

Directeurs Des Services Pénitentiaires

44^{ème} PROMOTION

Mémoire
de recherche
et d'application
professionnelle

**La dimension
relationnelle du métier de
surveillant
pénitentiaire et les enjeux
de sa reconnaissance**

Présenté par Cécile IZARD

JUIN 2016

Remerciements

Je tiens à remercier l'ensemble des personnels et en particulier les surveillants pénitentiaires pour avoir répondu à mes questions. La diversité des réponses apportées par les différentes personnes interrogées a constitué une source importante et enrichissante de réflexion professionnelle et personnelle.

Je remercie également M. MARGAINE Clément qui a répondu présent à mes nombreuses sollicitations.

Je remercie enfin mon frère Thomas pour sa patience et pour la relecture de tous mes travaux.

TABLE DES MATIERES

GLOSSAIRE	6
<i>INTRODUCTION</i>	7
<u>I. LA DIMENSION RELATIONNELLE DU METIER DE SURVEILLANT SOUFFRE D'UN MANQUE DE RECONNAISSANCE OFFICIELLE CAR L'ADMINISTRATION PENITENTIAIRE ET SES PERSONNELS, MALGRE DES EVOLUTIONS NOTABLES EN LA MATIERE, PEINENT A SE DETACHER D'UNE VISION DE LA SECURITE FONDEE SUR LA SECURITE PASSIVE.</u>	16
A. LA DIMENSION RELATIONNELLE, BASE DE LA SECURITE DYNAMIQUE, RECONNUE COMME ETANT INDISPENSABLE PAR DIFFERENTES ETUDES, FAIT TOUTEFOIS L'OBJET D'UNE RECONNAISSANCE INCOMPLETE DE LA PART DE L'INSTITUTION.....	16
1. LA DIMENSION RELATIONNELLE QUI OFFRE UNE REPOSE A L'ABSENCE DE LIEUX DE CONFLICTUALISATION ET CONSTITUE LA BASE DE LA SECURITE DYNAMIQUE, FAIT L'OBJET D'UNE RECONNAISSANCE DANS LES TEXTES INTERNATIONAUX.	17
2. LES NOTIONS ATTACHEES A LA SECURITE DYNAMIQUE, NATURELLEMENT PRESENTES DANS LE DISCOURS DES SURVEILLANTS, COMMENCENT A PERCER DANS LA FORMATION DE SURVEILLANT PENITENTIAIRE ET DANS LE DISCOURS DE L'INSTITUTION SUR LE METIER..	23
B. SI SA PLACE CENTRALE EST LARGEMENT RECONNUE AUX YEUX DES PERSONNELS, LA LEGITIMITE DE LA DIMENSION RELATIONNELLE DEMEURE PRINCIPALEMENT ASSOCIEE A DES ELEMENTS PARTICULIERS.	25
1. ALORS QU'ELLE CONSTITUE UNE PART MAJEURE DE POUVOIR DU METIER DE SURVEILLANT, LA LEGITIMITE DE LA DIMENSION RELATIONNELLE DU METIER DE SURVEILLANT PENITENTIAIRE DEMEURE PRINCIPALEMENT ASSOCIEE DANS LE DISCOURS DES PERSONNELS A DES CIRCONSTANCES DE TEMPS, DE LIEUX, DE SPECIFICITE DE LA PERSONNE DETENUE OU DE SPECIALISATION DU SURVEILLANT.	26
2. L'ABSENCE DE PLEINE RECONNAISSANCE DE LEGITIMITE A LA DIMENSION RELATIONNELLE RENVOIE LE SURVEILLANT A LA SEULE EXPERIENCE DE TERRAIN QUE RIEN NE SEMBLE POUVOIR REMPLACER POUR FIXER LES LIMITES DE CETTE RELATION, DEMONTRANT AINSI LA DOMINATION DE LA VISION DE LA SECURITE CLASSIQUE.	31

II. MALGRE LES OBSTACLES, LA RECONNAISSANCE DE LA DIMENSION RELATIONNELLE DU METIER DE SURVEILLANT A VOCATION A SE DEVELOPPER.	38
A. LA VALORISATION DES PERSONNELS PASSE PAR LA RECONNAISSANCE DE LA DIMENSION PROFONDEMENT SOCIALE DE LEUR METIER, DIMENSION VECTRICE DE SECURITE.	38
1. RECONNAITRE LES QUALITES RELATIONNELLES DEPLOYEES PAR LES SURVEILLANTS PENITENTIAIRES REVIENT A RECONNAITRE LEUR QUALITE D'ACTEUR DANS L'EVOLUTION DE L'ADMINISTRATION PENITENTIAIRE.	38
2. LE METIER DE SURVEILLANT NECESSITE DES CONTACTS MULTIPLES ET DES COMPETENCES ASSOCIEES DIFFICILES A VALORISER, QUI FONT DU SURVEILLANT UN ACTEUR CENTRAL DES EVOLUTIONS DE L'ADMINISTRATION PENITENTIAIRE.	43
B. LES MODULES DE RESPECT TENDENT A RENDRE LEGITIME LA RELATION PERSONNE DETENUE-SURVEILLANT, MAIS PAR LEUR CARACTERE RESTREINT REMETTENT EN CONCURRENCE LES DEUX TYPES DE LOGIQUES PROFESSIONNELLES.	46
1. LES MODULES DE RESPECT CONTRIBUENT A RESTAURER L'AUTORITE DU SURVEILLANT EN SE FONDANT SUR LA DIMENSION INTERACTIONNELLE DU METIER.	47
2. LES LIMITES DU MODELE DEMONTRENT LA NECESSITE DE CHANGEMENTS PLUS IMPORTANTES.	50
CONCLUSION.....	53
BIBLIOGRAPHIE.....	56
ANNEXES.....	60

GLOSSAIRE

CAP : commission d'application des peines

CRI : compte-rendu d'incident

CD : centre de détention

CP : centre pénitentiaire

CPIP : conseiller pénitentiaire d'insertion et de probation

CPU : commission pluridisciplinaire unique

DAP : direction de l'administration pénitentiaire

DSP : directeur des services pénitentiaires

DISP : direction/directeur/directrice interrégionale des services pénitentiaires

MA : maison d'arrêt

ENAP : école nationale d'administration pénitentiaire

PEP : parcours d'exécution de peine

PPSMJ : personne placée sous main de justice

PRI : pratiques de références interrégionales

QCD : quartier centre de détention

QMA : quartier maison d'arrêt

SPIP : service pénitentiaire d'insertion et de probation

UC : unité de compétence

« La richesse de l'administration pénitentiaire, c'est le contact humain. On a en charge de récupérer des Hommes ».

J. LETANOUX¹

Introduction

« Confrontées à des demandes évolutives, l'administration pénitentiaire et les différents métiers qui la constituent se transforment sous la double impulsion des contraintes extérieures (normes internationales, évolutions législatives, contrôles extérieurs, partenaires privés) et d'une redéfinition interne des missions et des pratiques. Une telle évolution produit sans conteste des modifications profondes et rapides qui brouillent les lignes de partage établies entre logiques d'actions, identités professionnelles, pouvoirs institutionnels. Ce qui implique, en même temps que des progrès indéniables, des résistances aux changements, voire même de fortes inerties »².

Ce constat réalisé dans l'ouvrage *Les métiers pénitentiaires, enjeux et évolutions*, dirigé par P. MBANZOULOU s'est révélé particulièrement significatif concernant le métier de surveillant pénitentiaire. En effet, la note de la direction de l'administration pénitentiaire (DAP) R4851 du 18 juillet 2014 relative aux « orientations pour la mise en place d'expérimentations du métier de surveillant et l'organisation du travail en détention » fait état de l'importance particulière de ces changements concernant le métier de surveillant.

« Ces évolutions ont très sensiblement élargi le champ de compétence des personnels de surveillance ; toutefois, la prise en compte de la surcharge de travail induite par certaines d'entre elles n'a pas été réellement et par conséquent suffisamment quantifiée s'agissant du contenu du travail quotidien en détention. (...) Cette situation a occasionné progressivement chez les personnels une perte de repères

¹ Jean Letanoux, DSP, inspecteur territorial, lors de son intervention du 23/06/2016 auprès de la promotion des Directeur des Services Pénitentiaires 44.

² MBANZOULOU P. (dir.), *Les métiers pénitentiaires, enjeux et évolutions*, Agen, Les presses de l'ENAP, 2014. P. 11

professionnels, notamment au regard de leur positionnement tant vis-à-vis de la population pénale, que de leur hiérarchie et des autres acteurs du terrain.

Ils expriment une forme de désarroi et d'incompréhension ; la perte de sens du métier, un sentiment de forte vulnérabilité sont régulièrement dénoncés; pourtant l'efficacité de la prise en charge des publics confiés à l'administration pénitentiaire par les autorités judiciaires exige que les personnels de surveillance aient une position forte et reconnue en détention, une connaissance fine de la population et que leurs observations soient prises en compte tant par leur hiérarchie que par les autorités judiciaires ; cette exigence rend nécessaire que ce qui est attendu d'eux soit clairement énoncé et que l'organisation de leur travail soit en phase avec cette attente.³ »

Ainsi les changements connus par l'administration pénitentiaire se traduisent par une augmentation des attentes vis-à-vis des personnels de surveillance, créant ainsi un malaise dont l'institution a conscience.

Ces évolutions ont conduit à une amélioration des conditions de détention des personnes détenues, qui s'est également accompagnée d'une ouverture de l'administration pénitentiaire vers l'extérieur, en intégrant des personnels médicaux mais aussi la société civile au travers d'associations⁴. Conséquence de ces mouvements, les personnels de surveillance se sont vus attribuer de nouvelles missions engendrant ainsi une multiplication des tâches qui leur incombent, celles-ci se voyant sans cesse déclinées, détaillées et précisées.

Désormais les surveillants ont non seulement un rôle de garde et de surveillance mais également un rôle à jouer en matière de réinsertion⁵. Les personnels pénitentiaires sont en outre garants de la sécurité physique des personnes détenues, comme l'affirme l'article 12 de la loi pénitentiaire de 2009. Enfin, fait nouveau, il semble désormais que les surveillants soient aussi garants de la santé mentale des personnes détenues : en

³ Note DAP R4851 du 18 juillet 2014 relative aux « orientations pour la mise en place d'expérimentations du métier de surveillant et l'organisation du travail en détention ».

⁴ Comme par exemple l'Association Arc-en-Ciel qui prend en charge les problématiques addictives dans certains établissements, ou encore Génepi (Groupement Étudiant National d'Enseignement aux Personnes Incarcérées) présente quant à elle sur une majorité d'établissements.

⁵ Ministère de la Justice (France), *Surveillant pénitentiaire, un métier au service de la société*, Site du ministère de la Justice. <http://www.metiers.justice.gouv.fr/surveillant-penitentiaire-12629/le-metier-12630/> (page consultée le 20 avril 2015).

effet, la Cour Administrative d'Appel de Douai a estimé en 2013 que la maladie mentale la personne détenue qui présentait alors le recours ne pouvait être ignorée du personnel de surveillance, et que l'administration aurait pu réagir plus efficacement afin de lui proposer une prise en charge plus adaptée à son état⁶.

Les personnels pénitentiaires se sont aussi vus confier par l'institution un rôle majeur en matière de prévention du suicide, puisqu'il leur revient un rôle « *d'évaluation du potentiel suicidaire* »⁷. La liste des changements qu'ont connu le métier et l'administration pénitentiaire est longue. Il est d'ailleurs régulièrement souligné qu'elle est sans doute l'administration qui a connu le plus de changements en un laps de temps aussi restreint, en particulier depuis le début des années 1980. Le métier de surveillant a donc été particulièrement impacté.

Ainsi, « *les évolutions du métier et notamment l'accès à de nouveaux droits, l'entrée de nouveaux acteurs en détention, ont pu expliquer un sentiment de dépossession, de perte de pouvoir des surveillants, de perte de maîtrise du territoire à l'origine d'une forme de délitement de l'identité professionnelle du corps* »⁸.

⁶ Selon la Cour Administrative d'Appel de Douai : « *eu égard à la nature et à la gravité des troubles dont est atteint '(M.X), du besoin avéré de soins appropriés pour éviter une pérennisation ou une aggravation de sa maladie et du retard à adopter des dispositions appropriées, le placement prolongé de ce dernier en maison d'arrêt destinée à accueillir des détenus en bonne santé, est, par suite, une faute dans l'organisation et le fonctionnement du service pénitentiaire, susceptible d'engager la responsabilité de l'Etat. '(...)' le simple fait de maintenir une personne souffrant d'une maladie mentale aussi lourde dans une Maison d'Arrêt surpeuplée et ne disposant pas dans les murs d'une offre de soins suffisante est constitutif d'une faute. La faute de la puissance publique s'aggrave lorsque le juge constate que l'État ne dispose pas des moyens matériels d'affecter cette population dans des locaux appropriés. L'importance de l'indemnisation dépendra de la gravité des troubles mentaux et de la durée du placement. En accordant une indemnisation en référé le juge impose à l'administration de réagir immédiatement afin de faire cesser de tels préjudices qui perdurent tant que la situation n'évolue pas. Le juge administratif reconnaît ainsi que les malades mentaux dans des prisons inadaptées est un problème que l'Etat ne peut plus ignorer.* » Dans MBANZOULOU P. (dir.), *Santé et Justice. Savoirs et pratiques*. Paris, l'Harmattan, 2014. P. 28

⁷ Ministère de la Justice (France), *Prévention du suicide en détention*, Site du Ministère de la Justice, <http://www.justice.gouv.fr/prison-et-reinsertion-10036/ladministration-penitentiaire-10037/prevention-du-suicide-en-detention-27198.html> (Page consultée le 20 avril 2015).

⁸ JEANNIN L., « La nostalgie pénitentiaire. Construction et Déconstruction du mythe de l'âge d'or chez les surveillants », dans MBANZOULOU P. (dir.), *Les métiers pénitentiaires, enjeux et évolutions*, Agen, Les presses de l'ENAP, 2014. P. 73

Dans l'ouvrage *Le monde des surveillants de prison*, était posée la question suivante : comment « *le surveillant dont le niveau de recrutement s'élève rapidement, dont la formation professionnelle s'étend, alors que parallèlement se rétrécissent les moyens dont il dispose aussi bien pour maintenir l'ordre interne des prisons que pour accomplir d'autres tâches, tandis que s'accroissent les attentes qui pèsent sur lui (peut-il) exercer sereinement sa tâche* »⁹ ? Si cette question se posait déjà en 1994, celle-ci se pose aujourd'hui avec une acuité nouvelle.

En effet, la loi pénitentiaire de 2009, l'influence des textes internationaux et européens, et la multiplication d'instances de contrôle en interne comme le Contrôleur général des lieux de privation de liberté (CGPL) créé en 2007 ou le Défenseur des droits en 2008, constituent des sources à la fois externes et internes qui ont engendré de nouvelles exigences s'exprimant à l'égard des surveillants pénitentiaires.

Le point de départ de cette recherche était donc le sentiment de dépossession de moyens doublé d'une charge de travail supplémentaire induite par ce qui était au départ présenté par certains surveillants par une présence accrue de population pénale atteinte de troubles mentaux.

Ce dernier point se traduisait notamment par un discours mettant en avant un changement de nature de la population pénale, atteinte de troubles mentaux notamment, contribuant à nourrir le mythe de « *l'âge d'or pénitentiaire* »¹⁰.

Si des études ont démontré une prévalence des problèmes de santé mentale (notamment les addictions, le suicide et les comportements auto-agressifs) plus importante en prison que dans le reste de la population¹¹, ce discours n'en est pas moins

⁹ CHAUVENET A. ; ORLIC F. ; BENGUIGUI G., *Le monde des surveillants de prison*, Paris, Presses Universitaires de France, 1994. P.4

¹⁰ JEANNIN L., «La nostalgie pénitentiaire. Construction et Déconstruction du mythe de l'âge d'or chez les surveillants », dans MBANZOULOU P. (dir.), *Les métiers pénitentiaires, enjeux et évolutions*, Agen, Les presses de l'ENAP, 2014. P. 73

¹¹ CHEMLAL K., ECHARD-BEZAULT P., DEUTSCH P. *Promotion de la santé en milieu pénitentiaire : Référentiel d'intervention*. Saint-Denis : INPES, coll. Santé en action, 2014. P.22.

Cette prévalence n'est cependant pas nouvelle, comme le note le rapport d'information sénatorial de 2014 dans un passage consacré à la responsabilité pénale des personnes atteintes de troubles mentaux¹¹. Le rapport cite d'ailleurs une étude datant de 1902 à ce sujet, qui mettait alors déjà en évidence cette prévalence.

Par contre, si l'augmentation du nombre de personnes atteintes de maladies mentales dans les prisons dont il est régulièrement fait état actuellement ne fait aucun doute et constitue une réalité commune à tous les pays occidentaux¹¹, le rapport souligne la difficulté d'évaluer cette

révéléateur d'un courant qui participait ainsi à l'idée d'une « *transformation des figures de la délinquance, du sujet transgressif désobéissant volontairement à la loi à l'individu déviant parce qu'handicapé par une série de carences psychologiques et sociales* »¹².

Cette évolution de la représentation des personnes détenues ne manque pas de nourrir « *l'existence d'un rapport mythifié au passé perçu comme un âge d'or* »¹³ sur laquelle a travaillé Léa Jeannin. Cette évolution concourt ainsi à alimenter l'« *image du délinquant autrefois plus intègre, de "vrais bandits, avec de vraies valeurs" par opposition au détenu d'aujourd'hui plus fourbe, sous médicaments, voulant de l'argent facile* »¹⁴. Ceci vient entretenir une nostalgie pénitentiaire selon l'idée du « *c'était mieux avant* ». Toutefois, ce rapport mythifié au passé n'est pas propre aux personnels de surveillance, mais semble être le signe d'un « *mal être relatif au présent*¹⁵ » de manière générale.

augmentation du fait du manque de données objectives et statistiques. Il semble pourtant qu'il y ait aujourd'hui un nombre plus élevé d'agressions ou de tentatives de suicide. Ces dernières seraient difficilement explicables autrement que par une plus grande présence de personnes présentant des troubles mentaux. En effet, parallèlement à cela, les incidents pénitentiaires plus « *classiques* » comme les mouvements collectifs ou les évasions ont tendance à diminuer¹¹.

