



COMMISSARIAT ET GENDARMERIE INTERVENANT SOCIAL CHERCHE SA PLACE

DOSSIER JURIDIQUE

Les mesures
de prévention
du surendettement

MANAGEMENT

La valeur ajoutée
des assistants
sociaux en Ehpad

IDÉES

Aide à domicile :
des compétences
à reconnaître

COMMISSARIAT ET GENDARMERIE

Consolider les pratiques des intervenants sociaux

Si la présence des professionnels du social en commissariat et gendarmerie se multiplie à travers l'Hexagone, son efficacité s'avère encore difficilement mesurable. Le renforcement du dispositif demeure un enjeu crucial, notamment en termes de prise en compte des victimes de violences conjugales.

« **A**U DÉPART, CELA RES-
TAIT DES INITIATIVES
INDIVIDUELLES ET
QUELQUE PART
ASSEZ MILITANTES »,

se souvient Anne Wulleumier, cheffe du département « études et recherche » de l'Institut des hautes études du ministère de l'Intérieur (IHEMI) et sociologue. Il aura ainsi fallu plus d'une quinzaine d'années avant que le poisson-pilote du dispositif, l'Association nationale d'interventions sociales en commissariat et gendarmerie (ANISCG), réussisse à déployer des travailleurs sociaux à travers la France. Désormais, ils sont près de 450, chargés d'accueillir, de conseiller et d'orienter les personnes vulnérables vers des structures en capacité de les accompagner. Soit environ 200 postes créés ces seules deux dernières années. Un essor rapide s'expliquant en grande partie par le

Grenelle des violences conjugales. Lancé en 2019, il a représenté un réel tournant en permettant de débloquer des fonds, là où « pendant très longtemps, l'investissement a été extrêmement chaotique », souligne la chercheuse.

Aujourd'hui, l'ANISCG, qui plaide pour mailler le territoire en appliquant un ratio d'au moins un intervenant social en commissariat et gendarmerie (ISCG) pour 150 000 habitants, se montre confiante. En effet, les années à venir devraient voir la création de quelque 200 postes supplémentaires. « Nous arriverons à une couverture qui sera importante. Je pense qu'aujourd'hui il n'est plus possible de supprimer ce dispositif d'un seul coup », assure Laurent Puech, chargé de mission au sein de l'association.

UNE PRÉSENCE PLÉBISCITÉE PAR LES POUVOIRS PUBLICS

Un développement favorisé aussi par un contexte historique, dans lequel les forces de l'ordre se sont en parallèle progressivement éloignées de leur rôle de proximité. « En sociologie de la police, la tirade consistant à dire que les policiers ne sont pas des travailleurs sociaux est bien connue. C'est une manière de se distinguer professionnellement », indique Anne Wulleumier, mettant en avant la judiciarisation du travail des policiers au fil des dernières décennies. « Or plus vous définissez des frontières strictes aux métiers et plus vous mettez en place des conditions pour créer du partenariat. Lorsque vous ne faites plus quelque chose, vous avez besoin d'aller chercher celui qui est institué pour le faire avec vous. La présence d'intervenants sociaux dans les commissariats est donc l'une des manières de répondre à cette réalité », observe la chercheuse. Si le bénéfice du rôle d'accompagnement des ISCG a longtemps été sujet à discussion, ce débat semble désormais s'être peu à peu clos, à mesure que leur présence a été plébiscitée par les pouvoirs publics. Pour Isabelle Guion de Meritens, inspectrice générale de l'administration honoraire et co-rapporteuse pour

→ UNE RECONNAISSANCE NÉCESSAIRE

Alors que les intervenants sociaux en commissariat mettent souvent en avant leur « isolement », Selim Zouitene, étudiant en master en psychologie sociale, s'est penché sur les indicateurs de « risques psycho-sociaux et de qualité de vie au travail » dans le cadre d'une thèse publiée en 2022. Pendant plusieurs jours, il a suivi neuf intervenants en Seine-Saint-Denis et à Paris. Premier constat : les bénéficiaires d'opérer en binôme avec un psychologue. Ce dernier représente « un facteur favorable à la qualité de vie au travail », là où son absence « est ressentie comme un manque ». Selim Zouitene souligne en outre l'importance du soutien hiérarchique : « Lorsque la hiérarchie valorise le poste, l'effet agirait en cascade sur l'ensemble du commissariat, ce qui permet une meilleure reconnaissance. » A signaler également, entre autres difficultés, les conflits de valeurs avec « la manière dont sont parfois prises en charge les victimes par les policiers ». Autre point : le manque de soutien tant technique que dans l'encadrement ou dans les moyens pour travailler.



