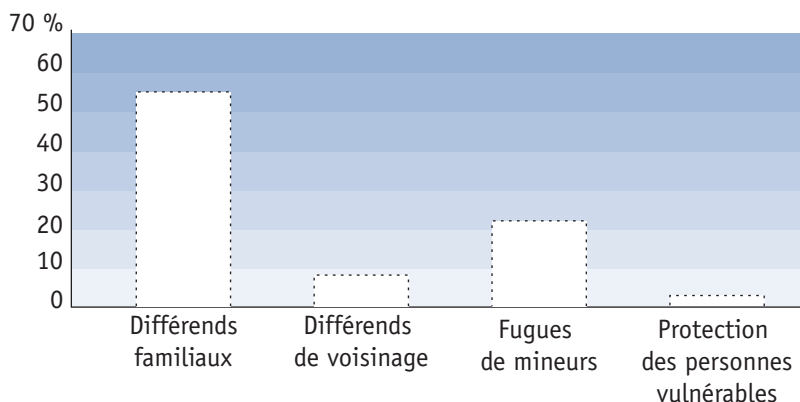


### Les affaires civiles

Les affaires civiles sont nombreuses. Cependant, quatre catégories peuvent être soulignées en fonction de leur importance dans l'activité des travailleurs sociaux en commissariat et en gendarmerie.

- Les conflits familiaux : on entend par conflits familiaux l'ensemble des affaires concernant les dysfonctionnement familiaux. Par exemple, on peut citer les conflits de droits de garde, les non-présentations d'enfant, les non-paiements de pension alimentaire, les conflits familiaux (parents/enfants). Il est toutefois nécessaire de préciser que ces infractions peuvent également concerner le champ pénal.
- Les conflits de voisinage : tout trouble et/ou conflit de voisinage pour lesquels les services de police ont été saisis par les protagonistes.
- Les fugues de mineurs : l'accueil des mineurs en fugue fait partie des missions imputées à l'intervenant social. Dans certains commissariats de police (Chartres, Aulnoye, Les Mureaux), un dispositif d'accueil de mineurs en fugue a été instauré.
- La protection des personnes dites vulnérables : par personne vulnérable, le code pénal entend toute personne qui présente un état de vulnérabilité en raison de son âge, d'une déficience ou d'une incapacité physique ou mentale, d'un état de grossesse ou encore d'un handicap visible.

## Affaires civiles



## Prise en charge des auteurs

La particularité des postes d'intervenants sociaux implantés dans les commissariats de police et les gendarmeries tient à la possibilité d'accueillir les auteurs présumés d'infractions pénales pour lesquels les services de police ont été saisis (dépôt de plainte, intervention de police secours, contrôle routier), auteurs présumés pour lesquels une orientation sociale semble nécessaire.

Les problématiques rencontrées le plus régulièrement sont de deux ordres :

- les violences conjugales
- les conduites addictives (comportements alcooliques et toxicomanie) souvent repérées lors d'infractions au code de la route

Les statistiques mettent à jour une quasi-égalité au niveau des pourcentages concernant le type de problématiques rencontré chez les personnes mises en cause : 49 % pour les conduites addictives et 51 % pour les faits de violence conjugale.

L'intervenant social de Lyon intervient auprès d'une autre catégorie d'auteurs d'infractions pénales qui mérite d'être soulignée ici, bien qu'elle ne soit pas prise en compte dans les statistiques. Il s'agit des mineurs auteurs d'infractions pénales (essentiellement des faits de petite délinquance comme les vols).

L'intérêt d'une prise en charge des auteurs réside dans la proposition, pour ces personnes, d'un relais social. Ce relais peut aider à la prise de conscience des actes posés et amener l'intéressé à envisager une démarche d'aide (suivi médical, suivi thérapeutique, suivi social).

La prise en charge pluridisciplinaire des auteurs permet d'éviter la récurrence des comportements délictuels.

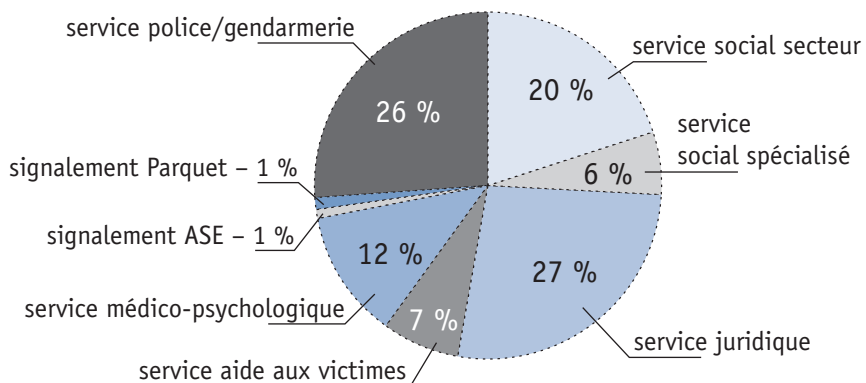
## Orientations des personnes rencontrées

La grande complexité des situations met en jeu la saisine et l'intervention pluri-institutionnelle des professionnels. À ce titre, l'intervention sociale en commissariat ou en gendarmerie s'attache à la mobilisation de la victime autour des différentes démarches relatives à sa situation, et à la mobilisation des intervenants autour de la situation de la victime.