Lorsque les personnels de l'administration pénitentiaire sont interrogés, ils sont ainsi généralement d'accord pour souligner la forte croissance de personnes atteintes de troubles mentaux en détention et ce, malgré l'absence de données systématiques fournies par le personnel médical à ce sujet. Ce constat qui n'est fondé que sur une comparaison entre la population pénale actuelle et passée, se trouve cependant corroboré par un consensus chez les personnels médicaux¹¹ selon lequel il y aurait bien une aggravation de ce qu'ils appellent une « *surmorbidité psychiatrique* », sans pour autant que celle-ci puisse être étayée par des données précises. Cependant, la baisse du nombre de lits en hôpital psychiatrique alors que le nombre de lits psychiatriques en milieu carcéral augmente est aussi significative et témoigne d'une évolution qui pèse sur les personnels.

¹² Olivier Razac, « Le traitement dans la peine et la peine comme traitement », dans MBANZOULOU P. (Sous la dir.), *Santé et Justice. Savoirs et pratiques*. Paris, l'Harmattan, 2014, P. 85-86.

¹³ JEANNIN L., « La nostalgie pénitentiaire. Construction et Déconstruction du mythe de l'âge d'or chez les surveillants », dans MBANZOULOU P. (dir.), *Les métiers pénitentiaires, enjeux et évolutions*, Agen, Les presses de l'ENAP, 2014. P. 73

¹⁴ *Idem*.

¹⁵ « *Comme le souligne S. Freud "chaque fois (que les Hommes) ne sont pas satisfaits, et c'est fréquemment le cas- il se retournent vers le passé et espèrent cette fois pouvoir reconnaître comme vrai le rêve jamais effacé d'un âge d'or". Le recours au passé est ainsi structuré par les insatisfactions du présent, les difficultés contemporaines du groupe. Les évolutions du métier et notamment l'accès à de nouveaux droits, l'entrée de nouveaux acteurs en détention, ont pu expliquer un sentiment de dépossession, de perte de pouvoir des surveillants, de perte de maîtrise du territoire à l'origine d'une forme de délitement de l'identité professionnelle du corps.* » *Ibid.* P. 76

Dès lors, l'interrogation principale qui a guidé cette recherche portait sur les sources du malaise exprimé par les surveillants pénitentiaires que les changements importants connus par l'administration pénitentiaire ne pouvaient à eux-seuls expliquer.

Au fil des lectures, il est rapidement apparu que si le malaise des surveillants s'inscrivait dans un mouvement plus général mettant à mal la notion de métier et l'absence de lieux de conflictualisation¹⁶, le fait de passer en grande partie sous silence la dimension relationnelle du métier de surveillant pénitentiaire en dépit de son importance y était pour beaucoup.

Si plusieurs notes de la direction de l'administration pénitentiaire ont mis en évidence la nécessité d'une « *importante capacité d'appréciation* »¹⁷ et d'une « *grande maîtrise de soi et beaucoup de discernement* »¹⁸, ou encore l'« *important pouvoir d'opportunité* »¹⁹ des personnels de surveillance, la dimension sociale du métier est quant à elle largement passée sous silence dans les textes majeurs, alors même que celle-ci semble importante et ses enjeux multiples.

Elle apparaît cependant dans la page Internet du ministère de la Justice consacrée au métier de surveillant pénitentiaire²⁰. Elle figure même en tête parmi « *les compétences requises* » : « *Le métier des personnels de surveillance requiert de réelles qualités humaines liées à la nature même de leurs missions et au public auprès duquel ils interviennent* ». Le « *sens de l'écoute* » figure également parmi ces compétences.

Or la reconnaissance de cette dimension en tant que compétence ne remplace pas sa reconnaissance juridique et réglementaire qui pourrait en faire une dimension du métier à part entière.

Il s'agit donc ici de mettre en évidence la tension existant entre la définition institutionnelle du métier de surveillant, qui passe en grande partie sous silence la dimension relationnelle, et les pratiques, qui apparaissent quant à elles être nécessairement relationnelles.

¹⁶ Cf. PARTIE I. 1.

¹⁷ Note DAP R2599 du 11 février 2002 relative aux « Pouvoirs des personnels de surveillance dans les établissements ».

¹⁸ *Idem.*

¹⁹ *Idem.*

²⁰ Ministère de la Justice (France), *Surveillant pénitentiaire, un métier au service de la société*, Site du ministère de la Justice. <http://www.metiers.justice.gouv.fr/surveillant-penitentiaire-12629/le-metier-12630/> (page consultée le 10 juin 2015).

Si cette dimension relationnelle existe et revêt de l'importance, la question sous-jacente est ainsi de savoir pourquoi elle n'est pas reconnue de manière officielle.

Des éléments de réponse figurent dans les travaux de S. ENDERLIN, notamment lorsqu'elle écrit que : « (...) *le code de déontologie, certainement pour éviter tout développement de passe-droits en détention, ou de régime de faveur, interdit fermement aux personnels de se charger de messages ou mission pour les personnes détenues, comme de permettre ou faciliter les communications non autorisées par les textes entre personnes détenues* »²¹.

Cette réticence de l'administration pénitentiaire pourrait s'expliquer par la crainte de dérives de la part des surveillants, doublée par celle de leur octroyer trop de pouvoir. Or ces craintes pourraient s'avérer contre-productives. En effet, si l'on considère les écrits de P. BOURDIEU²² au sujet des prophéties auto-réalisatrices, celles-ci pourraient s'appliquer au cas présent. L'idée qui sous-tend la réflexion de l'auteur consiste à dire que la manière de considérer une personne ou un groupe influence ces derniers²³.

L'enjeu pourrait alors être majeur. Le fait de ne pas reconnaître la dimension relationnelle du métier par peur que les surveillants ne commettent des erreurs pourrait en effet les pousser à en produire : en réduisant considérablement leur marge de manœuvre par crainte de ce que celle-ci pourrait engendrer, ou encore en créant ainsi un malaise préjudiciable à la réalisation de leurs missions.

La suite de cette recherche s'attache donc à définir ce que revêt cette dimension, qui peut être qualifiée à la fois de relationnelle, sociale ou encore humaine.

Pour ce faire, cette recherche se fonde sur des entretiens préliminaires réalisés durant la première année avec des surveillants de détention, des personnels de surveillance en poste à l'école nationale d'administration pénitentiaire (ENAP), un psychiatre en établissement et une psychologue des personnels pénitentiaires rattachés à

²¹ ENDERLIN S., « Regards croisés autour de la déontologie des personnels pénitentiaires », dans MBANZOULOU P. (dir.), *Les métiers pénitentiaires, enjeux et évolutions*, Agen, Les presses de l'ENAP, 2014. P. 26

²² REVOL R. (dir.), *Dictionnaire des Sciences Economiques et Sociales*, Paris, Hachette livre, 2002. P. 38-39

²³ À titre d'exemple, si un instituteur ou encore un parent considère un enfant *a priori* et pense qu'il ne réussira pas, celui-ci a alors davantage de chance de ne pas réussir à l'école pour différentes raisons ; comme par exemple faire l'objet de moins d'attention.

plusieurs établissements. La deuxième année, des entretiens semi-directifs²⁴ ont été menés auprès de quatre surveillants : deux surveillants de détention, un surveillant parcours d'exécution de peine (PEP) en quartier centre de détention, un moniteur de sport ; ainsi qu'auprès d'un chef d'établissement et de la responsable de l'unité de formation des personnels de surveillance. Enfin, une discussion a été menée avec M. Laurent GRAS, sociologue, responsable de l'unité « évaluation et connaissance des publics » à l'ENAP.

Il ressort des travaux menés, que si la reconnaissance de la légitimité de la dimension relationnelle du métier de surveillant pénitentiaire se heurte à une vision sécuritaire fondée sur la sécurité passive (I), cette dimension n'en demeure pas moins centrale et constitue un enjeu majeur de la valorisation du métier de surveillant pénitentiaire et de l'avenir des établissements pénitentiaires (II).

²⁴ Voir annexe 1 : les bases des entretiens semi-directifs.

I. La dimension relationnelle du métier de surveillant souffre d'un manque de reconnaissance officielle car l'administration pénitentiaire et ses personnels, malgré des évolutions notables en la matière, peinent à se détacher d'une vision de la sécurité fondée sur la sécurité passive.

Dans le métier de surveillant pénitentiaire, « *la relation, c'est une arme* » selon Laurent GRAS²⁵. Ceci suppose que la maîtrise de cette relation offre des marges de manœuvre aux surveillants.

Or, dans cette citation se retrouve également le paradoxe dont souffre aujourd'hui la reconnaissance de la dimension relationnelle : bien que reconnue par les acteurs, elle demeure occultée par la place majeure occupée par le concept de sécurité passive traditionnelle²⁶, à la fois dans les représentations des acteurs de terrain, mais également dans la vision portée par la direction de l'administration pénitentiaire (DAP).

A. La dimension relationnelle, base de la sécurité dynamique, reconnue comme étant indispensable par différentes études, fait toutefois l'objet d'une reconnaissance incomplète de la part de l'institution.

Les travaux de différents auteurs tendent en effet à prouver que la dimension relationnelle revêt une place centrale dans le métier de surveillant pénitentiaire. Les travaux d'Yves CLOT²⁷ et Antoinette CHAUVENET²⁸ apportent des éclairages, chacun à leur manière, sur la façon dont la dimension relationnelle vient à la fois répondre aux tensions auxquelles est soumise la notion de métier de manière générale, et à la fois la

²⁵ L. GRAS, sociologue, responsable de l'unité évaluation et connaissance des publics à l'ENAP, à l'occasion de l'entretien en date du 22/03/2016.

²⁶ « Sécurité passive traditionnelle, conçue de façon restrictive en termes de soumission et de contraintes (celles des murs, des grilles, des barreaux, des restrictions de mouvements et des fouilles) » CHAUVENET A., ORLIC F., « Sens de la peine et contraintes en milieu ouvert et en prison », *Déviance et société*, 2002, p. 443-461, <http://www.cairn.info/revue-deviance-et-societe-2002-4-page-443.htm> (Page consultée le 18 avril 2016)

²⁷ CLOT Y., *De l'analyse des pratiques au développement des métiers*, Site de la revue étude didactique, <http://educationdidactique.revues.org/106> (Page consultée le 7 juin 2015)

²⁸ CHAUVENET A., ROSTAING C., ORLIC F., *La violence carcérale en question*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « le lien social », 2008.

façon dont elle vient répondre plus spécifiquement aux paradoxes qui sont induits par le métier même de surveillant pénitentiaire.

1. La dimension relationnelle qui offre une réponse à l'absence de lieux de conflictualisation et constitue la base de la sécurité dynamique, fait l'objet d'une reconnaissance dans les textes internationaux.

Dans la première partie de cette étude, il ressortait en effet que le malaise des surveillants s'inscrit dans un mouvement plus général qui met à mal la notion de métier et qui met en lumière l'absence de lieu de *conflictualisation*.

L'inflation des prescriptions en matière de travail corrélée à une montée en puissance de la fonction sociale de l'écoute mises en évidence par Y. CLOT se retrouvent dans les transformations connues par le métier de surveillant.

Y.CLOT, psychologue du travail, et A. CHAUVENET, sociologue, semblent apporter des pistes de réponse particulièrement pertinentes pour expliquer le malaise exprimé par les personnels de surveillance.

Y. CLOS propose ainsi une analyse des évolutions qui touchent la notion de métier de manière générale. Il identifie de manière générale deux tendances à l'œuvre aujourd'hui en matière de travail de manière générale. La première est l'inflation des règles de procédures à appliquer par la multiplication des « *référentiels de bonnes pratiques* »²⁹. Le métier des personnels de surveillance n'est dès lors pas le seul à être affecté par une augmentation du nombre de prescriptions.

La seconde est la montée en puissance de la fonction de l'écoute, en particulier psychologique. L'auteur parle en effet d'une « *fonction sociale de l'écoute*³⁰ » afin de faire « *gérer l'insupportable* » aux travailleurs par un soutien psychologique.

²⁹ CLOT Y., *De l'analyse des pratiques au développement des métiers*, Site de la revue étude didactique, <http://educationdidactique.revues.org/106> (Page consultée le 7 juin 2015)

³⁰ « *Les 'numéros verts' de la souffrance au travail multiplient les canaux de la 'bonne écoute' et il est maintenant courant de voir évoquer une nouvelle 'fonction sociale de l'écoute' (...). La pression productiviste cherche à se doter d'amortisseurs psychologiques et des organisations du travail 'intouchables' acceptent assez volontiers le placement de salariés de plus en plus nombreux sous 'perfusion psychique'. Le coatching de la performance*

Pour Y. CLOT, le métier serait une « *discordance créatrice – ou destructrice – entre les quatre instances en conflit d’une architecture foncièrement sociale. (...) (Il) est finalement à la fois irréductiblement personnel, interpersonnel, transpersonnel et impersonnel* »³¹.

Sa conception du métier n’est donc « *pas sédentaire* » :

« *Il vit grâce aux migrations fonctionnelles qui forment autant de liaisons possibles ou impossibles et de déliaison entre ces quatre instances. Un métier s’éteint lorsque, pour des raisons toujours singulières, le transfert entre les activités réelles personnelles et interpersonnelles, l’histoire collective transpersonnelle et les tâches prescrites impersonnelles se trouve interdit. Autrement dit lorsque le développement du métier reste prisonnier d’une des enveloppes où il se nécrose ; quand l’une ou l’autre des instances du métier échoue à devenir moyen pour le développement des autres* »³².

démesurée se marie à celui de l’échec mal vécu comme s’il fallait, pour supporter l’insupportable, trouver en chacun des réserves personnelles encore sous-exploitées. Une certaine psychologie est investie et s’investit dans le retraitement des déchets subjectifs du travail (Clot, 2006 b) ». Idem.

³¹ « *Personnel et interpersonnel, il l’est dans chaque situation singulière, d’abord comme activité réelle toujours exposée à l’inattendu. Sans destinataire, l’activité perd son sens. C’est pourquoi le métier dans l’activité est à la fois très personnel et toujours interpersonnel, action située, adressée et, en un sens, non réitérable (Béguin & Clot, 2004 ; Sensevy, 2001). Il est ensuite transpersonnel puisque traversé par une histoire collective qui a franchi nombre de situations et disposé des sujets de générations différentes à répondre plus ou moins d’elle, d’une situation à l’autre, d’une époque à une autre. Ce sont les attendus génériques de l’activité – réitérables eux – genre professionnel et sur-destinataire de l’effort consenti par chacun (Clot & Faïta, 2000). Le travail collectif de réorganisation de la tâche en assure ou non la ‘‘ maintenance’’. L’histoire transpersonnelle du métier que chacun porte en soi est l’objet du « métier au carré », ce « second métier » qui ne vit que grâce au collectif de travail qui prend ou ne prend pas soin de lui. S’il s’en sent comptable se développe alors le sentiment de vivre la même histoire qui donne à chacun le répondant indispensable pour travailler.*

Enfin le métier est impersonnel, cette fois sous l’angle de la tâche ou de la fonction définie. Cette dernière est, dans l’architecture de l’activité d’un travailleur, ce qui est nécessairement le plus décontextualisé. Mais, du coup, elle est justement ce qui tient le métier au-delà de chaque situation particulière, cristallisé dans l’organisation ou l’institution. Prescription indispensable elle peut – elle devrait toujours – se nourrir du ‘‘ métier au carré ’’ que les travailleurs cherchent à faire sur leur activité pour la réaliser malgré tout, parfois malgré l’organisation officielle du travail. Le métier passe donc aussi par la tâche prescrite. C’est elle qui le retient en le codifiant, loin de l’activité effective, comme un modèle refroidi à décongeler par chacun et par tous, face au réel, à l’aide des attendus de l’histoire commune ». Idem.

³² Idem.

La vitalité du métier, comme la santé des personnes, est donc conditionnée selon lui par ces quatre dimensions. Pour assurer la dimension personnelle et interpersonnelle, il est nécessaire de faire valoir la multiplicité des points de vue sur le métier, et ne pas s'en tenir à une définition unique. L'auteur se prononce donc en faveur d'une institutionnalisation des conflits³³ puisqu'il ne peut y avoir de définition consensuelle du travail bien fait. « *Le conflit de normes est donc normal. Pour qu'il soit fertile, il doit être réglé* »³⁴.

Or, il semble aujourd'hui que les dimensions personnelle et interpersonnelle du métier de surveillant pénitentiaire soient finalement peu prises en compte par l'institution, et qu'il n'y ait actuellement aucun lieu de *conflictualisation* comme l'a démontré Antoinette CHAUVENET dans ses travaux. Ceci s'est par ailleurs retrouvé dans le discours des surveillants pénitentiaires interrogés dans le cadre de cette étude ; qui, lorsqu'il leur est demandé comment ils échangent avec leur collègues sur les pratiques professionnelles, répondent soit qu'ils n'échangent pas, soit que cela se fait de manière informelle autour d'un café, ou au moment du repas.

L'analyse des métiers pénitentiaires par A. CHAUVENET met en évidence la nécessité de l'usage de la dimension relationnelle par les personnels pénitentiaires et de mettre en place des lieux de conflictualisation.

Cette absence de lieu de *conflictualisation* mise en évidence par A. CHAUVENET est donc selon elle génératrice de violence, problématique propre à l'univers carcéral.

L'analyse réalisée par A. CHAUVENET ; à la différence de celle d'Y. CLOT, est propre au milieu pénitentiaire. Pour elle, l'enjeu d'offrir un lieu de *conflictualisation* en détention ne concerne pas uniquement les personnels de surveillance, mais aussi les personnes détenues. Il constituerait un moyen de prévenir les violences carcérales

³³ CLOT Y., *Qualité du travail : le conflit est normal*, Site de la revue Carnets de Santé, <http://www.carnetsdesante.fr/Clot-Yves> (Page consultée le 29 mai 2015)

³⁴ *Idem*.

induites par l'institution elle-même puisque pour l'auteure « *la privation de liberté est en elle-même une violence* »³⁵.

