

# Directeurs d'Insertion et de Probation

6<sup>ème</sup> PROMOTION

Mémoire  
de recherche  
et d'application  
professionnelle

APPI, entre  
proximité et  
éloignement  
dans la vie du  
service

Présenté par  
*Emilie MORIN*

**Mai 2014**



**APPI, ENTRE PROXIMITE ET ELOIGNEMENT DANS  
LA VIE DU SERVICE**

Mémoire de recherche et d'application professionnelle  
Présenté par Emilie Morin

Sous la guidance d'Olivier Razac

2014

Je tiens à remercier Olivier Razac pour ses critiques constructives, son aide et sa disponibilité m'ayant permis de mener à bien ce mémoire. L'ensemble de nos rencontres m'ont apporté les réponses à mes interrogations et le soutien nécessaire à la réalisation de ce travail.

Je remercie l'ensemble du SPIP où j'ai réalisé mes stages pour l'accueil qui m'a été fait et qui m'a permis d'observer le terrain dans de bonnes conditions. Je remercie plus particulièrement les professionnels qui ont accepté de répondre à mes questions et qui ont pris le temps de s'entretenir avec moi. La richesse de ces échanges et l'honnêteté des propos tenus ont pour grande partie contribué à l'élaboration de ce travail et à son ancrage dans la pratique au-delà du théorique.

Enfin, je remercie ma famille pour son soutien indéfectible tout au long de cette année et des années précédentes.

## SOMMAIRE

---

### **Partie 1. L'utilisation d'APPI par le conseiller pénitentiaire d'insertion et de probation (p.6)**

Chapitre 1. L'optimisation relative du suivi due à APPI (p.6)

Chapitre 2. Entretien et outil informatique : une association délicate ? (p.20)

### **Partie 2. L'utilisation d'APPI au sein du service (p.28)**

Chapitre 1. L'incidence d'APPI dans les rapports inter-agents (p.28)

Chapitre 2. L'incidence d'APPI dans les rapports hiérarchiques (p.38)

### **Partie 3. APPI dans les relations avec le service de l'application des peines (p. 48)**

Chapitre 1. APPI comme remède limité à la rupture géographique (p.48)

Chapitre 2. La variabilité du partage de données source de distance (p.56)

**Annexe 1. Questionnaire d'entretien CPIP**

**Annexe 2. Questionnaire d'entretien DPIP**

## **GLOSSAIRE**

---

**APPI** : Application des peines, Probation et Insertion

**CEL** : Cahier électronique de liaison

**CNIL** : Commission nationale de l'informatique et des libertés

**CPIP** : Conseiller pénitentiaire d'insertion et de probation

**CSTS** : Conseil Supérieur du Travail Social

**DPIP** : Directeur Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

**JAP** : Juge d'Application des Peines

**GENESIS** : Gestion Nationale des personnes Ecrouées pour le Suivi Individualisé et la Sécurité

**GIDE** : Gestion Informatisée des détenus en Etablissement

**PPSMJ** : Personnes placées sous main de justice

**PIP** : Personnel d'insertion et de probation

**NTIC** : Nouvelles Technologie de la Communication et de l'Information

**SIPAR** : Système Informatique PARajudiciaire

**SPIP** : Service pénitentiaire d'insertion et de probation

**TGI** : Tribunal de grande instance

« *Le développement de l'informatisation, de l'information, de la communication, des technologies associées, de leurs conséquences et produits dérivés, est un acquis et s'impose à tous les secteurs de la société. C'est un enrichissement pour les citoyens, pour les professionnels, pour les institutions, mais il n'est pas sans limites ni sans effets pervers* ».

Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS)<sup>1</sup>

La technologie est omniprésente dans la société actuelle. Ainsi, selon Michel Serres, une distinction entre les générations se fondant sur le rapport à la technologie peut être posée. Ce dernier distingue la génération vivant avec les nouvelles technologies et ayant dû s'y adapter et la génération vivant dans la technologie, dans un monde formé par celle-ci<sup>2</sup>. Le terme de technologie fait référence à l'informatique, à l'audiovisuel, aux moyens de télécommunication, aux multimédias, à internet... Celui-ci recouvre donc une large palette d'éléments unis par la recherche de la performance technologique dans ses fonctionnalités, ses capacités ou encore sa rapidité.

La technologie a favorisé l'effacement des barrières espace-temps en réduisant les contraintes temporelles et spatiales. S'agissant des contraintes temporelles, la technologie s'inscrit dans un mouvement d'immédiateté, immédiateté des informations à l'image d'internet ou encore immédiateté des communications (fax, téléphone portable...). S'agissant des contraintes spatiales, la technologie réduit considérablement les effets de l'éloignement physique entre les individus grâce à l'accroissement des capacités de déplacement et à des communications quasi-instantanées entre les personnes où qu'elles soient. De ce fait, la technologie favorise la connaissance de tout par tous et pour tous par l'information et par l'échange entre les individus. Dès lors, à la technologie s'associe l'idée de proximité par le rapprochement des individus.

Cependant, ce rapprochement n'est pas le seul effet de la technologie. En effet, deux aspects sont à prendre en compte dans le développement technologique. La proximité va de pairs avec une forme d'éloignement induite par l'outil informatique. Parmi les effets

---

<sup>1</sup> Conseil supérieur du travail social, *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*, Rennes : Éditions ENSP, Coll. : Rapports du CSTS, Septembre 2001, p. 12.

<sup>2</sup> Serres M., *Intervention sur l'ouvrage La petite poucette*, Felletin 17e journée du livre, 10 août 2012, [www.youtube.com/watch?v=OsKEs1US3dg](http://www.youtube.com/watch?v=OsKEs1US3dg)

néfastes des nouvelles technologies peut être citée la coupure avec le reste de la société en raison de l'interface virtuelle que crée l'informatique.

L'action publique n'est pas exempte du développement de la technologie et de l'informatique. En effet, celle-ci est nécessairement présente dans les services de l'Etat à l'image des Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (SPIP).

Les outils informatiques présents dans les SPIP participent à l'informatisation du suivi des personnes placées sous main de justice (PPSMJ). L'informatisation peut se définir comme le fait de doter un service ou un organisme de moyens informatiques et d'en assurer la gestion par ces mêmes moyens<sup>3</sup> ou encore comme *le passage à une économie et à des techniques dans lesquelles l'informatique joue un rôle prépondérant*<sup>4</sup>. Emprunté au langage médical, le « suivi » signifiant « faire suite », marcher derrière s'entend *d'un ensemble d'opérations consistant à suivre et à contrôler un processus pour parvenir dans les meilleures conditions au résultat recherché*<sup>5</sup>. Le Vocabulaire juridique dirigé par Gérard Cornu définit le suivi comme le *contrôle appliqué à chacune des phases de l'exécution d'une opération ; vérification persévérante et vigilante, impliquant, pour celui qui en est chargé, la mission de surveiller le déroulement d'une opération et de veiller à l'accomplissement des actes qui en assurent la bonne fin*<sup>6</sup>. Dès lors, l'informatisation du suivi des PPSMJ correspond au fait de traiter par le biais d'outils informatiques l'ensemble des opérations consistant à la surveillance du déroulement de la mesure pré ou post-sententielle en vue de parvenir dans les meilleures conditions à l'insertion ou la réinsertion de la personne afin de prévenir la récidive.

Les SPIP disposent de plusieurs outils informatiques permettant la gestion du suivi des PPSMJ. Existent, en effet, APPI (Application des peines, Probation et Insertion), le CEL (Cahier Électronique de Liaison), GIDE (Gestion Informatisée des Détenus en Établissement) ou encore GENESIS (Gestion Nationale des personnes Écrouées pour le Suivi Individualisé et la Sécurité) dont le déploiement en cours vise à fusionner le CEL

---

<sup>3</sup> Larousse : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais>

<sup>4</sup> Centre national des ressources textuelles et lexicales : <http://www.cnrtl.fr/>

<sup>5</sup> Larousse, *op. cit.*

<sup>6</sup> Cornu G. (Dir.), *Vocabulaire juridique*, Paris : P.U.F, 2011, 1095 p.



et GIDE en un seul applicatif<sup>7</sup>. Face à la diversité de ces logiciels et au regard de la place centrale qu'occupe APPI en tant qu'outil de travail des personnels d'insertion et de probation (PIP), l'étude des effets de ce dernier est ici privilégiée.

Remplaçant le logiciel MOUVE, APPI est une application intranet créée en 2003 et déployée sur le territoire national dès 2005. Pour autant, il faudra attendre un Décret du 7 novembre 2011 *portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « application des peines, probation et insertion »*<sup>8</sup> pour que l'existence dudit applicatif soit officialisé et intégré aux articles R57-4-1 et suivants du Code de procédure pénale. Cette officialisation ne fût possible qu'après validation de d'APPI par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) dans une délibération du 21 juillet 2011<sup>9</sup>, validation rendue nécessaire par le recensement de données personnelles sur les personnes suivies. Par son fonctionnement, APPI vise à faciliter le suivi des PPSMJ ainsi que la communication entre les acteurs judiciaires que sont les magistrats mandants et le SPIP par sa structure constituée de deux modules communicants<sup>10</sup>. A ce titre, cette applicatif *« permet de gérer de façon automatisée les informations se rapportant au prononcé et à l'exécution des peines, formaliser les échanges entre les services pénitentiaires compétents pour ces matières et l'autorité judiciaire mandante, évaluer la situation des personnes suivies à des fins de réinsertion sociale et de lutte contre la récidive, créer un dossier dans le cadre des mesures d'exécution des enquêtes et mesures préalables au jugement et produire des statistiques locales et nationales en matière d'application des peines »*<sup>11</sup>. D'utilisation obligatoire pour tous les PIP, APPI constitue le dossier d'insertion et de probation des PPSMJ, dossier complété par un support papier comprenant les pièces nécessaires au suivi<sup>12</sup>.

En mai 2011, fût intégré à la 15<sup>e</sup> version d'APPI le Diagnostic A Visée Criminologique (DAVC). Elaboré dès 2008 par un groupe de travail, le DAVC a été

---

<sup>7</sup>Genesis permet de partager l'ensemble des informations relatives aux personnes détenues dans un outil commun renseigné grâce à une saisine unique. La première version de Genesis fusionne GIDE et le CEL et dispose d'une interface avec APPI. Dans la deuxième version prévue pour 2016, cette application devrait intégrer CASSIOPEE et le Casier judiciaire national (CNJ) (Site intranet de la DAP, *GENESIS, présentation du projet*, 5 août 2013).

<sup>8</sup> Décret n°2011-1447 du 7 novembre 2011 *portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « application des peines, probation et insertion (APPI)*, JO 8 novembre 2011.

<sup>9</sup> CNIL, Délibération n° 2011-232 du 21 juillet 2011 *portant avis sur le projet de décret en Conseil d'Etat portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « application des peines, insertion et probation » (APPI)*, JORF n°0259 du 8 novembre 2011.

<sup>10</sup> Inspection générale des finances, rapport n° 2011-M-021-04 et Inspection générale des services judiciaires rapport n°43/2011, *Les services pénitentiaires d'insertion et de probation*, juillet 2011, p. 9 et 25.

<sup>11</sup> CNIL, Délibération n° 2011-232 du 21 juillet 2011, *op. cit.*

<sup>12</sup> Circulaire n°00113 du 19 mars 2008 *relative aux missions et méthodes d'interventions des Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (SPIP)*

déployé en 2010 dans onze sites pilotes avant que sa généralisation ne soit envisagée à partir du 1<sup>er</sup> mars 2012 en application de la Circulaire du 8 novembre 2011 *relative au Diagnostic A Visée Criminologique*. La création du DAVC vise au développement « d'une procédure d'évaluation commune à tous les SPIP » permettant « d'évaluer les personnes qui leur sont confiées par l'autorité judiciaire, afin de déterminer le mode de prise en charge le plus adapté »<sup>13</sup>. De même, à travers le DAVC sont recherchés l'harmonisation des pratiques au niveau national, l'égalité de traitement des PPSMJ ainsi que la continuité de leur prise en charge<sup>14</sup>. L'introduction du DAVC a rencontré des difficultés tenant tant à des facteurs exogènes qu'à des facteurs endogènes à l'outil mais aussi à ses modalités d'implantation<sup>15</sup>. L'utilisation du DAVC n'est plus d'actualité dans la mesure où le Conseil d'État, dans un arrêt du 11 avril 2014, a annulé la circulaire du 8 novembre 2011 relative au DAVC<sup>16</sup>. Néanmoins, la référence à ce dernier reste pertinente à partir du moment où certains éléments liés à son existence sont des points intéressants dans l'étude engagée.

S'agissant du recours à l'informatique au sein du suivi des PPSMJ est défendue l'idée selon laquelle celui-ci n'a pas d'incidence sur le fond du travail. L'outil serait ainsi au service de la profession et non pas l'inverse. Or, une telle idée se doit d'être nuancée. La création d'un outil informatique et sa mise en œuvre dans un service n'est jamais neutre. Son origine est toujours guidée par une forme d'idéologie venant appuyer et légitimer sa création. A ce titre, les logiciels apparaissant dans l'administration pénitentiaire à l'image d'APPI répondent à un objectif d'efficacité tant quantitative (célérité due à la dématérialisation des procédures, communication entre les différents acteurs de l'application des peines) que qualitative (mutualisation des informations...). Il apparaît inopportun de nier les effets d'APPI sur le suivi, les bienfaits et les méfaits de l'informatique trouvant ici à s'exprimer. Parmi eux se trouvent la problématique de l'ambivalence des incidences de l'informatique dans les rapports entre les individus. Ainsi, les phénomènes de proximité et d'éloignement engendrés par les nouvelles

---

<sup>13</sup> Circulaire n°00860 du 8 novembre 2011 *relative au diagnostic à visée criminologique (DAVC)*

<sup>14</sup> Inspection des services pénitentiaires, *Rapport Relatif à l'utilisation du DAVC et aux pratiques d'évaluation des personnes placées sous main de justice*, 1<sup>er</sup> novembre 2013, p. 17.

<sup>15</sup> Sur ce point voir inspection des services pénitentiaires, *op. cit.*, p. 24 à 41 et RAZAC O., GOURIOU F. et SALLE G., *Les rationalités de la probation française*, Cirap, mars 2013, p. 113 et s.

<sup>16</sup> CE 11 avril 2014 n°355624. Le défaut de consultation du comité technique préalablement à l'édition de la circulaire, consultation obligatoire, consiste une irrégularité qui entache la légalité de la circulaire du 8 novembre 2011.

technologies en général se retrouvent dans le cas particulier de l'utilisation d'APPI tant dans le cadre du suivi des PPSMJ que dans celui des relations entre ses utilisateurs.

C'est pourquoi, il convient de s'interroger sur ces effets engendrés par l'informatisation du suivi permise par APPI. Comment prend en compte le double effet généré par cette informatisation, entre proximité et éloignement, dans le cadre du travail assuré par le SPIP et de l'organisation du service ?

Afin de réaliser cette étude, notre démarche a reposé sur la volonté de confronter les éléments théoriques recueillis avec la réalité du terrain dans l'utilisation et les incidences de l'outil informatique sur le sentiment de proximité ou d'éloignement inhérent à ce dernier. Afin de parvenir à cette confrontation, une première étape essentielle fût celle du recueil d'éléments théoriques à travers la consultation d'études doctrinales, de recherches et de mémoires précédemment réalisés sur l'incidence de la technologie sur le suivi des PPSMJ. Dans un second temps, notre présence sur le terrain fût l'occasion de compléter les données récoltées par des temps d'observation de la pratique dans le service mais aussi par des moments d'échanges formels, dans le cadre d'entretiens semi-directifs, et d'échanges informels portant sur certains éléments de réflexion à l'occasion de rencontres avec les personnels d'insertion et de probation. De même, afin de recueillir des éléments de pratiques supplémentaires, nous avons procédé à l'envoi du questionnaire alors dépourvu de l'entretien en face-à-face. Afin de conserver l'anonymat des personnes interrogées, des noms fictifs sont utilisés dans les développements à venir. Seul le statut des personnes est réel.

S'interroger sur les effets d'éloignement et de proximité induits par APPI conduit à analyser ces derniers au regard de son utilisation par les Conseillers d'Insertion et de Probation (CPIP), au sein du SPIP et enfin dans les rapports avec le Service d'Application des Peines (SAP). Les CPIP, tout d'abord, pour lesquels APPI contribue à la recherche d'un suivi optimisé même si son utilisation interroge en termes de proximité avec la PPSMJ dans le cadre des entretiens (Partie 1). Au sein du SPIP, ensuite, où APPI influence les relations inter-agents et les relations hiérarchiques (Partie 2). Avec le SAP, enfin, APPI apparaît comme une solution limitée à la distance géographique et fait face à la variabilité du partage de données entre les services (Partie 3).

**PARTIE 1**  
**L'UTILISATION D'APPI PAR LE CONSEILLER PÉNITENTIAIRE**  
**D'INSERTION ET DE PROBATION**

APPI tend à l'amélioration du suivi exercé par les Conseillers pénitentiaires d'insertion et de probation (CPIP). Cette amélioration se fonde notamment sur la recherche d'une forme de proximité entre le CPIP et le probationnaire. APPI participe à ce rapprochement par l'optimisation du suivi, optimisation néanmoins relative (Chapitre 1). De plus, la proximité recherchée avec la PPSMJ est plus délicate s'agissant de l'utilisation d'APPI dans le cadre des entretiens (Chapitre 2).

**CHAPITRE 1      L'OPTIMISATION RELATIVE DU SUIVI DUE À APPI**

---

« *L'informatisation et les nouvelles technologies sont pour le travail social un risque et une chance* »<sup>17</sup>. Cet extrait du rapport du CSTS de 2001, Nouvelles technologies de l'information et de la communication et Travail social, est facilement transposable au travail des CPIP. En effet, APPI représente à la fois une chance et un risque dans le travail des CPIP : une chance comme aide au suivi (I) et un risque en raison des potentiels freins que ce dernier représente (II).

**I.    L'OUTIL INFORMATIQUE COMME AIDE AU SUIVI**

APPI représente une aide non négligeable au suivi exercé par les personnels d'insertion et de probation (PIP) à partir du moment où ce dernier favorise une forme de proximité avec la PPSMJ du fait des performances de l'outil informatique (A) et de la meilleure connaissance de l'individu permise par APPI (B).

---

<sup>17</sup> Conseil Supérieur du Travail Social, *op. cit.* p. 14.

## **A- Les performances de l'outil informatique au service du suivi**

Gain de temps (1), uniformisation des données et harmonisation des pratiques (2) et stockage des informations relatives aux PPSMJ (3) sont autant d'avantages procurés par APPI mis au service du suivi.

### **1) Le gain de temps**

Le propre de la technologie est d'aider à gagner du temps, un temps libéré pouvant dès lors être consacré à d'autres tâches. Ce gain de temps opéré par la technologie va de pair avec l'exigence de célérité qui touche le monde de la justice. L'accent est aujourd'hui mis sur la promptitude à l'exécution des peines, soit la nécessité de raccourcir le délai entre le prononcé de la peine et sa mise en œuvre en vue de renforcer l'efficacité de la justice pénale.

Interrogés sur les avantages procurés par APPI dans le suivi des PPSMJ, la majorité des CPIP ont mis en avant cette idée de gain de temps. Se pose alors la question de savoir en quoi APPI permet-il de gagner du temps dans le suivi. Tout d'abord, APPI assure un accès quasi-instantané aux données. Ainsi, là où un CPIP devait aller chercher le dossier papier de la personne afin de rechercher des éléments relatifs à sa situation pénale ou administrative, il y a désormais accès en quelques clics sur APPI : « *la plupart des éléments concernant le suivi de la PPSMJ y sont regroupés [dans APPI] avec un accès rapide et par tous* » (Judith, CPIP). Ensuite, APPI offre à ses utilisateurs l'immédiateté du traitement des informations. Dès lors, le procédé des notes partagées ou des rapports transmis au Juge d'application des peines (JAP) permettent au CPIP d'obtenir une réponse plus rapide à leurs demandes relatives au suivi de la personne. « *APPI permet un partage d'information dans un temps particulièrement bref. Il n'y a pas besoin d'attendre la transmission du dossier papier pour récupérer les informations* » (Lisa, CPIP). Enfin, l'avantage en termes de temps s'exprime dans le cadre des permanences délocalisées. En effet, muni d'un ordinateur portable et d'une clé 3G, le CPIP a la possibilité de rédiger les notes d'entretiens ou encore ses rapports directement. Le temps gagné ainsi évite à l'agent de devoir, une fois à son bureau, recopier l'ensemble des éléments, tâche éminemment chronophage.

