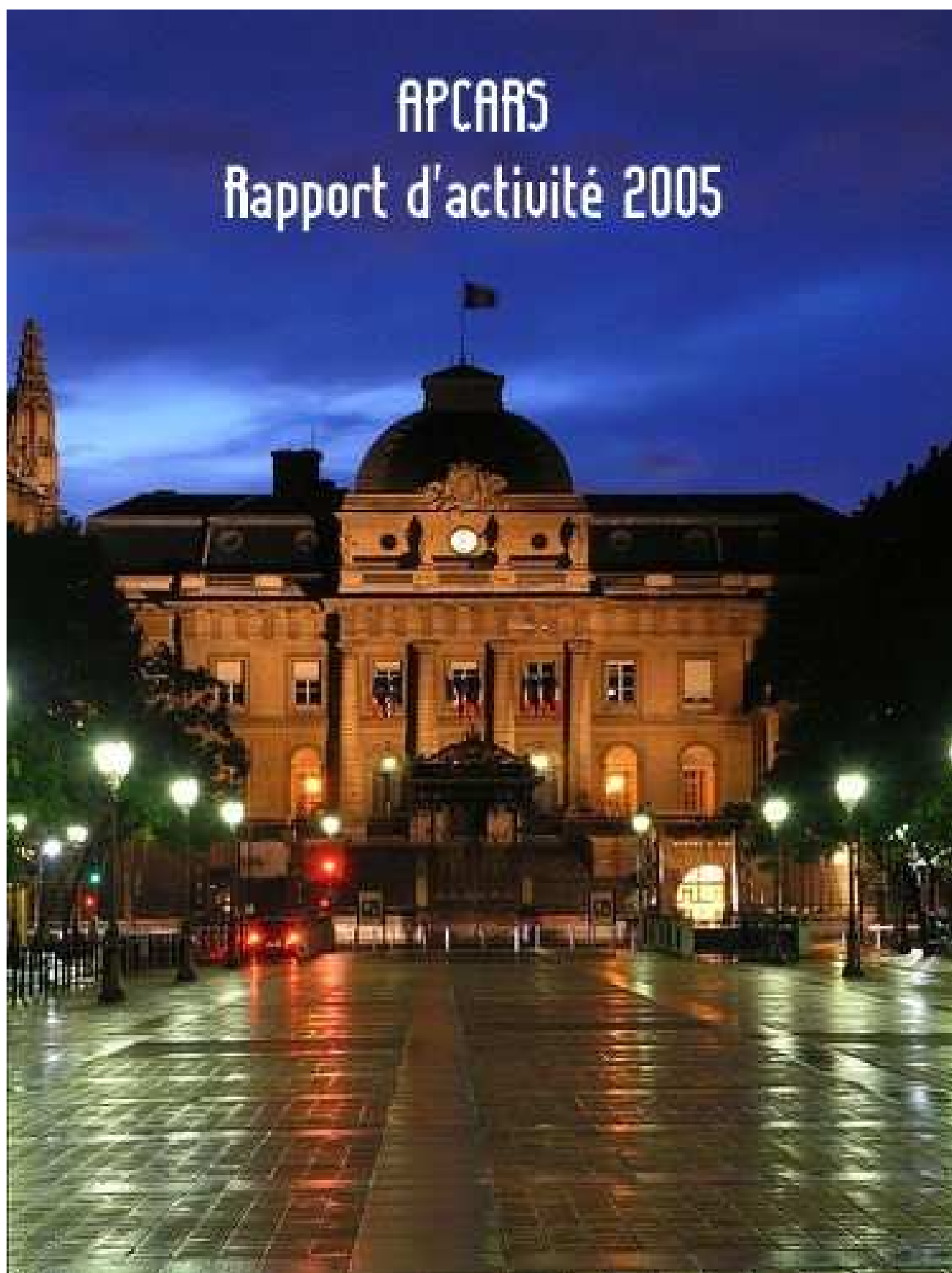


APCARS

Rapport d'activité 2005



SOMMAIRE

1 – Rapport moral	p.3
2 – Ressources humaines	p.5
3 – Communication et services généraux	p.7
4 - Services d'enquêtes sociales rapides	p.9
5 – Service régional d'enquêtes de personnalité	p.15
6 – Service régional d'enquêtes sociales	p.19
7 – Centre d'hébergement et de réinsertion sociale	p.23

1. Rapport moral

L'année 2005 est inscrite dans l'histoire de l'APCARS comme une année de transition et de remise en question, 12 mois durant lesquels des changements fondamentaux sont survenus sur les fondations même de l'association.

Fin 2004/début 2005, de lourdes difficultés financières et de trésorerie ont gravement menacé notre activité, laissant planer le doute quant à la poursuite de notre travail au sein des tribunaux. Pour y faire face, des mesures radicales se sont imposées.

Quelques moments clés ont ainsi balisé cette année 2005 :

- Mars : Mise en redressement judiciaire et nomination d'un administrateur judiciaire
- Avril : Election d'un nouveau bureau
- Juin : Licenciement de la directrice
- Juillet : Embauche d'un nouveau directeur

Et avril 2006 : Sortie du redressement judiciaire

L'audit mené pendant plusieurs semaines par les trois membres du bureau a servi au nouveau directeur de feuille de route pour guider l'APCARS vers une organisation du travail et une situation financière saine pour les années à venir.

De nombreux efforts ont donc été portés par l'ensemble des salariés et force est de constater que le résultat est atteint à l'orée de 2006.

Cette épreuve a été aussi l'occasion d'une étonnante prise de conscience collective. En effet, jamais l'esprit associatif n'aura été autant défendu par un conseil d'administration entièrement solidaire, un bureau fortement impliqué, une nouvelle direction et l'ensemble des cadres et salariés de Paris, Bobigny et Créteil.

Aujourd'hui, l'association est plus vivante de jamais, porteuse de projets et génératrice d'embauches à durée indéterminée, luttant ainsi contre la précarisation de l'emploi.