Par contre, sa conception du lieu de *conflictualisation* n'est pas la même que celle de Y. CLOT et n'a pas les mêmes objectifs. Il s'agit pour elle de réunir les personnes détenues et les personnels de surveillance afin que les sentiments d'injustice puissent être discutés, et ainsi que soient désamorçés les conflits potentiellement engendrés. En faisant cela, les violences seraient amenées à diminuer, permettant ainsi un cadre de travail plus apaisé. En effet : « *ce lieu constitue(raît) non seulement une soupape de sécurité permettant de décharger les tensions accumulées, mais il est aussi le lieu où les griefs des uns et des autres sont collectivement discutés et les conflits réglés* »³⁶.

Il y aurait ainsi non seulement besoin d'un lieu de gestion des conflits sur le métier à proprement parler (Y. CLOT) mais aussi en commun avec les personnes détenues. Ces dernières font en effet partie de ce métier, puisqu'elles en sont pour ainsi dire sa raison d'être, et pourraient alors participer à créer un débat sur celui-ci. Ces lieux de conflits qui apparaissent nécessaires auraient aussi une mission de régulation et de prévention de la violence.

Par ailleurs, A. CHAUVENET met en évidence un paradoxe qui touche le métier de surveillant. Celui-ci rencontre des problèmes de valorisation du fait qu'il s'avère nécessaire pour le surveillant de faire un usage souple de la règle, sans quoi la détention serait sujette à des tensions ingérables et exploserait³⁷. Pour elle, « *le métier se caractérise en effet par une série d'antinomies à l'intérieur desquelles les surveillants doivent sans cesse construire et reconstruire l'équilibre de la détention, et ce dans une marge étroite individuellement et collectivement définie* »³⁸.

Cette quasi impossibilité de faire respecter la règle à la lettre se retrouve dans le discours de chaque personnel interrogé, surveillants comme chef d'établissement.

³⁵ CHAUVENET A. citée par RAMBOURG C. dans le cours « la violence en milieu carcéral » dispensé en 2015 à la 44^{ème} promotion des élèves Directeurs des Services Pénitentiaires.

³⁶ CHAUVENET A., ROSTAING C., ORLIC F., *La violence carcérale en question*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « le lien social », 2008. P. 323

³⁷ Si elle considère que cette capacité est nécessaire dans tous les établissements, l'auteure démontre que celle-ci est d'autant plus nécessaire selon les types d'établissements. Les maisons d'arrêt demanderont moins d'adaptation à ce niveau que les centres de détention par exemple. *Ibid.* P. 167-190

³⁸ CHAUVENET A., ROSTAING C., ORLIC F., *La violence carcérale en question*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « le lien social », 2008. P. 173

« On ne peut pas faire appliquer la règle à la lettre, c'est de la gestion de la détention. (...) 14 détenus en cellule sans tabac toute une nuit... Soit on ne fait rien... Soit on trouve du tabac ». Le surveillant évoquait ainsi la nécessité d'agir en dépit de la règle afin d'éviter un incident.

Dès lors, le travail informel d'adaptation demeure peu valorisé puisque le surveillant peut se retrouver tantôt accusé de ne pas avoir respecté la règle, tantôt de s'être montré « psychorigide », « un surveillant qui met trop de CRI, n'(étant) pas un bon surveillant³⁹ ».

Si le métier requiert aussi une importante capacité d'adaptation aux circonstances⁴⁰, cette capacité est étroitement conditionnée par la dimension relationnelle ou encore sociale. Cette dimension se distingue de l'individualisation du traitement pénitentiaire⁴¹. Quelque soit le nom qui lui est donné, la dimension relationnelle du métier apparaît en effet comme le préalable nécessaire à la capacité d'adaptation. Le surveillant est amené à faire preuve d'une écoute importante et d'une attention particulière à l'égard des personnes détenues tout en maintenant la distance nécessaire⁴² afin d'« arbitrer entre la négociation de la règle et son application »⁴³.

Cette dimension apparaît ainsi à la fois dans les écrits sur le métier de surveillant et à la fois dans les discours des agents sous différentes formes et appellations. P. MBANZOULOU parle par exemple de « travailler avec sa tête »⁴⁴.

Certains syndicats mettent également cette dimension en avant : « avoir le temps de discuter avec eux (les détenus), c'est une casquette importante de notre métier. À l'inverse, le manque de temps crée une ambiance tendue, plus agressive dans la prison

³⁹ Entretien réalisé avec le surveillant PEP.

⁴⁰ *Ibid.* P. 175

⁴¹ L'individualisation du traitement pénitentiaire fait l'objet d'une reconnaissance juridique et réglementaire et consiste à adapter les modalités d'exécution de la peine par l'administration pénitentiaire au profil de la personne placée sous main de justice par le régime de détention ou le suivi dont elle peut bénéficier par exemple.

⁴² CHAUVENET A., ROSTAING C., ORLIC F., *La violence carcérale en question*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « le lien social », 2008. P. 175

⁴³ *Ibid.* P. 174

⁴⁴ MBANZOULOU P., *L'apport des surveillants de prison à la réinsertion sociale des condamnés à la privation de liberté en France*, 1^{ère} partie, Thèse de Doctorat de droit privé et sciences criminelles, Université de Pau et des pays de l'Adour, 1999. P. 208.

et impacte tout le monde »⁴⁵. De plus, « (...) *l'allongement de la formation et l'accent sur l'aspect social (...) permettent néanmoins (aux surveillants) de donner plus de sens à leur travail et de se professionnaliser* »⁴⁶. Ces différents propos, qui se sont trouvés confirmés par les entretiens réalisés démontrent que la dimension relationnelle du métier est considérée par un grand nombre de personnes comme importante, nécessaire, et génératrice de sens.

Ce lien social qu'A. CHAUVENET décrit dans un autre ouvrage comme un système de don-contre-don « *introduit cette paix minimum sans laquelle les prisons ne pourraient perdurer* »⁴⁷.

Les textes juridiques et réglementaires nationaux n'en font pas état malgré l'incitation de certaines instances internationales et organismes de contrôle.

*« Concernant les personnels de surveillance, le côté « humain » ou « social » de l'exercice de leur fonction est totalement passé sous silence. (...) Pourtant le rôle de soutien des personnels aux personnes détenues, par exemple par la parole ; par l'autorisation d'échanger un objet (dont la possession n'est pas interdite par les textes), par l'octroi d'une durée plus longue de conversation téléphonique, est bien souvent essentiel pour que les personnes en difficulté ne soient encore plus en souffrance, et ne tentent des actes désespérés, dangereux pour eux mêmes ou pour l'ordre de la sécurité de la détention »*⁴⁸.

Alors que la création en 2010 d'un code de déontologie propre au service public pénitentiaire est venue codifier le nombre croissant des nouvelles attentes vis-à-vis des personnels de surveillance en énumérant par définition un « *ensemble des devoirs imposés par l'exercice d'un métier, ceux se situant aux frontières du droit et de la*

⁴⁵ Un représentant du syndicat FO pénitentiaire cité par ENDERLIN S., « Regards croisés autour de la déontologie des personnels pénitentiaires », dans MBANZOULOU P. (dir.), *Les métiers pénitentiaires, enjeux et évolutions*, Agen, Les presses de l'ENAP, 2014. P. 26

⁴⁶ MBANZOULOU P., *L'apport des surveillants de prison à la réinsertion sociale des condamnés à la privation de liberté en France*, 1^{ère} partie, Thèse de Doctorat de droit privé et sciences criminelles, Université de Pau et des pays de l'Adour, 1999. P 189-190.

⁴⁷ LHUILIER D., VEIL C., *La prison en changement*, Eres, 2000. P. 140

⁴⁸ ENDERLIN S., « Regards croisés autour de la déontologie des personnels pénitentiaires », dans MBANZOULOU P. (dir.), *Les métiers pénitentiaires, enjeux et évolutions*, Agen, Les presses de l'ENAP, 2014. P. 26

*morale (...)*⁴⁹», l'aspect relationnel n'apparaît pas comme le note S. ENDERLIN. Ce texte se voulait pourtant reprendre l'ensemble des devoirs et principes régissant les fonctions des personnels de surveillance et des directeurs des services pénitentiaires. De la même manière, la loi pénitentiaire du 24 novembre 2009 n'en fait pas non plus état.

Or, les instances internationales telles que l'Organisation des Nations Unies (ONU) et le Conseil de l'Europe, mais aussi des instances de contrôle internes, à l'instar du Défenseur des droits, prônent un recours au dialogue⁵⁰ avec les personnes détenues, notamment afin d'éviter un recours à la force et afin de promouvoir la sécurité dynamique en détention. Cette dernière est fondée sur une conception de sécurité dite « active » en opposition à la sécurité « passive » qui induit quant à elle un rapport de force. La sécurité dynamique repose donc sur le respect des personnes, le dialogue et la médiation. Ainsi, ce qui est déjà fait de manière informelle et non systématique se retrouve aujourd'hui plébiscité par les instances internationales pour faire l'objet d'une reconnaissance officielle car reconnu comme étant un moyen de lutter contre les violences.

Ceci semble démontrer que les enjeux de la reconnaissance de la dimension relationnelle du métier sont majeurs, tout comme les incidences que celle-ci peut avoir à la fois sur le métier de surveillant et sur le malaise ressenti par certains d'entre eux.

2. Les notions attachées à la sécurité dynamique, naturellement présentes dans le discours des surveillants, commencent à percer dans la formation de surveillant pénitentiaire et dans le discours de l'institution sur le métier.

« *Communiquer dans les situations de la vie professionnelle* » fait aujourd'hui l'objet d'une unité de compétence (UC) à part entière dans la formation initiale des personnels de surveillance. Il s'agit d'une UC transversale. Dès lors, comme l'indique la

⁴⁹ Définition de la déontologie donnée par ENDERLIN S., « Regards croisés autour de la déontologie des personnels pénitentiaires », dans MBANZOULOU P. (dir.), *Les métiers pénitentiaires, enjeux et évolutions*, Agen, Les presses de l'ENAP, 2014. P.20.

⁵⁰ « *L'ONU, le Conseil de l'Europe et le Défenseur des droits recommandent afin de promouvoir la sécurité dynamique en détention, que le recours à la force, sauf en cas de légitime-défense, soit toujours précédé d'une phase de dialogue et de négociation, afin de dissuader la personne détenue de persister dans son comportement* ». *Ibid*, P. 33

responsable de l'unité de formation des surveillants pénitentiaires, la dimension relationnelle du métier ne constitue pas un module spécifique mais devient « *le fil rouge* » de la formation et est abordée dans différents modules, comme celui destiné à la prévention du suicide, ou encore celui qui concernent les troubles du comportement. La dimension sociale est ainsi désormais mise en avant. « *La nécessité de donner de l'information aux personnes détenues, de répondre à leurs questions, l'accent mis sur la manière de s'adresser à elles* » sont autant d'exemples donnés par la responsable de l'unité de formation.

De la même manière, le module gestion de crise met l'accent sur le ton employé afin de « *ne pas surenchérir par le ton* ».

Selon la responsable de l'unité de formation, l'apparition des unités de compétences a permis d'accorder de la place à différentes dimensions du métier et non plus seulement à la dimension sécuritaire classique, opérant ainsi un recentrage sur les besoins des élèves. Elle indique également que c'est souvent après le premier stage que les élèves prennent la dimension de la place du relationnel dans le métier. « *La barrière détenu/surveillant, ils la voient souvent plus austère avant de partir en stage* »⁵¹. Le stage permet par conséquent de donner plus de recul à l'élève.

Ce mouvement d'ouverture d'une vision sécuritaire à une vision du métier de surveillant plus fondée sur la réinsertion se ressent dans les entretiens réalisés. En effet, si le surveillant de 127^{ème} promotion (1991) se souvient d'une formation dans laquelle l'accent portait sur la discipline, le surveillant interrogé issu de la 174^{ème} (2009) indique que celui-ci était clairement mis sur la réinsertion et sur la mission consistant à « *accompagner le détenu jusqu'à sa sortie* ».

Tous cependant mettent en avant, l'importance de la dimension relationnelle et l'importance de « *la manière de parler* » aux personnes détenues. « *Y a la façon !* » indique ainsi le moniteur de sport, et de préciser : « *Moi je suis moniteur de sport, j'ai le temps avec mes gars, je les connais, je sais gérer et je suis juste* ». Il ajoute : « *je gère 40 à 45 gars sur le terrain tout seul, comment je fais ?! Faut bien que je les connaisse. (...) Faut les respecter pour qu'ils te respectent. (...) Un moniteur de sport qui ne parle pas, ne tiendra pas longtemps.* »

⁵¹ Entretien téléphonique réalisé le 18/04/2016 avec la responsable de l'unité de formation des personnels de surveillance.

Dans le même sens, le chef d'établissement présente le métier de surveillant comme « *un métier de contact. La première arme du surveillant, c'est la parole. C'est dire oui, c'est dire non, c'est créer une relation avec une personne détenue. (...)C'est par la parole qu'on régule la détention, par la façon dont on parle et dont on se positionne, la façon de passer les messages. C'est la pratique professionnelle en fin de compte. »*

Cette reconnaissance demeure encore partielle et la formation largement dominée par une vision de la sécurité passive. En effet, dans le livret de présentation de la formation de la 187^{ème} promotion de surveillant, l'unité de compétence « *assurer la sécurité des personnes en détention et lors des mouvements* » précise que :

*« (Cette unité de compétence) vise l'acquisition des compétences nécessaires pour prévenir et gérer les situations à risque au quotidien (violences, réactions collectives, phénomène de caïdat, de trafic, les risques sanitaires, les situations de vulnérabilité ou de dangerosité, etc.) avant qu'elles ne deviennent des situations d'urgence nécessitant alors des interventions spécifiques. Sont par la même concernés un certain nombre de gestes techniques comme les fouilles, les contrôles d'effectif et d'une façon plus générale l'observation. »*⁵²

Dès lors, il apparaît que l'accent demeure mis sur les gestes techniques, même en termes de prévention des incidents. Le recours ne serait-ce qu'au dialogue en est quant à lui absent de cette présentation.

B. Si sa place centrale est largement reconnue aux yeux des personnels, la légitimité de la dimension relationnelle demeure principalement associée à des éléments particuliers.

Les personnels comme l'administration pénitentiaire reconnaissent l'importance de la dimension relationnelle du métier. Celle-ci peut cependant être reconnue ou

⁵² Livret de présentation, Formation 187^{ème} promotion, Les livrets de la formation, septembre 2014.

méprisée parmi les acteurs selon les circonstances et l'acteur qui la revendique. Elle trouve toutefois des fondements sociologiques qu'il convient d'exposer dans cette deuxième sous-partie, pour voir enfin dans quelles conditions cette dimension sociale du métier est présentée comme légitime ou non.

1. Alors qu'elle constitue une part majeure de pouvoir du métier de surveillant, la légitimité de la dimension relationnelle du métier de surveillant pénitentiaire demeure principalement associée dans le discours des personnels à des circonstances de temps, de lieux, de spécificité de la personne détenue ou de spécialisation du surveillant.

« La pratique du métier ne conduit pas seulement à la découverte de la nécessité de manières d'être informelles, elle consiste en l'apprentissage d'un renversement de la définition formelle et bureaucratique du métier »⁵³.

Les travaux de Max Weber sur la légitimité et la domination viennent apporter un éclairage sur le type de légitimité dont le surveillant bénéficie. Dépositaire de l'autorité de l'administration pénitentiaire, celui-ci bénéficierait d'une légitimité que M. WEBER qualifie de « légale-rationnelle ». Celle-ci est propre à l'État moderne et vient s'opposer à la légitimité *traditionnelle* ou encore *charismatique*⁵⁴. La légitimité *légale-rationnelle* qui repose sur « la croyance en la légalité des règlements arrêtés et du droit de donner des directives »⁵⁵, confère ainsi une autorité reconnue à la fonction et à la loi et serait propre à la bureaucratie entendue comme une administration encadrée par le droit. Or il s'avère que cette définition de la légitimité fondée sur cette forme de domination ne suffit pas à expliquer la stabilité de l'institution, puisqu'au contraire, il semble que la stricte application de la règle soit l'objet de tensions.

⁵³ CHAUVENET A., ROSTAING C., ORLIC F., *La violence carcérale en question*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « le lien social », 2008. P. 170.

⁵⁴ « La légitimité traditionnelle s'appuie sur la croyance dans la sainteté des traditions et repose sur le caractère sacré des dispositions transmises dans le temps. (...) La légitimité charismatique repose sur la grâce personnelle et extraordinaire d'un individu. Celui-ci est supposé avoir des qualités exceptionnelles jugées 'inaccessibles au commun des mortels' ». Dans : REVOL R. (dir.), *Dictionnaire des Sciences Economiques et Sociales*, Paris, Hachette livre, 2002. P. 216

⁵⁵ *Idem*.

Michel CROZIER et Erhard FRIEDBERG⁵⁶ ont introduit dans leurs travaux la notion de zone d'incertitude qui correspond aux failles exploitées par les acteurs des organisations lorsqu'ils s'écartent du rôle qu'ils devraient avoir afin de s'aménager des espaces où la règle est appliquée avec plus de souplesse. Cela leur permet ainsi de contrôler ces zones d'incertitudes. Pour les deux auteurs, ce contrôle définit le pouvoir⁵⁷.

Ainsi, les surveillants font usage de ces zones d'incertitude au travers de l'adaptation dont ils font preuve et dont le préalable est la dimension relationnelle. Cet usage rend leur travail « supportable », permettant qu'ils ne soient pas sans cesse obligés d'aller au conflit avec les personnes détenues. Il leur permet enfin de prendre voire de reprendre une part de pouvoir. Il est possible de voir émerger ici l'une des raisons qui rendrait l'administration pénitentiaire réticente à reconnaître la dimension relationnelle du métier.

Par ailleurs, cet aménagement d'espace par la dimension relationnelle du métier semble aussi permettre aux surveillants de trouver de la satisfaction dans leur métier et dans leurs relations aux personnes détenues⁵⁸. Il en va également du sens qu'ils donnent à leur travail⁵⁹. C'est ce qu'indique ainsi le moniteur de sport lorsqu'il évoque le fait qu'« *il y a une gradation* » dans les réponses apportées aux incidents. Cette gradation lui permet selon lui d'être considéré par les personnes détenues comme une personne juste et d'être ainsi identifié comme un interlocuteur fiable, envers lequel elles se sentiront en capacité de se tourner pour évoquer d'éventuelles difficultés.