## 2) L'uniformisation et l'harmonisation des pratiques

Par sa création, APPI a des incidences en termes d'harmonisation des pratiques et d'uniformisation du travail. Dans le cadre professionnel, parler d'harmonisation fait référence à la recherche de pratiques professionnelles et de procédures communes à l'ensemble des intervenants d'un même service ou d'une même profession. L'uniformisation s'entend de l'action de rendre uniforme les éléments c'est-à-dire de leur donner la même forme, le même aspect. La question de l'uniformisation et l'harmonisation des pratiques se pose de manière récurrente dans le cadre du travail des SPIP. Ainsi, une note du 31 août 2007 dispose que « *les préconisations nationales [sur l'utilisation de l'appliquatif APPI] ont pour objectifs [...] l'harmonisation des pratiques des SPIP en terme de saisies des données [...]* »<sup>18</sup>. De même, face à l'hétérogénéité des supports écrits utilisés lors des premiers entretiens, le rapport *relatif à l'utilisation du DAVC et aux pratiques d'évaluation des personnes placées sous main de justice*<sup>19</sup> préconise la recherche d'une harmonisation par l'élaboration d'un support unique, accessible dans APPI. Par l'harmonisation des pratiques sont recherchés l'égalité de traitement des PPSMJ, la lisibilité et la continuité du suivi.

APPI participe à cette harmonisation. Alexia Jonckheere parle, à propos du logiciel SIPAR<sup>20</sup> de normalisation des pratiques soutenue par les « *effets structurants* »<sup>21</sup> de l'outil informatique. En effet, l'informatisation des dossiers conduit à leur structuration et, à terme, au passage d'un « *outil individuel polymorphe à un outil commun standardisé* »<sup>22</sup>. Gérard Chevalier dans son ouvrage Les services sociaux à l'épreuve de l'informatique : de l'écrit à l'écran précise que « *le processus d'informatisation s'accompagne d'un changement notable à savoir la réglementation et la formalisation jusqu'alors inexistantes du dossier social* »<sup>23</sup>. Ainsi, dans les services informatisés, « *le dossier social*

---

<sup>18</sup> Note du 31 août 2007 de la Direction de l'administration pénitentiaire, *Préconisations nationales sur l'utilisation de l'application informatique APPI*

<sup>19</sup> Inspection des services pénitentiaires, *Rapport Relatif à l'utilisation du DAVC et aux pratiques d'évaluation des personnes placées sous main de justice*, 1<sup>er</sup> novembre 2013, p. 58.

<sup>20</sup> SIPAR (Système Informatique PARajudiciare) est le pendant d'APPI dans le système pénal belge. Ce dernier est utilisé depuis 2005 par les assistants de justice qui exercent leur fonction de contrôle et d'accompagnement judiciaire des auteurs d'infractions, de réalisation d'enquêtes sociales, de médiation pénale ou encore d'accueil des victimes exercées dans les Maisons de Justice.

<sup>21</sup> Jonckheere A., *L'accompagnement socio-judiciaire saisi par l'informatique en Belgique*, *Déviance et société*, vol 37, n°3, septembre 2013, p. 348.

<sup>22</sup> Chevalier G., *Les services sociaux à l'épreuve de l'informatique : de l'écrit à l'écran*, Issy-les-Moulineaux : ESF Editeur, coll. Action sociale, 2000, p. 55.

<sup>23</sup> Chevalier G., *Les services sociaux à l'épreuve de l'informatique : de l'écrit à l'écran*, *op. cit.*, p. 56

*est organisé et normalisé* »<sup>24</sup> là où dans les services non informatisés il se caractérise par une forte hétérogénéité de pratiques quant à la structure des dossiers. Cette idée se transpose facilement au dossier de suivi des PPSMJ et aux effets d'APPI quant à l'uniformisation et l'harmonisation des pratiques. Ainsi, « *le partage d'information a été rendu possible ainsi que l'uniformisation des pratiques en termes de rapports. APPI a été une petite révolution dans les services. On sortait enfin de l'âge du papier /stylo* » (Judith, CPIP). Dès lors, le recours à APPI participe à l'harmonisation des pratiques professionnelles à travers la transposition par tous de la logique organisationnelle induite par le logiciel et l'utilisation d'un outil commun.

### 3) Le stockage des informations

L'un des avantages indéniable de l'informatique est sa capacité de stockage de plus en plus performante que ce soit à travers les disques durs des ordinateurs ou le recours aux serveurs. Cette capacité de stockage offerte par l'outil informatique est garante d'une mémoire non négligeable du suivi des PPSMJ et de l'activité du service. « *APPI a une incidence sur le suivi. Il permet une rigueur dans la régularité. C'est une véritable aide au suivi surtout dans les longs suivis. L'avantage d'APPI c'est qu'il nous permet de contrôler les dires de la personne, d'aller au-delà du déclaratif en regardant ce qui est intégré dans APPI mais aussi d'évaluer les actions de la personne, son histoire dans la justice, avec le service en ayant accès à des informations sur son passé* » (Estelle, CPIP). Ainsi, le stockage des données sur la personne garantie par APPI est une véritable aide au suivi en ce qu'il permet de connaître le passé pénal de la personne et de disposer d'une traçabilité des actions menées par celle-ci car « *suivre une PPSMJ c'est déjà regarder l'historique du suivi et ne pas recommencer tout à zéro à chaque nouvelle condamnation* » (Lisa, CPIP).

Cependant, la question de la conservation des données se pose. « *La traçabilité de certaines informations concernant la personne qui demeurent au-delà de son suivi peut représenter une atteinte* » (Judith, CPIP). En effet, si l'accumulation des données sur les individus apparaît de plus en plus comme un outil de prévention de la récidive, la question de la naissance d'un Big Brother<sup>25</sup> réduisant les espaces de liberté et ayant connaissance

---

<sup>24</sup> *Ibid*, p. 57.

<sup>25</sup> **Oberdorff H.**, *La justice, les nouvelles technologies et la garantie des libertés fondamentales*, in *Justice et technologie : surveillance électronique en Europe*, Froment J-C (Dir) et Kaluszynski M. (Dir), Grenoble : PUG, 2007, coll. CERDHAP, p. 199

de tout sur tous se pose. Ce débat sur l'usage des technologies, son risque de dévoiement et le rapport entre respect de la vie privée et sécurité n'est pas nouveau<sup>26</sup>. A titre d'exemple, ces critiques se retrouvent dans les déclarations de CPIP à propos du DAVC retranscrites dans le rapport de l'Inspection des services pénitentiaires relatif à l'utilisation du DAVC : « l'utilisation du DAVC participait à ce qu'une organisation professionnelle a appelé « un fichage généralisé de la population pénale » dont l'utilisation par l'administration (justice et intérieur) pourrait être dévoyé de son objectif initial »<sup>27</sup>. S'agissant d'APPI, le décret n°2011-1447 du 7 novembre 2011 pose la règle de la conservation des données enregistrées pendant une durée de cinq ans à compter de la fin de la peine ou de la mesure ayant entraîné la saisie des informations. De plus, si la personne ne fait l'objet d'aucune peine ou mesure de sûreté les données à caractère personnel sont conservées cinq ans à compter de leur enregistrement<sup>28</sup>. Si la CNIL en 2011<sup>29</sup> n'y a vu aucune objection, le Conseil d'État considère quant à lui que la conservation de ces données relatives à des personnes ne faisant plus l'objet d'aucune peine ou mesure de sûreté n'est ni adaptée ni nécessaire pour atteindre les objectifs poursuivis fixés à l'article R 57-4-1 du Code de procédure pénale. Dès lors, ce texte est entaché d'illégalité de sorte que l'alinéa 2 de l'article R57-4-4 est annulé. La conservation des données personnelles relative à une personne ne faisant l'objet d'aucune peine ou mesure n'est désormais plus permise.

Ainsi, l'informatique permet un stockage croissant de données relatives à une personne, accumulation vécue comme une forme de garantie par la surveillance des individus qu'elle permet d'opérer. Cette accumulation de données combinée à la rapidité de traitement des informations et à l'harmonisation des pratiques rendues possibles par APPI va de pair avec la proximité entre le CPIP et la PPSMJ nécessaire au suivi.

---

<sup>26</sup> De Larminat X., *La technologie de mise à distance des condamnés en France. La centralisation informatique des données socio-judiciaire*, Déviance et société, vol. 37, n°3, septembre 2013, p.360.

<sup>27</sup> Inspection des Services pénitentiaires, *Rapport Relatif à l'utilisation du DAVC et aux pratiques d'évaluation des personnes placées sous main de justice*, 12 novembre 2013, p. 36.

<sup>28</sup> Article R 57-4-4 du Code de procédure pénale.

<sup>29</sup> CNIL, Délibération n° 2011-232 du 21 juillet 2011 portant avis sur le projet de décret en Conseil d'Etat portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « application des peines, insertion et probation » (APPI), JORF n°0259 du 8 novembre 2011.



## **B- La connaissance accrue de la personne suivie permise par APPI**

La circulaire du 19 mars 2008 fait référence à l'individualisation des suivis qui conduit à différencier les suivis en fonction des besoins et des risques de récidive propre à chaque PPSMJ. Or, cette individualisation suppose avant tout une connaissance accrue de la personne, connaissance favorisée par APPI en ce que ce dernier assure la centralisation des informations relatives à la personne (1) et leur circulation entre les différents acteurs de l'application des peines (2).

### 1) La centralisation des données

La connaissance de la personne suivie passe par le recensement d'un ensemble d'informations la concernant. Ce recensement de données se fait au sein d'APPI dont la principale fonction est la centralisation des informations portant tant sur l'individu que sur le déroulement de sa peine. Pour chaque dossier contenu dans APPI sont renseignés différents onglets : Identité ; Annuaire ; Typologie du suivi ; Situation administrative ; Scolarité et profession ; Situation financière ; Mesure et interventions ; Situation pénale ; Journal ; Personnes du dossier. Une fois ces différents éléments enregistrés, le logiciel permet aux PIP d'avoir « *une photographie rapide du suivi et de la personne* » (Delphine, CPIP), « *la situation sociale de la personne photographiée* » (Estelle, CPIP) ou encore « *une base de données qui permet une connaissance des données objectives de la PPSMJ soit sa situation administrative et judiciaire* » (Karine, CPIP). Au regard de ces onglets et des éléments recueillis, il apparaît qu'APPI offre aux PIP une connaissance rapide sur ce que Reynald Ottenhoff et Anne-Marie Favard qualifient d'indicateurs légaux et d'indicateurs administratifs<sup>30</sup>. Composent les indicateurs légaux les données relatives aux infractions commises et aux peines prononcées tandis que les indicateurs administratifs constituent la « *carte d'identité de la personne* » soit son âge, son sexe, sa nationalité, sa profession, sa situation familiale...

La centralisation des données ainsi opérée garantit une proximité entre CPIP et PPSMJ liée à une meilleure connaissance de celle-ci par les données recueillies. En effet, dans le cadre de l'application des peines, il existe autant de dossiers que d'intervenants chacun disposant dans son bureau des dossiers contenant les informations relatives à

---

<sup>30</sup> Ottenhoff R., Favard A-M., *L'exécution par l'administration pénitentiaire des mesures de milieu ouvert*, Rapport de recherche, Université de Nantes, nov. 2000, p. 24.

l'affaire pénale, à l'identité de la personne ou encore son parcours pénal. APPI permet de mettre un terme à cette fragmentation de l'information par la saisie de l'ensemble des données portant sur la PPSMJ dans un seul et même dossier d'insertion et de probation. Dès lors, il apparaît que l'informatisation du suivi à travers cette centralisation permet une connaissance plus fine de la personne, connaissance accrue par la circulation des données offerte par l'outil informatique.

## 2) Le partage des données

La connaissance accrue de la PPSMJ résulte notamment de la circulation des informations permises par les divers outils informatiques mis à la disposition des PIP. Cet objectif de partage des données innervé la création desdits outils qui sont communs aux différents acteurs intervenant dans le déroulement de la peine. Tel fût le cas avec la création dans les années 2000 du Cahier électronique de liaison ou encore le déploiement prochain de Genesis.

Dans sa conception, APPI tend principalement à la circulation des informations entre le Service d'application des peines (SAP) et le SPIP. La facilité de communication entre ces deux services est garantie par le transfert de dossiers dû à la mise en réseau des informations relatives aux probationnaires au niveau national, réseau commun aux deux services. Afin d'assurer la communication entre ces deux services, des interactions entre les deux modules composant l'applicatif existent. Il s'agit des actions provoquant des tâches et alertes en page d'accueil de l'utilisateur, des transmissions de rapports SPIP, des notes partagées, des propositions d'aménagements de peines ou encore les événements provoquant une prise en charge ou des fins de prise en charge<sup>31</sup>. Ce partage d'informations se fait aussi avec le Procureur de la République, le Juge d'instruction et le Juge des libertés et de la détention, les chefs d'établissements pénitentiaires, les directeurs d'établissements ou de service de la Protection Judiciaire de la Jeunesse, les personnels administratifs, les personnels de service social et enfin les personnels de surveillance affectés au SPIP<sup>32</sup>.

Néanmoins, l'idée d'une libre circulation des informations doit être temporisée. En effet, le partage de données se doit de respecter la confidentialité des informations et le

---

<sup>31</sup> Note du 31 août 2007 de la Direction de l'administration pénitentiaire, *Préconisations nationales sur l'utilisation de l'application informatique APPI*, p. 3.

<sup>32</sup> R. 57-4-5 C. p. pén.

rôle de chacun. Ce point a d'ailleurs été abordée par la CNIL<sup>33</sup> en 2001 qui souhaitait des précisions sur la nature des données auxquelles les destinataires avaient accès en fonction de leur statut et notamment la nécessaire distinction qui devait être faite entre les personnes ayant un accès en simple consultation et celles ayant un accès avec modification. Prenant en compte ces remarques et les impératifs de confidentialité, il existe au sein d'APPI différentes habilitations définies en fonction des profils d'utilisateurs qui induit pour la personne connectée un accès restreint à certaines fonctionnalités et informations. A titre d'exemple, les magistrats du parquet n'ont accès à l'application qu'en consultation sauf dans le cadre des mesures de surveillance électronique de fin de peine (SEFIP) et de procédure simplifiée d'aménagement de peine (PSAP).

APPI induit une plus grande connaissance de la personne suivie source de proximité entre CPIP et cette dernière, proximité nécessaire à l'individualisation de la prise en charge. En effet, être plus proche d'une personne c'est avant tout mieux la connaître. Cette situation découle de la centralisation des données et de leur partage garantis par APPI.

Ainsi, les performances d'APPI, d'une part, et la connaissance accrue de la personne d'autre part, constituent une aide au suivi pour les PIP. APPI place les CPIP dans une forme de proximité « intellectuelle » avec la personne qu'ils suivent du fait de la multitude d'informations auxquelles ils ont rapidement accès. Cependant, un autre aspect de l'outil informatique est à prendre en compte dans ce rapport à la PPSMJ, celui de l'éloignement avec la personne du fait des potentiels freins au suivi que représente APPI.

## **II. L'OUTIL INFORMATIQUE ET LES POTENTIELS FREINS AU SUIVI**

Plusieurs éléments liés à l'informatisation du suivi sont susceptibles de créer un éloignement entre CPIP et PPSMJ mettant du fait les potentiels freins au suivi que représente l'outil informatique. Cette distance découle tant des difficultés inhérentes à l'outil informatique (A) que celles résultant de son utilisation (B).

---

<sup>33</sup> CNIL, Délibération n° 2011-232 du 21 juillet 2011, *op. cit.*

## A- Les difficultés inhérentes à l'outil informatique

Au titre des difficultés intrinsèques à APPI apparaissent la rigidité du cadre informatique (1) et les contraintes liées à la technologie (2)

### 1) La rigidité du cadre informatique

APPI, comme nombre d'outil informatique, se caractérise par une certaine rigidité due aux limites que ce dernier impose à son utilisateur. Le logiciel est conçu afin d'accomplir certaines tâches selon des paramètres déterminés à l'avance. Utiliser cet outil suppose de s'inscrire dans le cadre défini par lesdits paramètres. Cette rigidité de l'outil se retrouve dans APPI et à une incidence sur le travail des PIP. Xavier de Larminat parle à ce sujet de « *barrière symbolique* »<sup>34</sup>. Comme énoncé précédemment, APPI se constitue de différents onglets devant être renseigné par le CPIP. Or, selon Xavier de Larminat, « *la présélection des rubriques telle qu'elle apparait dans l'interface du logiciel introduit un biais considérable dans l'enregistrement et l'interprétation des données* »<sup>35</sup>. La rigidité d'APPI s'oppose ici à la souplesse du manuscrit. En effet, les fiches manuscrites utilisées par les agents de probation leur laisse la liberté d'inscrire leurs impressions en marge du documents, d'apporter des précisions en dépassant du cadre ou encore d'introduire des éléments de ponctuation afin de porter son attention sur des points particuliers à la relecture du document. Cette liberté est absente de l'utilisation de l'informatique. En effet, débordé du cadre est impossible car à chaque réponse correspond une case au-delà de laquelle il est matériellement impossible d'aller. Le caractère rigide induit par l'outil sur le suivi de la personne a été soulevé à propos du DAVC. Ainsi, « *les menus déroulants, et donc contraignants, le peu d'espace laissé pour les réponses, ne [.. ;] permettent pas [aux CPIP] d'exposer une évaluation construite et structurée* »<sup>36</sup>.

L'incidence de la rigidité de l'outil informatique se retrouve aussi dans les travaux d'Alexia Jonckheere à propos du logiciel belge SIPAR. Cette dernière met en avant les effets de l'outil et des variables prédéfinies sur la perception de la population pénale,

---

<sup>34</sup> De Larminat X., *La technologie de mise à distance des condamnés en France. La centralisation informatique des données socio-judiciaire*, Déviance et société, vol. 37, n°3, septembre 2013, p. 362 et De Larminat Xavier, *La probation en quête d'approbation : L'exécution des peines en milieu ouvert entre gestion des risques et gestion des flux*, Thèse Université de Versailles-Saint-Quentin, 2012, p. 165.

<sup>35</sup> De Larminat X., *La probation en quête d'approbation*, op. cit., p. 165 et DE LARMINAT X., *La technologie de mise à distance des condamnés en France*, op. cit., p. 362

<sup>36</sup> Propos de la DISP de Paris in Inspection des services pénitentiaires, op. cit., p. 34.

perception qu'elle qualifie de « *réductrice* »<sup>37</sup>. Ainsi, par sa structure, le logiciel conduit les professionnels à rechercher parmi les éléments dont ils disposent ceux que le « *système leur demande d'encoder* » réalisant ainsi « *un travail de pioche* » ou « *une pêche aux informations [...] guidée et structurée par l'application informatique* »<sup>38</sup>. Dès lors, cette rigidité a des conséquences sur le suivi des PPSMJ en termes d'appauvrissement de l'analyse réalisée par les CPIP. « *Certains éléments sont des cases à cocher comme l'obligation d'indemniser les parties civiles. Cela invite les CPIP à systématiser le remplissage de cette information. Mais à l'inverse, lorsque l'indemnisation n'est pas complète ou n'a pu être mise en place pour diverses raisons, il serait réducteur que de ne cocher qu'une case. L'outil ne doit pas réduire l'information à du quantitatif* » (Lisa, CPIP). Ainsi, par son cadre inamovible, APPI instaure une forme de « *frontière virtuelle* » entre la PPSMJ et le CPIP, frontière qui se déduit aussi des limites même de la technologie.

## 2) Les contraintes de la technologie

La technologie n'est pas sans limites, des limites qui à terme font apparaître l'outil informatique chargé d'améliorer les conditions de travail comme une contrainte. Face à cette situation l'attention du PIP peut se décaler de la PPSMJ vers l'outil et ainsi s'immiscer dans la relation qui doit être établie.

La première contrainte identifiable est le changement du rapport au temps. Si la technologie permet de gagner du temps, elle contribue à la formation d'un stress chez les agents dû à l'accumulation des tâches et à l'immédiateté recherchée. « [Un des inconvénients d'APPI c'est] *le stress. J'allume mon ordinateur et je vois 8 à 10 pages d'alertes sur ma page d'accueil APPI. L'outil est facilitateur mais engendre une réactivité toujours plus demandée et on est dans le rendu compte permanent, une forme de traitement instantané et continue* » (Estelle, CPIP). Ce stress engendré par les alertes APPI peut être lu à l'image des études réalisées sur les méfaits de l'utilisation professionnelle de la messagerie électronique. Ainsi, si cette dernière permet d'informer les personnes sans les interrompre dans leur travail et offre au destinataire la possibilité d'agir en différer, la messagerie électronique est aussi une source de pression chez les

---

<sup>37</sup> Jonckheere A., *L'accompagnement socio-judiciaire saisi par l'informatique en Belgique*, op. cit., p. 349.