Nos atouts sont multiples :

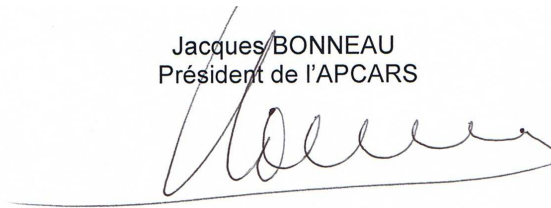
- Les enquêtes sociales rapides demeurent historiquement et quantitativement l'épine dorsale de l'APCARS avec près de 14000 enquêtes par an ;
- Les enquêtes de personnalité tendent à se développer fortement autour d'une large équipe de professionnels ;
- Les enquêtes sociales au civil apportent une réponse de qualité aux questionnements des juges aux affaires familiales ;
- Le CHRS, qui a vu son équipe éducative changer intégralement, doit relever le challenge de la réorientation de son action d'insertion vers le public exclusivement justice.

2006 sera une année de reconstruction et de communication avec notamment l'organisation d'une conférence sur la justice et la finalisation de notre site internet. Mais c'est à travers le maintien de nos exigences en termes de sélection et de formation de nos futurs intervenants socio-judiciaires que nous consoliderons le mieux nos activités dans les différentes juridictions.

Pourtant bien des obstacles restent à surmonter : les effets attendus de la LOLF, l'évolution de la politique pénale accentuant le volet répressif au détriment de l'insertion, le manque de moyens accordés à la justice et au secteur social...

Il n'en demeure pas moins que l'APCARS devra continuer à rendre le meilleur service possible aux magistrats prescripteurs tout en réaffirmant ses valeurs fondatrices : favoriser l'individualisation de la peine et permettre le recours aux peines alternatives à la détention.

Jacques BONNEAU
Président de l'APCARS

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jacques Bonneau', written over a horizontal line.

2. Ressources humaines : Accompagner le développement des activités en favorisant le statut de salarié

► Les collaborateurs occasionnels de justice

Les nécessités économiques imposées par le redressement judiciaire nous ont notamment conduites à mesurer la place occupée par les collaborateurs occasionnels de justice (COJ) au sein de l'association. Sur le constat que le recours aux COJ était régulier et qu'individuellement le nombre de missions pouvait être important, nous avons décidé de limiter leur participation à travers 3 mesures :

- Multiplier le nombre de collaborateurs occasionnels pour faire diminuer leur volume individuel de travail, le réduisant à une activité accessoire ;
- Rentabiliser chaque poste salarié et favoriser l'embauche en CDI ;
- Aménager les plannings de travail en enquêtes sociales rapides de manière à privilégier les salariés sur les plages horaires où l'activité se concentre et maintenir les COJ en complément.

► Le salariat

Désormais, l'embauche d'un salarié n'est envisagée qu'avec précaution, la surveillance de l'évolution de la masse salariale étant l'une de nos préoccupations majeures puisqu'elle représente chaque année plus de 80% des charges de l'association.

Néanmoins, entre mai et décembre 2005 le salariat s'est développé de façon substantielle :

- 3 salariés en CDI ont été embauchés en enquêtes de personnalité (Myrtille AURAND, Delphine LIBEAUT et Alban SECHEPINE) et 1 salarié a été recruté en externe en CDD de 4 mois (Nicolas BEYLY),
- 1 salarié a vu son CDD passer en CDI en enquêtes sociales rapides à Bobigny (Anissa CHAMI),

En dehors des profils d'enquêteurs, nous avons créé 2 postes à temps partiel :

- Une secrétaire (Ingrid CARO en « contrat d'accompagnement vers l'emploi » pour 2 ans)
- Un appariteur (Christophe CASTELNAU en « contrat d'avenir » pour 2 ans).

Parallèlement à cette priorité donnée au salariat, un nouveau mode de gestion ressources humaines a été initié en 2005 à travers plusieurs mesures :

- Fin décembre, une prime exceptionnelle a été allouée aux salariés pour récompenser les efforts consentis dans le cadre du redressement judiciaire ;
- La formation professionnelle est redevenue un outil favorisant la qualité de travail, d'abord par une meilleure évaluation des besoins en formation et par un nombre de bénéficiaires qui devrait s'accroître significativement (8 bénéficiaires en 2005, le double attendu en 2006) ;
- L'évolution de carrière des enquêteurs, jusqu'à présent réduite, est favorisée à travers la création d'un statut « d'enquêteur référent » en enquêtes rapides à Bobigny et Créteil ;
- La mise en place d'objectifs individuels et de tableaux de bord d'activité permettent un meilleur suivi du travail accompli.

Les perspectives envisagées pour 2006 s'inscrivent dans la droite ligne de ce qui a été amorcé en 2005 :

- Maintenir nos exigences en matière de recrutement et de formation interne ;
- Maîtriser la masse salariale ;
- Accompagner le développement des services à travers l'embauche prévisionnelle de 7 salariés au service d'enquêtes civiles et 3 salariés au service d'enquêtes de personnalité ;
- Poursuivre la diminution de la part globale occupée par les COJ, passant de majoritaire à minoritaire en enquêtes sociales rapides notamment.

3. Communication et services généraux

► Communication

La charte graphique de l'association a fait peau neuve avec la construction d'un site internet dont les objectifs ont été de :

- Promouvoir et mieux maîtriser l'image de l'APCARS sur internet à destination :
 - Des futures recrues
 - Des futurs prescripteurs
 - Des partenaires associatifs ou institutionnels
 - Des médias
- Moderniser et dynamiser l'image de l'association.

Le travail a été confié à 2 jeunes graphistes, Camilo COLLAO et Lyse VASSILIRIS (société ATEMPO).

Après quelques mois de développement, le résultat est visible sur www.apcars.org

A l'appui du site internet, chaque service s'est vu doté d'une adresse internet :

- direction@apcars.org
- enquete.sociale@apcars.org
- enquete.personnalite@apcars.org
- esr75@apcars.org
- esr94@apcars.org
- esr93@apcars.org
- chrs75@apcars.org

La charte graphique du site internet a été déclinée dans un second temps sur le reste des supports de communication :

- Les cartes de visite ;
- Les papiers à entête (courrier et fax) ;
- Tampon ;
- La chemise cartonnée au format A4.