Cependant, les pratiques des surveillants pénitentiaires sont multiples et ne sont pas toujours reconnues comme légitimes. Au fil des entretiens, la dimension relationnelle est présentée comme plus ou moins nécessaire et légitime selon le type d'établissement, mais également selon des facteurs qui tiennent au profil de la personne détenue ou encore au profil du surveillant.

⁵⁶ REVOL R. (dir.), *Dictionnaire des Sciences Economiques et Sociales*, Paris, Hachette livre, 2002. P.93

⁵⁷ *Idem.*

⁵⁸ CHAUVENET A., ROSTAING C., ORLIC F., *La violence carcérale en question*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « le lien social », 2008. P. 187

⁵⁹ *Idem.*

La reconnaissance de la légitimité de la dimension relation diffère selon le type d'établissement.

Le type d'établissement constitue un des premiers éléments qui justifie dans le discours des surveillants l'usage ou non de la dimension relationnelle. Dans les établissements pour peine qui accueillent les personnes détenues condamnées, centre de détention (CD) ou maison centrale (MC), établissements qui fonctionnent en mode ouvert pour la plupart, l'usage plus important de la dimension relationnelle est présenté comme nécessaire, notamment parce que le rythme est différent, plus calme, laissant plus de temps pour échanger. Il est ainsi davantage légitimé. Avec ceux qui sont appelés « *les longues peines* », « *on se familiarise* » selon un surveillant qui a passé 14 ans en établissement pour peine, ce qui est plus difficile en maison d'arrêt.

La taille des établissements est aussi un facteur qui légitimise le fait de faire du lien ou non. Dans les grandes maisons d'arrêt parisiennes, il ressort que le manque de temps ne permet pas de développer des relations ou la connaissance de la personne détenue. À l'inverse, dans les petits établissements, un surveillant expliquait : « *on les connaît tous, le travail s'en ressent* ». Pour autant, même au CP de Fresnes, la manière d'ouvrir la porte ainsi que le contact, pour le surveillant qui y a travaillé, sont évoqués comme étant importantes. Il indiquait en particulier que le fait de ne pas se connaître « *augmente la haine* » entre surveillants et personnes détenues.

La reconnaissance de la légitimité de la dimension relation diffère selon le profil de la personne détenue.

De même, le profil de la personne détenue peut justifier l'usage de la dimension relationnelle. Les discussions avec un surveillant ayant travaillé au centre pénitentiaire de Château-Thierry⁶⁰, qui accueille une majorité de personnes psychotiques⁶¹, ont permis de mettre en évidence plusieurs éléments.

⁶⁰ L'établissement est « (...) Composé d'un quartier "centre de détention" et d'un quartier "maison centrale" ayant pour vocation d'accueillir des condamnés des personnes détenues au comportement inadapté en milieu carcéral, parfois en raison de troubles psychiques ». Dans « Château-Thierry-Centre pénitentiaire », Annuaire Justice, <http://www.annuaire.justice.gouv.fr/etablisements-penitentiaires-10113/direction->

Tout d'abord, le surveillant précisait qu'il avait suivi une formation spécifique à la prise en charge des personnes présentant ce type de trouble psychiatrique. Si la psychose est un trouble appelant des réponses spécifiques, il n'en demeure pas moins que le surveillant affirmait que la prise en charge qui lui revenait, ainsi qu'à l'ensemble de l'équipe de surveillants, consistait à être « *plus proche* » des personnes détenues qu'en établissements classiques. Il était ainsi nécessaire d'accentuer le côté relationnel du lien avec la personne détenue, en appelant par exemple la personne par son prénom et en se laissant appeler soi-même par son prénom, en la tutoyant (et *vice-versa*), en donnant des informations plus personnelles sur sa vie privée comme le fait de dire avoir des enfants si tel était le cas par exemple. De fait, en revenant en établissement classique, celui-ci a été considéré par ses pairs comme « *celui qui savait y faire* » avec les psychotiques, avec « *les fous* », mais aussi avec les personnes en crise de manière plus générale.

La reconnaissance de la légitimité de la dimension relation diffère selon la spécialisation du surveillant.

Outre la question de la pertinence de certaines spécialisations au sein des fonctions du métier de surveillant que cela peut soulever, il apparaît que la dimension relationnelle du métier de surveillant est reconnue quand il s'agit de profil particulier de personne détenue.

Or le fait que le surveillant en question soit appelé dans d'autres cas que la prise en charge de personnes psychotiques prouve que cette dimension relationnelle est aussi

interregionale-de-lille-10124/chateau-thierry-centre-penitentiaire-10727.html (page consultée le 29 mai 2015).

⁶¹ « On désigne par psychotique toute personne souffrant d'un trouble appelé psychose. A la différence de la [névrose](#), le patient atteint d'une psychose n'a pas conscience de son désordre mental.

Les psychoses ont en commun la présence d'un [délire](#) qui définit une vision erronée de la réalité avec un discours et des idées contraires aux faits objectivables, associés à un syndrome dissociatif, c'est-à-dire des troubles touchant le fonctionnement intellectuel, le comportement et les émotions. La psychose apparaît habituellement chez l'adulte jeune, des signes parfois évocateurs d'une évolution psychotique pouvant alerter dès l'enfance. » Dans *Psychose-Définition*, Site Santé-médecine, <http://sante-medecine.commentcamarche.net/faq/14124-psychose-definition> (Page consultée le 11 juin 2015)

nécessaire pour d'autres personnes et que le savoir-faire et la formation constituent des atouts nécessaires dans ce domaine.

D'autre part, la spécialisation engendre elle-aussi une légitimité ainsi qu'une valorisation de l'agent, qui peut aussi reposer sur la spécificité de la personne détenue, mais pas seulement.

Dès lors, le moniteur de sport ou le surveillant PEP, de par leur fonction seront légitimés dans le type de relation de proximité entretenue avec les personnes détenues, ce qui ne les exemptes pour autant pas de critiques⁶² de la part de leurs collègues par exemple.

Si cette relation est justifiée, elle n'est pas pour autant la même que la relation qui se développe entre une personne détenue et un surveillant d'étage, les enjeux étant différents. Les comportements des personnes détenues s'en trouvent par conséquent modifiés. Le surveillant PEP évoquait cette relation différente, qu'il expliquait par le fait que les personnes détenues savaient qu'il avait une bonne connaissance de leurs dossiers, de leur dossier pénal notamment.

La reconnaissance de la légitimité de la dimension relation diffère selon la situation.

En outre, le fait que dans les cas de crise, la dimension sociale soit valorisée et reconnue⁶³, alors qu'au contraire elle peut être méprisée ou tournée en dérision dans d'autres cas, souligne un nouveau paradoxe.

Le recours au dialogue en situation de crise est mis en avant à la fois dans la formation initiale mais également dans les modules de formation gestion de crise. L'écoute active et la reformulation sont présentées dans ces cas comme des aides précieuses.

⁶² Les moniteurs de sport peuvent être amenés à être vivement critiqués par les collègues ou la hiérarchie pour leur positionnement professionnel, comme le rapporte le moniteur de sport interrogé ainsi que M. L. GRAS qui a travaillé sur l'image des moniteurs de sport.

⁶³ C'est aussi le cas pour les instances internationales, qui préconisent comme il l'est écrit plus haut un recours au dialogue avant le recours à la force. Or, lorsque le recours à la force est envisagé cela signifie que la situation de crise est déjà présente. Il en est de même pour les Equipes Régionales d'Intervention Spéciale (ERIS) qui sont sommées d'utiliser le dialogue avant usage de la force.

En cas de crise, la dimension sociale et relationnelle est donc reconnue et des techniques sont ainsi travaillées lors des formations⁶⁴. Le fait qu'elle ne le soit pas au quotidien et qu'elle puisse s'avérer décriée voire méprisée par certains personnels peut créer un malaise chez ceux qui la mettent en avant, à l'instar d'un jeune surveillant qui à son retour de stage exprimait par exemple une gêne à ce sujet. Il était ainsi taxé de « faire du social » et raillé concernant le fait qu'il s'était trompé de concours, en référence au concours de conseiller pénitentiaire d'insertion et de probation (CPIP). Il est par ailleurs significatif que même les surveillants qui décrient cet aspect social en font eux même usage, comme cela a pu être constaté en stage.

Cette reconnaissance de légitimité associée à des circonstances particulières tend à limiter la reconnaissance de sa nécessité permanente, et démontre que la sécurité active n'est pas pleinement reconnue par les personnels ni par l'institution.

2. L'absence de pleine reconnaissance de légitimité à la dimension relationnelle renvoie le surveillant à la seule expérience de terrain que rien ne semble pouvoir remplacer pour fixer les limites de cette relation, démontrant ainsi la domination de la vision de la sécurité classique.

La reconnaissance partielle de la nécessité de la dimension relationnelle conduit à créer une sorte de dichotomie voire d'opposition entre deux types de logique. Ces dernières ont été mises en évidence par Corinne ROSTAING dans son ouvrage *la relation carcérale*⁶⁵. Elle distingue dans cet ouvrage deux types de logiques professionnelles que sont la logique statutaire et la logique missionnaire. La première renvoie à une vision du métier de la part des surveillants fondée sur « *la surveillance, la garde, le contrôle, prônant la nécessaire obéissance des détenus, ils (les surveillants) appliquent le règlement de manière rigide et n'hésitent pas à recourir, lorsque nécessaire aux sanctions* »⁶⁶. Tandis que la logique missionnaire « *met l'accent sur le*

⁶⁴ Formation « gestion de la prise d'otage », du 21 et 22 mai 2015, au Centre Pénitentiaire de Villeneuve-Lès-Maguelone.

⁶⁵ ROSTAING C., *La relation carcérale, identités et rapports sociaux dans les prisons de femmes*, Presses universitaires de France, 1997, p. 202-204. L'étude porte sur des prisons de femmes, c'est pourquoi il y est question de surveillantes seulement.

⁶⁶ LEMIRE G. et VACHERET M., *Anatomie de la prison contemporaine*, les presses de l'université de Montréal, 2007, p. 66.

rôle social des agents (...) »⁶⁷. De manière caricaturale, il est possible de rattacher la première à une vision sécuritaire traditionnelle, tandis que la seconde se rattache davantage à une conception dynamique de la sécurité, sans que cela soit nécessairement conscient chez les surveillants qui usent de l'une ou l'autre de ces logiques professionnelles.

L'absence de reconnaissance de la sécurité active engendre une mise en concurrence entre deux logiques professionnelles (Voir tableau de C. ROSTAING, les logiques professionnelles).

		Les logiques professionnelles	
		Statutaire	Missionnaire
Les dimensions du rapport au travail	Objectifs du travail	Garde des détenues	Rôle social
	Moyens utilisés	Respect du règlement Autorité Menaces	Distance au règlement Négociation Dialogue
	Relations aux détenues	Les « détenues » Barrière naturelle Sanctions fréquentes	« Les filles » Distance à négocier Sanctions peu utilisées
	Relations avec la hiérarchie	Respect Déférence	Relation non formalisée Discussion

Les logiques professionnelles⁶⁸

⁶⁷ *Ibid.*, p. 65.

⁶⁸ ROSTAING C., *La relation carcérale, identités et rapports sociaux dans les prisons de femmes*, Presses universitaires de France, 1997, p. 177

Comme l'indique l'auteure dont l'étude a été réalisée en établissement pour femmes auprès de surveillantes et de femmes détenues, cela ne signifie pas pour autant que les surveillant(e)s se divisent en deux groupes distincts.

« Le monde des surveillantes n'est pas coupé en deux. Cette typologie permet de dégager deux logiques d'attitudes théoriques. Les attitudes professionnelles concrètes des surveillantes constituent un mélange de ces deux logiques.

Le rapport au travail n'est pas défini une fois pour toutes. Il peut varier selon la trajectoire professionnelle de la surveillante. L'intérêt d'une typologie, instrument de clarification et d'intelligibilité, est justement de tenir compte de l'évolution possible des attitudes avec le temps. La même surveillante peut se rapprocher successivement de l'une puis de l'autre logique d'attitude au cours de sa carrière. Il est fréquent qu'après avoir maintenu, en début de carrière de fortes distances avec les détenues, les surveillantes se rapprochent peu à peu d'une attitude missionnaire. Le passage inverse est plus rare. Celles qui adoptent au fil du temps un rapport plus statutaire à leur travail sont soit déçues par les moyens insuffisants pour réaliser leur mission ou par les nombreux retours en prison, soit choquées après avoir été agressées par une détenue.»⁶⁹

Ces deux types de logiques se retrouvent dans les entretiens réalisés auprès de surveillants. La logique missionnaire est ainsi plus forte chez le moniteur de sport interrogé, comme chez le surveillant PEP ainsi que chez le surveillant de détention qui souhaite intégrer le quartier maison d'arrêt où est mis en œuvre le régime autonome⁷⁰ (module de respect).

En revanche, la logique statutaire est en effet plus forte chez le surveillant qui se présente lui même comme déçu du système. Ce qui est notable c'est que la dimension missionnaire n'est pas totalement absente chez lui, au contraire. Ce personnel dit en

⁶⁹ *Idem.*

⁷⁰ Le module de respect consiste en la mise en œuvre d'unités de détention où les personnes détenues volontaires, signent un contrat moral par lequel elles s'engagent à respecter un certain nombre de règles. Parmi ces règles figurent le fait que la personne est tenue de réaliser un minimum de 25 heures d'activité par semaine (qui peut être réduit selon la saisonnalité ou l'établissement), que celle-ci doit avoir une hygiène irréprochable, et qu'elle se doit de participer à des commissions sur différentes thématiques que peuvent être les activités, l'accueil des nouveaux arrivants ou encore les activités en bâtiment.

effet préférer le travail en quartier maison d'arrêt plutôt qu'en centre de détention, pour se retrouver seul face aux personnes détenues. Ainsi exprime-t-il la différence ressentie au sujet d'une personne détenue en maison d'arrêt, seule en cellule, en gestion porte fermée, et la personne détenue en centre de détention, gérée en porte ouverte, se déplaçant seule dans le bâtiment. Or paradoxalement, la raison mise en avant est la suivante : « *(En maison d'arrêt), on n'a pas à attendre que le détenu vienne vers vous. J'aime le côté fermé car ça me permet d'être seul, face à face avec le détenu. Y en a pas dix (détenus) autour. On peut régler le problème différemment, même le détenu est différent. (...) J'aime avoir le contrôle (...). J'ai le sentiment d'être plus utile en maison d'arrêt qu'au CD. (...) Pris un par un, ce n'est pas le même (détenu).* »⁷¹ Il apparaît ainsi que même si ce surveillant s'inscrit dans une logique professionnelle statutaire, la dimension missionnaire n'est pas complètement absente.

		Logiques professionnelles	
		Logique statutaire	Logique missionnaire
Rapport des détenues à la prison	La participation	Relation normée	Relation personnalisée
	Le refus	Relation conflictuelle	Relation négociée

Les types de relation⁷²

⁷¹ Référence est faite ici au mode ouvert au QCD où le surveillant est seul face aux personnes détenues qui se déplacent librement. Dans le centre pénitentiaire où la majorité des entretiens ont été réalisés, les surveillants tournent sur les différents bâtiments. Ainsi, ils peuvent dans la même journée être affectés le matin en QMA, soit en mode fermé, et passer l'après-midi au QCD, en mode ouvert. Le choix de faire passer les agents sur l'ensemble des postes du CP à l'ouverture a été fait afin de favoriser l'émergence d'un « esprit centre pénitentiaire » et de ne pas accentuer un clivage MA/CD hérité de la fermeture des trois établissements qui ont fusionné à l'occasion de l'ouverture du nouvel établissement.

⁷² ROSTAING C., *La relation carcérale, identités et rapports sociaux dans les prisons de femmes*, Presses universitaires de France, 1997, p. 203.

De ces deux logiques découlent « quatre formes de relation » selon C. ROSTAING, comme le démontre le tableau ci-dessus : les types de relations.

*« Les détenues proches de la logique du refus n'acceptent pas le système et leurs relations avec les personnels seront conflictuelles ; les personnels proches de l'attitude statutaire gardent une distance au cours de relations normées ; les personnels proches de l'attitude missionnaire sont prêts à faire des concessions pour « calmer le jeu » au cours de relations négociées, et les détenues proches de la logique de participation sont disposées à entretenir de bonnes relations avec certains membres du personnels dans le cadre de relations personnalisées. (...) La relation personnalisée est la seule relation qui vise à aboutir ensemble en suivant un mode constructif, fondé sur l'entente. Dans les autres cas, il s'agit d'aboutir quelque part ou d'obtenir quelque chose, soit en manipulant, c'est-à-dire en montrant un stratagème (cas de relation normée), soit en s'opposant lors d'une discussion (relation négociée) ou en cherchant à dominer l'autre (relation conflictuelle). »*⁷³

Or, si la relation personnalisée est la seule à aboutir à mode constructif, il est donc nécessaire de reconnaître la nécessité pour le surveillant de s'inscrire dans une logique missionnaire. Sans cela, ces logiques semblent entrer en concurrence et la dimension relationnelle peut ainsi se retrouver décriée. Ainsi, un élève surveillant au retour de son deuxième stage confiait qu'il appréciait prendre quelques minutes pour discuter avec les personnes détenues à l'ouverture des portes le matin. Il s'était alors fait railler et accuser par certains membres de l'équipe de « *faire du social* », tandis que l'un des agents lui avait dit qu'il s'était trompé de voie et qu'il aurait mieux fait de passer le concours de CPIP (conseiller pénitentiaire d'insertion et de probation). D'ailleurs, cette dimension relationnelle est souvent renvoyée à un caractère féminin, les femmes étant souvent supposée et considérée comme étant davantage dans le « social » et dans le « relationnel »⁷⁴.

⁷³ ROSTAING C., *La relation carcérale, identités et rapports sociaux dans les prisons de femmes*, Presses universitaires de France, 1997, p. 203-205.