<sup>38</sup> *Ibid*, p. 350.

travailleurs. En effet, la surcharge de messages crée une angoisse chez la personne qui anticipe et analyse le temps qu'elle va devoir passer à y répondre et a le sentiment de devoir répondre immédiatement<sup>39</sup>. Cette idée se retrouve dans APPI et dans les alertes qui s'accumulent sur la page d'accueil de ses utilisateurs. Ce sentiment d'immédiateté créé influe sur les rapports à la PPSMJ et le met à distance dans le sens où les PIP se sentant dans l'obligation de répondre instantanément aux sollicitations de l'outil ont le sentiment d'être dans l'écriture permanente de telle sorte « qu'on écrit plus souvent le nom de la personne qu'on ne le prononce ».

La seconde contrainte pouvant être relevées est le fait que « *l'informatique n'est pas infallible, des problèmes techniques peuvent arriver* » (Katie, CPIP). Les failles sont multiples qu'il s'agissent des impossibilités de connexion au réseau ou encore des *bug* qui entraînent une perte des données en cours d'enregistrement ou l'effacement d'un rapport en cours de rédaction. « *J'ai une confiance relative en l'outil informatique. Cela nous rend dépendant à quelque chose pour obtenir des informations. Il est plus prudent de conserver une trace papier. On n'est pas à l'abri d'un virus ou d'une coupure de courant. J'ai vécu la situation d'une coupure de courant pendant une semaine. Dans ce cas, le travail s'arrête* » (Delphine, CPIP). L'incidence sur le suivi résulte du fait que les PIP peuvent être amenés à réduire le nombre et la qualité des informations enregistrées du fait du manque de confiance dans les capacités de l'outil<sup>40</sup>.

Rigidité du cadre et contraintes technologiques apparaissent comme des potentiels freins au suivi intrinsèques à l'outil informatique source de distance avec la PPSMJ. A ceux-ci s'associent des difficultés extrinsèques à celui-ci.

## **B- Les difficultés liées à l'utilisation d'APPI**

S'agissant de l'utilisation d'APPI, l'objectivisation des données (1) et l'incidence de l'outil sur la proximité avec le cas (2) sont deux éléments source de distance dans le suivi des PPSMJ.

---

<sup>39</sup> De La Rupelle G., Kalika M., *Messagerie électronique et relation hiérarchique : union parfaite ou mariage impossible ?*, Management & Avenir, n°30, 2009/10, p. 60.

<sup>40</sup> De Larminat X., *La technologie de mise à distance des condamnés en France. op. cit.*, p. 364.

### 1) L'objectivisation des données insuffisante au suivi

L'outil informatique qu'est APPI permet une connaissance plus fine de la personne à un temps T du suivi. Mais qu'en est-il réellement de cette connaissance ? Quelles en sont les contours ? Sur ce point, il apparaît que celle-ci se limite à des données purement objectives. Dans leur étude, Reynald Ottenhoff et Anne-Marie Favard mettent en avant que les dossiers de suivi des personnes sont construits par l'intermédiaire d'un filtre qui ne retient que les informations légales et administratives relatives à la personne suivie<sup>41</sup>. Ces derniers posent la distinction entre les *données dites solides* et les *données dites fluides*. Si les premières sont « *objectives, quantifiable, observables, générales et normatives* », les secondes sont « *subjectives, qualitatives, empiriques et particulièrement interprétatives* »<sup>42</sup>. Les dossiers se caractérisent alors par « *une abondance d'information au niveau des données solides mais une forte carence au niveau des données fluides* »<sup>43</sup>. Ainsi, plusieurs CPIP ont déclaré que l'outil informatique permet d'avoir une meilleure connaissance objective de la personne, de sa situation administrative et judiciaire ; les termes de « données objectives » ou « d'informations objectives » ayant été utilisés à plusieurs reprises. Or, les informations objectives sont insuffisantes. Il est nécessaire de prendre en compte des éléments relatifs à la personnalité de la PPSMJ ou à son environnement social et économique qui permettent une connaissance qualitative de la personne indissociable de l'individualisation de la prise en charge. Or, APPI privilégie l'enregistrement des données objectives au regard de sa trame. « *Une meilleure connaissance des PPSMJ, je ne suis pas sûre. La trame APPI reste relativement pauvre et le CPIP peut y mettre ce qu'il veut. Seul un travail sur les écrits permettrait d'apporter une information plus affinée* » (Lisa, CPIP). « *Non, l'outil ne permet pas d'avoir une meilleure connaissance car on travaille avec des individus et l'importance du ressenti n'apparaît pas dans l'écrit. A court terme, l'outil permet d'avoir une lecture de la situation de la personne avec des données organisées. Mais sur le long terme, le relationnel prend de l'importance et là, l'informatique n'a pas d'incidence sur la connaissance de la personne* » (Delphine, CPIP). Ainsi, le dossier APPI tel

---

<sup>41</sup> Ottenhoff R., Favard A-M., *op. cit.*, p. 25

<sup>42</sup> *Idem*

<sup>43</sup> *Idem*

qu'actuellement conçu ne permet d'avoir qu'une vision parcellaire de la PPSMJ et donc offre une connaissance insuffisante de cette dernière au regard du suivi.

## 2) L'incidence de l'outil sur la proximité avec le cas

La prise en charge d'une PPSMJ est un travail qui se fonde sur la singularité de la personne et sur une importante dimension relationnelle. En effet, le suivi suppose la mise en place d'un travail avec la personne. Cela passe notamment par la création d'une relation de confiance qui se construit dans le temps. Cette relation est corollaire à l'efficacité du suivi et au recueil d'informations qui s'avère souvent intrusif dans la vie des personnes. Or, le recours à l'outil informatique peut conduire à terme à un éloignement du CPIP avec la personne suivi en mettant à mal la dimension relationnelle du suivi, l'outil s'interposant entre la PPSMJ et l'agent

Cette idée peu étudiée en France a été mise en avant dans le cadre de la probation canadienne et l'utilisation d'outils actuariels dans l'évaluation du risque de récidive. L'outil informatique est utilisé dans le modèle canadien bien au-delà de ce qui est aujourd'hui en cours sur le territoire national. La justice actuarielle s'inscrit dans le concept de la nouvelle pénologie proposé pour la première fois par Feeley et Simon. Selon ce concept, le crime est un problème technique considéré comme un risque normal de la société et qui se conçoit plus comme une probabilité statistique que comme une transgression<sup>44</sup>. La nouvelle pénologie fondée « *sur une logique assurantielle et une perspective de protection de la collectivité [...] renvoie à un modèle structuré de gestion du système pénal au moyen de connaissances probabilistiques et du recours à des outils technologiques très élaborés* »<sup>45</sup>. Par conséquent, l'évaluation des risques repose sur le recours à des outils actuariels à l'image des méthodes assurantielles permettant de procéder à une classification des individus au sein de groupe à risque plus ou moins élevé. Or, il apparaît que ces outils actuariels fondé sur des grilles informatiques sont critiqués et notamment en raison de leur incidence sur le travail des agents de probation. Ainsi, la proximité avec la personne semble remise en cause par le recours à ces outils comme le montre Marion Vacheret dans ses écrits. Celle-ci met en évidence la routinisation du

---

<sup>44</sup> Slingeneyer T., *La nouvelle pénologie, une grille d'analyse des transformations des discours, des techniques et des objectifs de la pénalité*, Champ pénal/ Penal field (en ligne), Vol IV/2007, mis en ligne le 15 octobre 2007, <http://champpenal.revues.org/2853>.

<sup>45</sup> Vacheret M., *La nouvelle pénologie constitue-t-elle l'avenir de l'exécution des peines privative de liberté ?*, Les chroniques du Cirap, n°7, janvier 2010.



travail induit par les outils dû à un travail monotone, peu élaboré et exigeant peu d'implication personnelle, le sentiment de travail de masse et d'interchangeabilité des intervenants à la décision ressenti par les agents du fait de l'augmentation du poids accordé aux outils statistiques face à celui de l'avis des agents de probation<sup>46</sup>. Ces différents éléments portent atteinte à la proximité nécessaire au suivi du fait de l'utilisation des outils informatiques comme élément essentiel à la prise en charge. Cette critique peut se retranscrire dans l'usage actuel d'APPI dans le cadre du suivi des PPSMJ et la crainte d'un outil dont les exigences peuvent prendre le pas sur la relation à la personne.

Dans le cadre du suivi, l'ambivalence des effets de la technologie sur les rapports humains trouve à s'exprimer. Ainsi, à la proximité induite par l'outil du fait de la connaissance accrue que celui-ci apporte sur la personne s'associe une distance entre PPSMJ et CPIP liée aux potentiels freins que représente l'outil dans le suivi. Une ambivalence qui se retrouve dans le cadre des entretiens.

---

<sup>46</sup> Vacheret M., *Scientificité, technicisation et mécanisation, la déresponsabilisation des agents pénaux*, in Actes de colloque international, *Le pénal aujourd'hui : pérennité ou mutation*, Centre international de criminologie comparé, p. 173 et Vacheret M., *Sciences criminologiques, peines et professionnels*, Rev. Sc. Crim, n°4, octobre-décembre 2010, p. 985.

## **CHAPITRE 2            ENTRETIEN ET APPI : UNE ASSOCIATION DÉLICATE ?**

---

L'entretien tient une place centrale dans le suivi des PPSMJ. Il est le lieu et le moment où s'instaure la relation entre la personne suivie et le CPIP et où ce dernier obtient les informations nécessaires au suivi et est mis en capacité d'évaluer son évolution et ses actions. En assistant à des entretiens menés par des CPIP, nous avons rapidement pu constater que l'utilisation d'APPI diverge entre les agents (I). Ce constat associé aux entretiens réalisés conduit à s'interroger sur le fait de savoir si l'ordinateur n'induit pas un écran impropre au déroulement de l'entretien entre le CPIP et la PPSMJ (II).

### **I.    UNE UTILISATION DIVERSIFIÉE D'APPI DANS LE CADRE DES ENTRETIENS**

Plusieurs pratiques s'observent s'agissant du recours à APPI pendant les entretiens : l'absence d'utilisation de l'appliquet (A) ou bien un usage hétérogène de l'outil (B).

#### **A-    L'absence de recours à APPI dans le cadre des entretiens**

Le défaut d'utilisation d'APPI au cours des entretiens se justifie tant par l'absence totale de prise de note (1) que par le recours à des notes manuscrites (2).

##### **1) L'absence de prise de note pendant l'entretien**

Dans certaines situations, le non recours à l'outil informatique pour la prise de note dans le cadre des entretiens ne se fonde pas sur le rejet de l'outil lui-même mais sur le fait que les CPIP ne prennent aucune note au cours de l'entretien : « *Je ne prends pas de notes pendant l'entretien ni manuscrite, ni sur informatique sauf des dates éventuellement et de façon manuscrite. Je prends des notes dans APPI après l'entretien* » (Estelle, CPIP) ; « *J'ai une bonne mémoire. J'ai tendance à ne rien noter pendant les entretiens et à retaper après, mais du coup la charge de travail est plus importante* » (Katie, CPIP). Dans cette hypothèse, APPI n'est pas utilisé par les CPIP afin de prendre des notes au cours de l'entretien. Mais ce n'est pas l'outil qui est remis en cause par l'agent mais le principe même des notes. Dans d'autres hypothèses, l'absence de recours au logiciel dans le cadre des entretiens se fonde sur la préférence affichée envers les notes manuscrites.

## 2) La faveur envers le manuscrit

Pour une partie des CPIP, la prise de notes pendant l'entretien est nécessaire. Cependant, celles-ci ne se fait pas grâce à l'utilisation d'APPI mais par écrit. « *Non [je n'utilise pas l'ordinateur pendant les entretiens], je prends des notes manuscrites. Ma seule utilisation d'APPI c'est pour la vérification de délai, de dates de convocation ou l'attribution de secours mais pas dans la salle d'entretien, de mon poste dans mon bureau. Je dirai que c'est lié à ma formation initiale, en psychologie. Je suis à l'aise avec les entretiens et j'ai une volonté de percevoir les choses même si je ne suis pas dans un entretien thérapeutique. Au début de ma carrière, il n'y avait pas d'informatique en entretien. Puis avec le développement d'APPI il y a eu l'informatique dans les rapports puis aux entretiens. Les notes manuscrites sont une habitude qui est restée* » (Delphine, CPIP). Ainsi, nombre d'agents « *continue d'écrire les éléments clefs de l'interaction* »<sup>47</sup> et ne les saisissent pas directement sur APPI. Cependant, les CPIP concernés par cette pratique mettent en avant la perte de temps que cela engendre au regard de la retranscription des propos effectuée ultérieurement<sup>48</sup> : « *Je prends des notes manuscrites, mais retaper c'est chronophage* » (Karine, CPIP). Cette faveur pour l'écrit sur l'informatique est souvent un choix de l'agent. Mais, un point essentiel ne doit pas être oublié : l'enregistrement de note sur informatique pendant les entretiens dépend avant tout de la présence du matériel nécessaire dans les salles prévue à cet effet. Si le parc informatique s'est développé sur ce dernier point, force est de constater que le matériel vient à manquer sur certains sites et plus particulièrement en milieu fermé comme nous avons pu le constater sur le terrain. La faveur pour les notes écrites est alors liée à des limites matérielles.

Ainsi, l'absence d'utilisation de l'outil informatique aux cours des interactions entre CPIP et PPSMJ se justifie soit par l'absence de prise de note dans l'entretien soit par une préférence pour l'écrit. A côté de cette non-utilisation d'APPI, existe une utilisation protéiforme d'APPI au cours des entretiens.

---

<sup>47</sup> DE LARMINAT X., *La probation en quête d'approbation, op. cit.*, p. 165.

<sup>48</sup> *Idem*

## **B- L'usage hétérogène d'APPI au cours des entretiens**

Si une majorité des agents ont recours à APPI dans le cadre de leurs entretiens, cette utilisation est marquée du sceau de la diversité en ce que l'usage diffère selon la nature de l'entretien (1) ou encore les pratiques des CPIP (2).

### 1) Un usage différencié en fonction de la nature de l'entretien

Dans le cadre du suivi, deux types d'entretiens sont à identifier : le premier entretien et l'entretien de suivi. Si l'usage d'APPI est favorisé dans le cadre du premier entretien, ce dernier est semble-t-il plus limité dans les entretiens de suivi.

Le premier entretien en milieu ouvert, appelé entretien arrivant en milieu fermé, représente le premier contact entre la PPSMJ et le CPIP. Lors de cette rencontre, les objectifs du CPIP sont la présentation du service et de ses missions, l'explication à la personne de sa peine et enfin le recueil d'un certain nombre d'informations à travers une trame établie : la fiche arrivant ou la fiche d'accueil. La particularité de cet entretien nous a été précisée au cours des rencontres faites avec les CPIP. Très vite à la question « utilisez-vous les ordinateurs lors de vos entretiens ? » ces derniers ont posé une distinction entre le premier entretien et les entretiens de suivi. « *APPI je l'utilise au premier entretien pour remplir les onglets directement. C'est un gain de temps. Après, dans les autres entretiens je ne prends pas de notes directement dans APPI. Je le fais après.* » (Estelle, CPIP) ; « *Au premier entretien je suis sur l'ordinateur car cet entretien est très administratif, très cadré voire même policier* » (Karine, CPIP). S'il est vrai que certains CPIP n'utilisent pas l'ordinateur et prennent des notes sur les fiches papiers prévues à cet effet, la tendance actuelle semble aller un recours accru à l'ordinateur dans le cadre des entretiens arrivants ou des premiers entretiens. Il est intéressant de voir que les mêmes agents qui disent favoriser la prise de notes manuscrites ou l'absence de note pendant les entretiens, déclarent néanmoins utiliser APPI dans le cadre du premier entretien marquant une réelle distinction entre les deux types d'interactions. Ainsi, dans les entretiens de suivi, le recours à APPI est plus limité non pas en ce qu'il n'est pas utilisé mais en ce que ce recours prend divers visage.

## 2) Un usage différencié en fonction des pratiques

Au sein des entretiens, l'utilisation d'APPI peut prendre plusieurs formes. D'une part, APPI peut être utilisé, non pas pour la prise de notes d'entretien, mais comme support. Ainsi, plusieurs CPIP interrogés font référence à un « *support visuel, un aide* » (Estelle, CPIP) ou « *un support technique pendant l'entretien* » (Katie, CPIP) : « *Pendant les autres entretiens [autre que l'entretien arrivant], l'ordinateur est allumé. C'est un support visuel, je peux voir les informations sur la situation pénale, les notes du JAP...* » (Karine, CPIP). D'autre part, le recours à APPI pendant l'entretien peut être adapté à la situation en fonction du profil de la PPSMJ, du déroulement du suivi ou de l'entretien. « *Mon utilisation de l'ordinateur pendant les entretiens dépend des personnes. Je vais avoir moins de mal avec les jeunes majeurs. Ils sont habitués aux ordinateurs donc il n'y a pas de problème. Avec les personnes plus âgées, c'est moins évident et encore même là ça dépend. C'est en fonction des personnes. Parfois, il faut établir la relation de confiance avant l'utilisation de l'ordinateur. C'est en fonction des sujets abordés aussi. Quand on aborde le passage à l'acte, les enfants...il y a de l'émotionnel et là pas d'ordinateur car j'ai besoin de sentir, il faut de la confiance et de l'écoute. C'est comme ça que mon utilisation de l'ordinateur avec une même personne peut évoluer. Je peux arrêter de prendre des notes à certains moment du suivi, puis les reprendre à l'entretien d'après* » (Katie, CPIP).

Il n'y a donc pas une utilisation d'APPI au cours des entretiens mais bien des utilisations variables selon les interactions et les agents. Mais, de manière récurrente dans les échanges que nous avons eus avec les CPIP apparaît l'idée selon laquelle l'écran peut faire barrière à l'échange et introduire une distance entre la PPSMJ et le CPIP.

## **II. L'ORDINATEUR, UN ECRAN ENTRE LE CPIP ET LA PPSMJ**

L'ordinateur induit un écran tant matériel (A) que symbolique (B) dans la relation entre le CPIP et la PPSMJ source d'un éloignement peu propice au suivi.

## A- L'outil informatique, un écran matériel

Dans le face-à-face que représente l'entretien, l'ordinateur apparaît comme une véritable barrière physique entre les interlocuteurs du fait de sa présence matérielle sur le bureau (1), une présence non sans incidence sur la dynamique de l'entretien (2).

### 1) La présence physique de l'ordinateur

Afin de prendre en compte l'informatisation du suivi et les gages en matière de traçabilité que ce dernier offre, le recours à APPI afin de prendre des notes en entretien tend à se développer. Ce développement induit la mise en place d'ordinateur sur les bureaux des entretiens. Or, le matériel informatique reste encore aujourd'hui encombrant. Ce dispositif par sa présence « *impose une véritable frontière lors des entretiens en face à face* »<sup>49</sup>. L'agencement du bureau et la disposition du matériel doit dès lors être réfléchi afin d'amoindrir cet effet de coupure entre la PPSMJ et le CPIP qu'introduit l'écran. Ainsi, placé au milieu du bureau, face à l'agent, l'ordinateur scinde l'espace entre le probationnaire et le CPIP en deux en rajoutant à la frontière du bureau celle de l'écran entendu au sens propre du terme. La rupture spatiale qu'introduit l'ordinateur est ici bien plus forte que celle du bureau en ce que celle-ci n'est plus seulement horizontale (le bureau) mais verticale (l'écran entre l'agent et le probationnaire). A cette disposition est souvent préférée celle d'un ordinateur placé sur le côté, dans un coin du bureau. Si la frontière verticale qu'introduit l'écran est ici limitée, cette disposition oblige l'utilisateur de l'ordinateur à adopter une position de côté, tourné vers l'écran et ainsi à ne pas être face de son interlocuteur. Le matériel informatique induit dès lors une forme de barrière à l'échange du seul fait de sa présence, barrière qui influe sur la dynamique de l'entretien.