En 2006, l'évolution du site ira prioritairement vers sa mise à jour régulière et son développement à travers de nouvelles applications afin d'améliorer la communication entre l'association et ses collaborateurs occasionnels ainsi qu'entre l'association et ses prescripteurs.

► Services généraux

Le constat initial :

Début 2005, le niveau d'équipement informatique était faible en quantité, hétérogène et peu performant.

Les machines étaient issues pour la plupart de dons. Plusieurs versions d'un même traitement de texte ou de système d'exploitation préexistaient, ce qui rendait difficile voire impossible certains échanges de fichiers entre les services.

Un seul accès à internet à très bas débit était disponible au siège, ce qui en limitait considérablement l'usage.

Enfin, toutes les imprimantes étaient différentes et inadaptées au volume d'impression de services administratifs.

En conclusion, cette situation anarchique était un facteur d'erreurs et de stress supplémentaire au lieu d'apporter efficacité, fiabilité et confort aux utilisateurs.

La décision :

Après appel d'offres et négociation, le parc informatiques a été entièrement renouvelé et complété (17 postes et 3 imprimantes).

Tous les postes sont désormais équipés des mêmes versions de logiciels et sont connectés à internet en haut débit WIFI.

Les salariés peuvent désormais s'échanger directement, via le réseau sans fil, des données d'un poste à l'autre.

Le réseau est sécurisé : Les ordinateurs sont tous équipés d'antivirus mis à jour et de pare-feu.

Un contrat de maintenance a été signé avec un prestataire (Fernando COLLAO) prévoyant une intervention rapide sur tous les 4 sites.

Par le biais d'un second appel d'offres, 3 copieurs ont été achetés (Paris, Bobigny et Créteil) pour permettre aux enquêteurs de consacrer plus de temps à leurs enquêtes (auparavant, ils devaient pour cela déranger les services administratifs du tribunal, déjà très encombrés).

C'est la société AM PARIS qui a été retenue et qui assure la maintenance.

4. Les services d'enquêtes sociales rapides

► Le personnel

Au 31 décembre 2005, le service d'enquête sociale rapide de Paris comptait 13 salariés soit 8,62 ETP pour une activité annuelle de 8558 enquêtes réalisées :

- Encadrement :

1 chef de service à ½ temps, 1 adjointe à la chef de service et 1 secrétaire à temps plein.

- Enquêteurs :

10 salariés et 13 collaborateurs de justice.

Au 31 décembre 2004, le même service comprenait 18 salariés soit 11,13 ETP pour 6109 enquêtes réalisées :

- Encadrement :

1 chef de service à ½ temps, 1 secrétaire à temps plein.

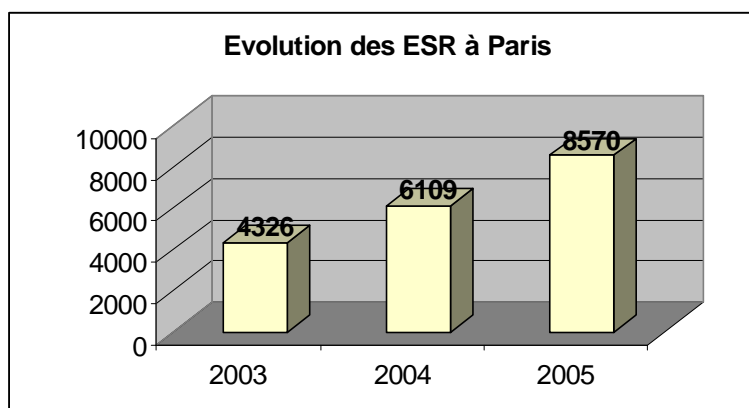
- Enquêteurs :

16 salariés et 8 collaborateurs de justice.

Entre ces deux dates, l'APCARS a procédé à la création du Service Régional d'Enquêtes de Personnalité, lequel devait fonctionner avec un chef de service à part entière. Les difficultés financières de l'association et la nécessité de réduire les charges ont conduit au redéploiement de l'encadrement existant et à la fin de plusieurs CDD.

Les organigrammes joints (annexes-2) illustrent ces nouvelles répartitions qui réduisent de moitié la fonction d'encadrement et de gestion de la structure.

► Evolution de l'activité



Evolution de l'activité à Paris	2001	2002	2003	2004	2005
1er trimestre	935	1220	1072	1194	2063
2ème trimestre	1123	1179	1040	1336	2175
3ème trimestre	1118	1140	1089	1602	2197
4ème trimestre	1142	1172	1125	1977	2135
Total	4318	4711	4326	6109	8573
Etp global du service encadrement inclus	7,73	10,15	10,13	10,64	12,86
ratio enquêtes / ETP / an	559	464	427	574	667

► Evolution du fonctionnement

ESR à PARIS

La loi Perben 2 rendant désormais obligatoire l'ESR pour toutes les procédures de comparution immédiate et de comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité, l'Apcars a dû organiser la mise en place d'un personnel de réserve plus conséquent. Parallèlement, des démarches ont été conduites avec le Parquet auprès des représentants de la préfecture de Police afin de permettre aux enquêteurs une capacité d'intervention plus conséquente dans les locaux du Dépôt. Cette demande fut en partie satisfaite puisque soumise d'une part aux contraintes d'une architecture classée et d'autre part aux exigences de sécurité et de surveillance des boxes d'entretien dans ce lieu.