⁷⁴ Question soulevée lors du débat « Surveillante : un métier d'homme ? », suite à la diffusion du film de TRIGUEROS H., *Surveillante en prison : le contre-champ des barreaux*, Dynamo Productions et France 3 Bourgogne et Franche-Comté, 2008, 1 fichier vidéo numérique, 53 minutes, Couleur.

Cette absence de reconnaissance engendrant une concurrence de logiques s'illustre notamment au travers du point de vue des surveillants concernant les surveillants stagiaires qui, lors de leur stage, sont régulièrement critiqués parce qu'ils mettent « *le feu à la détention* » en appliquant trop strictement les règles. Cela se traduit par une hausse importante du nombre de comptes-rendus d'incident (CRI). Pour autant, si certains surveillants considèrent cela d'un œil négatif, d'autres prennent leur défense en disant : « *ils font ce qu'ils ont appris à l'école* ».

Dès lors, dès le passage à l'ENAP, les deux logiques peuvent se présenter chez les élèves surveillants qui peuvent être davantage influencés en un premier temps par la logique statutaire, et ce, même si certains s'inscrivent déjà dans une logique missionnaire, à l'instar de la situation du surveillant vue plus haut.

Seule l'expérience de terrain semble ainsi pouvoir combler ce manque, laissant le surveillant sortant d'école sans réelle légitimité à faire usage de la dimension relationnelle.

Pour L. GRAS, pour qui « *la relation est une arme* », « *savoir la contrôler ne s'apprend pas à l'ENAP* ». Reste alors pour apprendre, le temps, l'expérience et la socialisation professionnelle :

« (...) Il s'agit ici de voir comment on devient surveillant (...). Ce qui n'est pas chose simple car il est bien évident que cela ne peut se réduire au simple apprentissage des différentes techniques pénitentiaires depuis les connaissances du droit jusqu'à la manière de fermer une porte en détention en passant par l'étude de la psychologie des détenus ou le tir. La socialisation professionnelle des surveillants passe bien sûr par cela mais elle est aussi, et peut-être plus encore, l'apprentissage de la relation sociale. Et il faut bien dire que l'apprentissage de la relation sociale est difficile à enseigner même lorsqu'on fait des efforts de simulation qui par construction sont un peu artificiels. Cet apprentissage de la relation ne prend toute son ampleur sur le terrain au contact des collègues plus anciens et également de façon paradoxale, au contact des détenus eux-mêmes. Or les travaux sur le travail des surveillants ont montré que dans ce domaine il existe une contradiction entre l'application de la règle qui est exigée des porteurs de la loi que sont les surveillants et le maintien de l'ordre ou plutôt du non

*désordre qui est également très clairement attendu d'eux, même si de façon très implicite : les surveillants sont donc soumis à une double contrainte. La socialisation va leur apprendre à comment s'en sortir en face de cette double contrainte, comment trouver une sorte d'équilibre entre ces deux contraintes contradictoires. (...)*⁷⁵

Ainsi malgré la reconnaissance institutionnelle de l'importance de la capacité d'adaptation, les jeunes surveillants semblent peu enclins à leur arrivée en établissement à en faire usage, et ce notamment parce que la sécurité dynamique ne jouit pas de la même reconnaissance que la sécurité passive dans la formation dispensée à l'ENAP.

Seule l'expérience, au travers de la socialisation professionnelle notamment, peut se révéler en capacité de venir combler ce manque et apporter une légitimité à la personne qui s'inscrit dans une logique relationnelle. Il est ainsi apparu lors des entretiens qu'un agent plus ancien pouvait se permettre d'être plus proche, tout en gardant la distance nécessaire, sans que sa manière de faire, son professionnalisme ou sa qualité de surveillant ne soient remis en cause. Au contraire, ses « bons rapports » avec les personnes détenues faisaient de lui un interlocuteur privilégié des personnes détenues mais également de sa hiérarchie.

Ce renvoi permanent à l'expérience pour devenir surveillant voire « *un bon surveillant* » laisse ainsi celui qui débute dans la profession seul pour déterminer les limites professionnelles et personnelles qu'il se fixe. Il peut aussi parfois le laisser démuni, sans réel lieu de discussion pour en faire état. Si l'un des surveillants évoque que sa limite « *c'est l'uniforme* », un autre indique que cela dépend des personnes détenues et des incidents (nature et nombre).

Parler d'arme au sujet de la relation peut finalement se révéler significatif de la domination de la conception de la sécurité passive traditionnelle, dans la mesure où la relation n'a pas de place à part entière dans le métier.

⁷⁵ BENGUIGUI G. dans GRAS L, *Regards croisés sur la socialisation professionnelle des surveillants pénitentiaires, Dossiers Thématiques*, Agen, CIRAP, 2011. P. 5-6.

II. Malgré les obstacles, la reconnaissance de la dimension relationnelle du métier de surveillant a vocation à se développer.

Outre le fait que l'absence de reconnaissance de la dimension sociale du métier de surveillant pénitentiaire démontre la domination d'une vision sécuritaire classique au sein de l'administration pénitentiaire, celle-ci freine également la valorisation du métier de surveillant pénitentiaire. L'expérience des modules de respect vient illustrer l'importance du concept de sécurité dynamique au cœur duquel se trouve le surveillant pénitentiaire. Loin d'être de simples exécutants, ils sont en réalité au cœur du changement que connaît l'administration pénitentiaire.

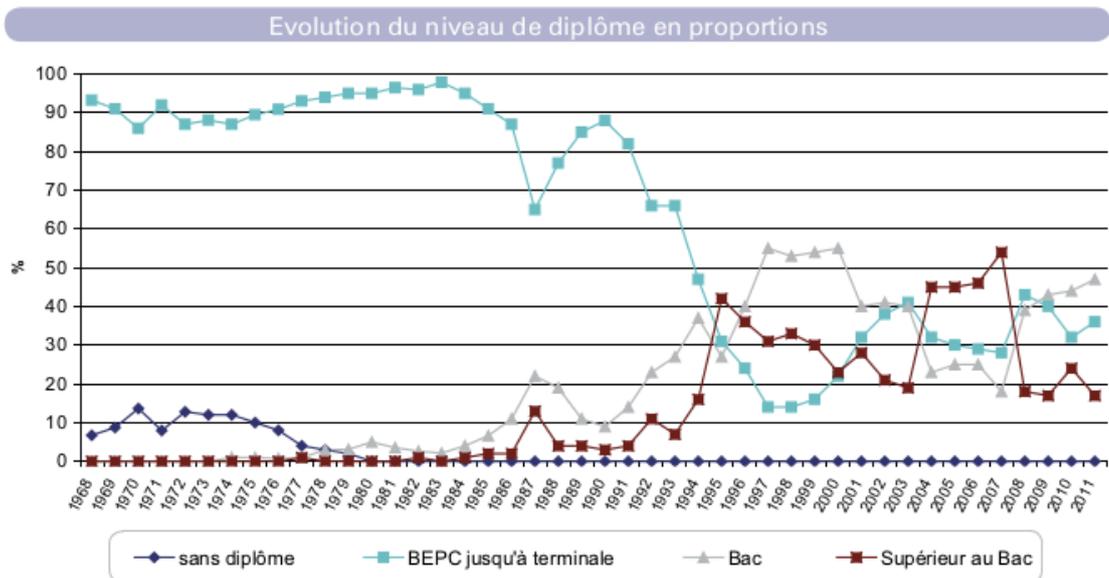
A. La valorisation des personnels passe par la reconnaissance de la dimension profondément sociale de leur métier, dimension vectrice de sécurité.

Le profil des surveillants pénitentiaires a largement évolué. Si le concours demeure ouvert au niveau brevet des collèges, comme le montre le graphique ci-dessous de plus en plus de personnels arrivent non seulement avec un diplôme égale ou supérieur au baccalauréat mais aussi avec une expérience professionnelle ainsi que des compétences. Reconnaître la dimension relationnelle pourrait non seulement valoriser le métier et les personnels, mais démontrer également le caractère actif des surveillants dans les changements connus par l'administration pénitentiaire.

1. Reconnaître les qualités relationnelles déployées par les surveillants pénitentiaires revient à reconnaître leur qualité d'acteur dans l'évolution de l'administration pénitentiaire.

« En 40 ans, le profil des élèves surveillants pénitentiaires a connu de nombreux changements. Cela dit, il convient de remarquer que sur la période étudiée, le profil de ces élèves est avant tout caractérisé par un processus d'hétérogénéisation. En 1968, il existait un profil type de l'élève surveillant pénitentiaire. C'était un homme de 26 ans, peu ou pas diplômé et le plus souvent marié. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Les promotions comptent une large proportion de femmes, des élèves très diplômés et

d'autres moins, des âges et des situations matrimoniales très variés. Le riche passé professionnel de la plupart des élèves ne fait que renforcer cette diversité. »⁷⁶



Evolution du diplôme en proportions⁷⁷

De plus, se tenir aux désavantages engendrés par l'hétérogénéité des profils revient à sous-estimer ce que cette hétérogénéité apporte par ailleurs. Elle peut être en effet considérée comme l'une des sources qui a permis à l'administration pénitentiaire d'évoluer en si peu de temps. Comme le notent L. GRAS et N. BOUTIN :

« Il peut être intéressant de s'interroger sur cette hétérogénéisation du profil des élèves surveillants. Si l'on peut considérer que ce processus résulte de l'évolution démographique de la société, confirmant que l'administration pénitentiaire n'est pas un milieu totalement coupé du monde, il est également tentant de s'interroger sur l'existence d'un certain effet d'aubaine. Autrement dit, l'administration a pu voir dans la transformation des profils de ses élèves une opportunité de faire évoluer le métier même de surveillant, en diversifiant et en complexifiant ses missions. »⁷⁸

⁷⁶ GRAS L., BOUTIN N. LAPEYRONIE M., *Qui devient surveillant pénitentiaire ? évolution du profil sociodémographique des élèves surveillants - 1968-2011*, Observatoire de la formation, 2012.

⁷⁷ *Idem.*

⁷⁸ GRAS L., BOUTIN N. « Qui devient surveillant de prison ? Etude sur le profil socio-démographique des élèves surveillants 1968-2009 », *Cahiers de la sécurité*, 2010. P.236

En effet, il apparaît que les élèves à leur entrée à l'ENAP jouissent d'une grande expérience professionnelle⁷⁹, comme le passé d'animateur et de directeur d'association de quartier de l'un des surveillants interrogés vient l'illustrer. Ainsi :

« il peut être (...)intéressant de relever qu'à travers ces expériences, une majorité d'élèves a acquis des compétences relationnelles essentielles pour remplir la fonction de surveillant pénitentiaire, « une certaine maturité et expérience de la vie » pouvant influencer positivement la manière de travailler et de communiquer au sein de la détention. »⁸⁰

De plus, ne pas reconnaître la dimension relationnelle à sa juste valeur ne permet pas de valoriser les compétences développées.

En effet, dans l'ouvrage *Sociologie des classes populaires contemporaines*⁸¹, le paragraphe intitulé « emplois de service et savoir faire interactionnels », indique que l'évolution de la société actuelle, notamment la tertiarisation, « conduit de plus en plus les hommes et les femmes peu diplômés à exercer des emplois de service, qui impliquent des contacts avec des clients ou des usagers. »⁸²

Les compétences et savoir faire apportés, mis en œuvre et développés ne sont pas reconnus à leur juste valeur.

L'une des analyses présentées porte sur les aides-soignantes, qui en réalisant les tâches domestiques tissent « à cette occasion des relations et des échanges privilégiés avec les malades. Elles revendiquent alors une compétence sociale et relationnelle (connaître les détails personnels concrets sur les malades, devancer les problèmes qu'ils peuvent poser, deviner à partir de menus indices leur situation familiale) qui fait défaut au personnel médical. Ces employées développent ainsi à l'occasion de leur travail des savoir-faire interactionnels qui leur permettent de valoriser leur rôle dans la

⁷⁹ *Ibid.* P. 235.

⁸⁰ *Ibid.* P.236.

⁸¹ SIBLOT Y., CARTIER M., COUTANT I., MASCLET O., RENAHY N., *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Armand Colin, 2015. P. 95

⁸² *Idem.*

hiérarchie hospitalière, mais qui peuvent aussi être utilisés dans la sphère privé. »⁸³
Cette analyse peut non seulement s'appliquer au métier de surveillant, mais il apparaît que cette dimension interactionnelle soit aujourd'hui devenue le cœur de ce métier.

De la même manière, l'analyse sur les conducteurs de bus de la RATP (régie autonome des transports parisiens) présentée dans le même ouvrage, peut elle servir de grille de lecture pour le métier de surveillant pénitentiaire lorsqu'il est expliqué la diversité des compétences interactionnelles développées : « *habitude à entrer en contact avec des interlocuteurs socialement éloignés, capacité à observer et décrypter les comportements, à comprendre et à se faire comprendre etc. (...) une maîtrise de soi dans les interactions conflictuelles.* »⁸⁴. Ainsi, le métier, par sa dimension interactionnelle, confronte et donne accès à un ensemble de registres et de savoirs « *susceptibles de renouveler leur rapport au monde social* »⁸⁵.

L'hétérogénéité des profils des surveillants constitue un atout pour la profession et pour l'administration pénitentiaire.

Il est possible d'aller plus loin encore. En effet, la politique de recrutement à niveau faible est souvent décriée. Or, le profil des surveillants non seulement s'hétérogénéise mais la proximité de l'origine sociale d'une partie des surveillants par rapport à certaines personnes placées sous main de justice (PPSMJ) peut également constituer un atout. Dans la mesure où certains codes sociaux sont partagés par certains surveillants et par une partie de la population pénale, et où le clivage entre surveillants et surveillés n'est pas si important, cette proximité sociale peut permettre des échanges qui n'auraient pas lieu si l'écart était jugé trop important par les PPSMJ.

Elle permet en outre dans certains cas aux uns et autres de se reconnaître dans l'autre. Le surveillant de la 174^{ème} promotion indiquait ainsi à propos d'une personne détenue que « *la personne cela peut être tout le monde, personne n'est à l'abri.* ». Il indiquait avoir ainsi pris plus le temps avec les personnes détenues dont les histoires le touchaient, auxquelles il s'identifiait. « *Qu'ils (les détenus) voient que les surveillants*

⁸³ SIBLOT Y., CARTIER M., COUTANT I., MASCLÉ O., RENAHY N., *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Armand Colin, 2015. P. 95

⁸⁴ *Ibid.* P. 96

⁸⁵ *Idem.*

font attention à eux, ça peut être fort ». Il se peut que la proximité sociale favorise la reconnaissance de la similitude de l'autre avec soi et facilite certains échanges.

L'un des surveillants interrogé indiquait ainsi : *« ils (les détenus) le savent. Ils connaissent le personnel. N'importe quel détenu (du QCD) sait que chaque surveillant travaille différemment. (...) C'est bien que chacun ne travaille pas de la même façon »*.

Pour lui, cette différence dans la gestion permet l'échange entre une personne détenue et un surveillant en particulier, et en quelque sorte une individualisation dans le traitement des personnes détenues. Or, reconnaître la nécessité de l'interaction, permettrait à la fois une préparation à ce type de relation (avec par exemple des mises en situation à l'instar des mises situation de management dispensées aux élèves DSP) et permettrait ainsi une valorisation des bonnes pratiques et par là même une uniformisation de celles-ci, tout en mettant en avant leur caractère particulier. Cette uniformisation pourrait ainsi permettre la diminution des tensions que l'hétérogénéité des pratiques peut générer et pourrait ainsi laisser moins de place aux pratiques parfois douteuses comme le mensonge ou la manipulation, pouvant générer des tensions encore plus importantes par la suite.

Un surveillant indiquait ainsi « faire croire » aux personnes détenues des choses en leur disant par exemple les avoir sanctionné (CRI par exemple) pour pouvoir observer la réaction de la personne détenue et décider si finalement il la sanctionnerait ou non, en fonction de l'attitude de la personne détenue. (Si la personne détenue s'excuse, réagit violemment ou non etc). Si cette manière de faire peut encore se justifier dans la mesure où elle n'engage que ce surveillant, il a aussi expliqué que, de la même manière, il pouvait lui arriver de faire croire à une personne détenue qu'il lui avait octroyé des avantages supplémentaires contre l'avis de sa hiérarchie (ce qui était faux) afin de créer du lien avec la personne dans le but que celle-ci aille mieux et qu'il puisse conclure une sorte de pacte qu'il exprimait ainsi: *« je t'ai obtenu des séances de sport supplémentaires donc fais pas le con »*. Si le but recherché est compréhensible, le moyen pour y parvenir est en revanche discutable et peut potentiellement générer d'autres incidents.

Offrir des espaces de discussions sur les pratiques permettrait la création de lieux d'échange (à l'ENAP, ou lors de cession de formation par exemple) où pourraient

être distinguées les notions d'interaction, dimension relationnelle et manipulation, dont les conséquences peuvent s'avérer néfastes.

Dès lors, ne pas reconnaître la dimension relationnelle profonde du métier de surveillant pénitentiaire, c'est non seulement nier les compétences développées dans l'exercice de celle-ci, l'évolution que cela peut engendrer chez l'acteur et empêcher les échanges sur les bonnes pratiques, mais surtout cela revient à nier la part du caractère actif des surveillants aux évolutions connues par l'administration pénitentiaire.

2. Le métier de surveillant nécessite des contacts multiples et des compétences associées difficiles à valoriser, qui font du surveillant un acteur central des évolutions de l'administration pénitentiaire.

La dimension relationnelle ne s'exprime pas uniquement au travers de la relation personne détenue-surveillant. « *C'est aussi prendre contact avec sa hiérarchie. [Le surveillant] ne fait pas qu'exécuter, il rend compte, analyse les incidents mais aussi l'ordinaire* » indiquait ainsi le chef d'établissement interrogé.

Outre l'absence de reconnaissance, l'aspect interactionnel du métier et les compétences sont difficiles à évaluer, à l'instar de la capacité « *à savoir garder la bonne distance* », pour ne citer qu'un exemple.

Il existe des disjonctions entre attentes exprimées à l'égard des personnels pénitentiaires et moyens octroyés.

La participation aux instances pluridisciplinaires a souvent été citée par les surveillants comme un élément valorisant leur métier.