Compte tenu de cette complexité, les orientations sont souvent multiples :

- Les orientations à caractère social : services sociaux de secteur (Espaces territoriaux, centre communal d'action sociale), services sociaux spécialisés (hôpital, Éducation nationale, caisse d'allocations familiales, Sécurité sociale).
- Les orientations à caractère juridique : services juridiques d'accès au droit (maison de justice et du droit, point d'accès au droit), avocats, huissiers, tribunaux (tribunal de grande instance, tribunal d'instance).
- Les services départementaux d'aide aux victimes.
- Les orientations médico-psychologiques : centres médico-psychologiques, centre d'alcoologie, centre départemental d'aide aux toxicomanes (Cedat), services hospitaliers, médecins libéraux.
- L'aide sociale à l'enfance (ASE) et/ou le Parquet des mineurs : lorsqu'il y a une suspicion de maltraitance sur mineurs, l'intervenant social devra envoyer un rapport de situation à l'aide sociale à l'enfance afin de demander une évaluation de la dangerosité du milieu familial pour le – ou les – enfant(s). Lorsque les violences sont avérées, l'intervenant social pourra signaler les faits directement au Parquet des mineurs en envoyant, en complément de la procédure judiciaire menée par un officier de police judiciaire, un rapport de situation.
- Les services de police ou de gendarmerie : Les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie peuvent recevoir des personnes qui ne sont pas « orientées » par un service judiciaire. En effet, les partenaires et institutions locales (services sociaux de secteur ou spécialisés, services juridiques ou administratifs) peuvent demander à l'intervenant social de recevoir des usagers. Après une évaluation de leurs demandes et de leurs besoins, ces personnes peuvent être orientées vers le service de traitement des plaintes, les brigades d'intervention police secours ou les officiers de police judiciaire.

### Types d'orientations



## Conclusion

L'activité des intervenants sociaux en commissariat de police et en brigade de gendarmerie apparaît, au regard des statistiques, étendue et toutefois ciblée. C'est dans cette volonté que le dispositif prend tout son sens.

Bien que la prise en charge des victimes représente une grande partie de l'activité des travailleurs sociaux en commissariat et en gendarmerie, la mission se veut également ouverte pour des auteurs présumés dont la problématique présente une composante sociale avérée. C'est en ce sens que le dispositif représente une véritable plus-value dans la prise en compte et le traitement des infractions pénales.

Au regard du développement du dispositif, l'Association nationale de l'intervention sociale en commissariat et en gendarmerie s'est engagée dans un programme de réflexion sur la création d'une base statistique commune, qui permettrait une uniformisation des éléments statistiques aux fins d'une meilleure lisibilité de nos pratiques professionnelles.

# Les perceptions par les partenaires

## Les perceptions des institutions locales

### Les institutions judiciaires

L'importance et l'efficacité de la mission de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie sont liées, outre ses compétences, à son insertion au sein des instances judiciaires. Or cette acceptation par le milieu policier ou gendarme d'un professionnel social ne va pas de soi lorsque l'on se réfère à l'antinomie légendaire entre ces deux cultures.

Un témoignage de M. Raverat, capitaine de police au commissariat de police de Chartres (Eure-et-Loir) illustre la pensée d'une complémentarité entre le social et le judiciaire.

*« Correspondante sociale !!! Quand le commissaire divisionnaire Luc Rudolph, directeur départemental de la sécurité publique d'Eure-et-Loir, nous annonçait la venue, dans le service, d'une femme exerçant la profession de correspondante sociale, il y a quinze ans maintenant, pour nous, les policiers « mâles et virils », cela sortait de l'ordinaire, c'était en effet ex-tra-or-di-naire. Rendez-vous compte ! Non seulement une femme pénétrait dans le sacro-saint de la masculinité policière moustachue, mais encore elle arborait une profession qui, à l'époque, nous semblait d'ores et déjà aux antipodes de notre métier tel que nous le concevions. Ainsi, Evelyne Biezanek, correspondante sociale, débarquait un beau matin dans un bureau du commissariat de police de Chartres, et depuis nous ne nous sommes plus quitté !*

*Le rôle premier du correspondant social était initialement d'aider sur le plan social les personnes mises en cause dans nos services, soit pour des faits d'ivresse publique et manifeste, soit suite à des gardes à vues. Si au cours des auditions et interrogatoires, l'officier de police judiciaire relevait chez les personnes mises en cause des situations sociales et/ou affectives précaires, il pouvait demander au correspondant social de prendre contact avec la personne, sans pour autant interférer dans l'enquête judiciaire ou administrative en cours.*