Néanmoins, les mêmes contraintes de fonctionnement demeurent, amplifiées dans un contexte de demande de plus d'efficacité au service et donc à chaque enquêteur salarié, à savoir :

- Difficile adéquation entre la planification des enquêteurs sur le terrain et le nombre de déférés compte tenu de l'impossibilité de prévoir le nombre de ces derniers d'un jour sur l'autre. L'Apcars ne peut en outre se permettre et encore moins dans les circonstances d'un redressement judiciaire, un risque de sureffectif de son personnel. De fait, la participation des collaborateurs de justice sur cette activité a-t-elle été d'autant plus précieuse ;
- Temps d'attente improductif du fait des contraintes de locaux. 5 boxes d'entretien sont à partager avec les visiteurs pour le Centre de Rétenion Administrative, les éducateurs du SEAT pour les enquêtes auprès des mineurs et enfin le SPIP ;
- Temps d'attente improductif l'après-midi du fait des contraintes de fouille, problème récurrent et aggravé cette année malgré les signalements auprès des autorités du Dépôt.

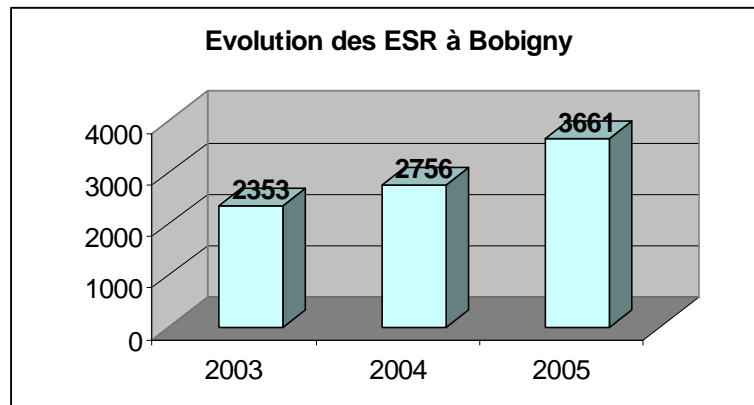
Ces contraintes toujours plus difficiles à gérer sur le terrain, le tout dans un contexte d'incertitude quant à l'avenir de l'association, ont rendu en 2005 les conditions de

travail particulièrement éprouvantes pour l'équipe. Celle-ci a su néanmoins répondre présente par une augmentation substantielle des missions effectuées.

Par ailleurs, le service ESR présente **des acquis solides** :

- L'assurance d'un taux de mission stable et conséquent dans la juridiction parisienne qui permet de nous rassurer sur le niveau de l'activité ;
- Un service autonome dans son fonctionnement, bénéficiant d'un personnel responsable et dynamique ;
- Une image et une légitimité au sein de la juridiction qui a réaffirmé au service un soutien tout au long du redressement judiciaire traversé par l'APCARS ;
- Une image de professionnalisme et de disponibilité auprès du Parquet ;
- Une permanence assurée 365 jours sur 365.

ESR à BOBIGNY



Comme le service de Créteil, l'effectif du service de Bobigny est resté stable en 2005 (1,4 ETP).

L'activité a beaucoup augmenté depuis Perben 2, ce qui a nécessité une nouvelle organisation des enquêteurs pour réaliser, en 2005, 3661 ESR (2758 en 2004).

L'irrégularité des déferrements, le manque de lieux d'entretiens suffisants au dépôt de police et la difficulté d'avoir des interprètes disponibles tôt le matin (leur permanence commence à 11 heures) ne permettent pas de réaliser toutes les ESR obligatoires.

En moyenne, 126 PV de carence ont été effectués par mois en 2005 (contre 22 au TGI de Créteil).

Si une part de ces PV de carence concerne des étrangers en situation irrégulière pour lesquels l'enquête sociale rapide apporterait peu d'informations utiles, un pourcentage des ESR non effectuées par manque d'effectif.

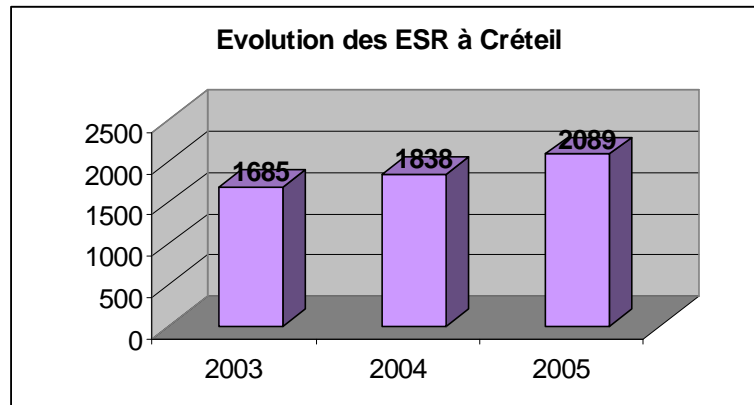
Une étude détaillée de l'activité quotidienne est en cours. Elle devrait nous permettre de renforcer l'équipe par la création d'un poste de salarié supplémentaire dans les périodes d'activité soutenue.

La sollicitation de collaborateurs occasionnels doit rester limitée mais autorise néanmoins une souplesse de fonctionnement et le renforcement de l'équipe aux moments de pics d'activité.

La question de l'occupation de bureaux d'entretiens au dépôt de police a été étudiée avec le capitaine du dépôt mais peu d'améliorations sont envisageables du fait du manque d'espace dans ce lieu et des questions essentielles de sécurité.

Enfin, la localisation de nos bureaux dans un algéco hors du tribunal continue de perturber notre fonctionnement (isolation en été/hivers et sécurité).

ESR à CRETEIL



Au cours de l'année 2005, l'équipe s'est maintenue à 1,1 ETP.

L'activité a été un peu supérieure à celle de 2004 (2089 ESR contre 1841 ESR).

L'organisation du service et le nombre de salariés paraissent adaptés aux besoins de la juridiction et aux contraintes de gestion.

Le nombre de P.V de carence reste limité (en moyenne 22 par mois).

Deux questions ont fait l'objet d'un suivi particulier en 2005 :

- 1 - La présence d'amiante au TGI
- 2 - Le dispositif de saisine de l'APCARS

1 - Des réunions d'information ont été organisées par le tribunal au sujet de la présence d'amiante dans certaines parties du tribunal. Une expertise a été ordonnée par le comité d'hygiène et de sécurité. Des données assez complètes nous ont été fournies.