l'inspection générale de l'administration (IGA), chargée d'évaluer ce dispositif en 2021, aucun doute quant à son efficacité. « C'est un complément indispensable. Les policiers et les gendarmes, dans leur travail au quotidien, identifient énormément de situations dramatiques qui ne vont pas nécessairement donner lieu à des signalements envers les travailleurs sociaux. Cela permet véritablement d'améliorer les réponses à ces personnes », assure-t-elle. Néanmoins, cela n'a pas empêché les rapporteuses de pointer les difficultés pour mesurer l'impact d'un tel dispositif. En cause, sa dimension territoriale, des outils de reporting partiels et peu fiables. Pour en évaluer les bienfaits, elles se sont donc appuyées sur une série de questionnaires transmis aux parties prenantes. La prise en charge des femmes victimes de violences, l'amélioration de l'accueil des victimes et la complémentarité de l'ISCG avec les services sociaux départementaux représentaient les trois principales forces identifiées par les policiers et les gendarmes. Avec, en quatrième position, l'allègement de la charge pesant sur ces derniers. « C'est bien la prise en charge globale des personnes en détresse qui est importante et qui va délivrer les forces de l'ordre de la frustration qu'elles pouvaient éprouver en ayant le sentiment de ne pas avoir suffisamment aidé les personnes présentant souvent des situations sociales complexes », souligne l'IGA.

⬇

« Les travailleurs sociaux s'adressent en majorité à un public de femmes »

« C'est bien la prise en charge globale des personnes en détresse qui est importante et qui va délivrer les forces de l'ordre de la frustration qu'elles pouvaient éprouver en ayant le sentiment de ne pas avoir suffisamment aidé les personnes présentant souvent des situations sociales complexes », souligne l'IGA.

Ces questionnaires ont révélé, en parallèle, la place prépondérante dédiée aux femmes victimes de violences. « Nous nous sommes aperçues que les travailleurs sociaux s'adressent quand même en très grande majorité à un public de femmes, dont beaucoup subissaient des violences intra-familiales ou autres », confirme Isabelle Guion de Meritens. Si la structuration est différente d'un département à l'autre

en fonction des organismes financeurs, selon Françoise Brié, directrice générale de la Fédération nationale Solidarité femmes, le dispositif reste intéressant : « Il permet aux femmes d'être reçues avant le dépôt de plainte, de faire le lien avec les policiers et les gendarmes mais aussi d'assurer les articulations avec les associations qui peuvent prendre la suite sur le suivi à plus long terme. » Un bémol cependant : le risque de ne pas prendre suffisamment en compte l'ensemble des bénéficiaires potentiels. « Depuis le Grenelle, il y a eu une accélération du développement du dispositif. Mais cela teinte parfois un peu

les postes. Nous voyons des intervenantes sociales spécifiquement chargées de traiter des violences conjugales. A l'origine, ces postes étaient pensés pour être plus larges, insiste Laurent Puech. Ce n'est pas inintéressant de travailler sur une répétition de la fugue chez un mineur, par exemple. Ou encore sur la situation générale de violence avec les différents acteurs concernés, autant celui qui produit

la violence que celui qui la reçoit. C'est un des rares postes où l'on peut exercer à partir d'une place non contrainte.»

Cette question n'est pas la seule préoccupation de l'ANISCG aujourd'hui. « Il ne s'agirait pas de se retrouver avec un colosse aux pieds d'argile. Nous avons besoin de peser pour nous assurer de la qualité des professionnels, de leurs conditions de travail », estime le chargé de mission. Une problématique là encore largement soulignée par l'IGA qui a dédié une importante partie de son rapport à la grande hétérogénéité des conditions d'exercice de la fonction. A commencer par les facteurs budgétaires. « La recherche de financements a été une course permanente », se remémore Isabelle Guion de Meritens. Une difficulté qui pourrait – en partie – être levée : suite aux recommandations de l'IGA, l'Etat a décidé de ne plus appliquer le principe de dégressivité en stabilisant, début 2023, sa participation au financement de chacun des postes d'intervenants sociaux à un minimum de 33 %. « Cela permet de dire aux autres subventionneurs [villes, départements, associations, ndlr] qu'ils ne seront pas seuls quoi qu'il arrive », se félicite Laurent Puech.