### 2) La dynamique de l'entretien faussée par le recours à l'informatique

L'entretien suppose de la part des CPIP une posture d'écoute et la maîtrise d'outil de communication afin que ce moment soit propice à l'échange. Par certains égards, APPI et plus particulièrement le temps de la saisie porte atteinte à la dynamique de l'entretien. « *Si le CPIP ne sait pas taper vite sur l'outil informatique, il va être plus concentré par l'outil que par la relation humaine* » (Lisa, CPIP). En outre, si l'enregistrement en direct des informations fournies par la personne permet une prise de données sans risque de

---

<sup>49</sup> De Larminat X., *La probation en quête d'approbation, op. cit.*, p. 165

dévolement de celles-ci, leur saisie coupe l'élan de la parole. Celle-ci instaure bien souvent des temps de silence dans le discours de la personne qui a tendance à arrêter de parler le temps que son interlocuteur cesse de taper les informations. « *La prise de note coupe l'entretien. La personne n'ose pas ou elle a envie de voir ce qu'on écrit. La prise de note c'est une barrière dans l'entretien* » (Estelle, CPIP). Ainsi, « *la saisie est vécue comme un court-circuit à l'échange* »<sup>50</sup> ou au-delà un court-circuit à l'écoute : « *En entretien, la prise de note a une influence sur le suivi, qu'elle soit faite manuscrite ou sur informatique. Quel que soit l'outil, il faut savoir s'en dégager quand l'échange avec la PPSMJ porte sur des sujets sensibles qui supposent l'écoute pleine et entière de l'interlocuteur. Le regard de l'interlocuteur s'il est concentré sur sa feuille ou outil informatique ne transmet pas l'image de l'écoute* » (Lisa, CPIP) ou encore « *j'estime que ça [l'utilisation de l'ordinateur lors des entretiens] pollue l'entretien et l'attention que l'on doit porter au propos de la personne. Ça peut m'arriver dans des cas exceptionnels comme pour les passagers...* » (Judith, CPIP).

La distance engendrée par l'utilisation de l'outil informatique tient pour partie à l'obstacle physique que ce dernier représente au cours des entretiens, un obstacle physique qui se double d'un obstacle symbolique.

## **B- L'outil informatique, un écran symbolique**

L'écran symbolique induit par l'outil informatique dans le cadre des entretiens se fonde sur la frontière virtuelle que ce dernier instaure du fait de la triangulation de la relation (1) et des atteintes possibles à l'établissement de la relation entre CPIP et PPSMJ (2).

### 1) La triangulation de la relation

Confronté à la question de l'informatisation, le domaine médical est lui aussi marqué par les effets éventuels de la technologie dans les entretiens. A ce sujet, le Comité Consultatif National d'Ethique pour les sciences de la vie et de la santé met en avant le risque de triangulation de la relation de soin du fait de la présence de l'ordinateur : « *Parce*

---

<sup>50</sup> De Larminat X., *La probation en quête d'approbation*, op. cit., p. 165

qu'il « triangularise » la relation, la présence d'un ordinateur dans un espace d'interlocution tend à empêcher une forme directe de discussion. Le regard du sujet assis derrière son écran est capté, comme si la lumière artificielle l'attirait à lui. En consultation, il arrive que le médecin soit comme « happé » par son écran, en sorte qu'il regarde davantage en direction de l'ordinateur que du côté de son patient. Ce glissement pernicieux dans l'usage de l'outil informatique est révélateur d'une possible altération de la qualité relationnelle du dialogue »<sup>51</sup> ; « Il est à noter, entre autres, le risque lié à la « triangulation » de la relation de soin par la présence de l'ordinateur qui s'intercale entre le médecin et son patient. La technicisation de la médecine peut entrer en conflit avec la composante relationnelle et humaine nécessaire à une pratique clinique de qualité »<sup>52</sup>. Cette idée d'une triangulation de la relation peut se transposer dans les entretiens menés au SPIP. L'ordinateur vient s'interposer entre la personne et le CPIP de sorte que la relation n'est plus duale. Cette situation « [d']un œil sur l'écran et l'autre sur le condamné exposant sa situation »<sup>53</sup> met à mal la relation devant nécessairement s'établir au court de l'entretien afin de garantir l'efficacité du suivi.

## 2) Un frein à la relation

Le suivi repose pour partie sur la relation qu'entretiennent CPIP et PPSMJ. Or, l'outil informatique peut mettre un frein à cette dernière du fait de la distance qu'elle engendre. Cette distance peut naître, tout d'abord, d'un manque de confiance qu'induit le recours à l'informatique chez certaines personnes. Ainsi, « les notes manuscrites créent du lien avec la personne, l'informatique crée une distance. Parfois, les PPSMJ ont peur ou s'énerve à cause de l'ordinateur. Il y a un sentiment qu'on sait tout d'eux, d'une interconnexion d'où une forme de suspicion. L'écran c'est comme une vitre, ça fait naître du stress et de la violence. N'a-t-on pas supprimé les vitres aux accueil comme les guichets ouverts de la poste » (Karine, CPIP). A ce même sujet, une CPIP a déclaré : « Suivant la manière dont est positionné l'ordinateur dans le bureau d'entretien, la PPSMJ a un visu ou non à l'écrit. Cela peut générer de la confiance ou de la défiance » (Lisa, CPIP). Ensuite, la distance avec la personne reçue peut se justifier par le fait que l'utilisation de l'ordinateur par l'agent couplée à l'enchaînement de questions intrusives

---

<sup>51</sup> Avis n°91, *Avis sur les problèmes éthiques posés par l'informatisation de la prescription hospitalière et du dossier du patient*, 2 mai 2006, p. 11

<sup>52</sup> Avis n°104, *Le « dossier médical personnel » et l'informatisation des données de la santé*, 29 mai 2008, p. 11.

<sup>53</sup> De Larminat X., *La probation en quête d'approbation*, op. cit., p. 165



et multiples sur tous les pans de la vie du probationnaire replace celui-ci dans une situation antérieure, celle de l'enquête de police et de la prise des procès-verbaux. Ainsi, au cours de l'observation d'un entretien mené par un CPIP, nous avons pu voir une PPSMJ faire état de ce ressenti à son interlocuteur et lui dire « *vous êtes pire que la police vous !* »<sup>54</sup>. « *L'outil informatique est moins personnel qu'une écriture. Il crée une dépersonnalisation de l'entretien plus forte que la prise de note* » (Lisa, CPIP). Crainte, suspicion, ressentiment ou encore dépersonnalisation des rapports sont autant d'éléments auxquels l'ordinateur contribue et qui entachent la relation CPIP/PPSMJ au cours des entretiens.

L'association d'APPI aux entretiens menés par les CPIP n'est pas uniforme au sein des services. Cependant, un point commun a souvent été relevé par les agents : l'outil informatique induit une distance avec la PPSMJ non négligeable, distance liée à la frontière matérielle ou symbolique que représente l'outil.

L'utilisation d'APPI par les CPIP prend ainsi diverses formes et se retrouve dans toutes les étapes du suivi. Ce recours contribue pour partie à l'optimisation du suivi en ce que ce dernier favorise la connaissance de la personne suivie et donc une proximité. Cependant, cette proximité est à tempérer du fait des potentiels freins au suivi que représente APPI. A cela, s'ajoute la délicate association entre APPI et les entretiens, pour lesquels la distance entre CPIP et PPSMJ semble plus marquée. Au-delà de l'utilisation d'APPI par les CPIP, s'interroger sur les effets de l'outil dans le cadre du fonctionnement et de l'organisation des SPIP conduit à analyser ces derniers au regard de l'utilisation d'APPI dans les SPIP.

---

<sup>54</sup> De même le rapport relatif à l'utilisation du DAVC fait état d'une situation similaire, « *un agent remplissant le DAVC au cours d'un entretien ayant été interpellée par la personne qui lui a demandé « si on était au commissariat les questions se succédant « comme lors d'un interrogatoire »* », Inspection des services pénitentiaires, *op. cit.*, p. 32.

**PARTIE 2**  
**L'UTILISATION D'APPI AU SEIN DU SERVICE**

La mise en place d'outils informatiques tels qu'APPI au sein des services n'est pas neutre et a des incidences sur la vie de ces derniers. Par leur présence, ceux-ci influent tant sur les rapports entre les CPIP d'un même service (chapitre 1) et sur les rapports entre DPIP et CPIP (chapitre 2).

**CHAPITRE 1      L'INCIDENCE D'APPI DANS LES RAPPORTS INTER-AGENTS**

---

La présence d'APPI au sein des SPIP agit sur l'équipe (I) ce qui induit une vigilance du DPIP quant aux conséquences de ce dernier sur les rapports inter-agents (II).

**I.    L'EQUIPE A L'EPREUVE DE L'OUTIL INFORMATIQUE**

Les effets d'APPI sur les rapports inter-agents sont les deux faces d'une même pièce. Ainsi, si l'applicatif peut favoriser la cohésion de l'équipe (A), celui-ci peut aussi être source de scission de cette dernière (B).

**A-    L'outil informatique facteur de cohésion**

« *Un logiciel commun qui est devenu notre outil de travail a forcément généré plus de lien que de distance entre nous [les CPIP]* » (Judith, CPIP). Cette idée se fonde sur le fait qu'APPI favorise à la fois l'appartenance à un service (1) et le partage inter-agent (2).

1) L'appartenance à un service favorisé par APPI

L'utilisation d'un outil informatique commun au service a une incidence sur les rapports entre les pairs. Etudiant la question de l'apparition de l'informatique dans le travail social, Gérard Chevalier développe l'idée selon laquelle « *l'informatisation du dossier social a favorisé le développement du travail en équipe* » et « *le sentiment*

*d'appartenance à un réseau de travail* »<sup>55</sup> au sein d'un service informatisé dans lequel les données sont accessibles à l'ensemble de ses membres. A l'inverse, au sein des services non informatisés, le dossier reste un « *outil à usage exclusif de l'assistant social chargé de l'accompagnement de la personne* »<sup>56</sup>. Cette idée trouve un écho au sein des SPIP. Par l'appropriation des dossiers, l'équipe s'efface au profit de l'individu qu'est le CPIP. Interrogés, certains CPIP parlent de « *profession libérale* » (Estelle, CPIP) ou encore de « *travail en free-lance* » (Katie, CPIP) lorsqu'ils évoquent leur profession notamment avant l'introduction d'APPI. L'informatisation du suivi, du fait de la centralisation et de la visibilité des dossiers, a mis à mal ce sentiment d'appropriation des situations : « *Il y a une certaine distance professionnelle nécessaire dans le suivi et la situation ne m'appartient pas. Ça, c'est favorisé avec l'informatique* » (Delphine, CPIP) ; « *moi, les dossiers ne m'appartiennent pas* » (Katie, CPIP). Par ses effets, APPI aide à la cohésion de l'équipe en donnant à ses membres le sentiment d'appartenance à un même service traitant un ensemble de dossiers n'appartenant pas à l'un d'entre eux exclusivement, mais au service lui-même.

Au-delà de l'appartenance à un même service, il apparaît qu'APPI aide aussi au sentiment d'appartenance à un réseau institutionnel décliné sur l'ensemble du territoire. En effet, si le SPIP a une compétence départementale, les données auxquels les agents ont accès à travers APPI sont nationales. La visibilité nationale permet un décloisonnement des services dans le cadre des suivis. Cependant, une limite à cette visibilité existe. En effet, les CPIP n'ont pas la possibilité de voir les rapports rédigés par leurs collègues d'un autre département, situation regrettée par les agents interrogées.

Outre le sentiment d'appartenance favorisé par APPI, il apparaît que ce dernier assure aussi le partage d'information au sein de l'équipe.

## 2) Le partage inter-agent favorisé par APPI

« *APPI est plutôt facteur de cohésion dans la mesure où cela a permis de partager au sein de l'équipe* » (Judith, CPIP). En effet, la circulation horizontale des informations au sein des services est grandement favorisée par APPI. Le dossier est tout à la fois communiqué et communicable. Communiqué, d'une part, car à la différence du dossier

---

<sup>55</sup> Chevalier G., *Les services sociaux à l'épreuve de l'informatique : de l'écrit à l'écran*, Issy-les-Moulineaux : ESF Editeur, coll. Action sociale, 2000, p. 71

<sup>56</sup> *Ibid*, p. 71.

papier conservé dans le bureau du CPIP voire parfois dans une armoire close<sup>57</sup>, le dossier informatique est accessible par tous les membres du service à partir de leur poste de travail. Communicable, d'autre part, car nombre d'obstacles matériels à la visibilité et à la clarté du dossier tombent avec l'informatique. En effet, le contenu des dossiers, la variabilité du classement des documents ou encore l'écriture difficilement déchiffrable disparaissent avec l'informatique. « *C'est [APPI] un point d'accès central à l'ensemble des informations des PPSMJ suivies dans le SPIP. En l'absence d'un CPIP, il n'y a pas besoin de chercher le dossier, il n'y a pas besoin de déchiffrer l'écriture du collègue, les présentations des informations est plus harmonisée* » (Lisa, CPIP). Cette lecture des dossiers garantie par APPI présente un grand intérêt au sein des SPIP tant au nom de la continuité du service et du suivi que celui de la cohésion de l'équipe. APPI permet l'accès au travail de l'autre en cas d'absence ou de départ d'un collègue, un accès empreint de clarté.

Par son introduction, APPI apparaît de prime abord comme un élément au service de la cohésion de l'équipe. En effet, ce dernier permet le développement d'un sentiment d'appartenance à un service par l'utilisation d'un logiciel commun et favorise le partage d'informations entre les agents. Cependant, pour que le logiciel soit un facteur de cohésion au sein de l'équipe encore faut-il que ce dernier soit utilisé par tous. Dans le cas contraire, l'outil apparaît plus comme un élément de scission dans l'équipe.

## **B- L'outil informatique facteur de division dans l'équipe**

Dans un même service, le recours différencié à APPI peut scinder l'équipe des CPIP entre ceux qui l'utilisent et ceux qui n'y ont pas recours. Ce recours différencié tient tant à la question de la maîtrise de l'outil (1) qu'aux réticences liées à son utilisation (2)

### **1) Le défaut de maîtrise de l'outil informatique**

Les nouvelles technologies de la communication sont soumises à un paradoxe : « *si elles permettent de gagner du temps, elles en dévorent aussi beaucoup* »<sup>58</sup>. « *L'informatique permet un gain de temps dans le travail effectué mais encore faut-il le maîtriser* » (Katie, CPIP). Ainsi, le gain de temps engendré par la technologie suppose

---

<sup>57</sup> De Larminat Xavier, *La probation en quête d'approbation, op. cit.*, p. 169

<sup>58</sup> Nayebi J-C., *Conséquences psychiques des nouvelles technologies*, Cerveau & psycho, n°61, janvier-février 2014, p 45.

avant tout sa maîtrise. A défaut, la technologie devient chronophage car l'absence de maîtrise de l'outil et de ses fonctionnalités fait perdre un temps considérable à son utilisateur : temps de la compréhension de l'outil, temps de la recherche de l'action à mener, de la fonctionnalité à utiliser, temps de l'enregistrement des données...Or, la technologie se doit de rester un outil au service des besoins de son utilisateur et non pas devenir une contrainte dans le travail effectué. Ainsi, le défaut de maîtrise de l'applicatif devient un frein à son utilisation. L'ancienneté d'APPI laisse penser une meilleure maîtrise de l'application par les PIP en raison des enseignements dispensés en formation initiale et continue. Mais, cela revient à faire fi des constantes évolutions des outils informatiques dues à la recherche perpétuelle d'améliorations des dispositifs. Ainsi, l'application APPI apparue dans les services en 2003 a connu de nombreuses modifications faisant de la version actuelle la 24<sup>ème</sup> version.

Cependant, le défaut de maîtrise d'APPI ne serait à lui seul expliquer le recours différencié des PIP à l'outil informatique mis à leur disposition. D'autres éléments se doivent être précisés.

## 2) Les réticences à l'utilisation de l'outil

L'utilisation différenciée d'APPI au sein des services s'explique pour partie par la réticence de certains agents à y recourir dans le cadre du suivi. Cette réticence peut être due pour partie au rejet de l'informatisation du suivi, rejet plus ou moins absolu selon les agents. Ainsi, Gérard Chevalier a identifié trois types d'attitudes face à l'informatisation du travail des assistants sociaux : le *rejet* de l'informatisation, *l'accommodation* qui conduit le professionnel à adopter une attitude d'adaptation limitée au minimum obligatoire et enfin *l'appropriation* par laquelle le professionnel intègre le dossier informatisé et l'associe à son travail<sup>59</sup>. Or, le travail de Gérard Chevalier met en évidence que le recours ou non à l'outil informatique n'obéit pas « à des déterminismes simples et aisément identifiables »<sup>60</sup> tels que le sexe, l'âge, l'ancienneté professionnelle ou encore le rapport à l'informatique en dehors du métier. Le type d'attitudes à l'égard des dossiers informatisés a pour corollaire « le modèle professionnel de référence »<sup>61</sup> de l'agent soit la représentation que ce dernier se fait de son métier et les moyens dont il estime avoir

---

<sup>59</sup> Chevalier G., *Du dossier social papier au dossier social informatisé : quel outil pour quel métier ?*, revue française des affaires sociale, vol.1, 1999, p. 101.

<sup>60</sup> *Ibid*, p.102.

<sup>61</sup> *Idem*

besoin. Ainsi, lorsque l'assistant opte pour un modèle professionnel centré sur le sujet, l'outil informatique ne présente pas grand intérêt ce qui explique son rejet par l'agent. A l'inverse, le travailleur social qui adopte un modèle professionnel centré sur le projet de la personne voit dans l'outil informatique une aide à son travail<sup>62</sup>. Cette étude menée par Gérard Chevallier fait écho dans le monde de la probation et du recours à l'informatique dans le cadre du suivi.

Par-delà le modèle professionnel, les réticences dans l'utilisation d'APPI se fondent sur des éléments variables selon les agents. Parmi cette diversité de cause peut être tout d'abord cité le caractère chronophage de l'outil dû à certaines imperfections. Tel est par exemple le cas avec la nécessité de retravailler les modèles de fusion existant soit en raison de leur manque de clarté soit en raison de l'absence de modèle de fusion pour certains actes ce qui conduit à une forme de « bricolage » des modèles prévus de la part des agents (ex : maintien du modèle de rapport semestriel malgré sa suppression ou absence de modèle de fusion dans la modification horaire des ARSE). D'autre part, la visibilité des actes vécue comme une forme de surveillance continue et insidieuse des actes de l'agent ou encore la perte de maîtrise des informations et le sentiment d'un dévoiement possible de leur but premier<sup>63</sup> fondent lesdites réticences dans l'utilisation d'APPI.

Au sein des SPIP, l'apparition d'APPI peut constituer à certains égards une épreuve pour l'équipe de CPIP du fait des incidences en termes de rapprochement et d'éloignement de ses membres issues de l'utilisation de l'outil. Face à la connaissance de ces aspects il revient au DPIP d'agir en conséquence.

## **II. LE ROLE DU DPIP DANS L'UTILISATION D'APPI AU SEIN DU SERVICE**

Eviter qu'APPI induise une forme d'éloignement entre ses membres suppose son utilisation par tous. Pour mettre fin à ses disparités, il revient au cadre d'agir sur le recours à l'outil (A) ainsi que sur la cohésion du groupe face aux incidences de l'outil (B).

---

<sup>62</sup> *Idem*

<sup>63</sup> Cf. partie 2, chap 2. I.A.1 (sentiment de contrôle) et partie 3, chap 2, I.B.1 (sentiment de perte de maîtrise de l'information).

## **A- L'accompagnement des agents vers l'appropriation de l'outil informatique**

S'approprier s'entend du fait de faire sienne une chose c'est-à-dire de l'assimiler. L'appropriation de l'outil informatique qu'est APPI par les CPIP suppose un accompagnement du cadre tant vers la maîtrise de l'outil (1) que vers son utilisation par les agents (2).

### **1) L'accompagnement en vue de la maîtrise d'APPI**

La maîtrise de d'APPI est la condition *sine qua non* de son utilisation. Afin de garantir cette maîtrise, le cadre de proximité qu'est le DPIIP dispose de plusieurs leviers managériaux. Tout d'abord, ce dernier peut former ou amener les PIP rencontrant des difficultés à se former. La formation est indissociable de l'utilisation d'un nouvel outil informatique, celui-ci étant « *acceptée par les professionnels dès lors qu'ils bénéficient d'une formation adéquate* »<sup>64</sup>. Droit reconnu à tout agent de l'Etat<sup>65</sup>, la formation suppose au préalable que le DPIIP identifie les besoins des agents en la matière. Ce repérage peut se faire lors d'un entretien formel entre le cadre et l'agent à l'image de l'entretien annuel d'évaluation, ou de manière informelle et fortuite au cours de la vie du service<sup>66</sup>. Ensuite, dans l'objectif d'accompagner les PIP vers la maîtrise de l'outil informatique, le DPIIP doit adopter un management situationnel prenant en compte les difficultés et les caractéristiques de chaque agent. Le management situationnel vise à adapter le style managérial en fonction de la situation et l'individu en se fondant sur deux critères : la compétence et la motivation de l'agent<sup>67</sup>. Enfin, le DPIIP peut être lui-même un appui technique pour les CPIP en leur apportant un accompagnement technique et personnalisé en fonction de leurs difficultés. Cependant, ce soutien technique du DPIIP suppose au préalable que ce dernier soit lui-même formé et maîtrise le logiciel. Ne pouvant être omniscient, le DPIIP ne serait être le seul appui technique des CPIP. Il lui revient d'identifier dans le service une ou des personnes ressources ayant les compétences et les

---

<sup>64</sup> CSTS, *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*, op. cit., p. 25.