L'APCARS a saisi la médecine du travail à ce sujet.

2 - En 2005, les directives retenues par le parquet en juin 2004 et applicables à partir de septembre ont été maintenues jusqu'en juin 2005.

Pour rappel, chaque jour, toutes les sections du parquet adressaient à l'unité de permanence la liste des personnes déférées pour lesquelles une enquête sociale rapide était nécessaire.

L'unité de permanence communiquait ensuite cette liste au SPIP qui, en retour, informait le parquet des personnes pour lesquelles ce service réalisait lui-même un bilan de mesure valant enquête sociale.

Enfin, l'unité de permanence ou les juges d'instruction devaient envoyer une réquisition individuelle à l'APCARS.

Ce dispositif complexe a ralenti notre intervention et nous a contraint à un suivi administratif plus important.

Il est arrivé que des ESR obligatoires n'aient pas été effectuées par oubli d'envoi de la réquisition nominative.

Le parquet a pris conscience de ces difficultés et a décidé qu'à compter du 1er juillet 2005 la décision de 2004 devenait caduque et le SPIP n'a plus été sollicité. Les réquisitions individuelles ont été maintenues mais l'APCARS a eu la possibilité d'intervenir à partir de la liste du parquet, ces réquisitions étant envoyées à posteriori. L'amélioration apportée par ce dispositif a été limitée.

En novembre 2005, le parquet a organisé une nouvelle réunion où il a rappelé que la notion de permanence d'orientation pénale a perdu de sa pertinence depuis le vote de la loi Perben.

Le parquet a fait le constat que les diverses difficultés n'étaient pas du fait du SPIP ou de l'APCARS mais des substituts pour lesquels il n'était pas aisé de penser à faire les réquisitions nécessaires.

Le parquet a ainsi souhaité que le SPIP réalise à nouveau des rapports sur les mesures en cours. Il a été décidé que le parquet enverrait, à partir du 5 décembre, des listes au SPIP, ayant valeur de réquisition (il n'y a plus de réquisitions individuelles), charge au SPIP de faire savoir à l'APCARS quels prévenus sont suivis par leur service.

Les week-ends, il a été demandé à l'APCARS de venir chercher la liste à l'unité de permanence, le SPIP n'en assurant pas.

Fin décembre 2005, nous avons organisé une réunion avec le SPIP pour tenter d'appliquer au mieux ce nouveau dispositif, la plupart des listes arrivant à l'APCARS après les heures de prise de fonction des salariés, occasionnant une perte de temps et une durée d'enquête réduite.

Pour 2006, nous espérons que la qualité des contacts avec nos partenaires de la juridiction de Créteil permette d'améliorer sensiblement les conditions d'intervention de notre service.

5. Le service régional d'enquêtes de personnalité

► Situation dans l'association et implantation dans la juridiction

L'activité d'enquête de personnalité (EP) a coexisté – dans chacune des 3 juridictions où exerce l'APCARS – avec le service d'enquêtes sociales rapides. Pendant des années, elle est restée résiduelle sur les services de Paris et Créteil, plus conséquente sur le service de Bobigny.

Cette activité, a souvent été remise en cause du fait d'une taxation extrêmement faible, (1000 FF ou 152 euros) mais maintenue cependant malgré son aspect déficitaire pour son intérêt professionnel et pour la reconnaissance des utilisateurs en termes de qualité. L'enquête de personnalité était alors en quelque sorte la « vitrine » de l'Apcars, une vitrine qui lui coûtait cher.

En 2000 les heures dévolues à cette activité ont été fortement réduites, avec, de fait, en corollaire, des délais trop importants de prise en charge des ordonnances, et donc de réalisation des missions confiées.

En 2004, la réévaluation des frais de justice a consacré la professionnalisation de cette mission en fixant la taxe de l'EP à 1110 euros si elle est exécutée par un salarié d'une association, à 333 euros pour un personnel non salarié d'une association, et à 75€ pour une personne indépendante.

L'APCARS a alors décidé la réactivation du service d'enquêtes de personnalité, indépendant cette fois des services d'enquêtes sociales rapides, service unique transversal, commun aux 3 juridictions d'implantation. Ce service devait avoir son encadrement spécifique avec pour mission la mise en place et le développement du service (recrutement, relance des partenaires dans les 3 TGI, suivi des missions, organisation du travail des salariés sur les 3 sites).

Les impératifs financiers ont annulé la perspective de recrutement d'un nouveau chef de service et cette nouvelle responsabilité a été confiée au responsable du service d'enquêtes sociales rapides de Paris.

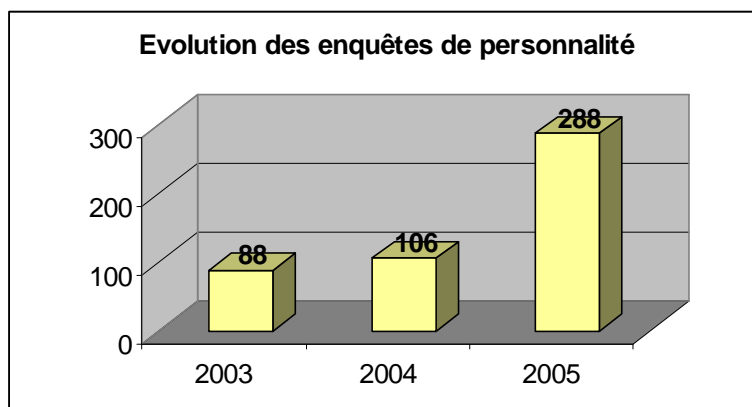
Les résultats de 2004 furent donc à considérer au regard de la réalité des moyens octroyés, et ce, nonobstant les objectifs institutionnels premiers.

Toutefois, progressivement, une organisation plus efficiente a été mise en place, et l'année 2005 a pu s'ouvrir avec une équipe plus conséquente et des résultats au 31 décembre en **augmentation de 271 %** par rapport à l'année 2004.