*Et, petit à petit, grâce à son extraordinaire réseau relationnel, efficace au sein de toutes les institutions de la cité, partenaires sociaux et organismes gouvernementaux, le correspondant social a su aider tous les fonctionnaires de police confrontés non seulement à une situation judiciaire délictuelle donnée et précise, mais également à pallier les problèmes délicats d'une situation familiale déficiente, d'une garde d'enfant en urgence, d'un placement provisoire quasi immédiat. Elle a su faire preuve d'une grande efficacité dans son travail, en aidant à moult reprises les fonctionnaires de police confrontés à des situations d'urgence sociale délicates : hébergement en urgence pour une femme victime de violences conjugales, placement d'un enfant dans un service pédiatrique. Là où les agents de police se seraient vus signifier une fin de non-recevoir, le correspondant social pouvait régler les difficultés grâce à sa parfaite connaissance du terrain et du tissu social défavorisé, ainsi qu'à un sens relationnel aigu.*

*Au fil des années, une confiance s'est installée entre le corps policier et le correspondant social, amenant les premiers à comprendre et accepter pleinement la fonction du second ; fonction qui s'est élargie et amplifiée non plus seulement aux mis en cause (pour lesquels une détresse physique, sociale, morale ou pécuniaire était décelée), mais à toute personne – victime, plaignant – venue au sein du service en demande d'aide. Bien entendu, il n'y a pas de solution heureuse systématique pour chaque cas, mais le simple fait d'être reçu, écouté, entendu dans un bureau du commissariat de police par une personne attentive, apporte assurément chaleur et réconfort.*

*Son aide est appréciable dans les constitutions de partie civile pour des enfants mineurs en danger physique ou moral ; tout aussi appréciable dans son assistance des victimes et/ou plaignants convoqués le matin pour passer en comparution immédiate dans l'après-midi, et qui ont besoin de conseils immédiats, ne connaissant pas – ou très peu –, pour la plupart, les méandres tortueux et complexes de la machine judiciaire.*

*L'intérêt de la présence d'un correspondant social au commissariat de police de Chartres n'est plus à démontrer, tant la présence de ce professionnel au temps T de la commission d'infractions ou de faits est efficace au regard des réponses apportées par l'institution.*

*Cette profession devrait être étendue obligatoirement à tous les commissariats de police et Groupements de Gendarmerie Départementaux.*

*Enfin, en conclusion, il est à préciser que le relationnel amical et professionnel du correspondant social est essentiel dans la réussite et la solution de nombre d'affaires épineuses et dramatiques sur le plan social. La disponibilité, le sens de l'écoute, l'approche respectueuse de l'être humain de ce professionnel en font un interlocuteur de premier ordre dans l'océan de la misère humaine. »*

*Un autre témoignage de M. Roy, capitaine de gendarmerie à Rillieux-la-Pape (69) vient compléter le témoignage précédent.*

*« Le travail partenarial entre les forces de l'ordre et les services sociaux de Rillieux-la-Pape manquait quelque peu de réactivité, et la communication était souvent indirecte, ce qui générait des imprécisions et parfois même des incompréhensions.*

*Ce fait était d'autant plus regrettable que, de part et d'autre, des actions novatrices étaient constamment expérimentées. Il convenait donc de trouver une réponse plus cohérente aux signalements et aux traitements des dysfonctionnements sociaux mis à jour par la gendarmerie lors de ces interventions.*

*Dans le même temps, les retours d'informations en provenance des comités de quartiers, des services communaux et des visites à la population faisaient apparaître une attente plus forte des victimes vis à vis de la Gendarmerie, ne se limitant pas à un classique dépôt de plainte mais évoluant davantage vers une écoute individuelle et une prise en charge sociale.*

*Ce manque de dialogue direct et cette attente de la population conduisait souvent le gendarme à s'improviser travailleur social, rôle pour lequel il n'a ni la légitimité ni la compétence.*

*Dans ce contexte, la décision prise par le préfet délégué à la sécurité de mettre en place un travailleur social au sein même de la brigade apportait de fait une réponse à cette double problématique. Néanmoins, les forces de l'ordre et les services sociaux n'ayant pas vocation à travailler ensemble et sous le même toit, cette expérimentation n'était pas d'emblée vouée au succès.*

*Lors de l'annonce de cette arrivée au personnel, après un silence traduisant l'étonnement, les questions qui ont suivi, bien que témoignant d'une inquiétude, révélaient des besoins réels : – Alors, on se s'occupera plus du social ? – C'est elle qui fera les démarches auprès des services sociaux ? – Aura-t-elle accès aux procédures ? – Travaillera-t-elle la nuit ? – Pourra-t-on la joindre jour et nuit ? Pour finir par des réflexions qui marquaient déjà sa place dans l'équipe : – On lui souhaite beaucoup de courage, – Elle ne sera pas au chômage.*

*Le jour même de son arrivée, le travailleur social a été présenté au personnel par le commandant de brigade. Ils ont tenu ensemble un discours clair et cohérent et ont d'emblée fixé des règles immuables de fonctionnement :*

- *Une personne qui se présente à la gendarmerie vient rencontrer un gendarme. Sauf problème particulier, il ne convient pas de la diriger immédiatement sur le travailleur social.*
- *Afin de ne pas interférer dans le service de la gendarmerie et dans le traitement judiciaire des affaires, il a été convenu qu'elle ne travaillerait pas en direct mais que son service serait proposé après celui de la gendarmerie.*
- *Il a été décidé que le travailleur social avait accès au registre d'intervention de la brigade afin d'avoir connaissance des différentes situations rencontrées.*