<sup>65</sup> Les agents de l'Etat, titulaires ou non titulaires, bénéficient d'un droit individuel à la formation (Dif). Par ce dernier, il dispose d'un crédit annuel d'heures de formation professionnelle. Cette formation peut se faire pour les besoins du service ou sur demande de l'agent.

<sup>66</sup> Bergeaud E., Fernandez A., Leseigneur H., Mahfoudi B. et Piriou S., *La maîtrise des technologies dans le suivi des PPSMJ, un enjeu managérial pour le DPIIP*, Mémoire de recherche et d'application professionnelle, 3<sup>ème</sup> promotion de Directeur pénitentiaire d'insertion et de probation, ENAP, 2011, p. 28.

<sup>67</sup> S'opère alors un choix entre le style directif, persuasif, participatif et délégitif en fonction de ces deux critères.

connaissances requises en matière informatique vers laquelle l'équipe peut se tourner en cas de difficulté. D'un point de vue managérial, l'identification des compétences des agents et leur mise en avant dans le service présente le double avantage de fournir une aide efficace à l'ensemble du service en matière informatique et de valoriser la personne en reconnaissant ses compétences.

Ainsi, l'accompagnement du DPIIP en vue de la maîtrise d'APPI s'appuie sur le recours à la formation, au leadership situationnel, à la fonction de soutien technique pour les agents et à un référent dans le service. Cependant, le défaut de maîtrise est insuffisant pour justifier du non recours à l'outil. Dès lors, le cadre doit intervenir en vue d'accompagner les agents vers l'utilisation de l'outil dans le service.

## 2) L'accompagnement en vue de l'utilisation d'APPI par les agents

Afin de conduire les agents à utiliser APPI, le DPIIP peut avoir recours aux objectifs du service. Ainsi, dans les objectifs fixés chaque année au SPIP par les Directions interrégionales figurent parfois le taux de renseignement dans APPI<sup>68</sup>. Le DPIIP peut par la suite décliner cet objectif prévu dans le POPS (Plan d'Objectifs Prioritaires de la Structure) dans les contrats individuels d'objectifs de chaque agent soit de manière générale à l'ensemble des CPIIP du service soit à certains d'entre eux en fonction de leur degré d'utilisation d'APPI. Cependant, dans ce système l'utilisation est alors imposée par la hiérarchie. Or, cela peut faire naître chez l'agent un sentiment de contrainte qui peut entraîner l'effet inverse de celui escompté : le refus d'agir et d'utiliser APPI. C'est pourquoi, les seuls objectifs ne peuvent suffire à induire le recours à APPI. A ces derniers doit s'ajouter un réel travail du DPIIP sur le sens même de l'utilisation de l'appliquatif. A ce titre, celui-ci doit communiquer sur l'intérêt professionnel que représente APPI pour les CPIIP. Cette communication se fait sur deux éléments. Ainsi, APPI sert, d'une part, la prise en charge des PPSMJ et la continuité du suivi du fait de ses fonctionnalités. D'autre part, APPI, bien renseigné, offre une visibilité sur l'activité du service à travers l'exploitation des données enregistrées dans l'appliquatif par le logiciel Infocentre qui

---

<sup>68</sup> Portola C., *La technologie au service de la continuité du service entre le milieu fermé et le milieu ouvert*, Mémoire de recherche et d'application professionnelle, 5<sup>ème</sup> promotion de DPIIP, ENAP, 2013, p. 41



établit les statistiques sur les PPSMJ et les mesures<sup>69</sup>. Or, la connaissance de ces informations permet d'afficher pour partie les besoins du service et donc de guider l'allocation des moyens qui lui sont nécessaires. De plus, le DPIIP se doit de communiquer et d'informer son équipe sur l'utilisation de la technologie dans le service. Cette information peut porter sur plusieurs éléments. D'une part, le DPIIP doit afficher sa politique de service en matière d'utilisation des outils informatiques soit ses attentes et exigences en la matière<sup>70</sup>. D'autre part, il semble important que le DPIIP communique en réunion de service afin de réactualiser les connaissances des CPIIP sur les fonctionnalités d'APPI ou sur certaines exigences qui ne sont pas respectées par les PIP. « *Des piques de rappel ne sont pas inutiles. Beaucoup d'informations sont transmises par le DPIIP, mais beaucoup sont à recevoir par le CPIIP. Des rappels sur l'utilisation des logiciels sont importants. Par exemple remplir à la fin de la mesure l'onglet sur le respect des obligations par la PPSMJ. Je sais qu'il faut le faire mais parfois j'oublie. Le rappel ne fait pas de mal* » (Katie, CPIIP).

Limiter la division de l'équipe du fait du recours diversifié à APPI suppose d'agir sur l'appropriation de l'outil par les CPIIP, mais pas seulement. En effet, il revient aussi au DPIIP d'agir en vue de garantir la cohésion de l'équipe face aux incidences de l'informatique sur celle-ci.

## **B- La cohésion recherchée face aux incidences de l'outil informatique**

Si la cohésion d'équipe est nécessaire au bon fonctionnement de tout service (1), il appartient au DPIIP d'agir en faveur de cette cohésion eu égard aux effets de l'outil informatique sur cette dernière (2).

### 1) La nécessaire cohésion d'équipe

L'équipe entendue comme un groupe dans lequel les relations sont directes et où règne une unité d'action et d'esprit est à envisager « *sous son quadruple aspect : structural, fonctionnel, relationnel et même émotionnel* »<sup>71</sup>. S'agissant des aspects relationnel et

---

<sup>69</sup> Bergeaud E., Fernandez A., Leseigneur H., Mahfoudi B. et Piriou S., *La maîtrise des technologies dans le suivi des PPSMJ, un enjeu managérial pour le DPIIP*, op. cit., p. 16-17.

<sup>70</sup> Portola C., *La technologie au service de la continuité du service entre le milieu fermé et le milieu ouvert*, op. cit., p. 44.

<sup>71</sup> Mucchielli R., *Le travail en équipe, clés pour une meilleure efficacité collective*, Issy-les-Moulineaux : ESF Editeur, coll. Formation permanente, 2009, p. 41.

émotionnel, l'accent est mis sur la cohésion qui est nécessaire à l'existence de toute équipe et à la réalisation d'objectifs communs. La cohésion se définit comme « *la propriété d'un ensemble dont toutes les parties sont solidaires* »<sup>72</sup>. Rapportée à la question de l'équipe, la cohésion « *représente la totalité des forces qui poussent les membres à rester dans le groupe [...], elle augmente avec la valence du groupe pour ses membres* »<sup>73</sup>. La valence du groupe se fonde sur l'attrait des activités du groupe et l'attrait des membres les uns pour les autres. Ce n'est que si la cohésion existe et si les intérêts particuliers sont dominés par un intérêt commun tourné vers un objectif partagé que la notion d'équipe revêt tout son sens. Plusieurs facteurs peuvent être source de cohésion au sein d'une équipe. Il en est ainsi des exigences de la tâche à accomplir et de la nécessaire convergence des efforts pour y parvenir. Or, comme nous l'avons vu précédemment, l'utilisation différenciée de l'outil informatique au sein d'un service peut être source de division au sein de ce dernier. Les exigences et les efforts pour parvenir à l'objectif commun n'étant pas les mêmes au sein de l'équipe sont alors facteurs de divergence. De même, dans un service où tous les membres sont devant un ordinateur travaillant sur leurs dossiers apparaît le risque d'un service dominé par des individualités ayant le sentiment de ne pas appartenir à une même équipe de travail. L'absence d'interface réelle entre les individus participe alors à l'apparition d'une équipe « virtuelle » au détriment de la cohésion du groupe. Dès lors, il revient au cadre de proximité qu'est le DPIP d'agir en vue de maintenir la cohésion d'équipe et ainsi de palier aux effets d'éloignement qu'engendre l'outil informatique au sein de celle-ci.

## 2) Les actions du cadre en faveur de la cohésion d'équipe.

Dans ses fonctions, le DPIP est garant de la cohésion du travail des personnels placés sous son autorité. Afin de garantir cette cohésion et face aux incidences de l'outil informatique sur l'équipe, le cadre doit agir afin de recréer du lien entre les membres de l'équipe.

La cohésion d'une équipe peut se construire autour de moments de convivialité formels, à l'image des journées de cohésion réunissant les membres d'un même service

---

<sup>72</sup> Larrousse : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais>

<sup>73</sup> Mucchielli R., *Le travail en équipe, clés pour une meilleure efficacité collective*, op. cit., p. 41

autour d'une activité commune, ou informels tel que l'existence d'un espace de détente où les agents peuvent se réunir le temps d'un café ou d'un repas.

De même, la question de la création d'un collectif se pose de manière récurrente dans un service marqué par la mise en œuvre de suivi individualisé des PPSMJ. A cela s'ajoute la barrière que représente tant l'écran de l'ordinateur que l'interface virtuelle que ce dernier crée dans la communication interne du service. Comment dès lors créer du lien entre les agents ? Afin d'y parvenir, le DPIP peut créer du lien autour de l'outil lui-même. L'idée est alors d'utiliser APPI comme support d'échange contribuant à l'apparition du collectif. Afin d'y parvenir un travail constructif entre le cadre et son équipe est nécessaire. Ce dernier prend alors la forme d'un groupe de travail. Lors de ce moment de travail commun peuvent être discutées les difficultés inhérentes à l'outil ou encore les différentes modes d'utilisation et de remplissage de celui-ci. Ce travail est alors l'occasion d'une réflexion sur l'harmonisation des pratiques dans le recours à APPI au sein du service. Le travail sur la cohésion est alors double. Cohésion au moment du groupe de travail du fait des échanges que celui-ci induit mais aussi cohésion du fait de la diffusion dans le service du résultat de cette réflexion commune sur l'outil et son utilisation limitant les disparités d'utilisation de l'outil.

Ces actions en faveur de la cohésion d'équipe menées par le cadre présentent aussi l'intérêt de favoriser la proximité du cadre avec son équipe, proximité qui peut être mise à mal par l'outil informatique. En effet, si l'équipe est mise à l'épreuve du fait de l'utilisation d'APPI, épreuve à laquelle le cadre se doit de répondre au nom du bon fonctionnement du service, les rapports hiérarchiques sont eux aussi soumis aux effets de l'applicatif.

## CHAPITRE 2 L'INCIDENCE D'APPI DANS LES RAPPORTS HIÉRARCHIQUES

---

A l'instar de toutes relations, les rapports hiérarchiques sont sujets aux incidences des outils informatiques. Ainsi, un délitement du lien hiérarchique peut être constaté (I) devant être pris en compte par le DPIP (II).

### **I. LE DELITEMENT DU LIEN HIERARCHIQUE INDUIT PAR L'OUTIL INFORMATIQUE**

L'incidence d'APPI sur la relation hiérarchique se constate tant sur le sentiment de contrôle ressenti par les agents (A) que sur la possible dématérialisation de la communication entre DPIP et CPIP (B).

#### **A- L'ambiguïté du sentiment de contrôle induit par APPI**

Le regard direct de la hiérarchie sur les dossiers des CPIP qu'offre APPI présente la double caractéristique d'être perçue à la fois comme un contrôle de leur travail (1) et un filtre rassurant (2).

##### **1) Une visibilité sur les actes vécue comme une source de contrôle**

Le processus de validation des rapports permet un contrôle de l'encadrement sur les écrits transmis au JAP. Le DPIP joue alors le rôle d'intermédiaire entre CPIP et juge, mettant fin à « *l'union libre avec les magistrats* » (Estelle, CPIP) qui existait auparavant. Cependant, la seule validation des rapports ne saurait expliquer le sentiment de contrôle accru né de la création d'APPI. A celle-ci s'ajoute la visibilité directe sur l'ensemble du dossier de la PPSMJ offerte aux cadres par l'applicatif. En effet, ce dossier leur est accessible en quelques clics et ce, sans que le CPIP n'ait à jouer le rôle d'intermédiaire dans la transmission desdites données voire même sans que ce dernier ne soit en mesure de le savoir. C'est pourquoi, Alexia Jonckheere qualifie le logiciel SIPAR utilisé par les agents de probation belge de « *panoptique numérique* »<sup>74</sup>. L'architecture panoptique du logiciel qui « *domine l'agir des travailleurs sociaux* »<sup>75</sup> est une référence au modèle

---

<sup>74</sup> De Larminat X., *La probation en quête d'approbation*, op. cit., p. 170

<sup>75</sup> Jonckheere A., *L'accompagnement socio-judiciaire saisi par l'informatique en Belgique*, op. cit., p. 352.

architectural d'établissements pénitentiaires développé par Jérémy Bentham en vertu duquel les personnels de surveillance peuvent accomplir leur tâche sans être vus de celui qui est surveillé. APPI permet de même et développe « *un redoutable pouvoir de domination* » sur les agents qui « *pensent être surveillés à travers le dispositif informatique mais [...] n'en n'ont pas la confirmation* »<sup>76</sup>. Ce sentiment de contrôle doublé de la crainte d'être sanctionnés conduit les agents à s'autocontrôler<sup>77</sup> ou à restreindre les informations enregistrées, privilégiant la relation de confiance avec la PPSMJ nécessaire au suivi sur la potentielle surveillance opérée par la hiérarchie<sup>78</sup>. Au-delà du contrôle, la transparence qu'offre APPI sur le travail des agents est aussi un gage de réconfort et de sécurité pour ces derniers.

## 2) Un double regard rassurant pour les CPIP

« *La validation des rapports qui s'est généralisée et est rendue obligatoire permet de sortir le CPIP de l'isolement et de le protéger par une responsabilité affichée du cadre* » (Sophie, DPIP). Ainsi, la transparence qu'offre le logiciel sur le travail des CPIP est aussi perçue comme rassurant dans la mesure où ce dernier permet un double regard sur le suivi et un transfert de responsabilité du CPIP au cadre. Ces deux éléments ressortent des entretiens réalisés auprès de CPIP. « *La transmission des rapports a mis fin à l'isolement total dans la prise en charge, il y a maintenant un double regard et aussi un appui en cas de soucis avec le JAP* » (Estelle, CPIP) ; « *La visibilité et la validation sont rassurantes. L'intermédiaire du cadre est une couverture pour les agents en cas de difficultés* » (Karine, CPIP) ; « *La validation ne me donne pas un sentiment de flicage mais une garantie* » (Katie, CPIP) ; « *Au début [avec la validation], le contrat de confiance entre le CPIP et la hiérarchie a été écorné mais en fin de compte c'est une source de confort. On obtient un soutien du cadre en cas de difficultés techniques et parfois, elle nous signale des questionnements qui ont pu nous échapper* » (Delphine, CPIP).

Ainsi, APPI contribue à renforcer le sentiment de contrôle des agents sur leur travail du fait de la visibilité offerte sur les actes accomplis, leur qualité et fréquence. Ce sentiment est néanmoins ambiguë en ce que ce dernier est tout à la fois dénoncé et

---

<sup>76</sup> *Idem*

<sup>77</sup> *Idem*

<sup>78</sup> De Larminat X., *La probation en quête d'approbation, op. cit.*, p. 170

rassurant pour les CPIP. En outre, de l'utilisation d'APPI apparait le risque d'une dématérialisation de la communication entre DPIP et CPIP.

### **B- Le risque d'une dématérialisation de la communication**

La dématérialisation est l'action par laquelle une chose est rendue immatérielle, dépouillée de sa matière concrète<sup>79</sup>. En matière de communication, la dématérialisation est rendue possible par le recours aux Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) qui transforme les supports matériels en supports informatiques. Si l'informatique à l'image d'APPI se met au service des échanges, il est néanmoins nécessaire de porter une attention toute particulière à certains de ses effets sur ceux-ci. En effet, l'outil informatique peut induire une communication faussée (1) ou encore une distance relationnelle entre locuteur et interlocuteur (2).

#### 1) La qualité de la communication entre DPIP et CPIP amoindrie.

La notion de communication est indissociable de celle des nouvelles technologies. Ainsi, la création de nouveaux outils dans le domaine privé ou professionnel vise à assurer une meilleure communication entre les individus grâce à leurs fonctionnalités. La communication électronique s'est largement développée dans les services qu'il s'agisse du recours au courriel ou encore à des dispositifs internes à l'image d'APPI (notes, commentaire du supérieur hiérarchique...). Néanmoins, la communication ne saurait se réduire à cette communication électronique. D'autres éléments entrent en compte à partir du moment où derrière le terme de communication il y a ceux d'échange, de partage et de relationnel<sup>80</sup>. Ainsi, les échanges entre CPIP et DPIP apparaissent incomplets voire même parfois faussés par le recours à l'outil informatique. D'une part, l'écrit fait fi des autres formes de langages auxquelles la communication fait appel tels que le langage corporel<sup>81</sup>. Sans certains de ces éléments, la communication est faussée et la qualité de la relation en pâtie. En effet, en communication il ne faut pas oublier un point essentiel : un décalage existe souvent entre ce qui veut être dit, ce qui est dit et ce qui est entendu. Dans le temps de l'échange oral, cette différence d'interprétation peut être rapidement perçue et le

---

<sup>79</sup> Larousse : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais>

<sup>80</sup> Silva F. et Ben ali A., *Emergence du travail collaboratif : nouvelles formes d'organisation du travail*, Management & Avenir, n°36, 2010, p. 354.

<sup>81</sup> *Ibid*, p. 358.

discours évolue en conséquence afin de mettre fin au malentendu. Cela est bien plus difficile dans le cadre d'un échange électronique. En cela, l'informatique apparaît comme « *un média pauvre* »<sup>82</sup> dans le sens où seul ce qui est écrit est transmis sans que le ton ou le comportement ne soit perçu par l'autre. Ceci peut alors être source d'incompréhension et à terme porter atteinte à la qualité de la relation hiérarchique. D'autre part, l'efficacité de la communication repose aussi sur des temps de réflexion, de reformulation et de prise de recul ; autant d'éléments absents de la communication via les outils informatiques. Les outils informatiques tels qu'APPI offrent une connexion permanente entre ses utilisateurs de sorte que ces derniers se retrouvent dans « *l'urgence de l'instant* »<sup>83</sup>, laissant penser que tout doit se faire immédiatement et instantanément dès l'information reçue. Or, la communication suppose un « *temps de respiration* »<sup>84</sup> là où le temps du numérique est celui de l'immédiateté. Par conséquent, l'utilisation de l'informatique dans les relations hiérarchiques influe sur la communication entre CPIP et DPIP en ce que cette dernière ne prend pas en compte l'ensemble de ses composantes et la temporalité nécessaire à celle-ci. Outre la qualité de la communication, APPI a une incidence sur sa forme et sa fréquence en ce qu'il concourt à l'apparition d'une distance relationnelle.

## 2) La distance relationnelle induite par l'outil

Du fait de l'outil informatique, les relations interpersonnelles peuvent désormais se faire sans rencontre physique que les individus soient proches (dans un même service, à un même étage) ou éloignés (dans des antennes différentes). Ainsi, les relations managériales apparaissent de plus en plus virtuelles. « *Avec APPI, la communication autour des rapports concernant les dossiers passe désormais principalement par l'outil informatique... C'est efficace et frustrant parfois. Ce que j'entends par frustrant c'est que l'outil APPI a réduit drastiquement les contacts directs, humains avec le cadre. Nous sommes tous retranchés derrière nos ordinateurs pour communiquer.... Il n'y a plus de communication directe, d'échanges autour des dossiers*» (Judith, CPIP). La virtualisation des relations entre cadre et équipes peut aussi conduire à une dépersonnalisation des dites relations. « *L'inconvénient d'APPI c'est la dépersonnalisation des relations si le cadre n'échange plus avec le CPIP* » (Lisa, CPIP). En effet, l'utilisation de l'outil informatique

---

<sup>82</sup> De La Rupelle G., Kalika M., *Messagerie électronique et relation hiérarchique : union parfaite ou mariage impossible ?*, Management & Avenir, n°30, 2009/10, p. 63.

<sup>83</sup> Silva F. et Ben Ali A., *op. cit.*, p. 358.

<sup>84</sup> *Idem*

rend pour certains la relation avec le cadre moins personnelle et personnalisée, l'échange ne se faisant pas en face-à-face manquant ainsi de spontanéité, de convivialité<sup>85</sup> et parfois d'individualisation. Réduisant la relation directe avec le cadre, l'outil informatique favorise l'apparition d'un sentiment d'isolement chez les agents et d'une proximité insuffisante avec le cadre<sup>86</sup>.

