

Directeurs des Services Pénitentiaires

43^{ème} PROMOTION

Mémoire
de recherche
et d'application
professionnelle

D'UNE CULTURE
DE L'ORAL
A
UNE CULTURE
DE L'ECRIT

Les impacts
sur les pratiques professionnelles
des personnels pénitentiaires

Présenté par
Claire MAIRAND

MAI 2015

D'UNE CULTURE DE L'ORAL A UNE CULTURE DE L'ECRIT
Les impacts sur les pratiques professionnelles
des personnels pénitentiaires

AVANT PROPOS

Mes stages ont été déterminants pour le choix de mon thème de recherche. En effet, l'écart entre les pratiques positives du « *dedans* » et les représentations négatives du « *dehors* » est flagrant. Aussi, il apparaît essentiel de valoriser les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires, permettant à l'administration pénitentiaire de se doter d'une autre image. J'ai eu cette ambition en promouvant les efforts pour passer de l'oralité à l'écrit.

« *Ecrire, c'est incommensurablement difficile* », Jean Giono¹.

« *L'écriture balise notre existence de la naissance jusqu'à la mort. Elle certifie des identités, valide des positions, garantit des droits et des propriétés, distribue des honneurs et des déshonneurs* »².

¹Giono J., *Imaginaire de l'écriture*, Aix-en-Provence, Edisud, 1995.

²Coton C., et Proteau C., « La division du travail d'écriture », in *Les paradoxes de l'écriture. Sociologie des écrits professionnels dans les institutions d'encadrement*, (Coton C., et Proteau C., dir.), Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2012, p. 9-15.

REMERCIEMENTS

J'adresse mes plus vifs remerciements à :

- Monsieur SCOTTO, chef d'établissement du Centre Pénitentiaire de Fresnes, pour sa fine expertise, sa disponibilité, son aide et ses précieux conseils ;
- Madame MORETTI, directrice adjointe du Centre Pénitentiaire de Fresnes, pour ses conseils ;
- Madame MOREAU-BONNAMICH, directrice des Ressources Humaines du Centre Pénitentiaire de Fresnes, pour son soutien et son écoute ;
- L'ensemble des personnels pénitentiaires, pour leur disponibilité et le temps accordé pour répondre à mes questions.

SOMMAIRE

<u>INTRODUCTION</u>	7
<u>PARTIE 1 – UNE INSTITUTION, PROGRESSIVEMENT, MARQUEE PAR L’ECRIT</u>	15
<u>I- LA JUDICIARISATION DE L’ADMINISTRATION PENITENTIAIRE</u>	16
A- La personne détenue, sujet de droit, dotée de droits	16
B- Le développement du contradictoire dans la gestion de la détention.....	22
<u>II- LA BUREAUCRATISATION DE L’ADMINISTRATION PENITENTIAIRE</u>	26
A- Une exigence de visibilité à l’interne.....	26
B- Une exigence de visibilité à l’externe	31
<u>PARTIE 2 – DES HOMMES MARQUES PAR L’ECRIT</u>	34
<u>I- DU RISQUE DE BUREAUCRATISATION ET DE DISTANCIATION</u>	35
A- La gestion du temps et de l’espace.....	35
B- La mise à distance avec la personne détenue	39
<u>II- L’AFFIRMATION D’UNE CULTURE DE RESPONSABILITE</u>	44
A- L’identité professionnelle des personnels pénitentiaires.....	44
B- Une prise en charge efficiente de la personne détenue	49
<u>CONCLUSION</u>	51
<u>BIBLIOGRAPHIE</u>	52
<u>TABLE DES MATIERES</u>	57

GLOSSAIRE

CEL = cahier électronique de liaison

CGLPL = contrôleur général des lieux de privation de liberté

CPU = commission pluridisciplinaire unique

CRI = compte rendu d'incident

CRP = compte rendu professionnel

GENESIS = gestion nationale des personnes écrouées pour le suivi individualisé et de la sécurité

GIDE = gestion informatisée de la personne détenue

ISP = inspection des services pénitentiaires

RPE = règles pénitentiaires européennes

INTRODUCTION

« *Le seul, le vrai, l'unique voyage, c'est de changer de regard* », Marcel Proust.

La modernisation de l'administration pénitentiaire est un chantier de grande envergure. En effet, cette institution, dont on a tôt fait d'amalgamer ses portes fermées à une posture de fermeture, souvent perçue comme archaïque et centrée sur elle-même, est dénoncée par ses détracteurs comme opposée à l'idée de modernisation. Pourtant, la profonde réforme administrative de l'Etat, depuis une trentaine d'années, a eu pour effet qu'elle réforme, elle aussi, son fonctionnement. De facto, cette mutation a eu pour corollaire l'amélioration de l'image de l'administration pénitentiaire.

L'écrit est un vecteur de modernisation. En effet, les évolutions, développant une culture de l'écrit, telles l'affirmation des droits des personnes détenues et le déploiement des outils informatiques, ont permis une professionnalisation des personnels pénitentiaires. Le passage d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit favorise l'émergence d'une représentation positive de l'administration pénitentiaire auprès du monde extérieur.

A titre liminaire, une précision quant à l'utilisation du vocable « *écrit* » est nécessaire. En effet, ce terme s'entend aussi bien dans ses dimensions traditionnelles, on dira « *matérialisé* », au regard de l'ensemble des écrits professionnels relatifs à la gestion de la détention, que plus récentes, on parlera de « *dématérialisé* » par référence aux outils informatiques (GIDE, CEL, GENESIS).

L'écrit, vecteur de modernisation de l'administration pénitentiaire, est un outil essentiel pour justifier, argumenter, tracer les décisions prises à l'encontre des personnes détenues et démystifier l'image du personnel pénitentiaire « *tout puissant* ».

Néanmoins, si les vertus de l'écrit ne sont plus à démontrer, amélioration de la prise en charge de la personne détenue et professionnalisation des personnels pénitentiaires ; des problèmes demeurent. L'échange avec les personnels pénitentiaires indique un malaise quant à une demande croissante de la production d'écrits.

Ainsi, les développements à suivre s'efforceront de mesurer les impacts du passage d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit sur les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires.

Le thème de recherche de ce mémoire est lié aux observations sur mes lieux de stage et des échanges avec les personnels pénitentiaires, confirmé par ma pré-affectation. Quel que soit le corps d'appartenance, nombre d'interlocuteurs s'accordent à dire que la place de plus en plus prépondérante de l'écrit dans la gestion de la détention a modifié en profondeur les pratiques professionnelles. Ce constat m'a interrogé.

J'ai posé l'hypothèse que l'écrit est un vecteur favorable à la professionnalisation des agents et à la reconnaissance de leur travail, permettant un meilleur contrôle du travail réalisé, et une vérification plus rigoureuse de la conformité des pratiques à la règle.

L'écrit, outil centralisateur des informations relatives à la personne détenue, est une base fondamentale de la gestion de la détention et implique chaque maillon de la chaîne hiérarchique. L'écrit fige l'information et évite sa déperdition, non plus que sa déformation. Si l'on excepte la possible différence entre l'écrit et la situation qu'il relate, la transmission de l'écrit préserve la sincérité de la description initiale.

Or, la sincérité et la fiabilité de l'information sont des éléments essentiels de la gestion de la détention. Ainsi, le personnel de surveillance a un rôle primordial dans la retranscription de l'information au regard des finalités diverses qu'elle recouvre.

Méthodologie

Pour conforter ou infirmer ce constat, j'ai réalisé une enquête auprès des personnels pénitentiaires issus des corps des personnels de surveillance, d'encadrement et de direction. Une trentaine de personnels ont été interrogés. J'ai volontairement choisi un échantillonnage représentant tous les grades (surveillant, surveillant brigadier, 1^{er} surveillant, major, officier, directeur), homme et femme, avec une ancienneté dans l'administration allant de quelques années à 30 ans, chacun ayant des expériences de poste et d'évolution de carrière très variées.

Leurs réponses ont permis de dégager des constats convergents relativement au développement des écrits.

1. Des atouts

En premier lieu, le développement des écrits permet une meilleure prise en charge de la personne détenue, notamment quant à la traçabilité et la fluidité de la circulation des informations.

En second lieu, l'apport indéniable du CEL est souligné, notamment au regard du partage de l'information et d'une meilleure coordination entre les différents services qu'il favorise.

2. Des marges de progrès

D'une part, il est regretté que la rédaction des écrits soit chronophage, empiétant sur la gestion de la détention et la relation de proximité avec la personne détenue.

D'autre part, chacun est unanime sur la nécessité de formation des agents à la rédaction des écrits professionnels.

Problématique

Les développements de cette recherche entendent approfondir et expliciter les constats opérés, venant eux-mêmes en confrontation de mon hypothèse initiale.

A la progressive restriction du domaine de la mesure d'ordre intérieur correspond la promotion de l'écrit. Les supports écrits se sont multipliés. Le vocable « *écrit* » fait référence aux notions de transparence, de contrôle, de justification, de traçabilité, de suivi. Autant de notions qui gouvernent, aujourd'hui, les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires.

L'oralité devient l'exception. L'écrit, la règle, réunit plusieurs finalités.

En premier lieu, une finalité procédurale, puisque les écrits se sont développés pour pouvoir répondre au contrôle du juge administratif et justifier des décisions prises à l'encontre de la personne détenue.

En second lieu, une finalité de traçabilité, notamment depuis la mise en place d'outils informatiques (GIDE, CEL, GENESIS), afin de pouvoir compiler, recueillir nombres d'informations concernant la personne détenue ; mais aussi permettre une rationalisation des pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires³.

En dernier lieu, une finalité de contrôle n'est pas à négliger, afin de rendre compte aux divers autorités et organes de contrôle.

Ces évolutions ont modifié en profondeur les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires. Mais cette modification a-t-elle été évaluée ? Si la réponse est affirmative, quels indicateurs ont été utilisés ? Doit-on parler d'amélioration ou de dégradation des pratiques professionnelles ?

Les personnels pénitentiaires affirment que le passage d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit a indéniablement amélioré la prise en charge de la personne détenue, notamment par l'organisation d'un meilleur suivi, et a engagé un processus de professionnalisation des personnels pénitentiaires, du fait de l'amélioration rédactionnelle des écrits professionnels, la labellisation des quartiers arrivants, la sensibilisation aux procédures de suivi de la personne détenue.

³Exemple de la labellisation du parcours arrivant.

L'écrit est devenu un moyen de preuve, que l'oralité ne permettait pas. Il s'oppose à un fonctionnement antérieur opaque, dont les soupçons d'abus et d'arbitraire étaient réguliers.

Cependant, au-delà du clivage entre l'oral et l'écrit, cette évolution interroge l'identité professionnelle même des personnels pénitentiaires. Cette interrogation apparaît, notamment, dans l'affirmation fréquente de la part des plus anciens agents, consistant à dire que « *c'était mieux avant* ». En effet, certains anciens surveillants expliquent que « *les personnes détenues n'avaient le droit que de se taire* ». A cette velléité de musellement de la personne détenue répondait un écho de l'oralité de l'information transmise entre les personnels concernant la population pénale. Les surveillants n'étaient autorisés à parler aux personnes détenues que pour leur donner des ordres. Toute communication annexe était considérée comme suspecte par l'encadrement⁴. « *Le passage de l'arbitraire au formalisme légal peut être vécu par certains agents comme une perte importante de pouvoir* »⁵. En effet, les personnels de surveillance font souvent un parallèle avec leur situation et l'amélioration des droits des personnes détenues.

Cependant, ce passage est porteur d'un paradoxe. Si l'écrit a apporté des garanties pour les personnels pénitentiaires et les personnes détenues ; dans le même temps, elle a accru un sentiment d'isolement des personnels pénitentiaires et une mise à distance avec la personne détenue.

D'une part, ce sentiment d'isolement s'expliquerait par le fait que l'écrit ne laisserait plus de place à la communication orale avec la hiérarchie. De plus, cela serait accru par le développement d'un sentiment de contrôle du travail accompli, par la hiérarchie. A ce stade, la question de l'approche managériale du directeur des services pénitentiaires peut donc être soulevée. En effet, la traçabilité a pu être perçue comme un facteur de défiance des personnels pénitentiaires.

⁴Ginguene M., *La notion d'usager et le métier de surveillant. Les conséquences de la notion d'usager du service public pénitentiaire sur le métier de surveillant*, 39^{ème} promotion de directeur des services pénitentiaires, ENAP, juin 2011.