*Immédiatement, la nécessité d'un positionnement physique au sein de l'unité est apparu indispensable. Cette proximité, induisant une relation forte, permet d'élargir les esprits avec une meilleure compréhension mutuelle du travail de chacun.*

*Quotidiennement témoins de problèmes sociaux, les gendarmes ont trouvé dans le travailleur social un interlocuteur privilégié leur permettant de lui déléguer tout le volet social des situations rencontrées pour se concentrer sur leur métier de sécurité publique.*

*L'image du gendarme est devenue plus claire dans l'esprit de la population. Il est exclusivement le représentant de la loi.*

*Afin qu'il ne soit pas considéré comme un « gendarme avec une fonction particulière », il est apparu indispensable de présenter officiellement le travailleur social aux services communaux, administratifs et sociaux locaux. Là encore, après un étonnement perceptible, cette démarche commune accompagnée d'un discours clair a reçu une large adhésion, parfois après quelques hésitations. Le travailleur social remplit véritablement son rôle de coordinateur. Ainsi, des personnes qui confiaient des problèmes aux services sociaux sans oser en parler à la gendarmerie trouvent une solution avec le travailleur social qui peut préparer l'intervention de la gendarmerie. De même, après un filtrage judiciaire légitime, les services sociaux sont informés de manière précise des différentes situations rencontrées par la gendarmerie, ce qui leur permet d'agir en conséquence.*

*La mise en place d'un travailleur social dans une gendarmerie est un atout considérable. Toutefois, pour que le système fonctionne bien, il faut un travail en partenariat, d'une part à l'intérieur entre le travailleur social, le personnel et le commandant d'unité, et d'autre part à l'extérieur avec tous les acteurs locaux de la vie sociale. »*

Ces témoignages insistent bien sur la nécessité de répondre à la demande – autre que judiciaire – des publics en détresse ou en difficulté. Il est essentiel que les rôles de chacun soient clairement identifiés par les usagers. À ce titre, un agent de police ou un gendarme ne peut ni ne doit se substituer à un travailleur social, et inversement.

Bien que l'installation d'un travailleur social au sein d'institutions judiciaires ne soit pas un dispositif évident, il convient de souligner que ces instances apprécient la plus-value de ces postes, leur permettant de répondre de manière plus adaptée aux problématiques d'ordre social évoquées par les publics reçus.



## Les instances sociales

Force est de constater que lors de leur installation en poste, la plupart des intervenants sociaux en commissariats et en gendarmeries ont été confrontés à des difficultés de mise en place d'un partenariat efficace. Un certain nombre d'inquiétudes – autour du positionnement de l'intervenant social et des questions du secret professionnel – étaient mises en avant pour souligner la prudence avec laquelle le secteur social accueillait ces nouveaux postes.

Cependant, les volontés institutionnelles ont pu venir à bout des résistances, comme le souligne Patricia Moncorger, responsable territoriale de l'action sociale et de la protection de l'enfance à la Maison du Rhône.

*« Responsable territoriale chargée de l'action sociale et de la protection de l'enfance à la Maison du Rhône de Lyon 1<sup>er</sup>, j'apprenais en avril 2002, comme les autres responsables du conseil général du Rhône, la création d'une permanence de correspondant social dans les huit plus grandes circonscriptions de police du territoire national.*

*Compte tenu du caractère novateur et expérimental de ce poste, nous nous sommes mobilisés pour connaître les missions du coordonnateur social et ses moyens d'intervention.*

*Si son rôle au sein de la police nous apparaissait utile sur le volet social des situations rencontrées, le travail partenarial paraissait plus abstrait et difficile à établir. Si nous percevions le relais entre le coordonnateur social et les travailleurs médico-sociaux de la Maison du Rhône pour traiter les problèmes rencontrés lors des interventions de police, nous n'arrivions pas à concevoir comment nous pouvions saisir ce nouveau travailleur social d'emblée et avec quels objectifs à partir d'une situation individuelle. Le travail de liaison nous semblait à sens unique et nous avions quelques blocages à envisager un travail partenarial.*

*Les relations entre le commissariat du 1<sup>er</sup> arrondissement et la Maison du Rhône étaient souvent empreintes de méfiance et d'a priori de la part des travailleurs médico-sociaux. Bien souvent, la demande était renvoyée sur le responsable.*

*L'arrivée d'un professionnel possédant des aptitudes et titulaire d'un diplôme de travailleur social délivré par l'État était une garantie de respect des règles éthiques et déontologiques du travail social et facilitait les liaisons.*

*Nous avons donc répondu plus facilement aux demandes du coordonnateur pour faciliter l'accès des personnes à notre service.*

*Puis, nous avons été amenés à travailler avec l'ensemble des partenaires locaux sur des situations présentant un volet lié à la santé mentale et aux troubles du voisinage.*

*Des rencontres à la demande du maire d'arrondissement ont été organisées au centre médico-psychologique avec les travailleurs sociaux l'antenne solidarité qui ont permis d'évaluer la nature des difficultés et d'apporter des réponses adaptées aux familles qui présentaient d'importantes difficultés sociales.*