Un autre écueil tient aux problématiques liées à l'accueil disparate des intervenants. Bureaux partagés, manque de définitions des postes, difficile échange d'informations avec les gendarmes ou policiers, qui les considèrent parfois comme des intrus, contrats précaires, temps partiels... sont autant d'embûches auxquelles certains professionnels sont confrontés dès leur arrivée. Le rôle de l'ANISCG a depuis été renforcé, pour soutenir l'harmonisation du dispositif, en particulier au moment de l'accueil. Tout l'enjeu porte désormais pour l'association sur des questions « d'équilibrage et de renforcement ». Comment garantir, face à ce déploiement protéiforme, le même niveau de réponse sur tous les territoires ? L'année dernière, l'association a élaboré un kit d'accueil afin que l'arrivée

↕ Echanges entre l'intervenante sociale et les gendarmes à la Brigade de La Guerche-de-Bretagne (Ille-et-Vilaine).



ARMANDE PENNA

dans les structures soit davantage réfléchi. « Certains postes avaient été créés rapidement sans être pensés auparavant. Il s'agissait de donner des repères, rappelle Laurent Puech. Désormais, avant qu'il ne commence à s'occuper de la moindre situation, nous voulons nous assurer que l'intervenant ait bien les moyens de travailler; que la relation entre l'employeur et la police ou la gendarmerie soit bien définie au préalable, dès l'entretien d'embauche. »

DES PROFILS DIFFÉRENTS POUR UN MÉTIER COMPLEXE

Pour l'association, les professionnels doivent être solides et sécurisés dans leur pratique, afin de pérenniser leur emploi. Car jusqu'à présent, des profils très divers peuvent occuper ces postes. Si une majorité des ISCG détient un diplôme d'Etat d'assistant de service social, plus de 20 % d'entre eux sont titulaires d'un diplôme d'éducateur spécialisé, d'autres encore disposent d'une formation en psychologie, sont juristes ou conseillers en économie sociale et familiale. Autant de profils différents pour un métier complexe. Et, en toile de fond, la crainte de perdre la plus-value de cet accompagnement singulier. Une question capitale pour Laurent Puech : « Notre rôle est d'apporter un soutien technique, avec la possibilité de formations complémentaires. Nous incitons les employeurs à être attentifs à la qualification de ces professionnels. Déjà isolés, il ne faudrait pas les laisser se débrouiller seuls. » Autre sujet sensible, selon lui, les risques de dérives : « Ils surviennent en général lorsque les intervenants sociaux n'ont plus de repères et se rapprochent d'une logique quasiment policière. Souvent ce sont les moins qualifiés qui vont chercher une forme de reconnaissance dans le regard valorisé des policiers et des gendarmes. L'idée de départ était de juxtaposer dans un même lieu ces deux entités distinctes au service d'un public qui s'adresse à elles. Ces postes n'ont pas été pensés pour coopérer avec la police ou la gendarmerie, mais en complémentarité, pour être à la disposition de la population. » Un message important : d'après la police nationale, 55 % à 65 % des personnes suivies par un intervenant social en commissariat sont inconnues des services sociaux locaux. ●

PÉNÉLOPE BACLE

➔ UNE MEILLEURE COLLABORATION AVEC LES GENDARMES

L'association La Voix de l'enfant porte un dispositif en articulation avec les services de police et de gendarmerie : les unités d'accueil pédiatriques enfants en danger (UAPED). Cette initiative, créée voilà 25 ans, permet de recueillir la parole de mineurs, à la suite d'un signalement ou d'une plainte, au sein des services pédiatriques des hôpitaux, appuyés par une équipe pluridisciplinaire formée. Mais si ces unités se déploient de plus en plus, la collaboration avec les policiers pêche. « En dehors de quelques exceptions, il n'y a aucune coopération avec eux », fustige Martine Brousse, présidente de l'association, qui voit une très grande majorité des activités des UAPED, entre 75 % et 85 % d'entre elles, s'exercer avec les gendarmes. Une dynamique plus importante du côté de la gendarmerie que reconnaît également Laurent Puech pour mettre en place les ISCG. Comment expliquer cette plus grande facilité à généraliser des initiatives en gendarmerie ? Difficile de savoir. Pour Isabelle Guion de Meritens, cela tient surtout à la capacité de l'institution à généraliser des initiatives : « Nous disposons d'outils spécifiques en gendarmerie pour encourager les propositions venant du terrain et les meilleures d'entre elles sont ensuite officialisées institutionnellement. »

« Avec les policiers, il faut savoir s'imposer »

Educatrice spécialisée, Nolvenn Croguennec exerce désormais comme intervenante sociale au commissariat de Sevrans, en Seine-Saint-Denis. Violences conjugales, hébergement d'urgence, agressions, délits... Quotidiennement, elle tente de démêler les problématiques sociales des personnes en difficulté qu'elle accueille ou que ses collègues policiers lui envoient.