⁵*Ibid.*

L'exemple de la labellisation du parcours arrivant dont l'objectif est d'harmoniser les pratiques professionnelles et d'améliorer la prise en charge de la personne détenue montre le difficile équilibre à trouver entre la reconnaissance des pratiques professionnelles des agents et le sentiment de contrôle de leur travail qui peut parfois être mal vécu.

Aujourd'hui, l'écrit est aussi utilisé comme base de contrôle afin de justifier, rendre compte de ce qui a été réalisé. Les vérifications sont opérées, dans la grande majorité des cas, à l'appui d'un certain nombre d'écrits (CEL, registres...). Les mêmes supports peuvent, donc, être utilisés à différentes fins et accentuer le sentiment de contrôle de la part des personnels pénitentiaires. Les multiples finalités de l'écrit peuvent être une explication au sentiment de malaise que certains personnels peuvent formuler. Pourtant, si l'écrit permet de contrôler, il permet surtout d'attester de la réalité du travail des agents.

En outre, ce malaise apparaît aussi quant aux modalités de transcription des observations et d'une difficulté à gérer « *le faire* » et « *le rendre compte* ». A la mise en place du CEL, l'objectif affiché était l'amélioration du suivi des personnes détenues, en favorisant la pluridisciplinarité, via une mutualisation des informations. Il s'agissait aussi d'harmoniser les pratiques et de venir en soutien à l'action des personnels en proposant un cadre de retranscription facilité des informations. Aujourd'hui, les pratiques d'utilisation du CEL et d'accompagnement du personnel quant à la gestion de cet outil sont diverses selon l'établissement. L'utilisation du CEL peut être générateur d'une tension entre l'action du surveillant et la retranscription de son action. Il peut s'avérer être un frein dans la retranscription objective des informations relatives à la personne détenue.

D'autre part, la difficulté à trouver une temporalité équilibrée entre la gestion des hommes et la gestion des documents se référant aux hommes est parfois regrettée par les personnels pénitentiaires, déplorant que cette difficulté empiète sur la relation de proximité avec la personne détenue.

Une barrière, à deux dimensions, temporelle et spatiale, serait générée par la gestion administrative. En effet, elle apparaît chronophage dans une gestion de la détention happée par le temps. De plus, l'environnement d'écriture n'est pas toujours propice à une rédaction objective et précise. La démarche d'écriture nécessite d'être dans un lieu distant, serein de l'effervescence quotidienne.

Si l'opportunité de l'écrit n'est pas contestée, la problématique de la temporalité n'a pas été envisagée par l'administration pénitentiaire, notamment au regard de la multiplication des écrits. En effet, les écrits demandent du temps, en termes de rédaction et donc de ressources humaines. La gestion de détention, basée sur « *le faire* », s'est doublée d'une gestion administrative « *le rendre compte* ». Des nouvelles formes de travail n'ont pas été intégrées à la gestion classique de la détention. L'organisation du travail n'a pas évolué et a dû s'adapter. Aussi, comme les tâches courantes relatives à la gestion de la détention ne pouvaient pas être détournées ; le temps utilisé pour la rédaction des écrits a donc empiété sur le temps consacré à la relation de proximité avec la personne détenue. La qualité de l'écrit peut aussi pâtir de ce problème de temporalité.

Au terme de ma réflexion, à la fin de la première année, ma démarche de recherche s'articulait autour de deux hypothèses de travail.

→1^{ère} hypothèse de travail : Les personnels de direction et d'encadrement et les personnels de surveillance n'ont pas le même besoin quant à l'écrit. D'une part, les cadres sont aguerris à l'écrit et n'ont pas à dépasser la difficulté d'expression ; d'autre part, le personnel de surveillance a un rapport à plus court terme de la nécessité de l'écrit.

→2^{ème} hypothèse de travail : L'écrit souffre d'une double contrainte, temporelle et spatiale. Aussi, la temporalité de l'écrit doit être prise en compte pour repenser une réorganisation du temps de travail afin de trouver un équilibre entre la gestion de la détention et la gestion administrative.

Afin d'apporter des éléments de réponse à la problématique soulevée et aux hypothèses de travail avancées, ce travail de recherche se propose d'analyser les impacts sur les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires du passage d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit en deux temps.

Dans un premier temps, nous analyserons la mutation de l'administration pénitentiaire, en tant qu'institution, du fait du développement de l'écrit au regard d'une double évolution concomitante : la judiciarisation et la bureaucratisation de l'administration pénitentiaire (PARTIE 1).

Dans un second temps, nous étudierons comment les personnels pénitentiaires se sont adaptés à cette exigence d'écriture, évoluant d'un risque de bureaucratisation et de distanciation à l'émergence d'une culture de responsabilité (PARTIE 2).

PARTIE 1 – UNE INSTITUTION, PROGRESSIVEMENT, MARQUEE PAR L'ECRIT

Une différence se dessine entre l'écriture personnelle et l'écriture professionnelle. D'une part, l'écriture personnelle se modifie du fait de l'inflation des nouvelles technologies dans notre quotidien. Alors que, d'autre part, l'écriture professionnelle évolue vers une écriture contraignante du fait de la judiciarisation massive de la société, et notamment du fonctionnement de l'Etat. De fait, la démarche d'écriture professionnelle responsabilise et influence tout un processus décisionnel. Elle met l'action en réflexion et possède une capacité réflexive que l'oralité n'a pas. Elle est, donc, un acte singulier qui « *matérialise l'acte de travail et visibilise le travail d'évaluation effectué en institution, celui accompli sur les populations prises en charge, mais aussi sur les professionnels qui rédigent ces écrits* »⁶.

Ce passage d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit de l'administration pénitentiaire s'est réalisé au gré des évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles.

L'écrit est devenu un vecteur de justification, de transparence des pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires.

L'essor croissant de la production d'écrits au sein de l'administration pénitentiaire a donc interrogé de manière globale cette exigence d'écriture dans des pratiques empreintes d'oralité. Chacun n'a pas le même rapport à l'écriture. De plus, l'écrit peut revêtir divers statuts et des usages multiples. Il démultiplie « *les occasions et les contraintes de coordination, de coopération, de concertation, de collaboration au sein et entre les firmes* »⁷.

L'exigence d'écriture au sein de l'administration pénitentiaire est liée à une double évolution, tant juridique (I), que bureaucratique (II).

⁶Cliquennois G., « L'écriture des gradés en maison pour peine sous le regard de l'évaluation », in *Les paradoxes de l'écriture. Sociologie des écrits professionnels dans les institutions d'encadrement*, (Coton C., et Proteau C., dir.), Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2012, p.129-147.

⁷<http://www.sociologiedutravail.org/IMG/pdf/SdtEcritdutravail.pdf>

I- LA JUDICIARISATION DE L'ADMINISTRATION PENITENTIAIRE

La judiciarisation de l'administration pénitentiaire est concomitante à la reconnaissance de droits à la personne détenue (A), intégrant la notion du contradictoire dans la gestion de la détention (B).

A- LA PERSONNE DETENUE, SUJET DE DROIT, DOTE DE DROITS

Si le début du XXe siècle montre les prémices de la reconnaissance d'un statut de la personne détenue (1) ; la fin de ce siècle, à la lisière d'un nouveau, entérine l'affirmation d'un statut de la personne détenue (2).

1. Les prémices de la reconnaissance d'un statut de la personne détenue

Avec l'avènement d'une prison devenue sanction, et plus seulement de sûreté, l'administration pénitentiaire a vécu une mutation se doublant d'une réflexion profonde sur le sens de la peine. Au XXe siècle, à partir de mai 1945, période de la réforme Amor⁸, se développe un nouvel esprit de la politique pénitentiaire. Le régime progressif mis en place vise à adapter le traitement pénitentiaire de la personne détenue à son attitude et à l'évolution de son degré d'amendement.

Les années 1970 flèchent le commencement d'une modification en profondeur du fonctionnement de l'administration pénitentiaire. En effet, l'évolution progressive vers un octroi de droits aux personnes détenues transforme un fonctionnement traditionnellement opaque en un fonctionnement transparent. Le passage d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit témoigne de ce changement. Il faut préciser que cette période témoigne d'une réforme globale de l'Etat. Les notions d'efficacité, d'efficience et de transparence viennent compléter les notions d'intérêt général, de continuité, de neutralité gouvernant jusqu'alors la gestion des services publics.

⁸Paul Amor (1901-1984), magistrat, devient directeur de l'administration pénitentiaire le 30 septembre 1944. Il met en œuvre une réforme fondamentale du système pénitentiaire français.

Le développement des nouvelles technologies d'information et de communication modifie les modes de communication entre l'Etat et ses usagers. Les premières lois relatives aux relations entre l'administration d'Etat et ses usagers sont votées⁹.

Par la suite, les années 1980 symbolisent une révolution dans le sens d'une consécration de droits accordés aux personnes détenues au sein d'une institution désignée «*totalitaire*»¹⁰ dans sa gestion des établissements pénitentiaires. En effet, si l'événement majeur des années «*Badinter*» est l'abolition de la peine de mort ; d'autres avancées majeures attestent d'une évolution profonde quant à l'émergence d'un nouveau statut de la personne détenue : les parloirs hygiaphones¹¹ et le costume pénal sont supprimés, la télévision est autorisée en cellule, le droit à une correspondance est généralisée, l'utilisation du téléphone est élargie. Cette période signe la fin de la censure pour la presse qui peut, désormais, entrer en détention¹².

En outre, la loi du 22 juin 1987 relative au service public pénitentiaire est importante. L'administration pénitentiaire est consacrée en tant que service public, et de fait, les personnes détenues deviennent des usagers. La définition de «*l'utilisateur d'un service public*» est complexe et revêt plusieurs acceptions.

Nous retiendrons la définition suivante : «*Un individu qui, dans une situation donnée, tire profit d'une prestation fournie dans le cadre d'une activité de service public*»¹³. De surcroît, cette loi supprime le caractère forcé du travail pénal et modifie l'article 720 du Code de procédure pénale en faisant du travail un élément du parcours d'insertion de la personne détenue¹⁴. Le rapport entre l'administration pénitentiaire et la personne détenue s'inscrit donc dans une dynamique de changement.

⁹Loi du 17 juillet 1978 relative à la liberté d'accès aux documents administratifs, loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, loi du 3 janvier 1979 relative à l'archivage des données.

¹⁰Goffman E., *Asiles, étude sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Editions de Minuit, coll. Le sens commun, 1968, p.41.

¹¹Aujourd'hui, ce dispositif est utilisé dans le cadre disciplinaire et limité dans le temps.

¹²Ce point reste encore très réglementé, même si les avancées sont notables.

¹³Traoré S., *L'utilisateur du service public*, Paris, L.G.D.J., coll. Systèmes, mai 2012.

¹⁴« Les activités de travail et de formation professionnelle sont prises en compte pour l'appréciation des gages de réinsertion et de bonne conduite des condamnés. Au sein des établissements pénitentiaires, toutes dispositions sont prises pour assurer une activité professionnelle aux personnes incarcérées qui le souhaitent. [...] ».

2. L'affirmation d'un statut de la personne détenue

A la fin du XXe, début du XXIe siècle, le statut juridique de la personne détenue connaît une évolution décisive grâce à la jurisprudence du Conseil d'Etat relative aux mesures d'ordre intérieur¹⁵. Longtemps, le juge administratif a refusé de contrôler ces mesures.

Dans l'arrêt Marie du 17 février 1995, le Conseil d'Etat énonce qu'« *eu égard à la nature et à la gravité de cette mesure, la punition de cellule constitue une décision faisant grief susceptible d'être déférée au juge de l'excès de pouvoir* »¹⁶. L'apport fondamental de cette décision réside dans l'autorisation faite à une personne détenue de former un recours pour excès de pouvoir contre une décision de placement en cellule disciplinaire. Ce droit ouvre la voie à l'introduction du principe du contradictoire, au sein de la détention, entre la personne détenue et l'administration pénitentiaire.

Concomitamment à la restriction du domaine des mesures d'ordre intérieur, l'administration pénitentiaire a développé des stratégies d'adaptation à cette évolution, actant du passage de l'opacité de l'oralité à la transparence de l'écrit. L'écrit devient un outil de justification des décisions prises à l'encontre de la personne détenue et permet de montrer son fonctionnement et ses pratiques professionnelles.

Parallèlement, en 1996, la procédure disciplinaire est formée¹⁷. Le principe de la légalité en prison se renforce par la formalisation de la discipline¹⁸. Auparavant, la discipline relevait d'une gestion interne sans regard extérieur.