Ainsi, « *la distance cadre-CPIP est possible avec APPI, il ne faut pas faire l'économie d'une conversation* » (Katie, CPIP). Cette distance se déduit de la dématérialisation de la communication rendue opérante du fait de l'outil informatique et qui joue tant sur la qualité de la communication que sur les relations entre DPIP et CPIP.

Sentiment de contrôle du cadre et dématérialisation de la communication peuvent résulter de l'utilisation d'APPI au sein du SPIP. Au regard de ces différents éléments, il apparaît qu'APPI est un facteur possible de délitement du lien hiérarchique. Il revient alors au cadre qu'est le DPIP d'agir en conséquence afin d'en amoindrir les effets.

## **II. LE ROLE DU DPIP DANS LE MAINTIEN DU LIEN AVEC L'EQUIPE : DU VIRTUEL A L'ACTUEL**

En vue de limiter l'effet d'éloignement induit par l'outil informatique dans le cadre des relations hiérarchiques, il revient au DPIP d'utiliser cet espace virtuel comme un espace d'échange et de collaboration (A) et de répondre à la virtualité des relations par sa présence physique dans le service (B).

### **A- L'outil informatique comme espace d'échange et de collaboration**

Outil de supervision (1), APPI est aussi et avant tout un outil au service de l'action managériale des DPIP (2)

#### **1) APPI, un outil de supervision évident**

Il est impossible de nier la fonction de contrôle qu'offre APPI au cadre. Le contrôle offert est multiforme et trouve à s'exprimer tant sur le plan du travail individuel des CPIP que sur l'activité collective du service. S'agissant du caractère multiforme du contrôle, il

---

<sup>85</sup> De La Rupelle G., Kalika M., *Messagerie électronique et relation hiérarchique : union parfaite ou mariage impossible ?*, op. cit., p. 64.

<sup>86</sup> *Ibid*, p. 63-64



apparaît que ce dernier peut prendre trois formes. Ainsi, Alexia Jonckheere associe à la domination induite par l'outil développée précédemment (I-A-1) les fonctions de vérification et de surveillance<sup>87</sup>. Dans le cadre de la vérification, le logiciel permet de « *s'assurer que le travail réalisé correspond au travail prescrit* »<sup>88</sup>. S'agissant de la surveillance, elle correspond à la fois à celle des personnes et à celle des agents. Ainsi, « *APPI permet un contrôle du travail effectué par l'agent : nombre d'entretiens, déplacement et lieu de tenue des entretiens...* » (Sophie, DPIP). Les différentes potentialités qu'offrent le logiciel en matière de contrôle (agenda, fiche synthétique relatant l'activité par agent...) permet au cadre de disposer d'éléments objectifs et concrets sur lesquels fonder son autorité<sup>89</sup>. Le contrôle ainsi opéré est légitime et entre dans les fonctions du cadre de proximité qu'est le DPIP. « *Que mon chef contrôle mon travail je trouve ça plutôt normal voire rassurant* » (Judith, CPIP).

Cependant, il revient au DPIP de s'interroger tant sur l'organisation dudit contrôle que sur son contenu. En effet, « *la validation de la hiérarchie c'est parfois lourd. Ça suppose une bonne organisation notamment des absences du DPIP. Il faut un cadre qui valide tous les jours et que ce soit bien communiqué aux équipes* » (Karine, CPIP). « *Dans le service, il n'y a qu'un cadre qui valide les rapports. Ça peut poser problème surtout en cas d'urgence* » (Katie, CPIP). Dès lors, il appartient au DPIP ou à l'équipe d'encadrement d'établir une organisation claire et précise communiquée aux équipes pour que le contrôle exercé se fasse dans les meilleures conditions (identification du cadre, remplacement de ce dernier en cas d'absence, procédure en cas d'urgence de transmission...). S'agissant du contenu du contrôle, il apparaît important que le DPIP prenne en compte à la fois les attentes attachées à l'écrit professionnel que sont les rapports (neutralité, objectivité, clarté, concision du propos, véracités des informations et cohérence du contenu) et celles du rédacteur. « *Le cadre porte la responsabilité du service, il est normal qu'il en contrôle les actes qui sont faits, dont les écrits. Cela montre aussi qu'il s'intéresse à notre travail. Mais il faut que cette validation soit faite intelligemment : s'il s'agit de ne corriger que les fautes d'orthographe comme j'ai pu le voir, c'est assez réducteur du travail de CPIP* » (Lisa, CPIP). En outre, « *le rapport, c'est un temps T du suivi. Le DPIP est distant du dossier ; il y a un monde entre le CPIP et le*

---

<sup>87</sup> Jonckheere A., *L'accompagnement socio-judiciaire saisi par l'informatique en Belgique*, op. cit., p. 351.

<sup>88</sup> *Idem*

<sup>89</sup> De Larminat X., *Thèse*, op. cit., p. 171.

*DPIP dans le suivi* » (Katie, CPIP) et « *dans le contrôle il y a un problème de connaissance de la personne pour le DPIP, il n'a pas la continuité de regard sur sa situation* » (Karine, CPIP). Il s'agit là d'éléments que le DPIP doit avoir à l'esprit lors du contrôle exercé sur les écrits des agents.

Ainsi, APPI apparaît comme un outil de supervision de l'activité du service et de ses agents. Cependant, le réduire à cela revient à nier qu'APPI est aussi un instrument de collaboration et d'échange au sein du service en ce que ce dernier est aussi un support à l'action managériale.

## 2) APPI, un support à l'action managériale

L'action du DPIP suppose au préalable que ce dernier établisse un diagnostic de la situation, diagnostic qui répond à la nécessité de comprendre avant d'intervenir. APPI est alors une aide non négligeable à l'action du cadre en ce que celui-ci offre un support à son action managériale tant au niveau individuel qu'au niveau du service. D'un point de vue individuel, APPI offre une visibilité sur les actions des CPIP. Cette visibilité n'est pas uniquement source de contrôle mais peut permettre au cadre d'échanger avec le CPIP sur son travail. « *La validation des rapports est aussi le support d'un échange sur les situations individuelles qui peut s'accompagner d'un recadrage du CPIP, et permet un apport sur le plan technique* » (Sophie, DPIP). Au niveau du service, APPI offre au DPIP les éléments nécessaires à la mise en œuvre de son action managériale tant s'agissant de l'organisation et le fonctionnement du service que des actions menées à l'égard des PPSMJ. Ainsi, « *APPI permet au chef d'avoir une connaissance de notre travail et de nos difficultés et après d'adopter la politique du service* » (Estelle, CPIP) et APPI offre « *une meilleure connaissance du DPIP du travail fait par les équipes* » (Lisa, CPIP). De plus, grâce à l'applicatif, « *le cadre ne s'éloigne pas du public, des PPSMJ et reste en lien avec elles* » (Delphine, CPIP). Ce lien avec les PPSMJ permet au DPIP de connaître les caractéristiques de la population pénale suivie et ainsi de déterminer les actions et les axes de travail devant être développés au sein du service afin de garantir la prise en charge des PPSMJ concernées.

Faire d'APPI un espace d'échange et de collaboration entre DPIP et CPIP est nécessaire mais reste néanmoins insuffisant face aux effets de l'informatique sur le lien

hiérarchique. A cela doit s'ajouter une présence physique du cadre en réponse à la virtualité des rapports.

## **B- La présence physique du cadre comme réponse à la virtualité des relations**

Face à l'insuffisance des échanges virtuels assurés par APPI (1), le DPIIP se doit d'assurer sa présence physique au sein du service (2).

### 1) L'insuffisance des contacts virtuels au sein du service

Outil de travail des PIP, APPI facilite les échanges entre les différents utilisateurs. Mais, il apparaît important que ce dernier ne vienne pas se substituer à la relation humaine au risque que la relation hiérarchique revêt le caractère d'une relation virtuelle<sup>90</sup>. Le maintien d'une relation interpersonnelle physique entre l'équipe d'encadrement et les CPIIP est primordial dans la vie d'un service. « *Le DPIIP doit favoriser les échanges oraux et éviter d'utiliser APPI comme moyen de régler des comptes ou d'ignorer son équipe. Je fais référence au volet « Commentaire du supérieur hiérarchique » pour lequel l'usage doit être fait avec parcimonie en respectant la forme et en préférant un échange oral au préalable* » (Sophie, DPIIP). Ainsi, APPI ne doit pas servir de remparts à l'échange en face-à-face. En effet, toutes situations ne sauraient se résoudre derrière un ordinateur. L'outil est alors insuffisant pour transmettre une information à la fois fiable, crédible et claire à la personne<sup>91</sup>. Au-delà de l'insuffisance de l'outil face à certains événements, il convient d'éviter que ce dernier ne se transforme en seul moyen d'échange entre le DPIIP et son équipe de sorte qu'apparaissent une forme de virtualité des relations hiérarchiques et le sentiment d'une hiérarchie hors d'atteinte voire absente. Le DPIIP se doit d'assurer sa présence physique dans le service, point souligné par les CPIIP : « *Il faut veiller à ce que l'outil ne devienne pas une barrière. La présence physique du cadre est importante* » (Katie, CPIIP) ; « *Il faut maintenir l'échange, la discussion qu'on doit avoir sur une situation avec les collègues, les partenaires mais aussi le cadre que ce soit à l'écrit ou à*

---

<sup>90</sup> Kudzia S., *APPI : les effets de l'informatisation sur le travail des JAP et des SPIIP*, op. cit., p. 65

<sup>91</sup> Silva F. et Ben Alii A., op. cit., p. 362.

*l'oral. Cela fait partie de la vie du service. L'informatique est une aide car le transfert des données est plus rapide mais la disponibilité du cadre doit rester » (Karine, CPIP).*

## 2) La nécessaire présence physique du DPIP

Afin d'assurer sa présence physique auprès de son équipe, le DPIP dispose de plusieurs outils prenant la forme de temps d'échanges informels ou formels avec les membres du service.

S'agissant des échanges informels, il revient au cadre de laisser apparaître sa disponibilité et de favoriser des rencontres autres que dans le cadre d'un entretien formel dans le bureau du DPIP. Ainsi, « *l'importance de la relation humaine s'exprime parfois par des gestes simples comme voir la porte du cadre ouverte* » (Delphine, CPIP). Outre la disponibilité, le DPIP doit favoriser des contacts informels qui privilégient la libération de la parole et contribuent à une plus grande convivialité entre CPIP et DPIP. Garantir ces temps de rencontres peut prendre plusieurs formes tels que saluer l'ensemble de l'équipe le matin en faisant le tour des bureaux ou encore participer aux moments de convivialité telle que la pause méridienne, le temps d'une pause-café ou des journées de convivialité organisées.

S'agissant des contacts formels, il peut être intéressant de mettre en place des « procédures internes » complétant des actes pouvant se faire par simples échanges virtuels à travers APPI. Ainsi, à titre d'exemple, certains services ont mis en place une rencontre entre le DPIP et le CPIP dans le cadre d'une demande de modification des horaires de placement sous surveillance électronique. Le CPIP fait alors une présentation de la situation de la PPSMJ, de sa demande et expose son avis sur la modification. Le DPIP peut alors poser directement les questions lui permettant d'éclairer sa décision quant à l'octroi ou non de la modification. S'instaure alors un échange entre le CPIP et le cadre, échange plus facile, direct et plus riche que par le biais d'APPI. De même, certaines instances de travail en commun peuvent être créées. Tel est par exemple le cas de la Commission d'attribution des secours mis en place dans le SPIP de notre enquête suite à la réflexion menée par un groupe de travail. Cette commission est chargée de se prononcer sur l'attribution de certaines aides (demande de paiement d'un billet de train, dépassement du montant de 150€ d'aides cumulées sur l'année...). Celle-ci se compose du DPIP, du régisseur ou de son représentant et de deux CPIP, un étant membre du groupe de travail

et l'autre le CPIP référent de la personne demandant l'aide en question. Cette commission permet au CPIP d'exposer une situation et de sortir de son isolement dans le suivi du fait de la discussion qui s'engage entre les différents participants.

L'introduction d'APPI dans les SPIP a des incidences sur les relations entre les membres composant les services. Ainsi, les effets inhérents à la technologie que sont les effets d'éloignement et de proximité tendent à s'exprimer dans les relations entre CPIP et dans celles entretenues entre DPIP et CPIP. La connaissance de ces effets et plus particulièrement le risque d'éloignement résultant de l'utilisation d'APPI permet au DPIP d'agir en vue, non pas d'en annuler les effets, mais d'en amoindrir les conséquences sur le fonctionnement du service et les liens entre ses membres. Si APPI a des incidences sur les relations internes au SPIP, il en est de même dans les relations avec l'extérieur et notamment avec le service d'application des peines.

**PARTIE 3**  
**APPI DANS LES RELATIONS AVEC LE SERVICE D'APPLICATION DES**  
**PEINES**

APPI entend favoriser la communication entre le SPIP et le service d'application des peines (SAP). Cependant, cet outil connaît certaines limites réduisant les avantages procurés par l'applicatif dans les rapports entre SAP et SPIP. Ainsi, APPI apparaît comme un remède limité à la rupture géographique entre les services (Chapitre 1) et est source de distance entre eux du fait de la variabilité du partage des informations (Chapitre 2).

**CHAPITRE 1. APPI COMME REMÈDE LIMITÉ À LA RUPTURE GÉOGRAPHIQUE**

---

Depuis la sortie des SPIP des locaux des Tribunaux de grande instance, APPI apparaît comme l'outil de communication privilégié entre le SPIP et le SAP. Cependant, la réponse qu'apporte ici APPI reste limitée (I) nécessitant l'intervention du DPIP comme source de lien entre les deux services (II).

**I. L'OUTIL INFORMATIQUE COMME REPONSE MESUREE A LA DISTANCE PHYSIQUE**

Si APPI offre une réponse à l'éloignement physique entre SPIP et SAP (A) c'est au prix d'un éloignement relationnel entre les services (B).

**A- Eloignement géographique vs. lien informatique**

La distance physique entre les deux services du fait de la délocalisation des SPIP (1) trouve ses effets amoindris du fait du lien informatique garanti par APPI (2).

1) La délocalisation des SPIP

La création des SPIP par le décret du 13 avril 1999<sup>92</sup> s'est accompagnée d'une modification de la localisation géographique des services. Avant 1999, les services de probation français se compose de deux entités : les services socio-éducatifs des

---

<sup>92</sup> Décret n°99-276 du 13 avril 1999 *modifiant le Code de procédure pénale et portant création des services pénitentiaires d'insertion et de probation*, JORF n°87 14 avril 1999, p. 5478

établissements pénitentiaires intervenant en milieu fermé et les comités de probation et d'assistance aux libérés en charge du milieu ouvert (CPAL). Ces derniers, créés par l'ordonnance du 23 décembre 1958, sont placés sous l'autorité du Juge d'application des peines (JAP) et intégrés aux locaux des juridictions de sorte qu'ils apparaissent comme « *une émanation des tribunaux* »<sup>93</sup>. Malgré la reconnaissance des CPAL comme service de l'administration pénitentiaire<sup>94</sup>, leur « *insertion fonctionnelle au sein des tribunaux* »<sup>95</sup> demeure. Il faut attendre 1999 pour qu'apparaissent une forme d'autonomie des services de probation français tant sur le plan institutionnel que géographique. Sur le plan institutionnel, les JAP ne sont plus au sommet de la hiérarchie des CPAL, sommet partagé depuis 1986 avec les directeurs de probation. Cette dyarchie a laissé place à une hiérarchie monocéphale au profit du directeur du service pénitentiaire d'insertion et de probation<sup>96</sup>. A cette rupture hiérarchique s'adjoint une rupture géographique. En effet, les SPIP quittent l'enceinte des tribunaux pour occuper leurs propres locaux. La distance physique introduite par la délocalisation des SPIP des tribunaux a profondément modifié les rapports entre SPIP et SAP. En effet, la communication directe et personnelle entre les agents du SPIP et les membres du SAP permise par le partage des locaux s'avère considérablement réduite. C'est dans ce cadre que l'outil informatique qu'est APPI gagne en intérêt comme outil de communication.

## 2) Les apports d'APPI face à l'éloignement physique

« *Dans les rapports au JAP, l'outil informatique est une réponse à l'éloignement géographique depuis qu'on n'est plus dans les mêmes locaux* » (Estelle, CPIP). APPI apparaît comme une véritable réponse à la distance physique entre le SPIP et le SAP, deux services interdépendants dans l'application des peines. Il est alors le lien informatique présent en lieu et place du lien physique dû au partage des mêmes couloirs d'autrefois et répond au besoin de connexion permanent entre les deux services. APPI présente plusieurs avantages dont celui d'être au-delà d'un outil de travail commun aux deux services centralisant les données relatives aux personnes, un véritable moyen de communication entre eux. La connexion entre le SAP et SPIP se fait grâce aux divers

---

<sup>93</sup> De Larminat X., *La probation en quête d'approbation*, op. cit., p. 80

<sup>94</sup> Décret n°86-462 du 14 mars 1986 modifiant certaines dispositions du Code de procédure pénale et portant création des comités de probation et d'assistance aux libérés, JO 16 mars 1986, p. 4290.

<sup>95</sup> *Ibid.*, p. 84.

<sup>96</sup> Devenu Directeur fonctionnel des services pénitentiaires d'insertion et de probation en

outils de communication que sont le courrier, le téléphone, le fax et le courriel. Mais, APPI présente l'avantage d'un outil combinant à la fois des fonctionnalités de communication et de travail réduisant l'éloignement géographique à une peau de chagrin dans le cadre du suivi des personnes. Ainsi, l'applicatif est un outil de communication entre les métiers du SPIP et du SAP qui permet un échange d'informations à travers les notes partagées ou encore la case « *commentaire du JAP* » présent sur les rapports transmis. Au regard des autres modes de communication susvisés, APPI présente certains avantages en terme de temporalité, de fluidité, de traçabilité et d'accessibilité des contacts entre les services. En effet, les échanges à travers APPI sont quasi-immédiats pour les différents acteurs de l'application des peines. En outre, ces derniers sont enregistrés dans le dossier de la personne et conservés dans le dossier de la PPSMJ. La traçabilité offerte ici présente un intérêt tout particulier dans des professions marquées par un fort *turn-over* des professionnels en raison duquel une même personne peut, au cours d'une même peine, être suivie par différents JAP ou CPIP. La conservation des échanges permet alors d'assurer la continuité du suivi.

Ainsi, les fonctionnalités d'APPI font de ce logiciel un outil de communication réduisant les barrières spatiales induites par l'externalisation des SPIP des TGI. Le lien informatique entre les services apparaît alors comme une réponse à l'éloignement géographique. Cependant, une attention particulier doit être portée au fait que ce lien informatique peut se coupler avec un éloignement relationnel entre les membres du SPIP et du SAP.

## **B- Lien informatique vs. éloignement relationnel**

Basé sur le numérique, le lien informatique induit par APPI reste un lien virtuel. Ce dernier agit dès lors sur les relations entre le SPIP et le SAP créant une distance relationnelle en sus de la distance géographique. Cet éloignement s'explique par la prééminence de l'écrit sur l'oral dans les relations entre ces deux services (1) aux risques d'une dépersonnalisation des contacts (2).

### 1) La prééminence de l'écrit sur l'oral dans les relations SPIP-SAP

Le lien informatique induit par l'utilisation d'APPI fait de l'écrit le support prépondérant des échanges entre les membres du SPIP et les magistrats là où auparavant



une discussion directe était quelquefois suffisante ou nécessaire. Suffisante car parfois une simple communication informelle au détour d'un couloir peut être tout aussi efficace qu'un écrit pour le suivi de la PPSMJ. « *Ce qui pouvait être réglé sur place ce fait maintenant par rapport. On est passé d'une culture de l'oral à une culture de l'écrit ; l'éloignement ne permet plus la culture de l'oral* » (Estelle, CPIP). Nécessaire car la rencontre avec le magistrat permet d'exposer une situation complexe ou encore urgente et d'échanger sur celle-ci. « *Avec la délocalisation, on a perdu la possibilité d'exposer une situation urgente dans le bureau du JAP* » (Delphine, CPIP).