*Pour une situation individuelle où les équipes de la Maison du Rhône ne pouvaient plus intervenir car la personne refusait de nous rencontrer, l'intervention du coordonnateur a facilité la prise en charge en milieu hospitalier psychiatrique à partir des locaux du commissariat. Ce travail partenarial a permis d'apporter des réponses cohérentes.*

*À partir de ces coopérations fructueuses, les travailleurs sociaux ont mieux repéré le cadre de l'intervention du coordonnateur et l'ont davantage sollicité. Ils ont également compris le rôle important de médiateur qu'il jouait entre les personnes et les services de police, ce qui a facilité l'accompagnement de certaines femmes seules victimes de violence au moment du dépôt de plainte. L'intervention du coordonnateur auprès des agents de police a permis un meilleur accueil des victimes.*

*Nous avons aussi apprécié sa disponibilité, son sens de l'écoute, du contact et son calme.*

*Dans les évolutions futures, le législateur entend inciter au développement du dispositif. Le projet de loi relatif à la prévention de la délinquance devrait permettre de formaliser la concertation entre l'État et les collectivités susceptibles de mettre à disposition un travailleur social. »*

Ce témoignage insiste bien sur la possibilité réelle de travailler en complémentarité dans un souci de meilleure intervention auprès des publics en souffrance et en difficulté. La relative ancienneté des postes a permis que se développe au sein des diverses institutions une meilleure connaissance du rôle et des missions de l'intervenant social. Ainsi le travail partenarial trouve-t-il toute son utilité.

## L'analyse de la presse

La presse locale et la presse spécialisée ont largement contribué à répandre un éclairage quant au rôle des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie. Cette expérience permet d'appréhender la connaissance journalistique du travail social.

### Les perceptions positives

L'intervenant social en commissariat et en gendarmerie a un rôle d'écoute et se doit d'être un « lieu de parole », espace de parole où le rythme des demandeurs (victimes et auteurs) est respecté. Il se doit ne pas porter un jugement mais de répondre à une demande et de conseiller.

- L'attitude de neutralité est largement mentionnée, neutralité face au public dans la mesure où l'intervenant social reçoit autant les victimes que les auteurs. Dans ce dernier aspect, la relation d'aide à l'auteur ne signifie pas excuse de l'acte commis mais recherche d'une solution d'aide et d'accompagnement afin de prévenir la récurrence des actes délictueux. Il s'agit de prendre en compte la personne mise en cause du point de vue sanitaire et social. Cette rencontre entre l'intervenant social et la personne mise en cause permet d'éliminer une part du déni et de donner un sens à l'acte posé.
- Plusieurs articles soulignent une des missions importantes de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie, à savoir la prévention de la délinquance. La présence d'un intervenant social est considérée comme un outil majeur de lutte et de prévention des comportements délinquants.

En effet, l'intervenant social intervient également dans la prévention de la délinquance des mineurs, notamment par l'association des parents au rappel de la loi. L'intérêt est de traiter au plus tôt les problèmes de délinquance.

- Le travail de complémentarité et de collaboration est un des aspects positifs du rôle des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie.

La complémentarité des actions de l'intervenant social avec les services de la police, les acteurs sociaux locaux et les services d'accès au droit est régulièrement constatée par la presse. Le partenariat est un moyen de répondre de façon adéquate à la question de l'insécurité en alliant le répressif et le préventif.

La complémentarité des missions et des informations entre police et social a pour intérêt une prise en charge globale et efficiente des victimes et des mis en cause. L'action de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie est centrée sur l'aspect émotionnel et humain de l'événement subi par la victime, alors que l'action du policier est centrée sur l'aspect factuel. L'intervenant social a une fonction de relais entre l'institution police, l'institution justice et les services sociaux.

- La présence d'un intervenant social au sein d'un commissariat ou d'une gendarmerie implique la gestion de situations de crise et/ou d'urgence, et donc la nécessité de fournir une réponse en temps réel.

Cette réponse dans l'ici et maintenant suppose une écoute, une orientation et un accompagnement à court terme. L'intervention immédiate permet de sortir la victime d'un état d'isolement et de favoriser le lien avec le commissariat pour une démarche judiciaire.

Un des effets de l'immédiateté de l'intervention réside dans la démarche préventive d'aide et d'accompagnement à la prise de décision, dont le but est d'éviter la chronicisation des événements.

- Une majorité d'articles souligne le professionnalisme des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie.

La rencontre d'une personne spécialisée dans la thématique de la violence permet aux victimes de se sentir écoutées et entendues. Ces compétences aboutissent à un meilleur accueil du public ainsi qu'à une sensibilisation autour des problématiques et des enjeux de la violence pour les services de police. Le traitement des problèmes à dominante sociale au sein du commissariat s'en trouve grandement amélioré.

La place particulière qu'occupe l'intervenant social, à savoir à la charnière du social et du judiciaire, implique pour ce professionnel le respect des deux déontologies, en préservant l'identité et le rôle de chacun.

L'intervenant social en commissariat et en gendarmerie devient un pôle de soutien pour toute situation relevant de la précarité (substrat social inexploité par les services de police), limitant ainsi les facteurs de victimisation.