De 2003 à 2013, le Conseil d'Etat adopte une jurisprudence favorable à la personne détenue qui va s'étendre bien au-delà de la nouvelle procédure disciplinaire. Nombreuses décisions, jusque là également qualifiées de mesures d'ordre intérieur, peuvent désormais faire l'objet d'une contestation par le biais d'un recours pour excès de pouvoir.

¹⁵Définition : décision interne et discrétionnaire de l'administration pénitentiaire, sans aucun effet sur la situation juridique de celui qui la subit.

¹⁶<http://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriAdmin.do?idTexte=CETATEXT000007840249&dateTexte=>

¹⁷Décret n°96-287 du 2 avril 1996 relatif au régime disciplinaire des détenus.

¹⁸Création de degrés d'infractions et de sanctions afférentes, de l'enquête, de la commission de discipline et de l'ouverture des recours hiérarchiques et contentieux.

Citons le placement à l'isolement¹⁹, le transfert d'une personne détenue d'un établissement pour peines à une maison d'arrêt²⁰, le déclassement d'emploi²¹, les rotations de sécurité²², tous les régimes de placement à l'isolement²³, les fouilles corporelles intégrales²⁴, le passage d'un régime « *portes ouvertes* » à un régime « *portes fermées* »²⁵.

Aujourd'hui, les mesures d'ordre intérieur ont nettement reculé. La personne détenue a une possibilité de recours à l'encontre de quasiment toutes les décisions susceptibles de porter atteinte à ses droits et libertés. Ce mouvement jurisprudentiel a eu un impact très important sur les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires. En effet, l'administration pénitentiaire a dû mettre en place des outils de transparence et de traçabilité pour pouvoir répondre au développement d'un contrôle extérieur²⁶ et justifier des décisions prises à l'encontre de la personne détenue.

L'écrit devient un vecteur d'objectivation des données, hors de portée de l'oralité.

Corrélativement à cette évolution jurisprudentielle, les années 2000 vont connaître trois autres étapes importantes engageant un « *tournant majeur de la politique pénitentiaire* »²⁷, et réformant en profondeur le fonctionnement de l'administration pénitentiaire.

La première étape consiste dans l'adoption de la loi du 12 avril 2000 relative à l'amélioration des relations entre les citoyens et l'administration. Son article 24 pose le principe du contradictoire entre l'administration et l'utilisateur.

¹⁹CE 30 juillet 2003 Garde des Sceaux c/ Remli

²⁰CE Assemblée du contentieux 14 décembre 2007 Garde des Sceaux c/ Boussouar

²¹CE Assemblée du contentieux 14 décembre 2007 Garde des Sceaux c/ Planchenault

²²CE Assemblée du contentieux 14 décembre 2007 Garde des Sceaux c/ Payet

²³CE 17 décembre 2008 Section française de l'Observatoire internationale des prisons

²⁴CE 14 novembre 2008 El Shennawy

²⁵CE 28 mars 2011 Garde des Sceaux c/ Bennay

²⁶Les organes de contrôle extérieurs à l'administration se multiplient : les autorités administratives, judiciaires et parlementaires, le conseil d'évaluation, le défenseur des droits, le contrôleur général des lieux de privation de liberté, le comité européen de prévention de la torture et des traitements inhumains et dégradants, le commissaire européen aux droits de l'homme.

²⁷Cépède C., Février F., « Règles pénitentiaires européennes. De la prescription à la prestation : l'inscription de l'administration pénitentiaire dans une démarche qualité », INHESJ, *Cahiers de la sécurité*, avril-juin 2010, n°12, p.78-85.

Cet article énonce qu' « *Exception faite des cas où il est statué sur une demande, les décisions individuelles qui doivent être motivées [...] n'interviennent qu'après que la personne intéressée a été mise à même de présenter des observations écrites et, le cas échéant, sur sa demande, des observations orales [...]* ». L'administration pénitentiaire ne rentre dans le champ d'application de cette loi qu'à partir de mai 2003²⁸. Toutefois, cette loi est une étape importante et a nécessité de repenser les pratiques professionnelles puisqu'il lui incombe désormais de motiver ses décisions, en droit et en fait, et de fournir des écrits à l'appui de celles-ci.

La seconde étape concerne l'adoption des règles pénitentiaires européennes (RPE) par le Conseil de l'Europe, le 11 janvier 2006, qui vont servir de socle de référence à un profond mouvement de réforme. Ces 108 règles portent à la fois sur les droits fondamentaux des personnes détenues, le régime de détention, la santé, l'ordre et la sécurité des établissements pénitentiaires, le personnel de l'administration pénitentiaire, l'inspection et le contrôle des prisons. Ces règles servent de charte d'action aux établissements et vont être déclinées au plan national.

« *Le travail engagé autour des RPE s'est expressément proposé de « replacer le détenu au centre de la détention »*²⁹. Ainsi, le directeur de l'administration pénitentiaire, Claude Dharcourt, s'est saisi des RPE pour établir un corpus de bonnes pratiques. Il a souhaité que tous les établissements fonctionnent de manière analogue. Il a aussi été « *développé une analyse dynamique des normes idéales proposées par le Conseil de l'Europe pour identifier ses pratiques de référence, ses axes de progression, ses processus d'action et leurs modalités de mise en œuvre et d'amélioration constante* »³⁰. Des principes concrets quant à la prise en charge de la population pénale, mais aussi quant au recrutement et à la formation des personnels pénitentiaires ont été fixés.

²⁸Circ. JUSE 0340055C du 9 mai 2003 sur l'application pour l'administration pénitentiaire de l'article 24 de la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration.

²⁹Cépède C., Février F., « Règles pénitentiaires européennes. De la prescription à la prestation : l'inscription de l'administration pénitentiaire dans une démarche qualité », *op. cit.*, p.79.

³⁰*Idem.*

Ainsi, dès 2008, un processus de labellisation était engagé au sein des établissements pénitentiaires quant au parcours arrivant de la personne détenue. L'objectif était de faire reconnaître les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires. L'écrit a servi de support de transparence, de traçabilité, en donnant de la visibilité au dispositif mis en place.

L'adoption de la loi pénitentiaire du 24 novembre 2009 marque une dernière étape symbolique. Cette loi consacre l'émergence d'un droit pénitentiaire véritable. Elle améliore la reconnaissance des personnels pénitentiaires et redéfinit les droits et les devoirs de la personne détenue. L'avancée majeure de cette loi est l'anoblissement du droit pénitentiaire au niveau législatif, relégué jusqu'alors au niveau réglementaire.

Ces différentes étapes, accordant à la personne détenue un statut, des droits, sont décisives pour l'administration pénitentiaire pour son fonctionnement. La prison sort de l'obscurité et ouvre ses portes aux droits de la défense, développant le contradictoire dans la gestion de la détention.

B- LE DEVELOPPEMENT DU CONTRADICTOIRE DANS LA GESTION DE LA DETENTION

Le développement du contradictoire dans la gestion de la détention poursuit une double finalité. En effet, le contradictoire sert de vecteur de défense pour la personne détenue (1), mais est aussi un vecteur de technicité pénitentiaire (2).

1. Le contradictoire, vecteur de défense de la personne détenue

La reconnaissance de droits à la personne détenue a introduit la notion du contradictoire au sein de la gestion de la détention. En effet, la formalisation des procédures³¹ a donné « *la parole* » à la personne détenue.

Certains surveillants évoquent les années où la personne détenue ne parlait que quand elle y était autorisée. Quel que soit le grade du professionnel concerné, du surveillant au directeur, ceux qui ont vécu ce passage d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit soulignent le fait que cette formalisation a profondément modifié les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires.

Une certaine nostalgie de la culture de l'oralité dite aussi « *culture de l'infra* »³² est parfois ressentie. Lors d'un entretien, un surveillant expliquait « *lorsqu'il y a un problème, il y a deux façons de le régler : soit on observe les règles et ce que la hiérarchie prescrit, soit on règle l'incident entre soi et la hiérarchie n'est pas au courant. L'écrit verrouille un certain nombre de leviers d'action* ».

Certains agents ont aussi exprimé que la reconnaissance de droits à la personne détenue leur ont fait perdre de l'ascendant sur celle-ci. « *La règle était simple : l'agent décidait, le détenu obéissait* ». Avec l'affirmation d'un statut de la personne détenue, ils estiment que cette dernière est constamment favorisée, alors qu'ils se sentent oubliés par leur hiérarchie au regard d'une charge de travail toujours plus importante combinée à des vacances de postes, générant des heures supplémentaires.

³¹Procédure disciplinaire, procédure d'isolement, autres procédures contradictoires.

³²Entendue comme la marge de manœuvre, la zone d'incertitude que la hiérarchie ignore.

Aujourd'hui, la personne détenue peut présenter des observations lorsqu'une décision défavorable est prise à son encontre et former des recours. Cette évolution, favorable à l'émergence de droits reconnus à la personne détenue, a eu un fort impact sur les relations entre les personnels pénitentiaires et les personnes détenues. Justifier de l'action devient le pendant de l'action elle-même. Si certains regrettent une gestion plus informelle de la détention, d'autres y verront une meilleure prise en charge de la personne détenue. Cela favorise la compréhension des décisions, ou tout le moins, permet à la personne détenue de se défendre, en éloignant toute suspicion d'arbitraire.

L'écrit est un moyen de preuve. Chaque décision susceptible d'impacter de manière défavorable la personne détenue doit être motivée en droit et en fait. Cela peut s'avérer chronophage, notamment dans un quotidien où le temps est une denrée rare, a fortiori, dans une détention surencombrée.

La personne détenue est au cœur des procédures. Un formalisme strict doit être respecté : la notification et la remise de la procédure, la présentation d'observations, l'assistance d'un avocat. Aujourd'hui, les personnels pénitentiaires doivent composer avec cette réalité. Aussi, afin de répondre à la contradiction avec la personne détenue, une technicité pénitentiaire s'est développée.

2. Le contradictoire, vecteur de technicité pénitentiaire

A ce stade de la recherche, il paraît intéressant d'évoquer le chapitre 10 « *La figure du procédurier* » du rapport annuel d'activité 2013 du Contrôleur général des lieux de privation de liberté, afin d'opposer d'autres arguments que ceux développés, tendant à démontrer que « *il n'y a d'autre loi, d'autre droit, que celle ou celui reconnue par le personnel pénitentiaire* »³³. Dans ce chapitre, il est expliqué que le personnel pénitentiaire vivrait le recours au droit comme une remise en cause de son autorité. « *Pour ceux-ci, le recours aux principes juridiques n'est pas une victoire du droit, mais un affaiblissement de leur capacité de faire, qui se lit comme une avancée des « voyous » sur l'ordre nécessaire* »³⁴.

³³Rapport annuel d'activité du Contrôleur général des lieux de privation de liberté, p.275.

³⁴*Ibid.*

Affectée depuis quelques mois, et en charge notamment du suivi de l'effectivité des procédures, cette affirmation me paraît un peu caricaturale.

En effet, la formalisation des procédures et l'introduction du contradictoire dans la gestion de la détention sont un vecteur de technicité pénitentiaire. De plus, ils permettent une meilleure régulation des rapports entre les personnels pénitentiaires et les personnes détenues. L'image d'une administration pénitentiaire « *toute puissante* » recule au gré de ses évolutions.

A titre d'illustration, la circulaire relative au régime disciplinaire des personnes détenues majeures encadre les conditions dans lesquelles les agents peuvent recourir à une mise en prévention au quartier disciplinaire en cas d'incident. Quand elle a lieu, la procédure disciplinaire s'enclenche et les écrits doivent être rédigés afin de justifier cette décision. L'écrit vient en soutien à la gestion d'un incident et interroge les faits et la manière choisie pour régler la difficulté. La direction intervient dans un second temps pour maintenir ou lever la prévention. Elle prend sa décision en fonction du CRI, du CRP et du rapport d'enquête et de l'ensemble des éléments d'information recueillis. Les agents y voient souvent une forme de contrôle et de remise en cause de la gestion de l'incident. La demande d'écrit suscite souvent des incompréhensions. Or, l'écrit donne de la lisibilité sur la manière dont travaillent les agents et vient en appui aux réponses qu'apporte la hiérarchie.

Il apparaît opportun que l'encadrement, mais aussi la direction, fasse de « *la pédagogie* » sur l'importance de l'écrit d'un agent. En effet, le CRI est un écrit fondamental pour toute procédure. Il est un support des décisions prises à l'encontre d'une personne détenue. Un CRI rédigé de manière circonstanciée permet de justifier une décision.

L'agent y voit un moyen de contrôle, alors que la hiérarchie y voit un moyen de s'assurer du travail accompli au quotidien par le personnel de surveillance. De fait, l'écrit est un moyen de reconnaissance des pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires, les libérant de toute suspicion d'arbitraire.