Or deux freins semblent exister, comme l'exprime le chef d'établissement interrogé. Le premier tient au respect de la hiérarchie, dont la ligne peut se retrouver mise à mal par les relations développées dans ce type de réunion ou instance. Les échanges directs entre surveillant et direction (lors des commissions pluridisciplinaires uniques – CPU) ou avec les magistrats (lors des commissions d'application des peines – CAP - par exemple) viennent remettre en cause l'échelon intermédiaire et de ce fait l'organisation hiérarchique à laquelle l'administration pénitentiaire demeure attachée.

Par ailleurs, le frein majeur est l'organisation du temps de travail du personnel de surveillance. Son service n'est pas pensé de sorte à ce qu'il puisse participer aux différentes instances et réunions, mais bien pour qu'il soit présent en détention : « *aujourd'hui c'est pour que la personne (le surveillant) soit à l'étage, pas pour qu'il soit en réunion* » notait ainsi le chef d'établissement. L'absence du surveillant de la détention peut créer des problèmes de gestion des ressources humaines ainsi que des failles sécuritaires.

L'impossibilité pour les surveillants de participer aux commissions pluridisciplinaires uniques a par exemple été citée à plusieurs reprises, alors que l'attrait pour ce type de mission apparaît dans le discours de la majorité des personnels interrogés.

Cette situation engendre ainsi une disjonction entre attentes et moyens qui ne peut que s'accroître si aucun palliatif n'est mis en place.

La psychologue des personnels interrogée faisait elle aussi un parallèle entre la reconnaissance d'une dimension relationnelle comme moyen à la disposition des surveillants pour résoudre certaines attentes exprimées à leurs égards et le décalage plus général existant entre attentes et moyens octroyés aux surveillants. Elle évoquait notamment le fait que certains surveillants exprimaient un malaise quant au fait qu'ils pouvaient être amenés à « décrocher » une personne détenue tentant de mettre fin à ses jours, alors même qu'ils ne disposent d'aucun objet leur permettant de couper le lien (quand il s'agit de pendaison, la majorité des suicides en détention ayant lieu par ce biais). Elle soulignait enfin la peur croissante exprimée par les surveillants au sujet du fait que leur responsabilité pouvait être engagée devant les tribunaux.

Qui plus est, le décalage entre moyens et exigences était également mis en évidence par les surveillants lors des discussions au sujet du passage à GENESIS, le nouveau logiciel de l'administration pénitentiaire en cours de déploiement. Ceux-ci se plaignent de ne plus avoir accès à la fiche pénale des détenus et d'être renvoyés de fait à une fonction de « *porte-clés* ». Si cette restriction des habilitations n'est pas du fait de l'administration pénitentiaire, mais du fait de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), elle met en évidence une nouvelle fois les décalages existants entre moyens et attentes.

La mise en œuvre de la conception de la sécurité traditionnelle classique est plus aisément valorisée que le travail de prévention des incidents et de mise en œuvre de la sécurité active.

Le psychiatre et la psychologue rencontrés dans les entretiens préliminaires s'entendaient pour reconnaître la dimension relationnelle comme majeure dans le métier de surveillant pénitentiaire, notamment en matière de gestion des conflits, de prévention des violences et de climat en détention.

Le psychiatre soulignait le paradoxe selon lequel la bonne gestion d'un incident était valorisée alors que l'absence d'incident, souvent induite par un bon climat en détention, ne l'était pas, la prévention des incidents n'étant finalement pas valorisée. Le psychiatre mettait également en garde contre le risque d'« *augmenter le poids des murs* » en expliquant que reconnaître la dimension relationnelle du métier de surveillant pourrait revenir à donner plus de poids à la relation personne détenue-surveillant pour les personnes détenues notamment. Cela pourrait alors accentuer le fait que les surveillants deviennent des repères pour les personnes détenues qui en font défaut à l'extérieur. Les personnes détenues pourraient alors être tentées de faire de l'institution leur cadre de référence. Ceci peut cependant être considéré comme un phénomène déjà existant et son accentuation un risque à prendre, tout système engendrant des effets pervers à différents degrés.

Cela n'en démontre pas moins l'idée qu'il est plus difficile de valoriser la sécurité active que la sécurité passive. En effet, si les surveillants interrogés expriment que cette valorisation est possible et souvent souhaitée par une verbalisation lorsque le travail « est bien fait », sans une pleine reconnaissance de la dimension relationnelle dans le métier, les outils qui serviraient de base à une évaluation sont difficilement identifiables. Pour le chef d'établissement, il est possible d'évaluer les personnels par rapport aux écrits principalement (Observations GENESIS, compte-rendus professionnels) mais aussi grâce aux compte-rendus oraux réalisés par les premiers surveillants et officiers. Or sans critère préalablement défini, il semble difficile de se fonder sur des facteurs objectifs. C'est pourquoi, la valorisation du travail de l'agent passe le plus souvent par l'analyse de son comportement en situation de crise.

Autre personne impliquée dans l'évaluation citée par chef d'établissement interrogé : la personne détenue. « *A la limite, on peut avoir des retours de détenus. Ce surveillant est nul, il ne dit pas bonjour. Et à l'inverse : ce surveillant quand il dit quelque chose, il le fait* » assurant ainsi une « *espèce d'analyse de la prestation.* » Or ces dires de personnes détenues sont à prendre avec beaucoup de précautions et ne peuvent constituer une base d'évaluation. Ils peuvent en revanche se révéler être des indicateurs intéressants. Il n'en demeure pas moins que la place accordée au point de vue des personnes détenues est également revenue lors d'un entretien avec un personnel interrogé, qui expliquait la chose suivante : « *j'ai croisé un détenu à Carrefour. Il m'a serré la main, c'est beau. On a parlé un quart d'heure. Il m'a remercié. Il m'a dit vous êtes supers (les surveillants). C'est satisfaisant.* »

Le surveillant indique toutefois que « *ce ne serait pas avec tous les détenus* ». Cela démontre que si l'évaluation ne peut passer par la personne détenue, la valorisation du métier quant à elle se joue à plusieurs niveaux : hiérarchique, partenarial mais également au niveau de la population prise en charge.

L'expérimentation des modules de respect semble répondre à cette exigence de reconnaissance de sécurité active et de valorisation du métier de surveillant pénitentiaire.

B. Les modules de respect tendent à rendre légitime la relation personne détenue-surveillant, mais par leur caractère restreint remettent en concurrence les deux types de logiques professionnelles.

« Le surveillant doit redevenir un interlocuteur indispensable »⁸⁶.

Sophie Bleuet, directrice de l'ENAP est intervenue le 12 mars 2016 auprès de la 44^{ème} promotion de directeur des services pénitentiaires (DSP), en qualité d'ancienne directrice interrégionale des services pénitentiaires de Bordeaux, direction interrégionale où les modules de respect ont vu le jour au centre pénitentiaire de Mont-de-Marsan en janvier 2015 et au centre de détention de Neuvic en septembre 2015.

⁸⁶ Intervention de S. BLEUET du 12 mars 2016 auprès de la 44^{ème} promotion de DSP.

Elle exposait ainsi que ce modèle, originaire d'Espagne, était venu répondre à deux commandes de la direction de l'administration pénitentiaire (DAP), à savoir :

- la prévention des violences,
- la valorisation du métier de surveillant.

Ainsi, ce modèle a non seulement vocation à donner plus de sens à la peine mais pour ce faire il se fonde sur le métier de surveillant, nécessitant de ce dernier qu'il reprenne « la main sur la détention ». La sécurité dynamique se trouve donc reconnue au travers de ce modèle, tout comme la dimension relationnelle du métier⁸⁷.

1. Les modules de respect contribuent à restaurer l'autorité du surveillant en se fondant sur la dimension interactionnelle du métier.

« Le surveillant d'unité de vie est l'interlocuteur privilégié de la population pénale. Il organise la vie en détention, contribue au respect des règles élémentaires de la vie collective et individuelle. Il a une approche individualisée des personnes détenues en fonction du régime de détention dans le cadre des lois et règlements. Il est le garant de l'intégrité physique et morale des personnes détenues placées sous sa responsabilité. Le rôle du surveillant d'unité de vie est déterminé essentiellement par la qualité de son observation, il est le mieux placé pour mesurer l'état physique et psychologique des personnes détenues au quotidien. Il doit par conséquent être capable d'évaluer l'importance de ses observations et de les communiquer à sa hiérarchie. Enfin, le surveillant est un acteur essentiel dans le cadre de la prévention des évasions, notamment par la mise en œuvre de la réglementation. »⁸⁸

Si la personne détenue se voit signer un acte d'engagement, le surveillant est quant à lui tenu de participer à différentes commissions et de renseigner, en plus des outils classiques, des grilles d'évaluation où figurent les points positifs et les points négatifs relatifs à la personne détenue (comportement, hygiène etc.). Il est amené à

⁸⁷ Intervention de S. BLEUET du 12 mars 2016 auprès de la 44ème promotion de DSP.

⁸⁸ Pratiques de références interrégionales, « le surveillant d'étage ou d'unité de vie, en module respect », décembre 2014.

informer la personne détenue lorsqu'il lui attribue un point positif ou un point négatif, ceci ayant une visée pédagogique.

En contrepartie, la personne détenue a droit à une autonomie plus importante, elle peut circuler librement en journée, dispose de la clef de sa cellule et peut se voir attribuer des récompenses de différentes sortes (exemples : parloirs supplémentaires, félicitations verbales, ou paires de chaussures) ou des avertissements, voire se faire signifier son exclusion du programme. Les avertissements ou félicitations peuvent prendre une forme individuelle ou collective. En effet, la commission de régulation pluridisciplinaire qui statue sur le maintien ou l'exclusion du module de la personne détenue et qui a vocation à étudier l'évolution du comportement de la personne détenue, peut décider de la forme que le retour de la commission prendra.

S. BLEUET évoquait ainsi à l'occasion de son intervention une personne détenue ayant eu les larmes aux yeux suite à un retour positif d'un surveillant, et qui avait précisé que c'était la première fois que cela lui arrivait malgré de longues années de présence dans l'administration pénitentiaire.

L'influence des travaux d'A. CHAUVENET sur l'importance de lieux de conflictualisation est ici notable et démontre la vision de la sécurité dynamique portée par le projet.

Par ailleurs, le surveillant est membre de droit de cette commission et en est l'un des principaux acteurs puisqu'il est précisé dans le PRI⁸⁹ qu'« *il est le mieux placé pour mesurer l'état physique et psychologique des personnes détenues* ».

Dans ce cadre, le surveillant peut également faire le choix d'initier ou de participer à des activités avec les personnes détenues, et ce notamment dans le but de favoriser les échanges, ainsi qu'une nouvelle forme de relation.

Comme l'indique S. BLEUET, le surveillant devient ici « *éducateur* », et cette dimension positive qui lui est attribuée par son nouveau positionnement, peut jouer sur le changement de comportement de la personne détenue. Le rôle du surveillant ne se cantonne donc pas à distribuer les bons points mais devient pédagogique, reconnu institutionnellement.

⁸⁹ Voir annexe 2 : PRI : pratiques de références interrégionales (PRI), « le surveillant d'étage ou d'unité de vie, en module respect », décembre 2014.

Pour le chef d'établissement interrogé, l'objectif de ces modules réside dans l'autorégulation du groupe. Il y a un rôle de contrôle du surveillant *« mais pas que dans l'aspect primaire, cela passe en deçà. C'est une relation dynamique plus positive. On joue plus sur une attitude positive, préventive. On est plus dans l'accompagnement. »*

Il s'agit donc bien de sécurité dynamique dont il est ici question et qui se retrouve ainsi concilié à de la sécurité traditionnelle.

Ce modèle rencontre du succès parmi les personnels pénitentiaires car il a permis d'une part la diminution des violences et d'autre part une revalorisation des personnels, qui retrouvent ainsi du sens à leur métier. La prise en considération institutionnalisée (par la commission de régulation mais aussi par les grilles d'évaluation) est également mise en avant.

« On en parle entre collègues, c'est valorisant de voir que son travail évolue, s'élargit et que l'on n'est plus dans le cadre de la surveillance seulement » indiquait le surveillant PEP. Cependant, au sujet d'un collègue proche de la retraite, il expliquait que *« des années et des années de travail différent... Le surveillant proche de la retraite ne se reconnaît pas dans ce métier. »*

Et pourtant, l'un des surveillants interrogés, entré dans l'administration pénitentiaire en 1991, faisait part de son souhait d'intégrer le quartier où était mis en place ce mode de gestion. Cette mise en place constituait pour lui une véritable aubaine : *« pour moi c'est super. J'adore le contact »* et ainsi d'affirmer *« je suis sûr que ça marche »*. Ce surveillant exprimait la volonté de mettre en place des activités sportives mais également à l'extérieur, en accompagnant les personnes détenues nettoyer les fossés. L'ouverture d'un module de respect constituait ainsi une opportunité de concrétiser des projets auxquels il avait songé auparavant.

Dès lors, si le modèle de respect, en mettant sur le même plan la logique sécuritaire passive et la logique de la sécurité dynamique, permet la réconciliation de la logique statutaire et la logique missionnaire qui pouvaient jusque là se concurrencer, il semble que la base du volontariat pour les surveillants accentue au contraire le clivage entre les acteurs porteurs de ces deux types de logique, en les incitant à choisir entre les deux. La base du volontariat et le déploiement restreint de ce type de module constituent ainsi les principales limites du modèle.

2. Les limites du modèle démontrent la nécessité de changements plus importants.

Le pendant de ce modèle réside en ce que le reste de la détention concentre, pour le dire de manière caricaturale, à la fois les personnes détenues « les plus difficiles » mais aussi les personnels les moins motivés. En effet, au CP de Mont-de-Marsan, les personnels qui ont participé au projet l'ont été sur la base du volontariat.

Au CP de Riom, le choix opéré à l'ouverture a consisté à faire que l'ensemble des personnels de détention passe dans chaque secteur (QCD, QMA ouverte, QMA fermée). Cependant la fidélisation des agents sur les postes par la suite, par ailleurs nécessaire pour assurer une continuité dans le suivi des personnes détenues, ne manquera pas de poser ce même type de difficulté.

Si ce modèle pouvait ainsi en apparence réconcilier les deux logiques à l'œuvre, il semble qu'il ne fasse que renforcer leur mise en concurrence. Les surveillants s'inscrivant dans une logique statutaire font en effet le choix de la gestion en portes fermées, tandis que les surveillants s'inscrivant dans une logique missionnaire se tournent davantage vers le module de respect, dont la gestion se fait en portes ouvertes. Ceci fait craindre que la dimension sociale et l'accompagnement soient absents du reste de la détention ou encore que les personnes qui s'inscrivaient dans une logique missionnaire et dont le volontariat n'a pas pu se concrétiser bascule dans une logique statutaire, par déception, comme l'indiquait C. ROSTAING dans son ouvrage⁹⁰.

Comme le rappelait le surveillant présent aux côtés de Sophie BLEUET le jour de la présentation du modèle respecto, la totalité des candidatures des surveillants pour intégrer le module, témoigne à la fois d'une réelle volonté et d'un réel intérêt des surveillants pour ce modèle mais rappelle aussi le nombre de personnes qui se sont retrouvées déçues de ne pas intégrer le projet.

La solution consisterait dès lors à généraliser le rôle du surveillant tel qu'il est conçu dans le module de respect à l'ensemble des surveillants quelque soit le mode de gestion.

⁹⁰ ROSTAING C., *La relation carcérale, identités et rapports sociaux dans les prisons de femmes*, Presses universitaires de France, 1997.

Les enjeux d'une telle généralisation de la conception du métier de surveillant intégrant à la fois la sécurité dynamique et la sécurité traditionnelle sont ainsi multiples. Une telle reconnaissance pourrait en effet constituer une réponse aux malaises des surveillants en offrant des solutions en termes de management, notamment à leurs supérieurs hiérarchiques. En effet, si le management renvoie à la fois à un niveau d'exigence et un niveau de contrôle, clarifier les exigences permet d'en améliorer non seulement le contrôle mais surtout la valorisation.

L'équilibre entre exigences et contrôle « *facilite ou altère les bonnes relations de travail, notamment par le niveau de stress engendré* »⁹¹ (voir les quatre cas de figure présentés ci-dessous) et peut donc avoir un impact sur la qualité de travail des surveillants pénitentiaires.

Il y a quatre cas de figure possibles :

- 1- Demande élevée + contrôle externe maximal = bonne efficacité et stress très élevé.
- 2 Demande élevée + un certain degré d'autonomie = bonne efficacité et stress moins marqué, mieux vécu.
- 3- Demande faible + contrôle externe important et peu d'autonomie = travail peu motivant, stress dû à l'autoritarisme.
- 4- demande peu marquée + autonomie et autocontrôle fort = travail passif, stress peu marqué parfois dû à la désorganisation.

Source : Karasek R., Theorell T. [1990], *Healthy Work : stress, productivity, and the reconstruction of the working life*, Philadelphia, Basic Books.

Les quatre cas de figures : articulation des niveaux d'exigence et de contrôle⁹²

Reconnaître que le surveillant « fait du social », et que la dimension humaine est omniprésente dans son travail pourrait amener à penser qu'il y a une confusion des rôles avec le service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP), comme le notait le chef d'établissement interrogé. Or au contraire, cette reconnaissance pourrait faciliter la collaboration entre les services en mettant en avant leur complémentarité comme c'est le cas dans les modules de respect.

⁹¹ Unité d'appui en ingénierie de formation, *Gérer des situations relationnelles difficiles, Retour d'expérience, stage de pré affectation*, Regroupement de la 44^{ème} promotion de DSP, mars 2016.

⁹² *Idem*.

Elle pourrait également clarifier les recherches de profil lors du recrutement, en accentuant la recherche de personnels chez qui la vocation sociale serait davantage présente.

En 2014, dans *la charte pour une meilleure qualité de vie au travail*, la DAP affichait des principes directeurs afin de favoriser cette meilleure qualité de vie au travail, parmi lesquels figuraient:

- restaurer et favoriser le collectif au travail,
- éviter l'isolement,
- améliorer l'organisation du travail,
- prévenir et gérer les violences,
- préserver les repères dans le travail⁹³.
-

L'affirmation de la conception du métier prenant en compte sa dimension humaine s'inscrirait dans l'optique de cette charte, et pourrait favoriser la mise en œuvre de ces grands principes.