Les intervenants sociaux en commissariat et gendarmerie sont des généralistes de la prise en charge des victimes, sorte de premier maillon de la chaîne identifiant la problématique et proposant une orientation vers des structures de prise en charge spécifique.

Dans ce souci de professionnalisation des pratiques, les intervenants sociaux ont édifié un cadre de référence dont le but est de « graver dans le marbre » les missions, règles déontologiques et conditions d'exercice de leur profession.

Nombre d'articles mettent en exergue que les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie en commissariat ont comblé un vide dans le domaine de l'aide aux victimes, et des personnes en difficultés sociales.

### **Les réserves et améliorations à apporter au dispositif**

Certains articles soulignent les difficultés de la lisibilité de la fonction de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie dans le système hiérarchique. Son indépendance statutaire par rapport à l'institution policière est régulièrement mise en doute. Il a également été signalé la possible compromission des intervenants sociaux avec la police.

En effet, on ne peut nier l'attachement fonctionnel de l'intervenant social à l'institution judiciaire au sein de laquelle il travaille. De là vient le malaise suscité par leur existence et leurs difficultés à se faire accepter du paysage social.

La presse locale souligne quant à elle les difficultés rencontrées par les intervenants sociaux en commissariat dans l'exercice de leurs missions :

- la précarité des postes, puisque les contrats sont des CDD d'une période d'un an renouvelable
- la disparité des statuts et des salaires selon l'employeur
- le manque de développement des postes faute de moyens financiers
- les difficultés d'intégration aussi bien dans le champ social local qu'au sein de l'institution policière

En effet, le fossé culturel entre travail social et police demeure une réalité bien ancrée dans les représentations professionnelles : l'action de la police est davantage centrée sur le maintien de la tranquillité publique que sur une réponse aux plaintes des victimes.

Il est souligné également par la presse un manque de cohérence au sein-même des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie, qui n'ont pas le même discours ni la même vision de leurs actions et de leurs modalités d'exercice. Ces professionnels sont mal connus et mal reconnus.

Les premiers postes créés ont souffert d'un ressenti de solitude face aux différents acteurs, se sentant sans lien avec la hiérarchie et sans soutien. La nécessité de création d'une association rassemblant les professionnels isolés s'est alors fait sentir afin de rompre cet isolement et de conforter ces pratiques.

En milieu rural, l'absence ou le manque de partenaires implique le peu de rapidité du traitement de certaines situations.

Certaines critiques ont été formulées par le Conseil supérieur du travail social et le « collectif unitaire contre le projet de loi », mettant en exergue le risque de dévoiement professionnel en cas de généralisation des postes d'intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie sur le territoire national. Par ailleurs était posée la question du risque de confusion des missions de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie avec celle de la police.

- Les intervenants sociaux peuvent-ils s'installer dans l'institution policière sans dénaturer le sens de leurs missions ?
- Ne se situent-ils pas dans le prolongement de l'action de police ?

Le « collectif unitaire contre le projet de loi » souligne que l'utilisateur doit se tourner vers l'intervenant social non pas dans un but de plainte, de réparation ou de justice, mais en vue de la reconstruction de sa personne. Selon ce collectif, un intervenant social qui interviendrait dans un contexte de réparation ou de justice se détournerait de sa mission première. Les critiques portent également sur le risque de confusion entre prévention secondaire et prévention de la délinquance.

En conclusion, on peut remarquer que les réserves portent sur des registres qui sont actuellement en discussion nationale au niveau des principes :

- les limites déontologiques ou partenariales
- l'évolution des métiers de l'intervenant social

Ces objections sont à écouter avec attention car le respect des principes fondamentaux est essentiel. C'est pourquoi les intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie se sont engagés dans une démarche d'élaboration du cadre de référence.

Les aspects positifs soulignés portent sur les missions, la complémentarité des pratiques avec les instances judiciaires (police nationale et gendarmerie nationale) et les instances sociales, l'utilité opérationnelle, les résultats et la qualité des pratiques professionnelles.

## L'analyse sociologique des postes

Nicole Chambron, sociologue et directrice du Centre d'étude, de recherche et de formation (CERF), est l'auteur d'un rapport concernant l'activité des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie, dans lequel elle analyse notamment les postes de Limoges et Maubeuge.

Il ressort de son étude, en premier lieu, le contexte de création des postes des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie. En effet, le constat de l'inexploitation d'un certain nombre de données sur le registre de main courante ne relevant pas du traitement de procédures judiciaires a été souligné par Luc Rudolph, directeur départemental des polices urbaines à Chartres en 1992. Il y aurait donc un « manque à gagner » par la sous-utilisation d'informations qui auraient pu permettre à des services sociaux d'anticiper une situation inexorablement dramatique. Sur un autre plan, il y aurait une « opportunité gâchée », celle de l'apaisement des victimes et du sentiment d'insécurité qui s'ensuit.