Parallèlement, les doyens des juges d'instruction des 3 tribunaux ont été rencontrés afin de présenter la nouvelle organisation, rassurer les partenaires judiciaires quant au respect des délais et aborder la question de la LOLF et les perspectives de commandes d'enquêtes de personnalité en 2006.

Plus particulièrement, un travail plus concret de réflexion sur le produit EP-APCARS a été initié au printemps 2005 dans la juridiction parisienne où était pointé, outre le caractère « remarquable » et indispensable de la prestation, le problème de l'adaptation du produit à son utilisation, l'APCARS offrant par exemple un travail trop « luxueux » en correctionnelle et de fait non exploitable dans sa totalité et présentant des délais trop longs pour la gestion des dossiers d'instruction.

Une réunion de travail a permis de redéfinir un produit plus conforme aux attentes des magistrats et respectueux de l'éthique des salariés engagés dans cette mission.



► Perspectives 2006

L'année 2006 et les statistiques dégagées sur cette année écoulée vont permettre de réaborder ces points problématiques sur la base d'outils concrets et de recueillir les remarques des utilisateurs des principales juridictions mandataires.

Le souhait de l'équipe est de pouvoir échanger sur la mission telle qu'elle est actuellement conçue, comprendre ses enjeux, également au-delà de l'utilisation au stade de l'instruction, lors des procès correctionnels ou en Cour d'Assises.

Différents thèmes sont aussi abordés tout au long de l'année comme perspectives de travail et donnent lieu à des rencontres avec d'autres professionnels, lesquels concourent souvent indirectement à la bonne exécution de notre mission (Aide Sociale à l'Enfance, organismes sociaux, thérapeutes...).

► Le personnel du service d'enquête de personnalité

Le personnel est donc désormais transversal sur les 3 services de Créteil, Bobigny et Paris, pour un nombre d'équivalent temps plein au 31 décembre 2005 de 7,3 ETP, encadrement et secrétariat inclus (lesquels représentent 1 ETP).

En 2005, le service a mis en place une procédure de recrutement de collaborateurs occasionnels de justice sur l'enquête de personnalité. Leur formation a été assurée par les salariés les plus expérimentés sur cette mission. Cette fonction comporte un taux important de turn-over, certains COJ ayant choisi finalement de se reporter sur l'enquête sociale rapide, mission plus rentable pour certains, d'autres ont été embauchés dans l'association, sur le service d'enquêtes rapides, d'autres n'ont pas été retenus, leur encadrement nécessitant trop de temps (donc à perte) pour parvenir à un travail satisfaisant et une certaine autonomie.

Au 31 mars 2005, le service compte 6 collaborateurs directement opérationnels

Au 1^{er} mai 2005, les résultats encourageants du service ont permis l'**embauche** au statut de salariés des 3 collaborateurs de justice en place, puis d'un 4^{ème} au 1^{er} juin sur la base d'1,2 ETP au total. Ce statut étant désormais plus intéressant financièrement – pour cette mission – que celui de collaborateurs occasionnel.

Une nouvelle embauche d'un enquêteur en décembre venait augmenter d'un mi temps le volume horaire initial .

En octobre 2005, le ½ temps du poste de secrétaire était à nouveau pourvu après une vacance de 3 mois.

Au 31 décembre 2005, la situation du service est la suivante :

- Le service compte désormais 19 personnes dont un secrétariat à ½ temps directement rattaché, pour un total de 7,3 ETP ;
- Mise en place prévue pour mi janvier 2006 d'un chef de service à plein temps sur cette équipe régionale ;
- Poursuite du recrutement pour adapter la capacité de réponse à la demande croissante des tribunaux ;
- Constat d'une réduction substantielle des délais d'exécution des missions sur toute l'année 2005 et plus sensible sur les derniers mois.

► **La question des délais**

Sur **290** enquêtes rendues en 2005, les statistiques sont les suivantes :

	Enquêtes	%
De 0 à 2 mois	93	32 %
De 2 à 3 mois	121	42 %
De 3 à 4 mois	53	18 %
+ de 4 mois	23	8 %

Soit 74 % des enquêtes remises en moins de 3 mois ;
La moyenne annuelle étant de 2,5 mois.

L'année 2006 s'ouvre avec une équipe substantielle, motivée et confirmée. Au-delà de l'intérêt professionnel certain pour la mission, l'équipe se montre tout à fait consciente des impératifs économiques qui conditionnent les activités de l'association depuis 2 ans et tous font preuve d'une responsabilité dans l'accomplissement de leur mission et des objectifs fixés au sein du service.

6. Le service régional d'enquêtes civiles

En 2005, plus de 40 enquêteurs collaborateurs occasionnels de justice ont été sollicités pour réaliser des enquêtes destinées aux juges aux affaires familiales.

4 salariés expérimentés assurent la relecture systématique des rapports et garantissent une qualité et une homogénéité du travail rendu au prescripteur.

Un mi-temps de secrétariat a été créé afin de décharger le cadre référent des nombreuses tâches administratives en lien avec les familles et les juges.

► Les enquêteurs sociaux

Les enquêteurs sociaux sont psychologues pour la plupart mais aussi travailleurs sociaux (2) et sociologue (1). Ces travailleurs sociaux ont une bonne connaissance de l'AEMO et de l'IOE ; ils apportent leur expérience en réunion et nous permettent de mieux comprendre le contour de ces mesures.

Nous ne sollicitons que des enquêteurs sociaux qui ont plusieurs années d'expérience professionnelle.

Les enquêteurs sociaux ont une activité principale hors APCARS, ce qui explique qu'ils ne peuvent pas prendre en charge plus de 2 missions par mois (62 heures de travail).

L'avantage de cette situation est qu'elle est source de stabilité en termes de qualité de travail et de fidélité dans le temps.

► Notre Démarche qualité

Une quarantaine d'enquêteurs sociaux (32 en 2004) est suivie par quatre **salariés référents** de l'association qui ont l'expérience de cette activité.