Ainsi, le lien informatique modifie les relations entre les deux services à partir du moment où les discussions informelles ont laissé pour grande partie leur place aux canaux officiels. L'utilisation de l'écrit dans les échanges entre le SPIP et le SAP semble limiter les rapports entre ces deux acteurs à de l'information et non de la communication. Information et communication se distinguent de sorte qu'« *informer n'est pas communiquer* »<sup>97</sup>. En effet, la communication est plus complexe que l'information en ce sens que « *l'information, c'est le message, tandis que la communication, c'est la relation* »<sup>98</sup>. Selon Dominique Wolton, « *plus d'informations diffusées plus rapidement [...] n'augmente pas la communication et l'intercompréhension. [...] L'information est devenue abondante, la communication rare. Produire de l'information, en échanger ou y accéder ne suffit plus à communiquer* »<sup>99</sup>. Or, les échanges via APPI s'apparente plus à de l'information qu'à de la communication. En effet, ceux-ci prennent la forme de contacts courts et précis sur la situation d'une PPSMJ. Il s'agit d'informations échangées sur la personne. Dès lors, le moyen de communication qu'est APPI reste limité et ne tend pas à la création d'un lien relationnel entre ses utilisateurs. Celui-ci favorise au contraire une forme de distance relationnelle entre les membres des deux services. De même, la prééminence de l'écrit peut être source de frustration ou de malentendus entre les individus dans la mesure où les propos écrits sont parfois lapidaires et l'interprétation de ces derniers se fonde sur la seule lecture d'écrits dépourvus de toute forme d'indices liés à la communication non verbale guidant l'interprétation de celui qui les reçoit. Aux conséquences de la prééminence de l'écrit dans la relation entre les services s'adjoint un risque de dépersonnalisation des contacts.

---

<sup>97</sup> Wolton D., *Informer n'est pas communiquer*, Malebranche : CNRS Edition, 2009, 147 p.

<sup>98</sup> *Ibid.*, p. 11

<sup>99</sup> *Ibid.*, p. 17-18.

## 2) Le risque d'une dépersonnalisation des contacts

Le lien informatique mis en place nie une part importante des relations de travail entre collaborateurs : celle de la connaissance de l'autre. Cette connaissance ne saurait se fonder sur les seuls contacts numériques assurés par la voie d'APPI. L'échange à travers l'outil n'est pas celui établi entre des individus mais entre des fonctions : entre CPIP et JAP. L'identification des interlocuteurs ne se fait pas et les individus sont dans l'impossibilité de mettre un visage sur un nom. A termes, cela accentue la dépersonnalisation des contacts. « *L'écrit n'offre pas la même visibilité, il n'y a pas d'interaction avec les personnes. APPI ne permet pas de connaître les professionnels du SPIP* » (Delphine, CPIP).

De plus, APPI comme outil d'échange principal entre SPIP et SAP a des effets équivalents sur le lien relationnel entre les membres de ces deux services à ceux développés en amont dans le cadre de la relation entre DPIP et CPIP<sup>100</sup>. Ainsi, la dématérialisation de la communication engendrée par APPI tend à la virtualisation des relations entre PIP et magistrats. Or, les rapports interindividuels dématérialisés sont lourds de conséquences sur la relation avec autrui qu'ils modifient profondément du fait de la perte des subtilités construisant les liens sociaux entre les individus<sup>101</sup>.

Ainsi, les relations entre SPIP et SAP ont été profondément modifiées par le décret de 1999. La rupture physique induite par la réforme entre les services a été pour partie palliée par la technologie facteur d'effacement des barrières espace/temps. Néanmoins, cette réponse numérique à la distance physique connaît des limites car à la proximité informatique s'oppose un éloignement relationnel entre les deux services. Or, l'interdépendance du SPIP et du SAP dans le suivi des personnes nécessite une forme de proximité entre eux poussant le DPIP à être vecteur de lien entre ces deux services.

## **II. LE DPIP VECTEUR DE LIEN ENTRE LE SPIP ET LE SAP**

« *L'outil informatique ne peut fonctionner sans la relation humaine. Il n'est qu'un outil au service du professionnel* » (Lisa, CPIP). Il est important que le DPIP œuvre en direction de cette relation humaine en réponse à l'éloignement relationnel induit par APPI

---

<sup>100</sup> Partie 2, Chapitre 2, I. B. 2

<sup>101</sup> Silva F. et Ben Ali A., *Emergence du travail collaboratif*, op. cit., p. 367.

et ce au travers des rencontres physiques entre le SPIP et le SAP (A) qui peuvent prendre différentes formes (B).

#### A- L'importance des rencontres physiques entre PIP et membres du SAP

Le lien informatique assuré par APPI est insuffisant à l'efficacité du suivi des PPSMJ. A la proximité virtuelle engendrée par l'outil doit s'adjoindre une proximité concrète à travers des rencontres directes et personnelles entre les membres qui composent les deux services. « *Les rencontres physiques avec les juges restent importantes* » (Delphine, CPIP). L'intérêt de ces interactions interpersonnelles physiques se fonde sur plusieurs éléments.

D'une part, les échanges en face-à-face permettent aux personnes de se connaître et de se reconnaître. « *On se connaît toujours mieux en vrai qu'au travers d'un téléphone ou d'un ordinateur* » (Judith, CPIP). Or, l'identification de l'interlocuteur est un élément important dans la réception d'un message notamment dans le cadre de contacts quotidiens. « *L'échange et la communication verbale restent importante de même que de se voir. Ça permet de faire tomber des barrières* » (Katie, CPIP). Ainsi, sur le terrain, à l'occasion d'une rencontre entre une greffière du SAP et une CPIP, celles-ci ont exprimé leur joie de « *mettre enfin un visage sur un nom et une voix* » qu'elles entendent quotidiennement.

D'autre part, ces rencontres sont l'occasion d'échanges non formalisés par la rigueur du cadre informatique. Elles permettent ainsi d'aborder de vastes sujets nécessaires à l'articulation des actions des deux services dans le cadre du suivi des personnes. La richesse de l'échange oral en face-à-face n'a pas d'égal dans le monde virtuel tant dans la spontanéité des échanges que dans leur souplesse. « *Je n'y ai vu que des avantages [dans l'utilisation des outils informatiques dans les relations avec le SAP], si ce n'est que cela a fait quasiment disparaître les rendez-vous dans le bureau du JAP qui jadis se pratiquaient et qui avait leur intérêt dans la mesure où on se dit les choses différemment en direct et peut-être même des choses différentes* » (Judith, CPIP). De même, ces rencontres peuvent permettre de faire le point sur d'éventuelles incompréhensions ou tensions entre les services voire même de les prévenir. « *En discutant on se rend plus compte des difficultés de chacun. Au cours de la dernière réunion avec les JAP on a pu voir le double discours souvent tenu par les PPSMJ qui rejette la faute sur le SPIP devant*

*le JAP et sur le JAP devant le CPIP ou encore parler des contraintes de chaque service, de mesurer la charge de travail de chacun, nos problèmes d'organisation... L'informatique ne remplace pas ça » (Delphine, CPIP).*

## **B- La mise en œuvre des rencontres entre le SPIP et le SAP**

Vecteur de lien entre le SPIP et le SAP, le DPIP se doit d'assurer la visibilité de son service auprès de ce dernier en allant au-delà des contacts quotidiens permis par APPI.

La concertation entre les acteurs de l'exécution et de l'application des peines se fait notamment par l'intermédiaire de réunions institutionnelles telle que la conférence semestrielle sur le développement des aménagements de peine et des alternatives à l'incarcération au niveau des Cours d'appel et de la commission d'exécution des peines à l'échelon des TGI. Néanmoins, ces réunions institutionnelles ne sauraient à elles seules assurer une forme de proximité entre SPIP et SAP. Afin de pallier à l'insuffisance des rencontres institutionnelles, le DPIP peut organiser des temps de rencontres formelles avec le SAP sous la forme de réunions. Il peut s'agir, tout d'abord, de réunions d'articulation sur l'organisation et le fonctionnement des services. Tenues de manière annuelle, celles-ci regroupent le parquet, les membres du SAP, magistrats et greffiers, ainsi que ceux du SPIP (personnels d'insertion et de probation et personnels administratifs). Ces réunions sont alors l'occasion de faire un point sur l'organisation des services et d'articuler les interventions des services dans le respect des dispositions légales<sup>102</sup>. De plus, favoriser les contacts entre le SAP et le SPIP peut prendre la forme de réunions en formation restreinte. Ainsi, des rencontres peuvent être organisées entre le secrétariat du SPIP et les greffiers du SAP : *« des réunions régulières entre greffières et secrétariat de l'antenne sont un moyen de maintenir des contacts réguliers nonobstant l'usage quotidien d'APPI et les contacts par courrier ou téléphone »* (Sophie, DPIP). De même, *« J'ai vu dans certains services des réunions mensuelles avec le JAP pour évoquer les suivis posant des difficultés ou des points de droits sur lesquels les CPIP s'interrogent ou encore des réunions pour évoquer des dossiers qui doivent faire l'objet d'un*

---

<sup>102</sup> A titre d'exemple, une réunion de ce type a eu lieu lors de notre présence sur le terrain. Ont alors été abordés l'organisation des services (réorganisation des cabinets du SAP, départ de personnels ou de juge...), les échanges d'informations entre les services notamment l'utilisation des notes partagées et du fax, la délégation des modifications horaires des placements sous surveillance électronique, la continuité de la prise en charge entre le milieu fermé et le milieu ouvert ou encore la question du certificat médical dans le cadre d'une TIG et son délai de validité.

*aménagement de peine rapidement, en vue d'une intégration en formation par exemple) avant d'envisager le hors débat » (Lisa, CPIP). En outre, le DPIIP peut prendre l'initiative d'organiser sur le modèle des groupes de travail au sein d'un service, des réunions de travail avec les magistrats portant sur un thème nécessitant un travail associant les deux services. Tel est le cas sur le lieu de notre enquête où « deux réunions de travail sont projetées sur des thèmes particuliers, une avec les médecins coordinateurs et les JAP sur le suivi socio-judiciaire et l'autre sur l'injonction thérapeutique » (Sophie, DPIIP).*

D'autre part, il revient au DPIIP de favoriser des temps d'échange avec le SAP prenant des formes autres que des réunions entre les services. Ces contacts sont alors l'occasion de faire connaître concrètement les pratiques du SPIP dans le suivi des PPSMJ aux magistrats. Ainsi, ces rencontres favorisent la connaissance mutuelle du rôle et du travail de chacun et font naître des temps de contact plus informel propice à l'échange. Outre l'organisation de repas entre l'encadrement du SPIP et les JAP, il peut être intéressant d'associer les magistrats au travail en réseau par la participation aux réunions avec des partenaires ou encore « d'inviter les JAP à la mise en place d'une PSE ou encore d'un poste TIG pour qu'ils apprennent à connaître nos pratiques » (Lisa, CPIP).

Le lien informatique entre SPIP et SAP garanti par APPI apparaît comme un remède à l'éloignement physique entre les deux services, mais un remède insuffisant en termes de proximité relationnelle. En effet, les relations entre les services nécessaires à la mise en œuvre de la peine ne sauraient se limiter aux seuls contacts numériques. Dès lors, il appartient au DPIIP d'agir afin de pérenniser le lien entre les deux services au-delà du virtuel. Au-delà de cette distance relationnelle susceptible d'exister, APPI peut être source de distance entre les services du fait de la variabilité du partage des données en principe inhérent à APPI.

## CHAPITRE 2. LA VARIABILITÉ DU PARTAGE DES DONNÉES SOURCE DE DISTANCE

---

Outil de travail commun au SPIP et au SAP, APPI assure un partage de données sur la PPSMJ entre les deux services. Cette circulation des informations garanti une forme de proximité intellectuelle entre les services qui partagent un ensemble d'informations sur une même personne. Cependant, ce partage rencontre certaines difficultés facteur de confusion entre les services (I) poussant le DPIP à être vecteur de cohérence dans les rapports SPIP-SAP à travers l'outil informatique (II).

### **I. LES DIFFICULTES TOUCHANT LE PARTAGE DES DONNEES ASSURE PAR APPI SOURCE DE CONFUSION**

L'échange d'informations entre les services est l'un des objectifs premiers d'APPI. Ce partage de données connaît néanmoins des limites liées à l'outil informatique (A) et aux difficultés relatives à l'enregistrement des données (B).

#### **A- Les limites techniques au partage de données entre SPIP et SAP**

Conçu en vue de faciliter la communication entre acteurs pénitentiaires et judiciaires, APPI assure notamment la centralisation des informations relatives au PPSMJ et leur partage entre les différents acteurs de la chaîne pénale. Cependant, si en principe le partage de données innervé l'existence de l'application, en pratique, des limites liées à l'outil lui-même apparaissent.

Dans le rapport Les services pénitentiaires d'insertion et de probation<sup>103</sup> sont identifiées les « *limites aux échanges entre services d'application des peines et SPIP* »<sup>104</sup> parmi les dysfonctionnements d'APPI. Trois éléments sont alors mis en exergue.

Tout d'abord, la circulation des informations entre les deux services sont contraints par « *le nombre de caractères maximum autorisé dans les fenêtres de dialogue* »<sup>105</sup>.

Ensuite, le rapport identifie comme limites aux échanges entre les services l'impossibilité d'opérer un classement des informations transmises en fonction de leur priorité ou d'une date butoir. L'absence de classement fait que l'ensemble des

---

<sup>103</sup> Inspection générale des finances rapport n° 2011-M-021-04 et Inspection générale des services judiciaires rapport n°43/2011, *Les services pénitentiaires d'insertion et de probation*, juillet 2011, 486 p.

<sup>104</sup> *Ibid*, p. 9

<sup>105</sup> *Ibid*, p. 26

informations sont transmises « à l'état brut sur la page d'accueil de l'utilisateur »<sup>106</sup> et sont alors véritablement noyées dans le flot de données transmises. Afin de pallier à ces difficultés en cas d'urgence, le service émetteur de l'information double la communication APPI par le recours à un autre moyen de communication tel que le téléphone ou le fax. « APPI permet la fluidité des échanges entre nos deux services, mais les bug sont fréquents. Des ajouts de communication téléphonique ou par note avec les greffiers sont souvent nécessaire surtout en cas d'urgence. Les doublons sont fréquents » (Katie, CPIP). Ces doublons représentent une perte de temps et d'énergie pour les agents qui doivent multiplier les modes de communication pour transmettre une information.

Enfin, la dernière limite technique identifiée est l'impossibilité de numériser des documents et de les adjoindre au dossier APPI. Ainsi, les documents tels que les jugements ou encore les justificatifs, ne peuvent être introduit dans APPI et dès lors, partagés entre les services par voie numérique. Cette communication nécessite là aussi un doublon par envoi postal ou par fax, tâche chronophage et coûteuse pour le service émetteur.

Interface privilégiée entre les SPIP et le SAP, APPI fait face à des contraintes techniques limitant le partage de données entre ces deux services. A celles-ci s'ajoutent des difficultés indépendantes de la structure même de l'outil informatique.

## **B- Les difficultés relatives à l'enregistrement des données**

Le partage de données entre les services est tributaire d'un point essentiel : la saisie desdites données dans APPI. Or, apparaissent ici des difficultés tant en raison de la rétention d'informations (1) que du manque de coordination entre les services dans leur enregistrement (2).

### 1) La rétention d'informations

La diffusion externe des informations saisies dans APPI peut avoir pour conséquence la tentation pour leurs détenteurs de les conserver au détriment du partage des données. Multiples, les raisons de cette rétention d'informations se fondent principalement sur l'accès aux données offert aux magistrats. En effet, dans le cadre des dossiers papiers, les

---

<sup>106</sup> *Idem*

agents « *ont le sentiment d'avoir la maîtrise de la circulation de l'information* »<sup>107</sup> dans le sens où ces derniers décident de sa diffusion externe. Avec les dossiers informatisés, les agents ne disposent plus de cette maîtrise. L'outil permet à ses utilisateurs d'accéder aux données saisies dans la limite de leurs habilitations sans pour autant que l'agent en soit informé. Ne pouvant plus maîtriser la diffusion de l'information, les personnels peuvent néanmoins en contrôler le contenu. C'est pourquoi, se constate une forme « *d'autocontrôle* » ou « *d'autocensure* »<sup>108</sup> des agents en matière d'enregistrement des informations relatives aux PPSMJ. « *Lorsqu'on écrit dans APPI, on sait que l'information peut être vue par les collègues, JAP, cadre...Le visu est plus immédiat et concerne davantage de monde. J'y accorde davantage de vigilance. Le dossier papier permet parfois de joindre des post-it pour indiquer un ressenti ou un avertissement sur la dangerosité d'une personne à l'intention des collègues. Ce post it peut être enlevé alors que l'écrit informatique reste* » (Lisa, CPIP). L'absence de retranscription de ces informations dans le logiciel se fonde sur divers éléments. Tout d'abord, la circulation d'une donnée dépend de l'appréciation de sa valeur par celui qui la détient soit du fait de savoir si sa transmission est nécessaire ou opportune dans le cadre du suivi de la PPSMJ<sup>109</sup>. Ensuite, les agents de probation tendent à inscrire dans APPI les seules données objectives évitant ainsi toute transcriptions d'éléments d'appréciation plus subjectifs « *dont eux seuls maîtrise la signification réelle qu'eux seuls sont capables de situer dans leur contexte* »<sup>110</sup>. « *Dans ce que j'inscris dans APPI, je reste très objective alors que dans mes notes je mets mes impressions, mes interrogations...* » (Karine, CPIP) ; « *Je ne mets absolument pas la même quantité d'informations dans mes notes et dans les rapports. Je mets ce que j'ai envie de mettre. L'informatique est plus ouvert, plus visible. Je mets les choses objectives, pas le ressenti et je conserve pour moi les informations données sur la vie privée qui ne sont pas en lien avec la mesure* » (Katie, CPIP). La transmission des données purement objectives est alors une réponse à l'absence de garantie sur l'interprétation des informations émises par celui qui le reçoit<sup>111</sup>. De plus, l'autocensure des agents dans l'enregistrement des données s'explique aussi par l'idée

---

<sup>107</sup> Chevalier G., *Du dossier social papier au dossier social informatisé : quel outil pour quel métier ?*, op. cit. p. 97

<sup>108</sup> De Larminat X., *La probation en quête d'approbation*, op. cit., p. 169.

<sup>109</sup> Bergeaud E et autres., *La maîtrise des technologies dans le suivi des PPSMJ, un enjeu managérial pour le DPIP*, op. cit. p.67

<sup>110</sup> De Larminat X., *Ibid.*, p. 169

<sup>111</sup> Razac O., Gouriou F. et Salle G., *Les rationalités de la probation française*, Cirap, mars 2013, p. 109



que la saisie de certains éléments est susceptible de porter griefs à la personne à partir du moment où ils sont visibles par les autorités judiciaires. « *Je ne transmets que ce qui peut expliquer ou légitimer l'action du suivi. Je ne veux pas que certains éléments à un temps T aient une incidence négative, préjudiciable pour la personne* » (Katie, CPIP).

Ainsi, un paradoxe touche le partage des données induit par APPI. L'accès élargi aux informations saisies permis par l'application est aussi à l'origine d'un appauvrissement du contenu des dossiers du fait de la rétention de certaines informations par leurs détenteurs. Cette rétention limite ainsi le partage de données entre SPIP et SAP, partage aussi contrarié par le manque de coordination entre les services sur la saisie des données.

## 2) Le manque de coordination dans l'enregistrement des données

Une fois créé, le dossier de la PPSMJ contenu dans APPI se complète par l'enregistrement de données supplémentaires réalisé tant par le SPIP que par le SAP. Ainsi, le dossier APPI apparaît comme « *un socle commun* » qui « *s'enrichit séparément à mesure des actions réalisées par les différents intervenants* »<sup>112</sup>. Dès lors, pour que la saisie des données dans le dossier APPI soit cohérente et ne souffre pas d'erreurs, il est nécessaire que SPIP et SAP se coordonnent sur les modalités d'enregistrement desdites informations. Or, tel ne semble pas être toujours le cas : « *APPI est une trame que l'on doit renseigner au niveau du SAP et du SPIP et ce n'est jamais fait de façon complète* » (Judith, CPIP) ; « *Il faut qu'APPI soit bien renseigné au départ comme par exemple au niveau de l'annuaire par le greffe du JAP. Des informations fidèles et bien soignées. Il faudrait à terme un dossier APPI identique au dossier papier. Or, on manque de renseignements sur le jugement ou encore le montant de l'indemnisation des victimes. Mais, tout cela suppose de bien identifier qui rentre quoi dans le dossier APPI* » (Delphine, CPIP) ; « *Sur l'enregistrement de ces informations qui fait quoi ? Qui renseigne APPI ? A partir de quels éléments ? Il y a des onglets peu renseignés comme les enfants ou encore le niveau d'étude. Qui remplit ces onglets, la SAP ou le SPIP ? Il y a des mésententes entre les services. Par exemple certains estimerons que c'est au SAP de faire les modifications et d'autres au SPIP* » (Katie, CPIP). Ce manque de coordination quant à l'enregistrement des données apparaît comme une limite aux partages des données, certaines restant alors dans le dossier papier conservé par chaque service.

---

<sup>112</sup> De Larminat ,X. *La probation en quête d'approbation, op. cit.*, p. 168.

L'absence d'entente est alors source de confusion dans le rôle de chacun de sorte que la liaison informatique est plus encline à créer de la distance que de la proximité entre les services.