L EST 16 H 00. ASSISES À L'ACCUEIL DU COMMISSARIAT DE SEVRANS, EN SEINE-SAINT-DENIS, UNE MÈRE ET SA FILLE, accompagnées d'une voisine, patientent. Le visage crispé, elles guettent un éventuel signal. Déjà mises à l'abri la veille dans un hôtel, Awa et la fillette ne savent pas où dormir ce soir, craignant le retour du mari et père au domicile, déjà condamné pour violences conjugales. Une femme s'approche d'elles, vêtue simplement d'un jean et d'un tee-shirt blanc, les cheveux tirés en arrière, en queue de cheval. C'est Nolvenn Croguennec, l'intervenante sociale du lieu. « *Je vais voir ça* », lance-t-elle aux deux femmes avant de s'engouffrer, via une porte mitoyenne, à travers les couloirs menant aux bureaux des policiers. Passé la salle de garde à vue, direction le premier étage, où opèrent les officiers de la brigade locale de protection de la famille (BLPF), ses principaux interlocuteurs. « *Ils vont repartir pour tenter de nouveau de l'interpeller* », lui explique la poli-

cière qui suit le dossier. Problème : entre-temps peu d'espoir, en cette veille de week-end de Pâques, de trouver un hébergement d'urgence... Educatrice spécialisée pendant dix ans, Nolvenn Croguennec a travaillé en centre d'hébergement d'urgence, à l'aide sociale à l'enfance (ASE) et en pédo-psychiatrie, avant d'être embauchée en juillet 2019 au sein de la police. Une création de poste, renouvelée chaque année, et financée conjointement par le ministère de l'Intérieur et la mairie de Sevrans. Dans ce département, à l'exception de trois commissariats, tous les autres sont dotés d'un tel poste d'intervenant social. Le commandant Philippe Aulnier s'était lui-même impliqué auprès du maire pour définir ses fonctions : « *L'édile n'a pas été très difficile à convaincre, les violences domestiques constituent un sujet d'attention tant de la police nationale que de la mairie.* »

La professionnelle, elle, se remémore son recrutement en souriant : « *Mon but n'est pas d'être d'accord avec les policiers, glisse-t-elle. Je ne me suis pas laissé faire. Je lui ai parlé de certaines modifications dont avait besoin le commissariat.* » Sa franchise s'est visiblement avérée payante. Cerise sur le gâteau qui a décidé Nolvenn Croguennec à postuler : son père est agent de police. Un avantage pour cette professionnelle qui s'est formée sur le tas mais qui connaît déjà le milieu et les codes. « *Avec les policiers, il faut savoir s'imposer. Je les adore, mais ce n'est pas facile tous les jours. Exercer en commissariat à la sortie de nos études est très compliqué. Cela demande de l'expérience.* »

TROUVER UN HÉBERGEMENT

16 h 15, Nolvenn Croguennec revient dans son bureau. Dans cette salle adjacente à l'accueil, où sont placardées diverses affiches de prévention, la confidentialité est de mise. Téléphone au poing, elle dégaine. L'objectif : éviter le 115. D'une part, pour ne pas bloquer une place d'urgence, d'autre part, parce que l'espoir est mince, à cette heure et dans le 93, de trouver un hébergement dans un dispositif saturé. Deux options s'ouvrent à elle pour mettre à l'abri Awa et sa fillette : demander au centre communal d'action sociale de financer une seconde nuitée d'hôtel ou contacter une des associations de son réseau. Les partenariats sont essentiels pour ce type



PÉNÉLOPE BACLE

de poste. « Je suis en lien avec les services de la protection maternelle et infantile, les écoles, les collèges, les associations, le service social, l'ASE, le théâtre, le Caarud, le centre culturel... », énumère-t-elle. « Le but est vraiment de créer des passerelles vers l'extérieur. » Et d'assurer les meilleures orientations – hébergement, suivi psychiatrique, protection de l'enfance, justice... – pour ces publics souvent fragilisés.

Une bénévole de Perri'Elles décroche. « Rappelez-moi vers 16 h 30 pour que je vois avec l'équipe si on peut la recevoir », lui répond-elle. Cette association, basée à Clichy dans le même département, créée suite au décès d'une jeune femme du quartier battue par son conjoint, met à disposition en nuitées temporaires un appartement, pour accueillir des femmes victimes de violences quand les mises en sécurité sont introuvables.