Nicole Chambron relève le cloisonnement entre les instances judiciaires et les services sociaux. Selon elle, pour parvenir à décroisonner, il faut donc régler des problèmes de secret professionnel et, au-delà, conduire le changement de manière à combler le fossé entre les deux cultures professionnelles. Une des nécessités pour parvenir à une meilleure prévention de la délinquance résiderait en effet dans le décroisonnement entre les services de l'État et des collectivités locales, tant il est vrai que dans certains domaines, « l'ignorance devient coupable ».

Ainsi se dessinent les critères de détermination de l'action à entreprendre :

- le respect du secret professionnel ;
- la réduction des distances fondées sur des représentations psychosociales ;

- la création d'un dispositif partenarial différent du conseil communal de prévention de la délinquance (CCPD), qui existe déjà, et orienté vers la production par les structures adéquates de réponses adaptées, à partir des informations et situations policières.

Dans un second temps, Nicole Chambron évoque les apports et risques de ce nouveau métier.

### **Les bienfaits du système**

Nicole Chambron a dégagé des activités des intervenants sociaux en commissariat et en gendarmerie un certain nombre d'éléments accréditant l'intérêt de telles missions.

- Faciliter la circulation de l'information, mais également éviter les contacts directs entre les policiers (même les îlotiers du poste de police) et les assistants sociaux du secteur. L'expérience est d'autant mieux acceptée qu'elle est à la fois facilitatrice et protectrice pour les assistants sociaux de secteur.
- La position de l'intervenant social en commissariat et en gendarmerie est clairement celle d'un « médiateur » entre le monde policier et judiciaire d'une part et le monde social d'autre part, mais aussi celle d'un écran. Il semble important que cette fonction d'opacité subsiste en même temps que se développe la transparence.
- Indiquer à la personne entendue que, à côté de la voie policière et pénale qui suivra son cours quoi qu'il arrive, il existe une voie sociale.

Les policiers en ont retiré rapidement beaucoup de satisfaction et de soulagement, bon nombre de leurs interventions retrouvant un sens en permettant une utilité individuelle et en constituant l'un des éléments d'un processus susceptible de déboucher sur une réponse.

Au-delà de l'écoute, les victimes peuvent voir mise en place une réponse sociale, et ce quelle que soit la réponse pénale ou civile qui reste parfois tardive ou insatisfaisante (classement sans suite).

Nicole Chambron note que l'intervention d'un intervenant social en commissariat et en gendarmerie a des effets positifs sur le travail policier :

- Il est plus efficace et plus efficient, car il se situe (pour les cas concernés) comme un élément d'un processus orienté vers la recherche d'une solution à un problème ;
- Il est facilité dans les situations de crise ;
- Il est clarifié : le travail reste policier, davantage même qu'auparavant.

Son travail de recherche a abouti à certains constats :

En premier lieu, les relations instances judiciaires/services sociaux ont été améliorées par la présence d'un intervenant social en commissariat et en gendarmerie. Tous les partenaires rencontrés déclarent avoir une meilleure image de la police nationale qu'auparavant. Il semble également que la population ait une meilleure image de la police. La fonction de prévention/anticipation, déjà exercée en partie par l'îlotage et le service de prévention, se trouve complétée. Elle concerne à la fois la dissuasion (présence d'uniformes dans la rue), la police de proximité (postes de police) et l'apaisement de la détresse des victimes comme de celles des auteurs de délits.

De plus, la fonction accueil atteint les dimensions d'un « guichet unique ». En effet, chaque contact avec une personne faisant état de problèmes que le policier ou l'intervenant social juge sérieux se transforme en un point d'accès aux institutions susceptibles de prendre le relais. Sur place, dans la mesure où l'intervenant social intervient de plus en plus, on peut considérer que le commissariat est en train de forger une fonction de « traitement complet », à la fois pénal et social.

À Maubeuge, la nécessité de l'intervention d'un intervenant social en commissariat a été fortement soulignée par la brigade des mineurs :

- La possibilité d'un éclairage social et d'une orientation vers un traitement psychologique sur une affaire pénale. Dans ce cas, après l'audition, la victime peut être orientée vers l'intervenant social en commissariat. Les mineurs auteurs peuvent également lui être adressés par les brigades de voie publique ou la brigade judiciaire.

D'autres cas peuvent se présenter, notamment à chaque fois qu'il existe un lien entre l'affaire et des problèmes familiaux (alcoolisme, sous-alimentation), également pour les perquisitions qui réservent toujours des surprises : « c'est souvent quand on entre chez les gens qu'on découvre les vrais problèmes ».

- L'éventualité d'une aide en cas (rare) de blocage psychologique durant l'audition. Les policiers ne le souhaitent pas, sauf exception, car la technique policière de l'audition est particulière et qu'il faut préserver la sorte « d'intimité » qui se crée entre le policier chargé de l'enquête et l'intéressé. De surcroît, il faut éviter que ce dernier s'engouffre dans la brèche existant entre la vision policière et la vision sociale.

Et d'ailleurs, « quelle est la validité du procès-verbal d'audition si l'intervenant social est présent ? »

Globalement, l'intervenant social en commissariat apporte une compétence professionnelle qui est nécessaire dans de nombreux cas, et dont l'absence était ressentie par les policiers. C'est également pour eux une aide qui rend moins opaque le monde du travail social et leur permet de savoir qu'un cas est traité dans sa totalité et a ainsi une chance d'obtenir une solution plus satisfaisante.