⁹³ DAP, *charte pour une meilleure qualité de vie au travail*, 2014. Voir annexe 3.

CONCLUSION

« Quand je suis parti (de l'établissement), j'ai serré la main à 3-4 détenus. Je (ne) l'ai dit à personne. »

Cette sorte d'aveu n'aurait pas sa place si la sécurité dynamique était reconnue au même titre que la sécurité passive. L'isolement et le sentiment de solitude, voire de honte, pourraient ainsi en être diminués et la relation à la personne détenue enfin légitimée. Le malaise ressenti aujourd'hui par ceux et celles qui pratiquent le métier de surveillant pénitentiaire pourrait ainsi trouver une partie de réponses dans l'affirmation d'une nouvelle conception du métier.

Si « *la notion de sécurité dynamique fait son chemin aux côtés de la notion de sécurité passive traditionnelle, conçue de façon restrictive en termes de soumission et de contraintes (celles des murs, des grilles, des barreaux, des restrictions de mouvements et des fouilles)* »⁹⁴, l'administration pénitentiaire française demeure encore largement attachée à cette dernière et peine à reconnaître l'intégralité des compétences qu'ont apporté, que développent et que sont appelés à déployer les surveillants. La multiplicité des tâches qui leur incombent ne peut cependant se réaliser que si la dimension sécuritaire et la dimension de réinsertion sont enfin reconnues comme indissociables.

Force est de constater que l'administration éprouve des difficultés à reconnaître de l'autonomie aux surveillants et peine à leur accorder sa confiance, ce qui semble être à la fois une cause et une conséquence de la politique de recrutement. Tel un cercle vicieux, le faible niveau d'étude requis justifie la faible confiance accordée et la frilosité à donner davantage de responsabilités alors même que la valorisation du métier passe par la reconnaissance des compétences nécessaires et par la remise du surveillant au cœur des dispositifs de prise de décisions et des modes de gestion.

L'hétérogénéité des profils des surveillants constitue également l'un des facteurs qui a permis à l'administration pénitentiaire d'évoluer, en témoignent l'intérêt des

⁹⁴ CHAUVENET A., ORLIC F., « Sens de la peine et contraintes en milieu ouvert et en prison », *Déviante et société*, 2002, p. 443-461, <http://www.cairn.info/revue-deviance-et-societe-2002-4-page-443.htm> (Page consultée le 18 avril 2016)

surveillants pour le projet respecto et le succès rencontré auprès d'eux. Pour autant, ce projet semble ne pas aller assez loin et il apparaît que la reconnaissance de la dimension relationnelle profonde du métier de surveillant pénitentiaire soit indissociable de celle de la sécurité active. Le rôle du surveillant a changé, leur profil aussi, mais la mission de réinsertion reste largement renvoyée au second plan et le demeurera tant que ne sera pas affirmée avec plus de force la mission d'accompagnement, dimension autant sociale que sécuritaire.

La valorisation par l'administration du métier de surveillant est cruciale à l'heure où le terme de « mâtons » a toujours cours et continue et de renvoyer une image sociale peu reluisante⁹⁵.

Pour terminer, il est intéressant de citer l'étude réalisée par des chercheurs d'Harvard, E. MAYO, F.J. ROETHLISBERGER et W.J. DICKSON⁹⁶ qui ont passé 8 ans dans une centrale électrique américaine, afin d'étudier les moyens d'améliorer la productivité des salariés. L'étude s'est intéressée à l'impact de la température sur celle-ci. Les chercheurs ont donc augmenté la température de deux degrés, ce qui eut pour impact d'augmenter la productivité. Ils l'augmentèrent encore de deux degrés, ce qui augmenta encore la productivité. Ils allaient ainsi conclure que la température augmentait la productivité des travailleurs, mais lorsqu'ils rétablirent la température initiale, la productivité augmenta encore. Ainsi ce n'était pas la température qui augmentait la productivité mais bien l'attention portée aux salariés.

Les conclusions de cette étude trouvent un écho particulier dans l'administration et dans l'administration pénitentiaire en particulier, où les leviers managériaux ne sont pas toujours simples à trouver.

Reconnaître la dimension profondément humaine du métier de surveillant pénitentiaire, c'est aussi rappeler que l'administration pénitentiaire travaille avec des humains pour des humains, par nature différents. Non seulement « *on travaille dans un*

⁹⁵ Voir les travaux de RAMBOURG C., cités dans GRAS L., BOUTIN N. LAPEYRONIE M., *Qui devient surveillant pénitentiaire ? évolution du profil sociodémographique des élèves surveillants - 1968-2011*, Observatoire de la formation, 2012.

⁹⁶ MAYO E., Roethlisberger, F.J. & Dickson, W.J. *Management and the worker: an account of a research program conducted by the Western electric company, Hawthorne works, Chicago*. Harvard University Press, Cambridge, MA, 1939, dans ROBINSON R., *Pourquoi la tartine tombe toujours du côté du beurre ?*, Essai (broché), 2014, p. 84.

milieu ou l'aspect humain est fondamental », mais qui plus est « *il faut être attentif à l'humain* », comme le disait M. LETANOUX à l'occasion de son intervention.

La responsable de la délégation ivoirienne présente à l'ENAP en juin 2015 avait mis en avant l'importance pour les surveillants de « *considérer la personne détenue comme son semblable* »⁹⁷.

Dire la dimension humaine du métier, c'est donc reconnaître que l'administration pénitentiaire accompagne des hommes et des femmes et permettrait sans doute une meilleure individualisation de la prise en charge durant le temps de la détention.

⁹⁷ Il expliquait ainsi l'absence de problématique suicidaire dans l'administration pénitentiaire ivoirienne, comparant cette absence à la situation française. Il mettait ainsi en avant la proximité humaine des surveillants.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages, articles et travaux de recherche :

BARBIER G., DEMONTÈS C., LECERF J-R., et MICHEL J-P, *Prison et troubles mentaux : Comment remédier aux dérives du système français ?*, Paris : Sénat, 2010. (Rapport d'information ; 434)

CHAUVENET A., ROSTAING C., ORLIC F., *La violence carcérale en question*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « le lien social », 2008.

CHAUVENET A., « Les surveillants entre droit et sécurité : une contradiction de plus en plus aigüe », dans LHUILIER D., VEIL C., *La prison en changement*, Eres, 2000.

CHAUVENET A. ; ORLIC F. ; BENGUIGUI G., *Le monde des surveillants de prison*, Paris, Presses Universitaires de France, 1994.

CHEMLAL K., ECHARD-BEZAULT P., DEUTSCH P. *Promotion de la santé en milieu pénitentiaire : Référentiel d'intervention*. Saint-Denis : Inpes, coll. Santé en action, 2014. P. 22

ENDERLIN S., « Regards croisés autour de la déontologie des personnels pénitentiaires », dans MBANZOULOU P. (dir.), *Les métiers pénitentiaires, enjeux et évolutions*, Agen, Les presses de l'ENAP, 2014.

GRAS L., BOUTIN N. LAPEYRONIE M., *Qui devient surveillant pénitentiaire ? évolution du profil sociodémographique des élèves surveillants - 1968-2011*, Observatoire de la formation, 2012.

GRAS L., BOUTIN N. « Qui devient surveillant de prison ? Etude sur le profil sociodémographique des élèves surveillants 1968-2009 », *Cahiers de la sécurité*, 2010.

JEANNIN L., « La nostalgie pénitentiaire. Construction et Déconstruction du mythe de l'âge d'or chez les surveillants », dans MBANZOULOU P. (dir.), *Les métiers pénitentiaires, enjeux et évolutions*, Agen, Les presses de l'ENAP, 2014.

LEMIRE G. et VACHERET M., *Anatomie de la prison contemporaine*, les presses de l'université de Montréal, 2007.

LHUILIER D., VEIL C., *La prison en changement*, Paris, Eres, 2000.

MAYO E., Roethlisberger, F.J. & Dickson, W.J. *Management and the worker: an account of a research program conducted by the Western electric company, Hawthorne works, Chicago*. Harvard University Press, Cambridge, MA, 1939 .

MBANZOULOU P., *L'apport des surveillants de prison à la réinsertion sociale des condamnés à la privation de liberté en France*, 1^{ère} partie, Thèse de Doctorat de droit privé et sciences criminelles, Université de Pau et des pays de l'Adour, 1999.

MBANZOULOU P. (dir.), *Les métiers pénitentiaires, enjeux et évolutions*, Agen, Les presses de l'ENAP, 2014.

MBANZOULOU P. (dir.), *Santé et Justice. Savoirs et pratiques*. Paris, l'Harmattan, 2014.

NIVEAU G., « Psychiatrie en milieu de détention », dans Bertrand D et Niveau G - *Médecine, santé et prison* - Editions Médecine & Hygiène 2006.

SIBLOT Y., CARTIER M., COUTANT I., MASCLET O., RENAHY N., *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Armand Colin, 2015.

ROBINSON R., *Pourquoi la tartine tombe toujours du côté du beurre ?*, Essai (broché), 2014.

ROSTAING C., *La relation carcérale, identités et rapports sociaux dans les prisons de femmes*, Presses universitaires de France, 1997.

Note DAP R4851 du 18 juillet 2014 relative aux « orientations pour la mise en place d'expérimentations du métier de surveillant et l'organisation du travail en détention ».

Note DAP R2599 du 11 février 2002 relative aux « Pouvoirs des personnels de surveillance dans les établissements ».

Livret de présentation, Formation 187^{ème} promotion, Les livrets de la formation, septembre 2014.

Vidéos :

TRIGUEROS H., *Surveillante en prison : le contre-champ des barreaux*, Dynamo Productions et France 3 Bourgogne et Franche-Comté, 2008, 1 fichier vidéo numérique, 53 minutes, Couleur.

Unité d'appui en ingénierie de formation, *Gérer des situations relationnelles difficiles, Retour d'expérience, stage de pré affectation*, Regroupement de la 44^{ème} promotion de DSP, mars 2016.

Sites web :

CHAUVENET A., ORLIC F., « Sens de la peine et contraintes en milieu ouvert et en prison », *Déviance et société*, 2002, p. 443-461, <http://www.cairn.info/revue-deviance-et-societe-2002-4-page-443.htm> (Page consultée le 18 avril 2016)

CLOT Y., *De l'analyse des pratiques au développement des métiers*, Site de la revue étude didactique, <http://educationdidactique.revues.org/106> (Page consultée le 7 juin 2015)

CLOT Y., *Qualité du travail : le conflit est normal*, Site de la revue Carnets de Santé, <http://www.carnetsdesante.fr/Clot-Yves> (Page consultée le 29 mai 2015)

« Château-Thierry-Centre pénitentiaire », Annuaire Justice, <http://www.annuaire.justice.gouv.fr/etablissements-penitentiaires-10113/direction-interregionale-de-lille-10124/chateau-thierry-centre-penitentiaire-10727.html> (page consultée le 29 mai 2015).

Ministère de la Justice (France), *Surveillant pénitentiaire, un métier au service de la société*, Site du ministère de la Justice. <http://www.metiers.justice.gouv.fr/surveillant-penitentiaire-12629/le-metier-12630/> (page consultée le 20 avril 2015).

Ministère de la Justice (France), *Prévention du suicide en détention*, Site du Ministère de la Justice, <http://www.justice.gouv.fr/prison-et-reinsertion-10036/ladministration-penitentiaire-10037/prevention-du-suicide-en-detention-27198.html> (Page consultée le 20 avril 2015).

Autres :

RAMBOURG C. dans le cours « le violence en milieu carcéral » dispensé en 2015 à la promotion des élèves Directeurs des Services Pénitentiaires.

Pratiques de références interrégionales, « le surveillant d'étage ou d'unité de vie, en module respect », décembre 2014

ANNEXES

Annexe 1 : base des entretiens semi-directifs.

Annexe 2 : pratiques de références interrégionales (PRI), « le surveillant d'étage ou d'unité de vie, en module respect », décembre 2014.

Annexe 3 : DAP, *Charte pour une meilleure qualité de vie au travail*, 2014.

Surveillant pénitentiaire.

1. En quelle année êtes-vous rentré dans l'AP ? Quelle promotion ?
2. A quel âge y êtes-vous entré ? Avec quel niveau d'étude ?
3. Dans quel type d'établissement avez-vous exercé ?
4. Avez-vous une préférence pour le travail en MA ou au CD ?
5. Comment considérez-vous le module autonome/adapté au sein de l'EP ?
6. Quels souvenirs avez-vous du contenu de la formation ? Sur quel point l'accent était-il mis lors de la formation selon vous ?
7. Quelle place a selon vous la dimension relationnelle avec la personne détenue dans votre métier ?
8. Quel type de relation avez-vous avec les personnes détenues ? comment la qualifieriez vous ?
9. Comment échangez-vous avec vos collègues sur vos pratiques professionnelles et sur la place du dialogue dans vos pratiques ?
10. Quelles sont selon vous les attentes votre hiérarchie vis à vis de vous ?
11. Comment estimez-vous être valorisé par votre hiérarchie ?
12. Comment pensez-vous que la dimension relationnelle de votre métier pourrait être valorisée par votre hiérarchie ?
13. Quelles sont les évolutions que vous envisagez pour le métier de surveillant pénitentiaire ?

Chef d'établissement.

1. Qu'attendez-vous d'un surveillant pénitentiaire ?
2. Qu'est-ce qu'un bon surveillant selon vous ?
3. Quelle est la place de la dimension relationnelle dans le métier de surveillant pénitentiaire ?
4. Comment pensez-vous qu'il est possible de valoriser un surveillant ?
5. Comment pensez-vous qu'il est possible de valoriser la dimension relationnelle du métier de surveillant pénitentiaire ?
6. Quelle place a la dimension relationnelle selon vous dans le module de respect ?

Responsable de la filière des surveillants pénitentiaires

Quelle place est donnée à la dimension relationnelle du métier dans la formation dispensée à l'ENAP ? A la sécurité dynamique ?



MINISTÈRE DE LA JUSTICE



La surveillance
d'étage ou
d'unité de vie
en module RESPECT

Pratiques de Références Interrégionales

DISP de BORDEAUX –URFQ 188, rue de PESSAC CS 21509 33062 bordeaux

SOMMAIRE

1. QU'EST CE QUE LE MODULE RESPECT.....	2
2. OBJECTIFS DU MODULE RESPECT.....	2
3. CADRE DE REFERENCE.....	3
3.1. RAPPEL DE LA MISSION DE SERVICE PUBLIC PÉNITENTIAIRE.....	3
3.2. TEXTES DE RÉFÉRENCE.....	3
3.3. OBLIGATIONS DE L'ADMINISTRATION PÉNITENTIAIRE.....	4
3.4. RÈGLES DÉONTOLOGIQUES.....	4
4. REGLES D'ACTION.....	5
5. IDENTIFICATION DES MISSIONS LIEES AU POSTE.....	6
a) La prise de service.....	6
b) La prise de poste.....	6
c) Pendant le service	6
6. L'OBSERVATION.....	7
7. CONCLUSION.....	8

1. QU'EST CE QUE LE MODULE RESPECT

1. Faire partie du module RESPECT, c'est mener une vie la plus digne possible, en favorisant une ambiance de respect
2. Il existe des règles à suivre, avec pour objectif primordial le maintien d'habitudes sociales malgré la privation de liberté
3. Faire partie du module est un choix
4. La base est le volontariat
5. Un contrat d'engagement reprenant les conditions à remplir par le détenu doit être signé (Un exemple d'engagement: le détenu se doit d'avoir un quota de 25H d'occupation par semaine)
6. L'équipe technique, responsable du bon déroulement du module, est composée des personnels de surveillance, officier et adjoint de bâtiment, CPIP et psychologue PEP. Les personnels de surveillance s'engagent à travailler selon les modalités du présent PRI
7. Après une période d'observation, la personne détenue pourra intégrer le module RESPECT
8. Une évaluation quotidienne est effectuée par le personnel de surveillance de l'équipe technique
9. La gestion du module RESPECT se fait en interne via des commissions, afin de maintenir le bon fonctionnement général

2. OBJECTIFS DU MODULE RESPECT

1. Diminuer les violences
2. Apaiser le climat en détention
3. Définir de nouvelles règles de respect des personnes et de la vie en détention
4. Redonner du sens aux métiers pénitentiaires
5. Rendre la personne détenue responsable de sa vie en détention en donnant un sens à sa peine

3. CADRE DE REFERENCE

Rappel de la mission de service public pénitentiaire
Textes de référence
Obligations de l'administration pénitentiaire
Règles déontologiques

3.1. RAPPEL DE LA MISSION DE SERVICE PUBLIC PÉNITENTIAIRE

« Le service public pénitentiaire participe à l'exécution des décisions pénales. Il contribue à l'insertion ou à la réinsertion des personnes qui lui sont confiées par l'autorité judiciaire, à la prévention de la récidive et à la sécurité publique dans le respect des intérêts de la société, des droits des victimes et des droits des personnes détenues. Il est organisé de manière à assurer l'individualisation et l'aménagement des peines des personnes condamnées. » (Article 1 du décret n° 2010-1711 du 30 décembre 2010 portant code de déontologie du service public pénitentiaire).

3.2. TEXTES DE RÉFÉRENCE

Loi n° 2009-1436 du 24 novembre 2009 pénitentiaire.
Code de déontologie du service public pénitentiaire
Loi n°2014-896 du 15 août 2014.(Individualisation de la peine)
Code de procédure pénale (CPP):
Art. R.57-6-18 (règlement intérieur type des établissements pénitentiaires)
Art. R.57-7-83 et R. 57-7-84 (usage de la force)
Art. R.57-8-16 à R. 57-8-19 (contrôle des correspondances)
Art. D.219 à D.221 (exemplarité et comportement des personnels de l'administration pénitentiaire) Art. D. 222 (accès des personnels masculin en quartier femmes)
Art. D.262 (liste des autorités administratives et indépendantes et des autorités judiciaires avec lesquelles les personnes détenues peuvent communiquer librement)
Art. D. 266 (maintien de l'ordre en établissement pénitentiaire)
Art. D. 269 à D. 275 (mesures de contrôle)
Art. D. 276 (organisation et consignes de service)
Art. D. 283-6 (usage de la force)

CIRCULAIRES :

Circ. du 20 février 1998 modifiée relative à l'uniforme du personnel de surveillance Circ. du 27 décembre 2001 relative à la mise en œuvre de l'aménagement et la réduction du temps de travail dans les services déconcentrés de l'administration pénitentiaire Circ. du 09 juin 2011 relative à la correspondance téléphonique et à la correspondance écrite des personnes détenues Circ. du 9 juin 2011 relative à la confidentialité des documents personnels des personnes détenues Circ. du 12 décembre 2012 relative à l'usage de la force et des armes dans l'administration pénitentiaire.