L'illustration de la procédure de classement et de déclassement au travail est intéressante. Dans l'établissement de ma pré-affectation, un groupe de travail s'est réuni afin de formaliser la procédure de classement et déclassement au travail. Ainsi, lorsqu'une personne détenue, classée au travail, manifeste des éléments d'insuffisance, la procédure de déclassement est mise en œuvre. Après trois rappels à l'ordre, un déclassement suspensif est acté, dans l'attente du débat contradictoire, au cours duquel la personne détenue peut présenter des observations et être assistée d'un avocat.

Cette exigence d'écriture met en exergue la dichotomie entre la sécurité opérationnelle et la sécurité juridique. En effet, dans une administration obsédée par la sécurité des murs, l'écrit participe d'une sécurisation des actions et des décisions. L'écrit permet de rendre compte des tâches accomplies, tout en assurant une traçabilité. Plusieurs finalités sont observées. En premier lieu, il permet de défendre le travail au quotidien, de montrer ce qui a été fait. Ce qui, dans un second temps, prémunit de pratiques discrétionnaires, génératrices de tension. En dernier lieu, il sert de base contre tout recours.

Que le contradictoire serve de vecteur de défense de la personne détenue ou de vecteur de technicité pénitentiaire, l'apport majeur a été de donner de la transparence aux pratiques professionnelles. Il ne s'agit pas de tomber dans la caricature en disant qu'avec l'oralité, l'arbitraire régnait au sein des détentions, mais de souligner que l'écrit permet de donner une visibilité à ce qui se fait et de mettre en avant les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires.

Ainsi, tout le processus de justification est un moyen d'opposer aux détracteurs de la prison une défense qui ne soit plus seulement incantatoire mais objectivée parce qu'elle est adossée à des constats, à des preuves et opérées par le regard extérieur et donc indépendant.

Si la judiciarisation de l'administration pénitentiaire a impacté la gestion quotidienne de la détention au regard de la formalisation des procédures, le développement des écrits n'a pas été sans conséquences sur la bureaucratisation de l'administration pénitentiaire.

II- LA BUREAUCRATISATION DE L'ADMINISTRATION PENITENTIAIRE

A titre liminaire, il convient de préciser que le terme « *bureaucratization* » n'est pas employé dans son acception négative. En effet, la bureaucratization de l'administration pénitentiaire a favorisé la visibilité de la prise en charge de la personne détenue tant à l'interne (A), qu'à l'externe (B).

A- UNE EXIGENCE DE VISIBILITE A L'INTERNE

L'essor des supports et outils informatiques au sein des établissements pénitentiaires (1) a facilité la transmission des consignes et des signalements aux personnels pénitentiaires, améliorant de fait la circulation de l'information, ainsi que la traçabilité du parcours de la personne détenue (2).

1. Les supports et les outils informatiques

Le développement des outils informatiques doivent, notamment, permettre de faciliter l'accès à l'écrit.

⇒ GIDE/CEL

En 1991, un système de gestion automatisée de la prise en charge des détenues (PECD)³⁵ est créé dans les établissements pénitentiaires, développant une nouvelle façon de collecter les données. Ce système d'information globale favorise l'interactivité des acteurs et nécessite de repenser les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires. Ces dernières sont empreintes d'oralité. L'écrit existe par le biais des cahiers d'observation, mais ne forment pas un système caractérisé par l'efficacité³⁶.

³⁵Arrêté du 4 février 1991 portant création d'un système de gestion informatisée de la prise en charge des détenus des établissements pénitentiaires. Ce système est remplacé par GIDE en 2003.

³⁶Les cahiers étaient écrits manuellement et chronologiquement avec une utilisation à court terme.

Quelques années après, le système initial de gestion informatisée est remplacé par GIDE³⁷. Ce support informatique intègre la notion de traçabilité dans la gestion quotidienne. Il devient le cœur de l'information pénitentiaire, permettant une meilleure connaissance de la détention. Il favorise la transmission des consignes et des signalements. Il concentre les informations relatives au parcours de détention de la personne détenue.

Le 11 janvier 2006, les règles pénitentiaires européennes (RPE) sont adoptées par la France et l'ensemble des membres du Conseil de l'Europe. « *Elles constituent une charte pour l'administration pénitentiaire qui donne sens à l'action de l'ensemble des personnels* »³⁸. La même année, l'administration pénitentiaire décide de conduire une politique de modernisation construite sur la mise en œuvre de 8 RPE, dont la vocation est de servir de référentiel tenant lieu de charte de service public pour l'administration pénitentiaire. Elle souhaite harmoniser les pratiques et venir en soutien de l'action des personnels en proposant un cadre de retranscription facilité des informations.

Les 8 RPE sont les suivantes : la normalisation des procédures de prise en charge individualisée des arrivants, le traitement du détenu selon son profil grâce à l'observation pluridisciplinaire des détenus, la commission pluridisciplinaire unique, la possibilité pour le détenu de contacter un membre du personnel à tout moment, le maintien des liens familiaux avec la possibilité de téléphoner pour les condamnés, la normalisation du traitement des requêtes, la gestion des prisons dans un cadre éthique, l'information du public, la mise en œuvre d'un projet d'exécution de peine individualisé.

Dès 2009³⁹, l'outil « *Cahier Electronique de Liaison* » (CEL) est déployé dans les établissements pénitentiaires afin de « *permettre l'amélioration des conditions de détention des personnes détenues en favorisant un suivi pluridisciplinaire via une mutualisation des informations* »⁴⁰.

³⁷Arrêté du 24 février 2003 portant création d'un système de gestion informatisée des détenus (GIDE) dans les établissements pénitentiaires.

³⁸Les règles pénitentiaires européennes, Direction de l'Administration pénitentiaire, Ministère de la Justice, 2008, p.3.

³⁹Note SD4 du 24 décembre 2008 relative à la mise en place du CEL.

⁴⁰Note DAP n°00359 du 20 avril 2009 relative au déploiement du CEL.

La note précise que « *La mise en œuvre progressive de ce logiciel permettra une rationalisation des pratiques via la dématérialisation des données* »⁴¹. L'utilisation de cet outil a profondément modifié les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires, notamment dans la manière de retranscrire des informations relatives à la personne détenue. Cette forme d'écrit a interrogé la dichotomie entre « *le faire* » et « *le rendre compte* ». Elle permet de tracer de nombreuses informations relatives au déroulé de la détention de la personne détenue. Cette traçabilité a eu un fort impact sur la responsabilisation des personnels pénitentiaires.

Le 18 décembre 2009 est publié le rapport Charbonniaud relatif à la mission d'évaluation de la mise en œuvre des RPE. Il met en avant les perspectives qu'ont permises les RPE dans la professionnalisation et la normalisation du travail pénitentiaire. En conclusion, le rapport constate que « *Les RPE ont offert à l'administration pénitentiaire un cadre professionnellement et éthiquement cohérent, un cadre exigeant pour conduire une politique de modernisation des pratiques professionnelles. [...]. Les RPE donnent les éléments qui permettent de mettre en perspective tout un ensemble de pratiques professionnelles, déjà existantes pour beaucoup mais qui trouvent dans les RPE le liant qui fédère les très multiples intervenants institutionnels, associatifs, voire privés qui concourent à la mission* »⁴².

⇒ **GENESIS**

En 20 ans, les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires ont évolué avec l'utilisation des outils GIDE et CEL. Depuis l'an dernier, la direction de l'administration pénitentiaire a lancé la mise en œuvre d'une nouvelle application, fusionnant GIDE et CEL en un seul outil.

Ce nouveau logiciel GENESIS (**GE**stion **N**ationale des personnes **E**crouées pour le **S**uivi **I**ndividualisé et de la **S**écurité) construit autour du parcours de la personne détenue demande une nouvelle fois aux personnels pénitentiaires de s'adapter à un nouvel outil. Ce logiciel accentue la notion de traçabilité dans la gestion de la prise en charge de la personne détenue.

⁴¹*Ibid.*

⁴²Charbonniaud J., Mission d'évaluation de la mise en œuvre des règles pénitentiaires européennes, juillet 2009, p.35.

Au terme de ce développement, un nouveau paradoxe est identifié, à savoir que l'écrit est devenu omniprésent, au moment même où il disparaît par la dématérialisation.

Les outils, GIDE, CEL et GENESIS ont développé la notion de traçabilité au sein des établissements pénitentiaires et favorisé la circulation de l'information relative à la personne détenue.

2. La traçabilité du parcours de la personne détenue.

La traçabilité, notion issue de l'entreprise privée, est devenue indissociable de la gestion quotidienne de la détention. La conceptualisation de cette notion est intéressante au regard du ressenti négatif qu'elle véhicule de prime abord. En effet, la traçabilité « *consiste à affecter à un produit physique [...] ou à une opération [...] une ou plusieurs informations significatives [...] permettant en cas de besoin et moyennant une recherche, plus ou moins complexe selon les systèmes, d'obtenir des informations pouvant être exploitées sur le plan statistique et/ou qualité, et/ou fiabilité [...]* »⁴³. L'écrit au centre de la traçabilité revêt donc plusieurs finalités : une fonction d'information, une fonction de repérage, une fonction testimoniale, une fonction d'organisation de l'action et une fonction d'archivage. Ces fonctions font avancer la compréhension des relations entre le langage et le travail. Deux approches sont possibles : l'approche sémantique (l'écrit comme lieu de vérité) et une approche pragmatique (la fonction d'assignation dans l'écrit).

Du surveillant au directeur, chacun évoque cette traçabilité comme un vecteur essentiel du développement des écrits professionnels, permettant une meilleure prise en charge de la personne détenue. Dans une étude sur la mise en œuvre des règles pénitentiaires européennes, la traçabilité est décrite comme « *un aspect important de l'évolution de la philosophie pénitentiaire vers une autre culture qui passe par une modification du statut du détenu* »⁴⁴. Quatre enjeux de la traçabilité, décrits par les auteurs, sont pertinents pour notre étude.

⁴³Pillet P., « La traçabilité, facteur de qualité », in colloque « Traçabilité, déverminage, fiabilité », Paris, 12 et 13 octobre 1983, Association française des qualitateurs.

⁴⁴Chauvenet A., et Rambourg C., *De quelques observations sur la mise en œuvre des RPE*, Agen, ENAP, 2010, p. 28.

Tout d'abord, la traçabilité est « *le moyen par lequel l'institution en tant que service public peut rendre des comptes de ses actes tant en direction de l'usager que vis-vis de la société* »⁴⁵. L'objectif est faire évoluer l'administration d'un fonctionnement opaque à un fonctionnement plus transparent.

Ensuite, la traçabilité « *participe de l'introduction d'obligations de moyen [...] ainsi que de l'introduction de plus de droit dans la mesure où celui-ci est identifiable à des procédures* »⁴⁶, ce qui participe de la professionnalisation des personnels pénitentiaires.

Autre enjeu accordé à la traçabilité, est « *la garantie et la sécurité pour les détenus quant à l'aboutissement de leurs démarches* »⁴⁷, permettant de limiter la dimension discrétionnaire du pouvoir pénitentiaire. L'écrit comme moyen de preuve devient régulateur des rapports entre les personnels pénitentiaires et les personnes détenues.

Le dernier enjeu de la traçabilité « *accélère le processus de bureaucratisation* » par l'accroissement « *du travail d'écriture et de justification* »⁴⁸, complexifiant la gestion de la détention, en même temps que la gestion administrative.

Si l'exigence de traçabilité a généré quelques réticences et un sentiment de contrôle pour les personnels pénitentiaires ; aujourd'hui, elle contribue à un meilleur suivi des personnes détenues. En effet, la circulation de l'information relative à la personne détenue permet la réactivité. Dès l'audience arrivant et pendant tout le parcours de détention de la personne détenue, la retranscription des observations permet une gestion adaptée et d'agir en fonction des éléments fournis.

Cette traçabilité, enjeu majeur aujourd'hui dans la gestion quotidienne de la détention, donne aussi une visibilité des pratiques professionnelles à l'extérieur.

⁴⁵*Ibid.*

⁴⁶*Ibid.*

⁴⁷*Ibid.*

⁴⁸*Ibid.*

B- UNE EXIGENCE DE VISIBILITE A L'EXTERNE

Au regard des textes affirmant le respect de l'intégrité et de la dignité de la personne humaine⁴⁹, plusieurs organes de contrôle ont été mis en place pour s'assurer du respect des droits fondamentaux des personnes détenues et du fonctionnement des établissements pénitentiaires.