## Les risques et améliorations

Selon Nicole Chambron, c'est le milieu des travailleurs sociaux qui souligne les risques :

- Le risque de marginalisation : la solidité du rôle de l'intervenant social travaillant en commissariat ne provient pas de sa place au sein d'une structure : il n'a pas de statut au sein de la police, et son statut à la direction des interventions sociales et de la solidarité départementale (DISSD) est très particulier. Il est très facile, pour une institution ou une autre, de le marginaliser et vider sa fonction de sens. Ce risque se retrouve partout où l'on tente de mettre en place des médiateurs, qui n'existent que par la volonté des autres.
- Le risque lié au contenu de la relation hiérarchique : la tentation d'un rattachement hiérarchique au commissaire risque de faire basculer le rôle d'interface vers celui de « servir à trouver des solutions sociales aux problèmes policiers ». On connaît – et la profession d'assistante sociale est divisée à ce sujet – le rôle des assistantes sociales dans l'élaboration des plans sociaux en cas de licenciement économique, ou celui des assistantes sociales des organismes HLM lors des expulsions.

Le risque de confusion est réel dans ce « vivre avec ». Selon les acteurs locaux, il est limité : il y va du travail de chacun et de la survie du dispositif. À chaque occasion, il faut veiller à la différenciation des rôles et à leur clarté.

Plusieurs freins ont été rencontrés par les commissaires qui ont souhaité la reproduire. L'un d'eux est la réticence soit du conseil général, soit des élus, soit des travailleurs sociaux ; un autre a été constitué par une attitude très réservée de la direction centrale de la sécurité publique, notamment en 1995.

À Limoges, le cas est particulier : il s'agit au départ d'une volonté hiérarchique, basée sur un raisonnement, une stratégie et une méthode. Ce sont les institutions qui s'engagent sur la durée. Officiellement, la cohérence de la ligne d'action est forte : elle prend acte que la politique française de prévention est une politique de prévention criminelle qui s'appuie sur une approche globale du phénomène, elle en tire les conséquences en matière de partenariat mais aussi en termes d'efficacité et d'efficience de la police nationale.

En conclusion, Nicole Chambron note que la méthode employée est riche de significations :

- Installer l'intervenant social dans le commissariat, c'est le faire travailler sur le vécu, les individus, les problèmes humains et relationnels.
- C'est une manière de rendre l'usager plus présent et de banaliser (au-delà du choc de départ) les relations avec les policiers.
- Conserver à l'intervenant social son rattachement hiérarchique, c'est considérer en premier lieu sa compétence, sa capacité à agir en tant que membre d'une institution sociale. Son identité professionnelle est utile en tant que telle. Elle est exprimée par la reconnaissance de la part des autres intervenants sociaux et confirmée par sa position statutaire.

En contrepartie, le commissariat se modifie : il nuance sa définition administrative et hiérarchique en admettant en son sein un agent qui participe aux missions de police, non sur la base de l'organigramme et de la ligne hiérarchique, mais sur la base du service public à rendre en ce lieu.







Association Nationale d'Intervention Sociale  
en Commissariat et Gendarmerie

# r e p e r e s

En quoi les actions de la politique de la ville contribuent-elles à la prévention de la délinquance ? Dans le cadre du comité interministériel des villes du 9 mars 2006, les contrats locaux de cohésion sociale ont été mis en place afin de répondre à plusieurs priorités de l'État, dont le champ de la prévention de la délinquance.

La Délégation interministérielle à la ville – et maintenant l'Acisé – par le biais des Cucs participent au développement d'actions de terrain destinées à répondre à la problématique de prévention de la délinquance.

Financé pour partie par la politique de la ville, le dispositif d'intervention sociale en commissariat et en gendarmerie consiste à assurer la prise en charge sociale des publics, dont le traitement et le suivi ne relèvent pas de la compétence ni des attributions de la Police nationale ou de la Gendarmerie nationale, et l'orientation de ces personnes vers des structures adéquates grâce aux réseaux sociaux existants sur les communes.

Ce nouveau guide « Repères » prétend :

- permettre la promotion du dispositif sur le territoire national par la sensibilisation des différents acteurs sociaux ;
- répondre au besoin de communication autour de la pratique sociale en commissariat et en gendarmerie ;
- mettre à jour les différentes actions pouvant se réclamer du champ de la prévention de la délinquance.

À travers les explications des missions du dispositif, les réflexions sur les limites de la pratique et les témoignages de professionnels, il s'agit de sensibiliser les lecteurs aux enjeux de la prise en charge sociale en commissariat et en gendarmerie. L'intérêt étant de mobiliser les différents acteurs autour de la promotion d'un tel dispositif.



## Délégation interministérielle à la ville

194, avenue du Président-Wilson  
93217 Saint-Denis La Plaine cedex  
Tél. : 01 49 17 46 46  
[www.ville.gouv.fr](http://www.ville.gouv.fr)

ISBN : 978-2-11-097192-0  
ISSN : 1629-0321

Prix : 15 €