UN VRAI « COUTEAU SUISSE »

Nolvenn Croguennec avait déjà accueilli Awa, avec son interprète, la veille, avant son dépôt de plainte. Dans ce type de situations, une grande partie de son accompagnement se joue en amont : « Je reçois les femmes préalablement à la plainte, je les aide à mettre de l'ordre, pour que tout soit cohérent. Je suis là pour recueillir leur parole. » Entre mise à l'abri et écoute, « c'est du cas par cas, c'est comme un cheminement ailleurs. On laisse le temps aux gens de décider », assure-t-elle. Sauf face à un danger imminent pour un mineur. Car les problématiques de violences conjugales ne sont pas les seules à occuper la jeune femme. Celle qui se décrit comme un « couteau suisse » compte plusieurs dizaines de nouveaux dossiers chaque mois, qu'elle suit pour la plupart pendant un court moment. Des situations très diverses, allant des violences familiales et conjugales, aux conflits liés à la garde d'enfants, aux régimes de protection que sont la curatelle et la sauvegarde de justice, à la protection des jeunes majeurs, aux affaires psychiatriques et judiciaires...

Pour se faire connaître, elle n'hésite pas à aller sur le terrain, comme elle s'y est attelée dernièrement auprès des jeunes. « Cela demande un certain temps. J'ai commencé avec ceux qui avaient des soucis de permis. Maintenant j'ai de plus en plus de jeunes qui m'appellent avec des problèmes judiciaires », indique Nolvenn Croguennec. Au-delà, elle tente aussi de démêler des histoires de fugues, de vols à l'étalage, d'agressions... Avec l'idée d'apporter parfois « un autre point de vue ». Désormais, le système semble rodé : les policiers l'informent des mains courantes, de certaines plaintes et lui envoient tout ce qui a trait à la question sociale. « Il y a de tout dans un commissariat, du très mignon au très salace. Je suis toujours étonnée de voir comment les gens peuvent se confier sur l'intime face à un policier. Ici, c'est la dernière institution dont ils vont pousser la porte. Ils le font lorsqu'ils n'ont pas trouvé de réponses ailleurs. Quand il y a naufrage, c'est le seul bateau qui reste. » Les agresseurs aussi sont accompagnés. « J'ai reçu des violeurs, des pédophiles... », se souvient-elle. Quelle que soit la personne, face à une demande d'aide, je fonctionne de la même façon. »



FÉLÉOPE BACÉ

16 h 30. Nolvenn Croguennec rappelle l'association Perri'Elles. « Je peux venir chercher la maman dans une heure », lui assure la bénévole. Soulagement. Entre-temps, ceux qu'elle appelle « ses collègues » vont tenter d'appréhender le conjoint en question pour le placer en garde à vue. « Nous sommes dans le respect mutuel des professions de chacun. Avec les policiers vous devez faire vos preuves », souligne-t-elle. Pointant aussi « beaucoup de frustration » de leur part avant son arrivée : selon elle, les policiers regrettaient souvent de ne pouvoir s'assurer qu'un suivi et une orientation soient mis en place pour les personnes en situation difficile passant par leur commissariat. « L'intervenant social est à la base un facilitateur pour le suivi social des personnes et l'orientation vers les services ad hoc. En matière de violences conjugales, il permet également, en amont, de prendre en compte la victime aux premiers signaux d'alerte pour l'accompagner jusqu'à la prise de plainte », témoigne le commandant Philippe Aulanier.

Pour Awa, l'affaire reste en suspens. Celle-ci a donné aux policiers deux différentes adresses d'appartement, un ancien et un plus récent, de quoi semer la confusion. « On ne peut pas trouver le conjoint si on ne sait pas où il est », déplore Nolvenn Croguennec. Mais l'ex-éducatrice est habituée à ces zones grises : « Parfois on ne sait pas trop, si c'est vraiment parce que la femme ne sait pas ou si elle n'ose pas et que, finalement, elle oriente vers un autre endroit. Chaque jour est une nouvelle journée. C'est prenant. Nous sommes face à des victimes qui sont parfois complètement perdues, traumatisées, conclut-elle. Mon boulot commence à ce moment-là. Ce que je fais va compter pour la suite. » ●

P. B.

↓ Nolvenn Croguennec, intervenante sociale, exerce au commissariat de Sevran, en Seine-Saint-Denis.