1. Le contrôle de l'inspection des services pénitentiaires (ISP)

L'ISP a été créée en 1962. Trois missions lui incombent : les enquêtes administratives, les contrôles de fonctionnement des établissements pénitentiaires, le suivi des rapports de mission. Les inspecteurs exploitent nombreux documents écrits dans le cadre des audits réalisés. A titre d'illustration, lors des audits réalisés au moment de la prise de fonction d'un chef d'établissement, les supports écrits sont une ressource essentielle. Les productions écrites de l'établissement audité constituent un outil d'analyse de l'action et de transmission d'informations. Cela constitue une base documentaire pour la réalisation du rapport de l'inspection. Ce dernier permet l'élaboration de la lettre de mission du directeur interrégional des services pénitentiaires adressée au nouveau chef d'établissement. A titre d'illustration, il peut s'agir d'actualiser le règlement intérieur, le POI, le PPI.

2. Les contrôles externes

Le conseil d'évaluation a été créé par la loi pénitentiaire du 24 novembre 2009. L'article 5 dispose « *Un conseil d'évaluation est institué auprès de chaque établissement pénitentiaire afin d'évaluer les conditions de fonctionnement de l'établissement et de proposer, le cas échéant, toutes mesures de nature à les améliorer* ». Il évalue plus précisément le respect des droits des personnes détenues, la sécurité, l'accès aux soins, les actions de prévention de la récidive et les politiques en termes d'aménagement de peine. Présidé par le Préfet du département dans le ressort duquel se situe l'établissement, sa composition est pluridisciplinaire⁵⁰ et vise à favoriser les rencontres partenariales et la construction de projets collaboratifs.

⁴⁹Déclaration des droits de l'Homme et du Citoyen, Constitution Française, Convention Européenne des droits de l'Homme et Conventions internationales protectrices des droits de l'Homme.

⁵⁰Des magistrats de l'Autorité judiciaire, avocats, maire, représentants d'associations, aumôniers.

Les travaux du conseil d'évaluation reposent pour l'essentiel sur le rapport d'activité de l'établissement.

Les autorités judiciaires : parquet et magistrats

Indépendamment des visites qu'elles peuvent effectuer, les autorités judiciaires exercent un contrôle sur le fonctionnement d'un établissement au regard des divers écrits (rapports d'incidents, d'information, de détention...) qui leur sont transmis.

Le contrôleur général des lieux de privation de liberté

Le CGLPL a été institué par la loi du 30 octobre 2007. C'est une autorité administrative indépendante, dont la mission est de veiller au respect des droits fondamentaux des personnes privées de la liberté d'aller et de venir. Il a la faculté de visiter, même inopinément, tout lieu privatif de liberté, sur l'ensemble du territoire français et à tout moment, mais aussi d'enquêter en demandant aux établissements tous documents pour répondre à tout problème soulevé par une personne privée de liberté.

Lors de mon stage, hors institution, de deux semaines au sein du CGLPL, j'ai pu observer les méthodes de travail de cette institution, organisée autour de deux pôles principaux : les visites des lieux de privation de liberté et le traitement des courriers et saisine.

Si lors d'une visite d'un établissement, les contrôleurs sollicitent de nombreux documents, les requêtes des personnes détenues nécessitent de tracer tous les événements tout au long du parcours de détention. En effet, afin d'apporter une réponse précise et circonstanciée, le pôle de traitement des courriers saisit l'établissement et demande un ensemble de pièces justificatives en lien avec le problème soulevé. « *L'historisation* » des informations relatives au parcours de détention de la personne détenue est devenue indispensable. L'établissement doit pouvoir répondre à chaque demande du CGLPL au moyen de preuves écrites.

A titre d'illustration, cette requête en cours du CGLPL, concernant un délai de 5 jours non respecté pour le passage devant la commission de discipline suite à un déclassement à titre conservatoire, révèle un dysfonctionnement datant de 2003.

Le Défenseur des droits

Le Défenseur des droits est une autorité constitutionnelle indépendante, inscrite dans la Constitution depuis le 23 juillet 2008 et instituée par la loi organique du 29 mars 2011. Cette autorité est chargée de veiller à la protection des droits et des libertés et de promouvoir l'égalité. Elle regroupe les missions de médiateur de la République, du Défenseur des enfants, de la Haute Autorité des Luttres contre les Discriminations et pour l'Egalité (HALDE) et de la Commission Nationale de Déontologie de la Sécurité (CNDS).

Le Défenseur des droits, ou son délégué, participe par voie amiable au règlement des situations qui lui sont soumises. Il intervient plus précisément quand un litige oppose une personne avec un service public ou une administration. Il participe également à la défense et la promotion du droit des enfants et luttent contre les discriminations. Les personnes incarcérées peuvent saisir directement et gratuitement un délégué du Défenseur des droits en lui écrivant sous pli fermé ou par téléphone.

Ces contrôles de l'activité d'un établissement pénitentiaire, qu'il émane de l'inspection des services pénitentiaires ou d'un organe de contrôle externe, obligent à une transparence des pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires. La réalité du contrôle se concrétise par les écrits et la nécessité de répondre à des questions concernant des situations ancrées dans le temps (plusieurs mois, voire même des années), indiquant de fait la capacité de mémoriser les événements du parcours de détention d'une personne détenue. La notion de traçabilité est un enjeu majeur dans « *le rendre compte* » de l'activité d'un établissement ou d'une situation particulière d'une personne détenue.

Si l'administration pénitentiaire, en tant qu'institution, a profondément été marquée par la reconnaissance d'un statut de la personne détenue, devenant sujet de droit, dotée de droits. La formalisation des procédures octroyant à la personne détenue le droit de former des recours contre toute décision défavorable à son encontre a modifié le rapport entre les personnels pénitentiaires et les personnes détenues.

Nonobstant le risque de bureaucratisation et de distanciation, une culture de responsabilité des personnels pénitentiaires s'est affirmée.

PARTIE 2 – DES HOMMES MARQUES PAR L'ÉCRIT

L'administration pénitentiaire, en tant qu'institution, a vu son fonctionnement modifié par l'exigence d'écriture, du fait de la reconnaissance d'un statut de la personne détenue, sujet de droit, dotée de droits, mais aussi, du fait de l'introduction d'outils et de supports informatiques permettant la traçabilité des informations relatives à la personne détenue.

Ces changements majeurs ont eu des impacts forts sur les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires, quel que soit le grade concerné. En effet, le passage d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit a nécessité pour les personnels pénitentiaires de s'adapter à la demande croissante d'écrits. L'écrit est devenu un moyen de preuve, que l'oralité ne permettait pas.

Si chacun s'accorde à reconnaître que le développement des écrits a eu des impacts positifs quant à la gestion de la détention, notamment au regard de la prise en charge quotidienne des personnes détenues, des constats négatifs du fait d'un risque de bureaucratisation et de distanciation sont invoqués (I). D'une part, une double contrainte, temporelle et spatiale limite une rédaction optimale des écrits (A). D'autre part, l'accroissement de la demande d'écrits génère une mise à distance avec la personne détenue (B).

Malgré tout, le pendant positif de cette évolution est l'affirmation d'une culture de responsabilité des personnels pénitentiaires (II), par la valorisation de l'identité professionnelle des personnels pénitentiaires (A) et une prise en charge efficiente de la personne détenue (B).

I- DU RISQUE DE BUREAUCRATISATION ET DE DISTANCIATION

Quel que soit le grade, les personnels pénitentiaires interrogés constatent que l'exigence d'écriture au quotidien a eu deux impacts majeurs, tant au regard de la gestion du temps et de l'espace (A), que de la relation avec la personne détenue (B).

A- LA GESTION DU TEMPS ET DE L'ESPACE

Une double contrainte, temporelle (1) et spatiale (2), freine l'exigence d'écriture pour les personnels pénitentiaires, confrontés à un double impératif de la gestion de la détention : gérer des hommes et gérer des écrits qui parlent des hommes.

1. Le temps, frein majeur à la rédaction des écrits

Ecrire dans une gestion quotidienne, dont le rythme est soutenu, ne facilite pas une rédaction optimale des écrits, notamment lors d'incidents survenus avec les personnes détenues. Les conditions, dans lesquelles sont réalisés les écrits, doivent pourtant être favorables. Or, dans un établissement pénitentiaire, où le temps est happé en permanence par la gestion du quotidien, l'écriture devient complexe.

En effet, « *la démarche d'écriture nécessite une prise de distance par rapport à l'action qu'elle vise à décrire et à analyser* »⁵¹. Une suspension de l'action est requise. « *Les conditions de travail doivent ménager un temps, pour éviter que l'écriture ne soit vécue comme une double contrainte : contrainte réglementaire, temps contraint* »⁵².

L'exigence d'écriture peut donc être confrontée à un décalage avec la situation de travail des surveillants, pour lesquels la contrainte temporelle est omniprésente. L'emploi du temps quotidien est calibré à la minute, notamment dans la gestion des mouvements. Cela laisse une faible disponibilité aux surveillants pour prendre de la distance par rapport à l'action. Ecrire devient complexe.

A titre d'illustration, il est intéressant d'étudier les conditions dans lesquelles le compte rendu d'incident (CRI) est réalisé.

⁵¹Guillot L., *De l'écriture professionnelle à la dynamique de l'action*, 41^{ème} promotion des directeurs des services pénitentiaires, ENAP, juin 2013, p. 42-43.

⁵²*Ibid.*

Le CRI est « *le document par lequel un agent de l'administration pénitentiaire rend compte à sa hiérarchie d'un comportement ou de faits imputables à une personne détenue et susceptibles de constituer un manquement à la discipline* »⁵³.

Cet écrit incontournable, déclencheur de la procédure disciplinaire, est révélateur du rapport entre la posture du surveillant et l'exigence procédurale. Deux impératifs doivent réalisés en même temps : écrire le CRI dans la continuité de l'incident et écrire un CRI circonstancié.

Or, ce double impératif est nécessaire pour respecter la procédure disciplinaire et permettre d'apporter une réponse à l'acte posé par la personne détenue. C'est à ce moment là, que les enjeux d'écriture pour le personnel de surveillance d'une part, et le personnel d'encadrement d'autre part, s'opposent. En effet, la rédaction circonstanciée d'un CRI est souvent insuffisante, ne permettant pas de prendre la mesure réelle de l'incident. L'enjeu de la rédaction objective et circonstanciée d'un CRI n'est pas toujours compris par les surveillants. Certains y verront un moyen de contrôle ; d'autres y verront une mise en cause de leur travail. Or, l'enjeu pour le personnel d'encadrement n'est pas de remettre en cause le travail des agents, mais plutôt de s'assurer que l'incident constaté pourra faire l'objet d'une sanction appropriée.

En effet, après un incident, il est nécessaire qu'une réponse soit apportée au passage à l'acte de la personne détenue. Cela permet une meilleure régulation des tensions au sein de la gestion de la détention. Or, l'importance de l'écrit intervient à un instant où la tension est cristallisée à son maximum.

Alors que le surveillant vient de gérer un incident, il est nécessaire qu'il puisse consigner de manière précise le déroulement des faits et des fautes constatées. Or, le surveillant n'a pas toujours la possibilité d'être relevé de son poste pour prendre du recul et expliquer de manière circonstanciée le déroulement des événements. De fait, la rédaction des CRI est souvent incomplète et non circonstanciée.

⁵³Circ. JUSK1140024C du 9 juin 2011 relative au régime disciplinaire des personnes détenues majeures.

Interrogés sur ce point, les officiers et les gradés regrettent de ne pas pouvoir être plus présents auprès des agents pour la rédaction de leurs écrits. Le temps de l'action n'est pas le temps de l'écriture ; et pourtant, dans la gestion de la détention, ces deux temps s'entrechoquent en permanence.

A titre d'exemple, l'agression d'un personnel, suivie de la mise en prévention de la personne détenue, agresseur, à un instant T de la journée. Ce double évènement suppose la rédaction de plusieurs écrits dans un temps immédiat et dans la continuité de la gestion de la détention. Tout d'abord, dans la mesure du possible, il est demandé à l'agent de rédiger les écrits (CRI / CRP) nécessaires à la mise en œuvre de la procédure disciplinaire, mais aussi pour rendre compte à la hiérarchie et aux autorités du déroulement des faits. L'officier remplit les documents nécessaires à la justification de la mise en prévention. Parallèlement, l'agent doit évidemment être pris en charge et être relevé de son poste. Une réorganisation de son poste de travail doit pouvoir se faire. Enfin, l'encadrement doit faire remonter en temps réel l'incident et les éléments justificatifs s'y afférant. Ces différentes étapes qui devraient se superposer dans leur réalisation se succèdent en réalité. Le manque de temps prend tout son sens et complexifie l'écriture.