Cette supervision des enquêteurs sociaux est individualisée et prend la forme de rencontres avec les référents à l'APCARS, par téléphone ou par internet.

Ce dispositif permet de former les enquêteurs sociaux, de leur fournir des informations juridiques (autour de la loi de 2002 sur l'autorité parentale), de les sensibiliser aux évolutions sociologiques de la famille, de s'assurer de la qualité des écrits et de contrôler les aspects projectifs qui apparaissent parfois.

En outre, nous remettons à tous nos intervenants plusieurs documents : Il s'agit des règles déontologiques, d'une analyse de la notion d'autorité parentale, d'un texte sur les conditions de réalisation des enquêtes sociales.

Dans le cadre de ses enquêtes sociales, l'association a procédé à un certain nombre de **signalements** : 13 en 2005 (8 en 2004, 5 en 2003) au parquet, à l'ASE ou à la cellule TSU (pour Paris).

Les motifs de signalement sont variés :

- Etat dépressif d'un enfant, avec tendances suicidaires ;
- Comportement agressif, violence d'un enfant ou adolescent ;
- Troubles du comportement divers en lien avec la problématique familiale ;
- Suspicion d'attouchements sexuels, violences commises par l'un des parents ;
- Manque de vigilance éducative (alimentation, habillement, propreté, conditions de logement...).

Le service suit l'évolution de ses signalements. En général, le dossier est transmis au juge pour enfants qui ordonne une mesure d'I.O.E ou d'A.E.M.O.

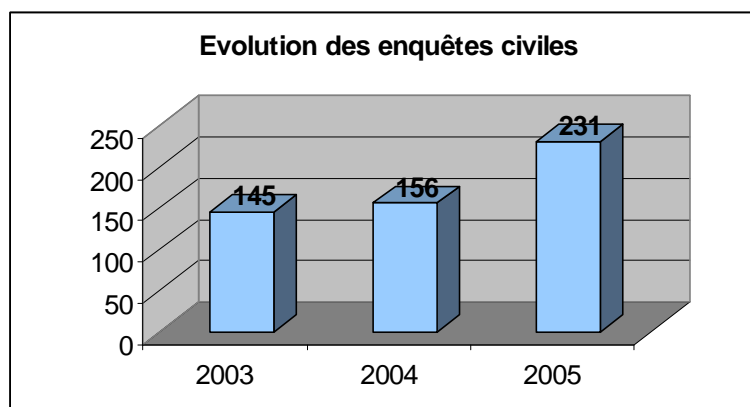
L'animation du service est confiée à Pascal SOURIAU :

Les salariés référents se rencontrent entre eux **deux fois par mois** avec leur cadre référent pour faire le point sur les missions en cours.

Une réunion par trimestre est proposée aux collaborateurs occasionnels de justice. Elle porte sur un thème particulier (le signalement d'enfants en danger, le recueil de la parole de l'enfant, la notion d'autorité parentale, les accusations de mauvais traitements, la résidence alternée...) quelques fois agrémentée de l'intervention d'un expert.

Concernant **la documentation**, le service dispose de revues spécialisées dans les questions de l'enfance et de la famille, d'articles et d'ouvrages consultables sur place. Une brochure particulièrement pédagogique sur le divorce peut être remise aux enfants pour lesquels le service intervient.

► Evolution de l'activité



Nombre d'enquêtes sociales réalisées : 231

Répartition par tribunal ordonnateur :

- Paris : 94 (dont 3 de la cour d'appel)
- Créteil : 84
- Melun : 39
- Bobigny : 13
- + Demande de l'ambassade des Etats-Unis : 01.

► La question des délais

Temps de réalisation entre la date de notification et la remise du rapport :

- de 2 mois : 19 = 8,4 %
- de 2 à 3 mois : 52 = 23 %
- de 3 à 4 mois : 95 = 42 %
- + de 4 mois : 59 = 26 %

31,4% d'enquêtes sociales ont été déposées sous 3 mois contre 22% en 2003.

Malgré une amélioration, nos délais d'exécution sont encore trop longs. Cela s'explique par le temps nécessaire pour obtenir les coordonnées téléphoniques des parents mais aussi par la réorganisation nécessaire dans la gestion du délai d'exécution de l'enquête (voir perspectives).

► La mobilité géographique

Les enquêtes sociales incluant des déplacements **en province** représentent 22,6% de l'activité soit 51 enquête en 2005 (15 en 2004 et 11 en 2003).

Les départements concernés : Gironde, Ille et Vilaine, Hérault, Lot et Garonne, Yonne, Somme, Orne, Rhône, Vaucluse, Bouches du Rhône, Ardennes, Landes, Alpes-Maritimes, Cote d'Or, Charente-Maritime, Lot, Var, Seine-Maritime, Aisne, Loire-Atlantique, Haute-Loire, Vendée, Rhône, Orne, Finistère, Loir et Cher, Sarthe, Loiret, Mayenne, Aude, Corrèze, Isère, Nièvre, Cantal, Pyrénées-orientales, Vosges, Hautes-Pyrénées.

Nous sommes désormais identifiés comme une association qui accepte les missions lointaines. C'est la raison pour laquelle nous constatons une envolée des sollicitations pour des enquêtes en province.

C'est une particularité à conserver mais le nombre d'enquêteurs sociaux qui acceptent ces missions est limité en raison des contraintes que cela impose.

D'autre part, outre les frais de transport, l'enquête est taxée à l'identique (1250€) à Paris comme en province.

► Les perspectives 2006

Pour 2006, les objectifs suivants sont retenus :

- Développer le service.

Cela passe par des rencontres avec les magistrats, des démarches auprès d'autres juridictions : cour d'appel de Paris, TGI de Nanterre, de Melun, d'Evry...

Selon nos informations, trois facteurs président au choix du service prestataire de service pour un JAF : l'aspect qualitatif, le temps de réalisation et le prix proposé.

Le prix de l'enquête étant au final supporté par la famille sur laquelle porte l'enquête, le magistrat est plus attentif à son montant dans certaines juridictions que dans d'autres, comme la Seine Saint-Denis.