NOTES :

Note AP du 11 février 2002 relative au pouvoir des personnels de surveillance dans les établissements pénitentiaires Note AP du 05 février 2002 relative aux consignes élémentaires de sécurité à mettre en œuvre au sein des établissements pénitentiaires modifiée par note du 15 novembre 2013 Note du 8 novembre 2013 relative à la prise en charge des détenus particulièrement signalés Note du 15 novembre

2013 relative aux moyens de contrôle des personnes détenues Note du 28 novembre 2013 relative à la prévention et gestion des incidents (volet 1 : contrôle des locaux, prévention des violences, les clefs, documents et écrits professionnels) Note du 11 décembre 2013 relative à la mise en œuvre de la note du 15 novembre 2013 relative aux moyens de contrôle des personnes détenues Note du 29 avril 2014 relative à la prévention et à la gestion des incidents (volet 2 : contrôle des personnes détenues, gestion de l'information et du renseignement, formation professionnelle, continue et d'adaptation à l'emploi des personnels sur la thématique de la sécurité)
pratiques de références opérationnelles L'observation des personnes détenues La procédure disciplinaire des personnes détenues majeures
Règles pénitentiaires européennes, 19-5 et 19-6 relatives à l'hygiène 51-1 et 51-2 relatives aux mesures de sécurité applicable aux détenus 54-1, 54-3 et 54-4 relatives aux procédures de fouilles 64-1 et 64-2 relatives à l'usage de la force

3.3. OBLIGATIONS DE L'ADMINISTRATION PÉNITENTIAIRE

L'administration pénitentiaire est garante de l'exécution des décisions de justice et doit veiller à préserver l'intégrité physique des personnes qui lui sont confiées par l'autorité judiciaire. Le surveillant d'unité de vie est l'interlocuteur privilégié de la population pénale. Il organise la vie en détention, contribue au respect des règles élémentaires de la vie collective et individuelle. Il a une approche individualisée des personnes détenues en fonction du régime de détention dans le cadre des lois et règlements. Il est le garant de l'intégrité physique et morale des personnes détenues placées sous sa responsabilité.

Le rôle du surveillant d'unité de vie est déterminé essentiellement par la qualité de son observation, il est le mieux placé pour mesurer l'état physique et psychologique des personnes détenues, au quotidien Il doit par conséquent être capable d'évaluer l'importance de ses observations et de les communiquer à sa hiérarchie. Enfin, le surveillant est un acteur essentiel dans le cadre de la prévention des évasions, notamment par la mise en œuvre de la réglementation

3.4. RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

La sécurité des établissements repose sur la vigilance et la conscience professionnelle de chacun des agents. Le fonctionnaire de l'administration pénitentiaire doit être en pleine possession de ses moyens physiques et intellectuels dans l'exercice de ses fonctions. Il doit faire preuve de discrétion professionnelle pour tous les faits, informations ou documents dont il a connaissance. Il doit demeurer intègre, impartial et objectif. Il doit garantir le respect de la dignité humaine des personnes détenues qui lui sont confiées. Il doit se conduire et accomplir ses tâches de manière exemplaire. Il doit maintenir l'ordre et la discipline avec fermeté et humanité. Il doit respecter l'ensemble des obligations résultant des textes réglementaires: Il est rappelé pour les agents des services déconcentrés qu'il est notamment interdit : De se livrer à des actes de violence sur les personnes détenues,

D'user à leur égard, soit de dénominations injurieuses, soit de tutoiement, soit de langage grossier ou familier, De fumer dans les lieux fermés et couverts affectés à un usage collectif ou de boire à l'intérieur de la détention ou d'y paraître en état d'ébriété, D'occuper sans autorisation les personnes détenues pour leur service particulier, De recevoir d'une personne détenue un don ou un avantage quelconque, De se charger pour eux d'aucune commission, De faciliter ou de tolérer toute transmission de correspondance, tous moyens de communication irrégulière des personnes détenues entre elles ou avec l'extérieur, D'agir de façon directe ou indirecte auprès des personnes détenues pour influencer leurs moyens de défense et le choix de leur défenseur.

Par ailleurs, les agents ont un devoir de respect entre eux et sont tenus de se porter aide et assistance chaque fois que les circonstances l'exigent.

4. REGLES D’ACTION

Les qualités relationnelles et professionnelles spécifiques sont attendues des personnels de surveillance :

> Savoir être

- Donner l’exemple aux personnes détenues (tenue irréprochable, sur les plans vestimentaire, comportemental et verbal ; appeler la personne détenue par son nom et la vouvoyer)
- Être mesuré, juste, ferme, pédagogue
- Garder la bonne distance, le recul, le sang froid
- Se connaître et connaître l’autre pour développer des comportements réactifs et adaptés (ses réactions, ses émotions et ses limites...)
- Être intègre, sincère, cohérent et savoir s'adapter au changement
- Faire preuve de loyauté et de solidarité envers ses collègues et sa hiérarchie
- Se rendre disponible (assiduité au service)
- Adapter la transmission de l’information (collecter, traiter) à son destinataire (Hiérarchie, SPIP, éducation nationale, partenaires privés, Unité Sanitaire, psychologue PEP, population pénale, ...)
- Être rigoureux dans l’analyse et le retour d’informations (collecter les incidents pour les grilles d’évaluation)
- Analyser une situation ou une demande, dans le cadre d’un traitement individualisé
- Travailler en équipe avec les autres surveillants du module RESPECT

> Savoirs

- Actualiser ses connaissances réglementaires et sécuritaires
- Connaître le règlement intérieur du module RESPECT afférant à chaque établissement
- Obligation de suivre les actions de formation qui se rapportent aux pratiques professionnelles en lien avec le module RESPECT (Prévention des suicides, gestion des violences, communication, ...)
- Conduire une réunion, un entretien ou un briefing
- Prendre la parole en public
- Mettre en œuvre les principes de la dynamique de groupe
- Assurer la liaison avec les intervenants et les partenaires
- Participer aux différentes commissions du module RESPECT
- Maîtriser et expliquer les modalités de fonctionnement du module RESPECT
- Renseigner les grilles d’évaluation (conduite, environnement, personne, points positifs et négatifs)
- Utiliser les techniques d’animation
- Favoriser la médiation
- Être force de proposition
- Être capable de s’intégrer dans une équipe pluridisciplinaire

5. IDENTIFICATION DES MISSIONS LIEES AU POSTE

a) La prise de service

- La ponctualité est impérative lors de la prise de service pour le bon fonctionnement du module RESPECT.
- Chaque surveillant du module RESPECT doit prendre connaissance des consignes données par l'officier du bâtiment ou son adjoint (lecture des notes de service, comportement et surveillance spéciale de certaines personnes détenues, ...).
- Prendre connaissance des mouvements (parloirs, activités socioculturelles, sport, enseignement, formation, ...) des personnes détenues affectées au module RESPECT

b) La prise de poste

- La présence de chaque personne détenue doit être contrôlée au moment du lever et du coucher, ainsi que deux fois par jour au moins, à des heures variables.
- Ainsi lors du contrôle du matin, généralement vers 7h, l'agent doit s'assurer, porte ouverte, de la présence effective et de l'intégrité physique des personnes détenues
- Il veille au respect du contrat d'engagement local par les personnes détenues

c) Pendant le service

Le surveillant affecté en module RESPECT veille au bon ordre de l'unité de vie dont il est responsable en faisant respecter le règlement intérieur et le contrat d'engagement (jour, horaires, lieux, intervenants,...), et notamment :

- Suivre les règles définies dans le règlement intérieur du module
 - Règles de base de convivialité (respect des horaires, respect des locaux, respect des personnes, ...)
 - Règles d'hygiène
 - Règles de vie dans la cellule, (propreté, entretien, ...)
- Veiller à la réalisation des activités et des tâches qui sont assignés dans le programme individuel de la personne détenue
- S'assurer de l'active participation à l'organisation et au fonctionnement du module
- Informer le cas échéant, des différents mouvements et/ou des différentes tâches à effectuer, afin que les personnes détenues soient prêtes le moment venu.
- Réaliser les analyses toxicologiques à la demande de l'encadrement.

Il veille à renseigner tout support permettant la transmission de l'information (observations écrites des différents événements marquants de la journée)

Il participe activement:

1) A renseigner les grilles d'évaluation individuelle des personnes détenues, en faisant état notamment:

- Du comportement
- De l'environnement
- Des points positifs et négatifs, ...

Ces évaluations objectives et factuelles serviront pour le maintien ou la levée (temporaire ou définitive) de l'affectation en module RESPECT.

2) Aux différentes instances (CPU, CAP, commissions de discipline, réunions de l'équipe technique, ...) afin d'y apporter son éclairage sur les personnes détenues et d'y partager les connaissances sur le projet de détention ou d'exécution de peine.

3) Il pourra selon les modalités locales participer aux activités (socioculturelles, sportives, ...) et collaborer avec les différents partenaires institutionnels ou non.

Il surveille avec une rigueur toute particulière la distribution du repas, le déroulement des promenades, sport et différents mouvements (moments privilégiés pour observer toutes sortes de comportements: caïdat, racket, refus d'autorité, racisme, problèmes psychologiques, radicalisation, prosélytisme, ...).

Il est vigilant lors des différentes fouilles, sondage des barreaux, tenue des effectifs et tous les aspects propres aux domaines sécuritaires (contrôle des secteurs dont il a la charge, ...).

Il tient à jour le registre des notes de service relatif au poste occupé et en prends connaissance.

6. L'OBSERVATION

L'observation des personnes détenues présentes dans le module RESPECT est un élément primordial pour le bon fonctionnement de ce dispositif.

De ce fait, le surveillant veillera à:

- Recueillir toutes les observations des personnels, intervenants ou codétenus relatives à une personne détenue
- Assurer la surveillance des zones de détention et des zones communes en se déplacement régulièrement
- Favoriser des entretiens avec les personnes détenues : audiences aléatoires (formelles ou informelles) et en assurer la traçabilité
- Apporter une réponse à la personne détenue ou s'engager à communiquer avec la personne la plus qualifiée pour répondre à la requête.
- Rédiger des observations sur CEL puis GENESIS et/ou sur tout support permettant la transmission de l'information

- Partager l'information, lors des briefing/débriefing, pour une meilleure prise en charge de la personne détenue

La synthèse de ces observations permettra l'évaluation comportementale de la personne détenue

7. CONCLUSION

Le surveillant engagé dans le module RESPECT est un acteur fondamental pour la réussite de ce projet novateur.

Son investissement dans différents domaines, le renforcement de sa participation dans les différentes commissions (notamment la commission de régulation) et une prise en compte importante de ses avis au sein de l'équipe technique, revalorisera le métier de surveillant.

Ce module a pour but de baisser les violences entre détenus et envers les personnels.

Il s'agit d'obtenir, à travers ce module, un climat de cohabitation et de respect maximal entre les détenus et envers les personnels, en agissant sur leurs organisations et leurs fonctionnements.

Réalisé par:

Marie DESMARES: Responsable de Formation-DISP de BORDEAUX

Gérald LERCHE: Formateur-DISP de BORDEAUX

Richard SUZE: Formateur-CP de GRADIGNAN

Frédéric PLISSON: Formateur-CP de MONT DE MARSAN

Jean Marie VIDAL: Lieutenant-CP de MONT de MARSAN

Laurence COLONI: Lieutenant-CP MONT de MARSAN

Décembre 2014

Relu par

– **Le groupe de pilotage des sites expérimentaux** du 19/01/2015

– **Le comité de pilotage** du 10/02/2015

Validé suite au CTI du: 13/03/2015

CHARTRE

POUR UNE MEILLEURE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Restaurer et favoriser le collectif au travail

1. L'accueil individualisé des nouveaux arrivants, des agents nouvellement affectés et des agents en situation de handicap est un facteur favorisant l'harmonisation du collectif de travail. **L'accueil doit se faire en amont, à l'arrivée et après l'installation de l'agent** (préparation du poste de travail, réunion d'accueil...).
2. Le dialogue social doit être favorisé en veillant au respect dans chaque structure **du rôle, des règles** de fonctionnement des instances de concertation, (**CHSCT ou CT**), et des moyens mis à disposition des organisations syndicales.
3. Le maintien des rapports professionnels permet :
 - de préserver la qualité des **rapports humains**,
 - d'assurer la **reconnaissance de la personne** et du travail accompli,
 - **de promouvoir** la communauté de travail,
 - de permettre aux agents **d'agir sur leurs conditions de travail** (réunions de service, groupes de travail...).
4. La formation initiale et continue de l'encadrement est indispensable dans la prise en compte des risques psychosociaux. **Le responsable hiérarchique doit impulser et fixer le cadre des améliorations à mettre en œuvre.**

Améliorer l'organisation du travail

1. **Les conditions matérielles** doivent être réunies pour l'accomplissement des missions des agents.
2. **Les modalités d'exercice des missions et la charge de travail** doivent être clairement définies et équitablement réparties.
3. **Le rôle des acteurs** (autorité hiérarchique, agents, assistant de prévention, organisations syndicales,...) **et des instances** (CHSCT, CT) doit être identifiable.
4. **Le document unique** d'évaluation des risques professionnels doit être mis à jour chaque année et consultable. **Le registre santé sécurité au travail et le registre de danger grave et imminent** doivent être accessibles aux agents.

Préserver les repères dans le travail

1. Chaque agent doit :
 - **connaître les priorités, les missions et les objectifs de son service,**
 - **identifier son positionnement dans l'organisation,**
 - **disposer de sa fiche de poste.**
 2. La fiche de poste et les fonctions exercées doivent être **en adéquation.**
 3. La hiérarchie doit **anticiper et accompagner toute restructuration ou réorganisation** en informant les personnels.
- Les changements d'organisation ou de fonctionnement peuvent être **facteurs de stress** pour les agents.

Eviter l'isolement

1. **La convivialité** au sein de la structure de travail est **facteur de mieux être individuel** et par là même d'efficacité collective (espace de convivialité, associations du personnel...).
2. Une bonne organisation du fonctionnement institutionnel est un élément important de prévention des risques psychosociaux. Cela consiste à :
 - **organiser régulièrement des réunions de service,**
 - permettre l'organisation de réunions informelles et/ou ponctuelles chaque fois que nécessaire,
 - instaurer un dialogue au sein du service.
3. **La communication** peut être favorisée par la mise en place de regroupements par fonctions et de réunions pluridisciplinaires, de dispositifs d'accompagnement psychologique sur les pratiques professionnelles.
4. **Les personnes en situation de travail isolé** doivent bénéficier de mesures visant à préserver leur **sécurité** et à maintenir le **lien avec le collectif de travail.**

Prévenir et gérer les violences

1. Prévenir les phénomènes de violence en appliquant les **règles générales de sécurité** (POI, PPI, circulaire sur la sécurité dans les SPIP, ...)
2. Diffuser les préconisations en rapport avec les gestes (MTI) et les pratiques professionnelles (PRO) afin de **prévenir et gérer au mieux les situations à risque.**
3. Mettre en place **un accompagnement individuel** (soutien hiérarchique, prise en charge administrative, soutien psychologique,...) et **un accompagnement collectif** (groupe de travail au sein de la structure...).

Améliorer l'accès à la médecine de prévention

1. Le chef de service doit s'assurer **du bon suivi de la surveillance médicale** des personnels afin que chaque agent puisse bénéficier des visites médicales réglementaires annuelles ou quinquennales.
2. Les **acteurs médicopsychosociaux** doivent être clairement identifiés au sein de chaque structure (noms, coordonnées, adresse, jour de présence...).
3. Le médecin de prévention doit être **consulté sur** les projets de **construction, d'aménagement important** des bâtiments administratifs ainsi que lors des modifications apportées aux **rythmes de travail.**
4. Il doit être informé de chaque **accident de service** ou chaque **maladie à caractère professionnel, du retour de l'agent après congé longue maladie, longue durée, des déclarations de grossesse...**

Cette charte porte **L'ENGAGEMENT** de la direction de l'administration pénitentiaire dans la lutte contre les risques psychosociaux.

Chefs de service, agents, représentants du personnel : participons à l'amélioration de la qualité de vie au travail en appliquant dès maintenant cette charte dans nos établissements ou services et en favorisant sa mise en œuvre.

Isabelle Gorce,
Directrice de l'administration pénitentiaire




Résumé : Le métier de surveillant pénitentiaire est traversé par un malaise profond, régulièrement exprimé par les personnels, et dont l'institution a conscience. Face à l'impossibilité d'accomplir la multiplicité des tâches qui leur incombent et pour gérer au mieux la détention, les surveillants sont amenés à faire usage d'une dimension tantôt qualifiée de relationnelle, sociale ou encore humaine importante, qui demeure encore largement passée sous silence.

Le manque de reconnaissance de cette dimension relationnelle, pourtant au cœur du métier de surveillant, est étroitement liée à la difficulté pour la notion de sécurité dynamique de s'imposer en tant que notion complémentaire de celle de sécurité passive traditionnelle.

Si l'expérimentation des modules de respect semble aujourd'hui faire une place à la dimension relationnelle et à la notion de sécurité active, elle ne va pas assez loin.

Or les enjeux de la reconnaissance de la dimension relationnelle sont multiples pour les surveillants, tant en terme de valorisation que pour réaliser les deux missions principales qui sont les leurs et celles de l'administration pénitentiaire : la garde et la réinsertion.

Mots clefs : surveillant pénitentiaire, métier, dimension relationnelle, attentes institutionnelles, sécurité dynamique.