Si le manque de temps est souvent regretté pour une rédaction précise et objective des écrits, il est aussi constaté que le temps consacré aux écrits éloigne de la détention. A ce constat, il est associé une barrière spatiale, génératrice de distanciation avec la personne détenue mais aussi parmi les personnels pénitentiaires.

2. L'espace, générateur de distanciation

En sus du manque de temps, l'espace d'écriture est générateur de distance au sein des rangs des personnels pénitentiaires à deux niveaux.

D'une part, l'environnement d'écriture n'est pas toujours propice à une rédaction sereine des écrits. En effet, au-delà du corps d'appartenance, « *se mettre en conditions* » pour écrire est essentiel. Il est important de pouvoir être à distance de l'effervescence, du bruit, des sollicitations diverses pour une écriture objective.

Or, dans une gestion de détention en perpétuel mouvement, la barrière spatiale se heurte à l'immédiateté et empêche l'écriture.

D'autre part, l'exigence d'écriture, notamment pour l'encadrement, mobilise du temps et éloigne des cursives. De fait, il est courant d'entendre les surveillants se manifester ainsi : « *vous êtes toujours dans votre bureau, vous ne savez pas comment cela se passe* ». Les tâches administratives deviennent chronophages et créent une barrière symbolique entre la hiérarchie et les surveillants.

Un surveillant explique : « *Oui, l'écrit a considérablement grignoté sur la pratique quotidienne. La preuve est que les officiers et les gradés sont de plus en plus, derrière leur bureau, à taper des rapports et à remplir les cases d'information ; que d'être sur la cursive à épauler, à conseiller les surveillants* ».

Une distanciation au sein même des personnels pénitentiaires se crée, se combinant au risque d'un sentiment d'abandon du surveillant esseulé face à une cursive tandis que le gradé, l'officier s'affaire dans son bureau. Dans le même temps, le surveillant ne comprend pas que le cadre n'ait pas lu son observation dans le CEL.

La gestion de la détention répond donc à un double impératif : gérer des hommes et gérer des écrits qui parlent des hommes, se confrontant à une barrière temporelle et spatiale.

B- LA MISE A DISTANCE AVEC LA PERSONNE DETENUE

Si chacun s'accorde à constater que le développement des écrits a favorisé la prise en charge des personnes détenues, il est aussi regretté que « *trop d'écrits éloignent le personnel pénitentiaire du contact verbal recherché par la personne détenue* »⁵⁴. De fait, la retranscription des observations dans le CEL (2) illustre la dichotomie entre le jugement à distance et le jugement en interaction (1).

1. La dichotomie entre le jugement à distance et le jugement en interaction

A ce stade de notre réflexion, il est intéressant d'étudier comment la mise en place d'outils informatiques a modifié la prise en charge du public en créant une mise à distance avec la personne détenue.

Certains personnels pénitentiaires regrettent que le temps consacré à l'écriture empiète sur la relation de proximité avec la personne détenue. Ce constat fait écho à la théorie de Pierre Naville⁵⁵, par laquelle il démontrait que, dans les industries automatisées, le temps des travailleurs n'était pas celui des machines, et que les exigences de coordination et de liaison entre les postes et les hommes devenaient un impératif productif essentiel, modifiant structurellement le travail. Cette analyse peut être étendue à d'autres activités industrielles et services publics. Aujourd'hui, le travail ne se réalise plus uniquement dans un cadre sédentaire mais peut aussi se réaliser à distance, modifiant la manière de travailler, les écrits professionnels. « *Face à ces phénomènes de rupture temporelle ou de distance spatiale caractéristiques de nombre de situations de travail, les exigences d'articulation, de connexion, de coordination, de mise en cohérence, de correspondance, de communication, apparaissent essentielles. Elles se traduisent par la mise en place de normes et d'outils de gestion, d'intégration, de traçabilité [...]* »⁵⁶. Inévitablement, la démarche d'écriture professionnelle dans ce cadre interroge les formes de division et d'organisation au travail, qui en résultent.

⁵⁴Un surveillant brigadier depuis 30 ans en exercice.

⁵⁵Friedmann G., Naville P. (dir.), *Traité de sociologie du travail*, 2 tomes, Paris, A. Colin, 1962.

⁵⁶<http://www.sociologiedutravail.org/IMG/pdf/SdtEcritdutravail.pdf>

Des nouvelles modalités de tri et de catégorisation des populations aboutissent à une tension entre deux types de jugements : le jugement à distance et le jugement en interaction⁵⁷. Un chercheur a observé durant huit mois une maison centrale et un centre de détention. Sa recherche portait sur le travail décisionnel des commissions pluridisciplinaires, source de propositions et de décisions en matière d'affectation, de discipline, de prévention du suicide, de classement des détenus au travail et d'application des peines. Ces commissions supposent pléthore d'écrits professionnels contenant les avis rédigés en amont. Le chercheur s'est concentré sur le travail d'avis des premiers surveillants et de l'encadrement intermédiaire au sein de la commission d'affectation. Le travail d'avis consiste à trier et à sélectionner les personnes détenues à partir des évaluations faites par les surveillants et les gradés. Le chercheur a voulu montrer l'impact des écrits sur l'évaluation des personnes détenues et sur le travail des gradés pénitentiaires. De ces observations, il a constaté une tension entre deux types de jugements. Le premier, le jugement à distance, s'effectue en dehors de la présence de la personne détenue et génère des effets stigmatisant chez les personnes détenues. Le second, le jugement en interaction, se réalise au moyen d'entretiens, d'observations, et simulations comportementales. Il implique une certaine individualisation, une singularisation du jugement et un processus de catégorisation. Cela laisse de l'autonomie aux surveillants. Toutefois, le risque de contrôler de manière incidente la qualité et la quantité des écritures professionnelles par la hiérarchie n'est pas à négliger.

Pourtant, au regard du flux à gérer, et du manque de temps dans la réalisation des tâches quotidiennes, le jugement à distance devient la norme au détriment du contact avec la personne détenue. Ainsi, si cette recherche a montré que le développement des écrits a amélioré la prise en charge de la personne détenue, le jugement à distance atténue cette évolution positive. En effet, cette mise à distance avec la personne détenue génère d'autres difficultés. L'isolement de la personne détenue risque de s'accroître. A titre d'exemple, le suicide d'une personne détenue qui reste inexplicable. « *Il n'y a eu aucun signe annonciateur* ».

Cette ambivalence se retrouve dans l'utilisation du CEL.

⁵⁷Cliquennois G., « L'écriture des gradés en maison pour peine sous le regard de l'évaluation », in *Les paradoxes de l'écriture. Sociologie des écrits professionnels dans les institutions d'encadrement*, (Coton C., et Proteau C., dir.), Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2012, p.129-147.

2. La retranscription des observations dans le CEL.

Un paradoxe se crée, quand s'éloigne le regard du surveillant de la personne détenue, et que, dans le même temps, la personne détenue est soumise à plusieurs regards croisés même distants.

Lors du déploiement du CEL dans les établissements pénitentiaires, les agents n'étaient pas convaincus par cet outil. Avec l'expérience de ce support, ils en ont finalement dégagé des avantages et des inconvénients.

L'avancée majeure du CEL a été la traçabilité de l'information relative à la personne détenue. En effet, le CEL a donné la possibilité aux agents de retranscrire des informations en temps réel, alors qu'auparavant, le cahier d'observations n'était accessible que la nuit. Le CEL a permis également une mutualisation immédiate des informations entre les partenaires. Le CEL a, enfin, permis aux agents de se rendre compte que leurs observations étaient lues par leur hiérarchie et prises en compte. Cet outil a, aussi, favorisé la réactivité dans la prise en charge de la personne détenue.

Cependant, deux points d'achoppements se dessinent.

Le premier point tient à la perte dans l'échange avec la personne détenue. En effet, les personnels de tous grades qui ont connu le passage des cahiers d'observation au CEL sont unanimes pour constater que les entretiens avec les personnes détenues par le biais du CEL et les différentes grilles à renseigner perdent de leur spontanéité, instaurent une distance de fait. Dans un souci de meilleure connaissance de la personne détenue, de nombreux champs doivent être renseignés, ainsi que des grilles d'évaluation de dangerosité et de prévention-suicide. Si l'amélioration du suivi de la personne détenue n'est pas contestée, cela a modifié le déroulement des audiences. Dans des établissements où le flux des entrants est important, le temps consacré à remplir les différentes grilles empiètent sur l'échange direct avec la personne détenue.

Une étude sur l'utilisation d'APPI⁵⁸, logiciel de retranscription d'informations, par les conseillers pénitentiaires d'insertion et de probation est intéressant dans une mise en perspective avec la transcription des observations dans le CEL par les personnels de surveillance et d'encadrement.

L'objectif d'un tel outil est d'optimiser la performance et l'efficacité. L'auteur de cette étude observe qu'il est « *illusoire de tenir que l'informatisation ne revêt qu'un aspect technique favorisant la productivité des services, sans répercussion sur la nature des pratiques mises en œuvre par ceux qui les lisent* »⁵⁹. L'une des principales conséquences de l'utilisation de cet outil est la mise à distance entre le justiciable et le professionnel. En effet, « *l'informatisation des services pose [...] une barrière, tant matérielle que symbolique, qui contribue à figer les propriétés physiques et sociales des justiciables* »⁶⁰. En effet, l'entretien avec le justiciable est parasité par la présence de l'ordinateur et crée une barrière spatiale. En outre, l'entretien prend une forme statique, au détriment de l'interaction, créant une barrière symbolique. Cette dissension ne coïncide pas avec l'objectif de professionnalisation poursuivi par l'administration pénitentiaire et s'oppose à la mise en œuvre d'une véritable dynamique relationnelle.

Le deuxième point concerne l'écriture, proprement dite, de l'observation. En effet, comme évoqué au début de cette recherche, il est important que la transcription d'une information soit précise et objective. Un accompagnement quant à la rédaction d'une observation est nécessaire. Elle doit être le constat d'une situation et faciliter la connaissance pluridisciplinaire de la personne détenue. Elle ne sert pas à un échange de questions / réponses, mais sert à donner une information relativement à la personne détenue. De surcroît, la formulation de l'observation doit être déontologique.

⁵⁸De Larminat X., « La technologie de mise à distance des condamnés en France. La centralisation informatique des données socio-judiciaires. », *Déviance et société*, vol. 37, n°3, septembre 2013, pp.359-372.

⁵⁹*Idem.*, p.360.

⁶⁰*Idem.*, p.361.

« *La prise en charge de la personne détenue et le fait de la placer au centre du « processus » ne dictent pas d'emblée les observations qu'il s'agit de faire* ». ⁶¹ La formation des agents et l'accompagnement « *pédagogique* » est essentiel.

Ce questionnement peut être étayé par quelques illustrations : un surveillant ne retranscrit pas une observation parce qu'il ne sait pas si son supérieur hiérarchique va la lire ou lui répondre, un surveillant retranscrit une observation quant à un risque suicidaire d'une personne détenue sans en informer oralement le gradé, un surveillant hésite à inscrire une observation au regard de l'éventuelle responsabilité qui en résultera.

Malgré le risque de bureaucratisation et de distanciation généré par la rédaction des écrits et l'ambivalence de l'utilisation du CEL, l'émergence d'une culture de responsabilité des personnels pénitentiaires s'affirme.

⁶¹Chauvenet A., et Rambourg C., *De quelques observations sur la mise en œuvre des RPE*, Agen, ENAP, 2010.

II- L’AFFIRMATION D’UNE CULTURE DE RESPONSABILITE

Ce passage de l’opacité de l’oralité à la transparence de l’écrit a certes modifié les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires, mais a, de surcroît, interrogé l’identité professionnelle même des personnels pénitentiaires (A) affirmant une culture de responsabilité, permettant une prise en charge efficiente de la personne détenue (B).

A- L’IDENTITE PROFESSIONNELLE DES PERSONNELS PENITENTIAIRES

De la tension entre l’oral et l’écrit, sont apparues deux autres mises en tension en écho à l’identité professionnelle des personnels pénitentiaires. D’une part, la logique informelle du maintien de l’ordre de nature à favoriser la transmission orale est supplantée par une logique formelle de la bureaucratie nécessaire à l’exigence d’écriture (1). D’autre part, l’administration pénitentiaire a évolué d’une culture où l’on transforme les comportements « *le faire* » à une culture où l’on réforme les écrits « *le rendre compte* » (2).