En dépit de fait, nul doute que nous devons continuer à offrir des **garanties de qualité** supérieures aux travailleurs indépendants et à le faire connaître.

- Réduire le temps d'exécution des enquêtes sociales.

En premier lieu, il convient de maîtriser le temps administratif (envoi de courrier aux parents, attribution des ordonnances, contraintes imposées aux enquêteurs sociaux). Cela passe aussi par un travail sur le rapport analyse/réflexion au regard du travail d'écriture (comprendre que l'écrit apporte la réflexion et non l'inverse).

Enfin, la mise en place d'une base de données des enquêtes en cours permettra en 2006 un suivi en temps réel et ainsi de réduire nettement les dépassements de délais.

L'objectif est d'arriver à plus de 50% de rapports remis avant 3 mois.

- Mieux faire connaître nos spécificités.

Un support de communication en cours de réalisation à cet effet. Il permettra notamment d'y insérer des enquêtes anonymisées et un descriptif de nos activités.

Il s'agira notamment de faire valoir la qualité de l'analyse de la dynamique familiale menée par des psychologues expérimentés.

Rappelons que la frontière entre l'expertise psychologique et l'enquête sociale est claire tant dans l'objet de l'intervention, la méthode ou les concepts utilisés.

Dans une enquêtes sociale de l'APCARS, l'étude approfondie des problématiques sous un angle systémique, l'approche globale et la pratique de la supervision concourent à une bonne connaissance de la dynamique familiale et de la personnalité de chaque protagoniste. C'est ce qui nous permet d'offrir aux prescripteurs une prestation complète.

- Apporter un « plus » aux familles.

L'ambition de cette démarche est d'apporter un service supplémentaire aux familles en leur faisant connaître les prestations spécifiques tels que le soutien à la parentalité, les CMP à orientation ethno-psychiatrique, les services de médiation, les «points rencontre... ».

7. Le centre d'hébergement et de réinsertion sociale

Capacité		Jours d'ouverture	Nombre de journées		Taux d'occupation	
Agréée	Installée		Prév 2005	Réel 2005	Prév 2005	Réel 2005
20	20	365	7 300	7 277	100%	99,68%

► L'activité

Le CHRS de l'APCARS est un service qui gère 20 places d'hébergement en hôtels commerciaux destiné à des femmes, hommes ou couples sans enfants ayant eu dans un passé récent ou ayant encore affaire aux instances judiciaires.

L'hébergement s'accompagne d'un suivi social individualisé par un éducateur spécialisé qui fait suite à une évaluation des besoins de la personne accueillie.

Ce service est financé par une dotation globale de la DDASS de Paris dans le cadre d'une convention signée annuellement.

En 2005, l'établissement a réalisé 7 277 journées correspondant à un taux d'occupation de 99,68%. Ce chiffre s'explique par de profonds changements dans l'organisation humaine du service, conséquence des départs successifs de :

- Evelyne DOUAUD, assistante sociale (mai 2005)
- Laurence CATHERINE DEBERNARDY, éducatrice spécialisée (mai 2005)
- Stéphane RAVASCO, moniteur éducateur (mai 2005)

Nous avons donc procédé aux recrutements de :

- Estefania GARCIA, éducatrice spécialisée (mai 2005)
- Marina HEMERY, éducatrice spécialisée (juin 2005)
- David ORHANT, moniteur éducateur (juillet 2005)

Entre temps, Djamel GHERMI, chef de service, a assuré la transition entre les deux équipes et formé les nouvelles recrues, ce qui a justifié le fait que les 100% de taux d'occupation ne soient pas atteints.

Aux 3 travailleurs sociaux, s'ajoutent un chef de service et une secrétaire comptable et une personne chargée de l'entretien du CHRS, soit au total 5,09 ETP.

► La méthodologie

Elle a été considérablement remise en question avec l'accord de la DDASS en fin d'année 2005. Le nouveau mode opératoire est brièvement évoqué plus bas.

En 2005, les demandes de prise en charge émanent de la personne elle-même ou d'un travailleur social.

La durée moyenne de séjour est de 38 jours.

S'agissant du suivi socio-éducatif, la personne hébergée est reçue au moins une fois par semaine par son travailleur social référent au CHRS. La fréquence de ces rencontres est modulée en fonction des demandes et des besoins repérés.

S'agissant des modes de prise en charge, ils peuvent être de 3 types :

- Les prises en charge globales : D'une durée moyenne de 5 semaines, elle correspond à des accueils classiques et où le travail vise à repérer les difficultés de l'usager et à envisager avec lui des démarches et une orientation adaptée (45,45% des hébergements en 2005) ;
- Les dépannages : La demande provient d'un travailleur social d'une autre structure et par rapport auquel notre travail vient en complément (27,27% des hébergements en 2005) ;
- Les permissionnaires : La demande émane de la commission d'application des peines (27,27% des hébergements en 2005).

Quelques statistiques 2005, année durant laquelle l'établissement a pris en charge 192 personnes :

83,33% étaient des hommes ;

36% étaient âgés entre 26 et 35 ans, 27% entre 36 et 45 ans ;

54% étaient de nationalité française ;

73% n'avaient jamais travaillé ou étaient sans emploi depuis au moins 3 mois ;

Avant leur entrée au CHRS :

21% étaient hébergés en centre d'accueil d'urgence ;

24% en établissement pénitentiaire ;

9% en hébergement précaire ;

Fin 2005, nous avons engagé une démarche qui oriente désormais le CHRS vers l'accueil exclusif du public justice. La demande provient exclusivement d'un service social ou pénitentiaire. Le travail social s'adaptant aux besoins de ce public, cela entraîne notamment un allongement substantiel de la durée de séjour et la réécriture complète de nos documents issus de la loi du 2 janvier 2002 tels que la grille d'évaluation, le livret d'accueil, le contrat individuel de séjour, le règlement de fonctionnement et la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

L'évaluation de ce nouveau dispositif est prévue pour la fin 2006.