1. Du maintien de l’ordre à une logique bureaucratique

Les travaux réalisés et présentés dans l’ouvrage « Les paradoxes de l’écriture. La sociologie des écrits professionnels dans les institutions d’encadrement »⁶² témoignent de l’importance de la production des écrits administratifs dans « *les institutions de mise en ordre du monde social qui gèrent, contrôlent et prennent en charge des hommes et des femmes* »⁶³.

Selon ces auteurs, le développement des écrits professionnels aboutit à des constats convergents sur la finalité de l’écrit, quel que soit le terrain mobilisé. En effet, l’écrit se révèle ambigu, standardisé et réalisé sous « *la contrainte du droit* ». Cela développe chez de nombreux professionnels un sentiment de lourdeur des procédures bureaucratiques.

⁶²Coton C., et Proteau C. (Dir.), *Les paradoxes de l’écriture. Sociologie des écrits professionnels dans les institutions d’encadrement*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2012.

⁶³*Ibid.*, p.10.

Cet aspect du travail n'est pas valorisé et apparaît comme la part honteuse de la fonction « *dont on ne fait pas état, parce que cela risquerait de dévaluer sa position en renvoyant à l'image grise et dominée du commis aux écritures* »⁶⁴.

Tout se passe comme si l'oral était réservé aux métiers d'action et l'écrit, aux métiers d'encadrement ; ce qui développerait des processus de domination et de distinction. Cette tension entre l'oral et l'écrit est visible dans les institutions militaires et policières et s'étend à l'administration pénitentiaire. Elle expliquerait une certaine résistance au changement montrée par les personnels pénitentiaires. Pourtant, l'enquête menée pour cette recherche a montré une bonne adaptabilité aux changements et une approche positive du développement des écrits des personnels pénitentiaires.

En outre, l'inflation des dispositifs d'évaluation, fondés sur l'écriture, s'inscrit dans « *un mode de gouvernement où la traçabilité des populations et le contrôle des agents s'imposent au nom de la démocratisation de l'accès au droit* »⁶⁵. Cette traçabilité n'a pas la même finalité selon le corps concerné. Ainsi, « *les surveillants pénitentiaires [...] sont désormais contraints de formaliser leurs observations pour légitimer les décisions prises par leur hiérarchie* »⁶⁶. Il est intéressant, à ce stade, d'évoquer la recherche d'Antoinette Chauvenet sur l'identité professionnelle des surveillants pénitentiaires⁶⁷. En résonance à la tension évoquée entre l'oral et l'écrit, se profile une autre tension entre le maintien de l'ordre et la logique bureaucratique. En effet, le maintien de l'ordre apparaît la mission essentielle des personnels de surveillance. Or, « *la logique de maintien de l'ordre obéit à la loi de la nécessité et à une vision à court-terme, par opposition à la logique bureaucratique qui vise à fixer à long-terme l'imprévu, et a une portée générale* »⁶⁸. La logique bureaucratique tendrait à réduire l'autonomie des acteurs en position réactive. La relation avec la personne détenue serait basée sur une autorité acquise du fait de la confiance accordée par elle. Ce lien subjectif serait favorisé par l'absence d'écriture.

⁶⁴ *Idem.*, p.11.

⁶⁵ *Idem.*, p.13.

⁶⁶ *Idem.*

⁶⁷ Chauvenet A., Orlic F., Benguigui G., *Le monde des surveillants*, Paris, P.U.F, 1994.

⁶⁸ Guillot L., *De l'écriture professionnelle à la dynamique de l'action*, 41^{ème} promotion des directeurs des services pénitentiaires, ENAP, juin 2013.

L'écrit n'aurait pas la même finalité, selon le corps d'appartenance. D'une part, le personnel de surveillance gère des hommes dans une temporalité du quotidien, de l'instantané. Il écrit sur les hommes mais ne se nourrit pas de son écrit dans la réalisation de ses tâches quotidiennes. Sa temporalité est instantanée, à court terme. Alors que d'autre part, le personnel d'encadrement et de direction exploite l'écrit que le personnel de surveillance a rédigé. Il s'en sert à des desseins divers sur une échelle de temps plus large, avec une vision à long terme. Son cadre de référence s'étale sur des mois, voire des années.

Toutefois, de cette tension entre le maintien de l'ordre et la logique bureaucratique, se superpose une autre tension entre « *le faire* » et « *le rendre compte* ».

2. Du « faire » au « rendre compte ».

L'administration pénitentiaire a évolué d'une culture où l'on transforme les comportements, « *le faire* », à une culture où l'on réforme les écrits, « *le rendre compte* ».

L'écrit réduirait la marge de manœuvre de l'agent en engageant celui-ci. Le cœur de métier serait une sorte d'attachement à l'action du terrain. Toutefois, l'évolution du métier de surveillant ne se limite plus à ce constat. D'autres fonctions se rattachent à son action de terrain, et notamment la retranscription de ses observations de la personne détenue, la technicité pénitentiaire au regard de la formalisation des procédures.

Le « *rendre compte* » a toute son importance aujourd'hui puisqu'il permet d'affirmer une culture de responsabilité des personnels pénitentiaires. D'une part, pour les surveillants, l'écrit devient un acte d'engagement, de responsabilité puisqu'« *il dit ce qu'il fait, il écrit ce qu'il fait et donc il assume ce qu'il fait* ». D'autre part, le personnel d'encadrement et de direction dirige la production des écrits.

Le « *rendre compte* » formalisé dans un écrit est un vecteur favorable au contrôle du travail réalisé, à une vérification plus rigoureuse de la conformité des pratiques à la règle.

A titre d'illustration, la rédaction d'un CRI est un indicateur de l'affirmation d'une culture de responsabilité des personnels pénitentiaires. Deux indicateurs confirment cette évolution.

En premier lieu, la non anonymisation des CRI devient la règle. En effet, la circulaire relative au régime disciplinaire précise en son article 2.4.3 « *la forme du CRI* » : « *La forme du compte rendu d'incident est libre. Cependant, dans la mesure où le CRI ne peut être rédigé que par un agent de l'administration pénitentiaire, son auteur doit être clairement identifiable. Par principe, il doit donc comporter le nom et la qualité de son auteur* ». La demande d'anonymat doit être motivée.

En second lieu, la rédaction du CRI doit être précise, circonstanciée et objective. La constatation d'une faute peut entraîner le passage devant la commission de discipline et le prononcé d'une sanction. Aussi, la rédaction de cet écrit engage le surveillant quant à la procédure qui en découle.

A l'appui de cette évolution, le code de déontologie du service public pénitentiaire adopté en 2010⁶⁹ rappelle en son article 3 que « *les valeurs de l'administration pénitentiaire et de ses membres résident dans la juste et loyale exécution des décisions de justice et de mandat judiciaire confié et dans le respect des personnes et de la règle de droit* ». Les principes de loyauté, d'intégrité, de respect de la discrétion et du secret professionnel sont affirmés.

Une mise en perspective avec l'écriture dans le travail social est intéressante. En effet, les travailleurs sociaux fondent leur action sur la prise en charge quotidienne de l'utilisateur par des activités, des démarches, des entretiens. Il leur faut aussi en passer par un travail d'écriture, pour retranscrire le suivi quotidien, pour aider à la décision, pour faire des propositions.

⁶⁹Décret n°2010-1711 du 30 décembre 2010 portant code de déontologie du service public pénitentiaire.

Ce travail d'écriture est aussi un acte d'engagement ; mais n'oppose pas les mêmes réticences. Au contraire, l'écrit apparaît comme une reconnaissance du travail accompli.

De fait, « *intervenir sur l'écriture, c'est peut-être plus intervenir sur des travailleurs, que, directement sur le travail lui-même. D'où la forte problématique d'identité lorsque les travailleurs sont vus dans leur langue [...] »*⁷⁰.

Cette affirmation d'une culture de responsabilité des personnels pénitentiaires est confirmée par une prise en charge efficiente de la personne détenue.

⁷⁰Delcambre P., in *Penser l'écrit professionnel en travail social. Contexte, pratiques, significations.* (Riffault J. dir.), Paris, Dunod, 2006.

B- UNE PRISE EN CHARGE EFFICIENTE DE LA PERSONNE DETENUE

Lors de l'enquête, réalisée auprès des personnels pénitentiaires, sur leur perception des impacts de l'évolution croissante de l'écrit sur leurs pratiques professionnelles, le constat était unanime d'une prise en charge plus efficiente de la personne détenue du fait de l'apport du CEL (1) et d'un parcours de détention plus dynamique (2).

1. Le CEL, outil de circulation de l'information

Malgré le constat d'une mise à distance avec la personne détenue évoqué ci-dessus⁷¹, l'utilisation du CEL est aussi évoquée par les personnels pénitentiaires comme une avancée majeure dans la prise en charge de la personne détenue. En effet, il favorise la circulation de l'information et une meilleure coordination entre les différents services.

Dans l'étude sur la mise en œuvre des règles pénitentiaires européennes⁷², les auteurs constatent que « *le CEL est un opérateur de changements très importants en prison aux multiples effets* ».

D'une part, il est un outil de transmission de l'information permettant un travail d'observation des personnes détenues plus approfondi et plus systématique. De fait, cela a ouvert la voie à une élévation de la qualification du personnel pénitentiaire et à sa professionnalisation. « *Il contribue en même temps à sortir les surveillants de leur isolement* ».

D'autre part, il est avant tout un recueil d'informations. « *Il favorise les interventions préventives et proactives plutôt que les interventions réactives. Occasion et support d'une démultiplication des échanges, il a aussi pour effet de favoriser le développement de la sécurité dynamique* ».

⁷¹p.36-40 de cette étude.

⁷²Chauvenet A., et Rambourg C., *De quelques observations sur la mise en œuvre des RPE*, Agen, ENAP, 2010, p. 33-35.

2. D'une prise en charge statique à une prise en charge dynamique

L'apport du CEL associé à la mise en œuvre de la commission pluridisciplinaire unique (CPU) ont été porteurs d'une évolution d'une prise en charge statique à une prise en charge dynamique de la personne détenue.

En effet, l'exigence d'écriture, qu'elle soit matérialisée, ou qu'elle soit dématérialisée, a enrichi la traçabilité du parcours en détention de la personne détenue, alors que l'oral ne renvoyait qu'une image figée à un instant T. Aujourd'hui, cette prise en charge dynamique permet d'être réactif, d'avoir accès à l'information en temps réel et surtout de faire coïncider, s'entrechoquer les logiques de maintien de l'ordre, de bureaucratie, « *de faire* » et « *de rendre compte* ».

Plusieurs illustrations confirment cette évolution d'une prise en charge dynamique de la personne détenue.

En premier lieu, le parcours arrivant, combinant les grilles d'évaluation de dangerosité et de prévention suicide, les observations pluridisciplinaires, la technicité des personnels pénitentiaires, permet une adaptabilité de la prise de charge, le repérage de problématiques particulières.

En second lieu, le suivi des requêtes des personnes détenues est aussi source d'indicateurs quant au déroulé du parcours de détention, permettant d'apporter au mieux une réponse adaptée.

En troisième lieu, l'article 29 de la loi pénitentiaire sur la consultation des personnes détenues sur les activités proposées est une avancée dans la prise en charge dynamique de la personne détenue. Cette ouverture rend la personne détenue actrice de sa détention, source de sécurité dynamique.

Cette évolution d'une prise en charge dynamique de la personne détenue s'associe à l'affirmation d'une culture de responsabilité des personnels pénitentiaires.

CONCLUSION

Cette recherche a eu pour ambition de mesurer les impacts sur les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires du passage d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit.

Aux termes des développements, l'écrit, vecteur de modernisation de l'administration pénitentiaire, apparaît à la fois source d'améliorations et source de contraintes pour les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires, modifiant de fait la prise en charge des personnes détenues.

L'octroi d'un statut, de droits à la personne détenue, au gré des évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles du droit pénitentiaire a eu pour corollaire pour l'administration pénitentiaire de développer des outils de transparence et traçabilité donnant de la visibilité à l'interne et à l'externe.

L'écrit devient vecteur d'objectivation des données, hors de portée de l'oralité.

Toutefois, des contraintes de temps et d'espace ont accru le risque de bureaucratisation et de distanciation, aussi bien pour les personnels pénitentiaires, que pour les personnes détenues.

Malgré tout, l'identité professionnelle des personnels pénitentiaires s'est affirmée en une culture de responsabilité, en ne limitant plus leurs tâches quotidiennes au simple maintien de l'ordre, mais en technicisant leurs observations et leurs écrits, apportant à la prise en charge des personnes détenues plus d'efficience.

A l'aune de ces constats, une double préconisation peut être proposée.

1. Le besoin de formation initiale et continue aux écrits professionnels est une demande régulièrement relayée par les personnels pénitentiaires.
2. L'apport managérial par le corps d'encadrement et de direction serait un vecteur favorable à la compréhension des enjeux de l'écrit pour le personnel de surveillance.

BIBLIOGRAPHIE

I- REFERENCES LEGISLATIVES OU REGLEMENTAIRES

Lois

- Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- Loi du 17 juillet 1978 relative à la liberté d'accès aux documents administratifs
- Loi du 3 janvier 1979 relative à l'archivage des données
- Loi n° 79-587 du 11 juillet 1979 relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public
- Loi n°87-432 du 22 juin 1987 relative au service pénitentiaire
- Loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration
- Loi n°2009-1436 du 24 novembre 2009 pénitentiaire

Décrets

- Décret n°96-287 du 2 avril 1996 relatif au régime disciplinaire des détenus
- Décret n°2010-1711 du 30 décembre 2010 portant code de déontologie du service public pénitentiaire

Arrêtés

- Arrêté NORJUSE9140009 du 4 février 1991 portant création d'un système de gestion automatisée de la prise en charge des détenus dans les établissements pénitentiaires
- Arrêté NORJUSE0340027A du 24 février 2003 portant création d'un système de gestion informatisée des détenus dans les établissements pénitentiaires

Circulaires

- Circ. JUSE 0340055C du 9 mai 2003 sur l'application pour l'administration pénitentiaire de l'article 24 de la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration
- Circ. JUSK 0840015C du 14 janvier 2009 relative à la poursuite de l'implantation progressive des RPE dans les établissements pénitentiaires selon 5 priorités définies pour leur capacité à faire évoluer le système pénitentiaire

- Circ. du 31 juillet 2009 relative à la suppression des cahiers d'observation remplacés par le CEL
- Circ. JUSK1140024C du 9 juin 2011 relative au régime disciplinaire des personnes détenues majeures

Notes

- Note SD4 du 24 décembre 2008 relative à la mise en place du CEL
- Note n° 00359 du 20 avril 2009 relative au déploiement du CEL
- Note DAP du 18 décembre 2009 relative à la mise en œuvre des conclusions du rapport de la mission d'évaluation du dispositif RPE conduite par Jean Charbonniaud
- Note du 15 mars 2010 relative à la mise en place d'un groupe de travail sur le cahier électronique de liaison et les bornes de saisies des requêtes

II- OUVRAGES

- Chauvenet A., et Rambourg C., *De quelques observations sur la mise en œuvre des RPE*, Agen, ENAP, 2010.
- Chauvenet A., Orlic F., Benguigui G., *Le monde des surveillants*, Paris, P.U.F, 1994.
- Cliquennois G., et Castel R., *Le management des prisons : Vers une gestion des risques et une responsabilisation des détenus ?*, Bruxelles, Larcier, 2013.
- Riffault J., *Penser l'écrit professionnel en travail social. Contexte, pratiques, significations.*, Paris, Dunod, 2006.
- Traoré S., *L'usager du service public*, Paris, L.G.D.J, coll. Systèmes, mai 2012.

III- ARTICLES

- Bouquet B., « Diversité et enjeux des écrits professionnels », in *Vie sociale*, n° 2/2009, n° 2, p. 81-93.
- Cépède C., Février F., « Règles pénitentiaires européennes. De la prescription à la prestation : l'inscription de l'administration pénitentiaire dans une démarche qualité. », INHESJ, in *Cahiers de la sécurité*, avril-juin 2010, n°12, p.78-85.
- Chauvenet A., Benguigui G., Orlic F., « Les surveillants de prison : le prix de la sécurité. », in *Revue française de sociologie*, 1993, 34-3. p. 345-366.

- Coton C., et Proteau C., « La division sociale du travail d'écriture », in *Les paradoxes de l'écriture. Sociologie des écrits professionnels dans les institutions d'encadrement*, (Coton C., et Proteau C., dir.), Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2012, p. 9-15.
- Cliquennois G., « L'écriture des gradés en maison pour peine sous le regard de l'évaluation », in *Les paradoxes de l'écriture. Sociologie des écrits professionnels dans les institutions d'encadrement*, (Coton C., et Proteau C., dir.), Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2012, p.129-147.
- De Larminat X., « La technologie de mise à distance des condamnés en France. La centralisation informatique des données socio-judiciaires. », in *Déviance et société*, vol. 37, n°3, septembre 2013, p. 359-372.
- Delorme G., « Un nouveau service public pénitentiaire », in *Gazette du Palais*, 27-28 janvier 2010, p.17-19.
- Domino X., et Bretonneau A., « Custodire ipsos custodes : le juge administratif face à la prison », in *AJDA*, 2011, p.1364.
- Fraenkel B., « La traçabilité, une fonction caractéristique des écrits de travail. », in *Cahiers Langage et Travail*, n°6, 1993.
- Gouache M., « Le Service public pénitentiaire : Les Nouveaux murs de la prison (dossier) », in *Passe-murailles*, n° 27, novembre-décembre 2010, p. 17-68.
- Hild B., « Observations, informations et décisions sous l'angle de la pluridisciplinarité : mesures progressistes ou sécuritaires ? », in *Passe-Murailles*, n°, janvier-février 2012, p.72-74.
- Janicaud E. et Lancelevée C., « Production des écrits administratifs en prison : dispositif de droit ou de contrôle ? L'exemple des unités de visite familiale et des extractions médicales », in *Les paradoxes de l'écriture. Sociologie des écrits professionnels dans les institutions d'encadrement*, (Coton C., et Proteau C., dir.), Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2012, p.149-168.
- Péchillon E., « L'administration pénitentiaire, la lente et difficile élaboration du droit d'un service public en mutation », in *Les Cahiers de la Fonction publique*, n°297, février 2010, p.5-10.
- Sauvé J-M., « Le contrôle de l'administration par le juge administratif », <http://www.conseil-etat.fr/fr/discours-et-interventions/le-controle-de-ladministration-penitentiaire-par-le-juge-administratif.htm>

IV- AUTRES SOURCES

Rapports

- Charbonniaud J., Mission d'évaluation de la mise en œuvre des règles pénitentiaires européennes, juillet 2009.
- Lemaire P., Groupe de réflexion sur les violences à l'encontre des personnels pénitentiaires, Paris, Direction de l'Administration Pénitentiaire, mai 2010.
- Contrôleur général des lieux de privation de liberté, rapport annuel d'activités 2013.

Mémoires

- Bibaud A., *Le personnel pénitentiaire face au changement institutionnel : Adaptation, incompréhension ou résistance ? Enjeux et perspectives de management pour le directeur des services pénitentiaires*, 39^{ème} promotion de directeur des services pénitentiaires, ENAP, juin 2011.
- Ginguene M., *La notion d'usager et le métier de surveillant. Les conséquences de la notion d'usager du service public pénitentiaire sur le métier de surveillant*, 39^{ème} promotion de directeur des services pénitentiaires, ENAP, juin 2011.
- Gombert I., *Les NTIC, un défi managérial pour l'administration pénitentiaire*, 39^{ème} promotion de directeur des services pénitentiaires, ENAP, juin 2011.
- Guillot L., *De l'écriture professionnelle à la dynamique de l'action*, 41^{ème} promotion des directeurs des services pénitentiaires, ENAP, juin 2013.
- Marcoux A., *La gestion de la détention à la lumière de la procédure contradictoire*, 35^{ème} promotion des directeurs des services pénitentiaires, ENAP, juin 2007.

Divers

- Guide Pratiques de Références Opérationnelles TRPO4 « L'observation des personnes détenues », DAP/ENAP, mars 2013.
- Référentiel qualité des pratiques professionnelles pénitentiaires, Loi du 24 novembre 2009 – Règles Pénitentiaires Européennes, Version 4, juillet 2013.
- « Les sources pénitentiaires », cours délivré par monsieur Février, ENAP, septembre 2013.
- « Ecrits de travail, travail de l'écrit » Appel à contributions - <http://www.sociologiedutravail.org/IMG/pdf/SdtEcritdutravail.pdf>

- Les règles pénitentiaires européennes, Direction de l'Administration pénitentiaire, Ministère de la Justice, 2008.

Presse

- Faure S., « Le cahier électronique de liaison, un nouvel outil de surveillance », *Libération*, 13 juillet 2010.

- Salles A., « L'Observatoire International des Prisons dénonce l'illégalité d'un fichier utilisé dans les prisons », *Le Monde*, 20 décembre 2009.

Sites Web

- <http://www.legifrance.fr>

- <http://www.justice.gouv.fr/prison-et-reinsertion-10036/ladministration-penitentiaire-10037/controles-exterieurs-des-conditions-de-detention-12015.html>

TABLE DES MATIERES

<u>AVANT PROPOS</u>	2
<u>REMERCIEMENTS</u>	4
<u>SOMMAIRE</u>	5
<u>GLOSSAIRE</u>	6
<u>INTRODUCTION</u>	7
<u>PARTIE 1 – UNE INSTITUTION, PROGRESSIVEMENT, MARQUEE PAR L'ECRIT</u>	15
<u>I- LA JUDICIARISATION DE L'ADMINISTRATION PENITENTIAIRE</u>	16
A- LA PERSONNE DETENUE, SUJET DE DROIT, DOTE DE DROITS	16
1. Les prémices de la reconnaissance d'un statut de la personne détenue.....	16
2. L'affirmation d'un statut de la personne détenue.....	18
B- LE DEVELOPPEMENT DU CONTRADICTOIRE DANS LA GESTION DE LA DETENTION	22
1. Le contradictoire, vecteur de défense de la personne détenue.....	22
2. Le contradictoire, vecteur de technicité pénitentiaire.....	23
<u>II- LA BUREAUCRATISATION DE L'ADMINISTRATION PENITENTIAIRE</u>	26
A- UNE EXIGENCE DE VISIBILITE A L'INTERNE	26
1. Les supports et les outils informatiques.....	26
2. La traçabilité du parcours de la personne détenue.....	29
B- UNE EXIGENCE DE VISIBILITE A L'EXTERNE	31
1. Le contrôle de l'inspection des services pénitentiaires (ISP).....	31
2. Les contrôles externes.....	31
<u>PARTIE 2 – DES HOMMES MARQUES PAR L'ECRIT</u>	34
<u>I- DU RISQUE DE BUREAUCRATISATION ET DE DISTANCIATION</u>	35
A- LA GESTION DU TEMPS ET DE L'ESPACE	35
1. Le temps, frein majeur à la rédaction des écrits.....	35
2. L'espace, générateur de distanciation.....	37
B- LA MISE A DISTANCE AVEC LA PERSONNE DETENUE	39
1. La dichotomie entre le jugement à distance et le jugement en interaction.....	39
2. La retranscription des observations dans le CEL.....	41
<u>II- L'AFFIRMATION D'UNE CULTURE DE RESPONSABILITE</u>	44
A- L'IDENTITE PROFESSIONNELLE DES PERSONNELS PENITENTIAIRES	44
1. Du maintien de l'ordre à une logique bureaucratique.....	44
2. Du « faire » au « rendre compte »,.....	46
B- UNE PRISE EN CHARGE EFFICIENTE DE LA PERSONNE DETENUE	49
1. Le CEL, outil de circulation de l'information.....	49
2. D'une prise en charge statique à une prise en charge dynamique.....	50
<u>CONCLUSION</u>	51
<u>BIBLIOGRAPHIE</u>	52
<u>TABLE DES MATIERES</u>	57

D'UNE CULTURE DE L'ORAL A UNE CULTURE DE L'ECRIT

Les impacts sur les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires

Le passage d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit est un vecteur de modernisation de l'administration pénitentiaire. L'écrit permet de justifier, d'argumenter, de tracer les décisions prises à l'encontre des personnes détenues et de démystifier l'image du personnel pénitentiaire « *tout puissant* ». Les évolutions, telles l'affirmation des droits des personnes détenues et le déploiement des outils informatiques, ont permis une professionnalisation des personnels pénitentiaires. Néanmoins, si les vertus de l'écrit ne sont plus à démontrer, des problèmes demeurent. De l'échange avec les personnels pénitentiaires émerge un malaise quant à une demande croissante de la production d'écrits. Cette recherche consistera à comprendre et à évaluer les impacts du passage d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit sur les pratiques professionnelles des personnels pénitentiaires.

**Mots Clés = ECRIT – PRATIQUES PROFESSIONNELLES – CHANGEMENT –
DETENTION – BUREAUCRATIE – PERSONNELS PENITENTIAIRES**