Limites technologiques, rétention d'information et manque de coordination contribuent à l'apparition d'une forme de confusion dans le partage des données permis par l'outil et à limiter la proximité intellectuelle induite par ce dernier. Il revient alors au DPIIP de favoriser la cohérence des rapports entre SPIP et SAP dans la circulation des données.

## **II. LE DPIIP VECTEUR DE PARTAGE**

Les relations fonctionnelles entre SPIP et SAP passent principalement par l'intermédiaire d'APPI qui assure le lien entre les deux services géographiquement distants. Cependant, ce lien reste dépendant du bon recours au logiciel par ces deux services, faute de quoi celui-ci perd de sa pertinence. Afin de remédier à cette situation, le DPIIP peut agir au sein du SPIP en vue de garantir l'enregistrement des données par les CPIP (A). De même, il revient au DPIIP de participer à la recherche d'une coordination entre les services dans le partage des données (B).

### **A- L'action du DPIIP en faveur de l'enregistrement des données par les CPIP**

La variabilité du partage des informations entre le SPIP et le SAP dépend pour partie des limites techniques de l'outil et des réticences des PIP dans le partage de certaines informations. Il s'agit là d'évènements mettant à mal la fonction de centralisation et de circulation des informations d'APPI auxquels le DPIIP peut répondre.

S'agissant des limites techniques énoncées en amont, le DPIIP n'a pas particulièrement compétence pour agir en la matière. Nombre de ces limites ne peuvent être réglées au niveau local mais dépendent de l'action de l'administration centrale. Cependant, le rôle du DPIIP n'est pas ici dénué de sens. En effet, si ce dernier ne peut agir sur les limites, il peut néanmoins en être le témoin et le relais auprès des services compétents. « *Ce que j'attends du DPIIP face à l'utilisation d'APPI c'est d'entendre et de faire remonter ce qui est dit sur les difficultés engendrées par l'outil, d'être un relais* » (Karine, CPIP). Il

revient au DPIIP de démontrer à son équipe qu'il entend les difficultés rencontrées et entend agir en conséquence. De même, outre la fonction de relais en vue d'obtenir des solutions sur le plan national, le DPIIP peut favoriser la création d'outils complémentaires à APPI afin de palier auxdites limites.

En outre, l'absence de saisie de certaines données dans APPI est liée à la réticence des CPIIP du fait de la visibilité des informations offerte aux magistrats. Limiter cette réticence est plus délicate. En effet, celle-ci repose sur la pratique professionnelle des agents et leur appréciation de la pertinence d'enregistrer ou non certaines données recueillies. Il revient ici au DPIIP de sécuriser l'équipe sur la question de la visibilité et de la circulation des données afin d'amoindrir ladite réticence au partage des informations. Afin d'y parvenir, le DPIIP peut, dans un premier temps, engager avec son équipe une réflexion sur les écrits professionnels à travers un groupe de travail. Cette réflexion commune, outre l'effet de cohésion d'équipe, permet aux professionnels de s'interroger sur le contenu de leurs écrits et la pertinence de la transmission ou non de certaines informations. Au-delà de ce travail commun sur la saisie des informations dans les rapports à destination des magistrats, il revient au DPIIP de sécuriser son équipe par la voie de l'information. Celle-ci peut tout d'abord porter sur les limites de la visibilité des données et des actes. En effet, la saisie d'informations dans APPI ne signifie pas nécessairement que celles-ci sont accessibles aux magistrats. Ainsi, les informations liées à la gestion de la mesure telle que les notes d'entretien ne sont consultables que par les membres du SPIIP. De plus, afin de réduire la réticence à la saisie des données dans APPI, le DPIIP se doit de réaffirmer le sens de cette saisie. En effet, nombre d'informations mêmes personnelles au PPSMJ sont importantes pour le suivi et sa continuité. APPI est garant de la continuité du suivi. Dès lors, la rétention de certaines informations met à mal cette continuité dans la mesure où le CPIIP n'a pas accès à l'ensemble des informations dont il aurait besoin. En outre, l'enregistrement des données offre une traçabilité des actes accomplis que le DPIIP peut présenter comme une garantie pour les agents dans la mesure où elle les met en capacité de faire état du déroulement du suivi en cas de difficulté.

Par-delà son action auprès des CPIIP en vue de garantir un meilleur partage des données, il revient au DPIIP de participer à la coordination des actions entre SPIIP et SAP s'agissant de l'enregistrement des informations.

## **B- La coordination entre les services recherchée**

Ainsi qu'énoncé précédemment, le dossier contenu dans APPI est partagé par le SPIP et le SAP et est complété par les utilisateurs de chacun de ces services au fur et à mesure de leurs actions. Dès lors, APPI suppose un minimum de coordination entre les services afin d'éviter l'absence de saisie de données, chacun pensant qu'il revient à l'autre d'y procéder, et l'apparition de tensions entre les services chacun rejetant la faute sur l'autre. Ainsi, la recherche d'une coordination sur le rôle de chacun dans la saisie des données personnelles relatives à la personne est nécessaire. « *Une politique de service sur qui remplit quoi en accord avec le SAP est nécessaire* » (Katie, CPIP). Dès lors, le rôle du DPIIP est ici double : fixer avec le SAP le rôle de chaque service dans la saisie des données et décliner cet accord dans son service.

La coordination de l'enregistrement des informations entre le SAP et le SPIP passe par l'établissement de procédures et de protocoles entre les deux services fixant le rôle de chacun dans cette phase. Ainsi, la note du 31 août 2007 relative *aux préconisations nationales sur l'utilisation de l'application informatique APPI* encourage « *la signature de protocoles locaux entre le SPIP, la juridiction et le greffe [...] afin de régler certaines difficultés de fonctionnement entre ces différents services* » parmi lesquels « *la relation entre le secrétariat du SPIP et le greffe en matière d'information et de correction des champs non renseignés ou erronés sur les éléments judiciaires de la mesure...* »<sup>113</sup>. La formalisation de la tâche de chacun des services participe à la collaboration entre les services en matière d'application des peines. En outre, cela tend à limiter les tensions entre les services quant au rôle de chacun dans la création des dossiers et leurs actualisation, ce qui à terme, participe au partage de données inhérents à APPI.

Une fois ces éléments fixés entre SAP et SPIP, il revient au DPIIP de les communiquer au sein de son service. Pour ce faire, ce dernier dispose de leviers managériaux distincts. D'une part, le DPIIP peut informer les agents de ce qui a été décidé dans le cadre de la réunion de service. D'autre part, une diffusion écrite de cette procédure doit être communiquée à l'ensemble des CPIP et au secrétariat par le biais d'une note de service relatant les points fixés en accord avec le SAP. Cette communication écrite présente

---

<sup>113</sup> Note du 31 août 2007 de la Direction de l'administration pénitentiaire, *Préconisations nationales sur l'utilisation de l'application informatique APPI*

l'avantage de sa traçabilité dans le service et dans les rapports avec le SAP et permet aux agents de s'y référer autant que nécessaire.

Le partage de données communes au SPIP et au SAP garantit une forme de proximité intellectuelle entre les services. Néanmoins, celui-ci est tributaire des capacités techniques de l'outil informatique et de l'enregistrement des données. Afin de limiter cette variabilité du partage des données entre les services, il appartient au DPIIP d'agir en vue d'en amoindrir les effets. Ainsi, la proximité recherchée à travers APPI entre le SPIP et le SAP n'apparaît que partiellement atteinte.

## CONCLUSION

---

Les incidences de la technologie sur les structures sociales et les individus sont paradoxales. Ainsi, à ses effets facilitateurs s'ajoutent des effets contraignants. Cette idée se constate dans la recherche de connexion entre les individus propre aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Dès lors, la proximité recherchée du fait d'une communication plus rapide, plus claire et défaite des contraintes spatiales ainsi que d'une meilleure connaissance d'autrui se combine bien souvent avec une forme d'éloignement relationnel induit par la frontière virtuelle que constitue la technologie. Ces problématiques attachées à l'existence des technologies s'expriment au sein des SPIP face à l'informatisation du suivi.

Tel est ainsi le cas avec APPI, applicatif indissociable de l'activité des SPIP. Le phénomène de double effets induit par la technologie trouve à s'exprimer dans la vie du service. Ce dernier se constate dans le suivi des PPSMJ assuré par les CPIP, dans les relations au sein du service tant verticales qu'horizontales et enfin dans les rapports avec le Service d'Application des Peines. Dans ces trois cas d'utilisation d'APPI, la proximité engendrée prend plusieurs visages. Une proximité avec la PPSMJ, d'une part, du fait des performances de l'outil mais aussi de la connaissance accrue de la personne engendrée par la centralisation et le partage des données. Une proximité entre les CPIP, d'autre part, grâce à l'utilisation d'un outil commun facteur de cohésion au sein du service. Une proximité entre les CPIP et le DPIP, ensuite, notamment du fait de la visibilité sur les actes parfois rassurante pour les agents en termes de responsabilité. Une proximité avec le SAP, enfin, le lien informatique que représente APPI étant alors une réponse à l'éloignement géographique entre les deux services. Néanmoins, APPI ne saurait se limiter à cet effet de proximité de sorte qu'à celui-ci s'ajoute une forme de distance inhérente à l'outil. Il s'agit, tout d'abord, d'une distance avec la PPSMJ due à une barrière tant symbolique que matérielle introduite par APPI dans le suivi. Ensuite, qu'il s'agisse des relations entre les CPIP, de celles avec la hiérarchie ou encore avec le SAP, APPI engendre une virtualité des relations source de distance relationnelle entre les interlocuteurs impropre au travail en commun. A cela s'ajoute, enfin, des difficultés en

terme de partage des informations entre les différents utilisateurs d'APPI soit en raison de limites propres à l'applicatif soit du fait de son utilisation.

L'identification de ce double effet attaché à l'utilisation d'APPI n'a pas vocation à conduire au rejet de l'applicatif, mais d'en étudier les contours afin d'en avoir conscience et donc d'en prendre compte dans l'organisation et le fonctionnement du service. En effet, l'introduction d'un outil informatique n'est pas neutre tant sur les relations humaines que sur l'organisation d'un service. Maitriser les effets contradictoires d'APPI en termes de proximité et d'éloignement dans la vie du service permet ainsi au DPIIP d'agir en vue d'en amoindrir les effets négatifs et d'en renforcer les effets positifs. En effet, si les effets contradictoires de la technologie intrinsèques à cette dernière sont indéniables, le contexte organisationnel et la façon dont les individus l'utilisent permettent d'en modérer les incidences. Pour ce faire, il revient au DPIIP d'agir au-delà de la seule question de la maîtrise de l'outil et de porter attention aux effets de ce dernier sur les habitudes et sur la teneur des relations tant au sein du service que dans ses rapports extérieurs affectées par son existence. Cela invite dès lors à une réflexion tant individuelle que collective sur l'utilisation d'APPI et de ses effets au sein du service ainsi que les réponses à y apporter en matière d'action managériale et de positionnement professionnel. L'ensemble de ces actions du cadre vise alors à apporter du concret face à l'essor de la dématérialisation dans le monde de la justice.

---

## **BIBLIOGRAPHIE**

---

### **I. OUVRAGES**

**CHEVALIER G.**, *Les services sociaux à l'épreuve de l'informatique : de l'écrit à l'écran*, Issy-les-Moulineaux : ESF Editeur, coll. Action sociale, 2000, 145 pages

**CORNU G. (Dir.)**, *Vocabulaire juridique*, Paris : P.U.F, 2011, 1095 p.

**MUCCHIELLI R.**, *Le travail en équipe, clés pour une meilleure efficacité collective*, Issy-les-Moulineaux : ESF Editeur, coll. Formation permanente, 2009, 208 pages.

**WOLTON D.**, *Informers n'est pas communiquer*, Malebranche : CNRS Edition, 2009, 147 p.

### **II. THESES**

**DE LARMINAT Xavier**, *La probation en quête d'approbation : L'exécution des peines en milieu ouvert entre gestion des risques et gestion des flux*, Thèse Université de Versailles-Saint-Quentin, 2012, 518 p.

### **III. TEXTES, DOCUMENTS ET PUBLICATIONS OFFICIELS**

#### A- Décret

**DECRET n°99-276 du 13 avril 1999** modifiant le Code de procédure pénale et portant création des services pénitentiaires d'insertion et de probation, JORF n°87 14 avril 1999, p. 5478.

**DECRET n°2011-1447 du 7 novembre 2011** portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « application des peines, probation et insertion (APPI) », JO 8 novembre 2011.

#### B- Circulaires

**CIRCULAIRE n°00113 du 19 mars 2008** relative aux missions et méthodes d'interventions des Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (SPIP)

**CIRCULAIRE n°00860 du 8 novembre 2011** relative au diagnostic à visée criminologique (DAVC)

#### C- Arrêté

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



#### D- Notes

**NOTE du 31 août 2007 de la Direction de l'administration pénitentiaire, Préconisations nationales sur l'utilisation de l'application informatique APPI**

**NOTE du 2 novembre 2012 relative au déploiement de GENESIS VI**

#### E- Rapports

**LASSERRE B., *L'Etat et les technologies de l'information et de la communication : vers une administration à « accès pluriel »*, décembre 2000.**

**INSPECTION DES SERVICES PENITENTIAIRES, *Rapport relatif à l'utilisation du DAVC et aux pratiques d'évaluation des personnes placées sous main de justice*, 12 novembre 2013, 58 pages.**

**INSPECTION GENERALE DES FINANCES rapport n° 2011-M-021-04 et INSPECTION GENERALE DES SERVICES JUDICIAIRES rapport n°43/2011, *Les services pénitentiaires d'insertion et de probation*, juillet 2011, 486 p.**

**CONSEIL SUPERIEUR DU TRAVAIL SOCIAL, *Nouvelles technologies de l'information et de la communication et travail social*, Rennes : Éditions ENSP, coll. Rapports du CSTS, Septembre 2001, 149 p.**

### IV. JURISPRUDENCE

#### A- Conseil d'État

**CE n° 355624** arrêt du 11 avril 2014

#### B- Commission nationale de l'informatique et des libertés

**DELIBERATION n° 2011-232 du 21 juillet 2011 portant avis sur le projet de décret en Conseil d'Etat portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « application des peines, insertion et probation » (APPI), JORF n°0259 du 8 novembre 2011.**

#### C- Comité consultatif national d'éthique pour les sciences de la vie et de la santé

**AVIS n°91, *Avis sur les problèmes éthiques posés par l'informatisation de la prescription hospitalière et du dossier du patient*, 2 mai 2006**

**AVIS n°104, *Le « dossier médical personnel » et l'informatisation des données de la santé*, 29 mai 2008**

## V. ETUDES DOCTRINALES ET ARTICLES

**CHEVALIER G.**, *Du dossier social papier au dossier social informatisé : quel outil pour quel métier ?*, Revue française des affaires sociale, vol.1, 1999, p. 93-104.

**DE LARMINAT X.**, *La technologie de mise à distance des condamnés en France. La centralisation informatique des données socio-judiciaire*, Déviance et société, vol. 37, n°3, septembre 2013, p. 359-373.

**DE LA RUPELLE G., KALIKA M.**, *Messagerie électronique et relation hiérarchique : union parfaite ou mariage impossible ?*, Management & Avenir, n°30, 2009/10, p. 51-74.

**JONCKHEERE A.**, *L'accompagnement socio-judiciaire saisi par l'informatique en Belgique*, Déviance et société, vol 37, n°3, septembre 2013, p. 345-357.

**JONCKHEERE A.**, *SIPAR, un système emblématique des transformations observables au sein des maisons de justice*, Champ pénal/Penal field (en ligne), Séminaire Innovation Pénales, mis en ligne le 31 octobre 2007, URL : <http://champpenal.revues.org/2943>.

**JONCKHEERE A.**, *Les assistants de justice aux prises avec SIPAR, un outil de gestion informatique*, Pyramide (en ligne), mis en ligne le 7 décembre 2011, URL : <http://pyramides.revues.org/610>.

**NAYEBI J-C.**, *Conséquences psychiques des nouvelles technologies*, Cerveau & psycho, n°61, janvier-février 2014, p 45- 49.

**OBERDORFF Henri**, *La justice, les nouvelles technologies et la garantie des libertés fondamentales*, in *Justice et technologie : surveillance électronique en Europe*, FROMENT J-C (Dir) et KALUSZYNSKI M. (Dir), Grenoble : PUG, 2007, p. 199-211. (coll. CERDHAP)

**OTTENHOFF R., FAVARD A-M.**, *L'exécution par l'administration pénitentiaire des mesures de milieu ouvert*, Rapport de recherche, Université de Nantes, nov. 2000, 227 pages.

**RAZAC O., GOURIOU F. et SALLE G.**, *Les rationalités de la probation française*, Cirap, mars 2013, 182 p.

**SILVA F. et BEN ALI A.**, *Emergence du travail collaboratif : nouvelles formes d'organisation du travail*, Management & Avenir, n°36, 2010, p. 340-365.

**SLINGENEYER T.**, *La nouvelle pénologie, une grille d'analyse des transformations des discours, des techniques et des objectifs de la pénalité*, Champ pénal/Penal field (en ligne), Vol IV/2007, mis en ligne le 15 octobre 2007, <http://champpenal.revues.org/2853>.

**VACHERET M.**, *Scientificité, technicisation et mécanisation, la désresponsabilisation des agents pénaux*, in Actes de colloque international, *Le pénal aujourd'hui : pérennité ou mutation*, Centre international de criminologie comparé, p. 166-175.

**VACHERET M.**, *Sciences criminologiques, peines et professionnels*, Rev. Sc. Crim, n°4, octobre-décembre 2010, p. 983-987.

**VACHERET M.**, *La nouvelle pénologie constitue-t-elle l'avenir de l'exécution des peines privative de liberté ?*, Les chroniques du Cirap, n°7, janvier 2010.

## **VI. MEMOIRES**

**BERGEAUD E., FERNANDEZ A., LESEIGNEUR H., MAHFOUDI B. et PIRIOU S.**, *La maîtrise des technologies dans le suivi des PPSMJ, un enjeu managérial pour le DPIP*, Mémoire de recherche et d'application professionnelle, 3<sup>ème</sup> promotion de Directeur pénitentiaire d'insertion et de probation, ENAP, 2011, 79 pages

**KUDZIA S.**, *APPI : les effets de l'informatisation sur le travail des juges de 'application des peines et des services d'insertion et de probation*, Mémoire Master 2 Droit de l'exécution des peines et des droits de l'homme, Bordeaux IV, Pau, 2011, 56 pages

**PORTOLA C.**, *La technologie au service de la continuité du service entre le milieu fermé et le milieu ouvert*, Mémoire de recherche et d'application professionnelle, 5<sup>ème</sup> promotion de Directeur pénitentiaire d'insertion et de probation, ENAP, 2013, 63 pages.

## **VII. SITES INTERNET**

### A- Intranet

**Site intranet de la DAP**, *GENESIS*, présentation du projet, 5 août 2013.

### B- Internet

**Centre national des ressources textuelles et lexicales** : <http://www.cnrtl.fr/>

**Larousse** : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais>

## **VIII. VIDEOS**

**SERRES M.**, *Intervention sur l'ouvrage La petite poucette*, Felletin 17<sup>e</sup> journée du livre, 10 août 2012, [www.youtube.com/watch?v=OsKEs1US3dg](http://www.youtube.com/watch?v=OsKEs1US3dg)

---

## ANNEXES 1

---

### Questionnaire CPIP

#### L'informatisation du suivi des PPSMJ :

- 1- L'outil informatique a-t-il une incidence sur le suivi ?
- 2- Quels sont selon vous les apports d'APPI dans le suivi des PPSMJ ?
- 3- Quels sont selon vous les inconvénients d'APPI dans le cadre du suivi des PPSMJ ?
- 4- Considérez-vous que les applicatifs permettent une meilleure connaissance de la personne suivie ? Pourquoi ?
- 5- J'ai vu dans les salles d'audience des ordinateurs. Les utiliser vous lors de vos entretiens ? Pourquoi ?
- 6- Mettez-vous la même quantité d'information dans APPI que dans vos notes manuscrites ? pourquoi ?
- 7- A terme, pensez-vous que la dématérialisation des dossiers soient envisageable, possible ou encore opportune ?
- 8- Quelles améliorations apporteriez-vous aux outils actuels ?

#### L'informatique et l'organisation du service :

##### **Relations DPIP/CPIP**

- 1- Quels changements pouvez-vous identifier dans les rapports établis entre la direction et les CPIP depuis l'introduction d'APPI ?
- 2- Quelles sont selon vous les incidences de l'utilisation d'APPI dans les rapports entre CPIP et DPIP ? (avantages et inconvénients)
- 3- L'introduction d'APPI et de la validation des rapports par le DPIP a été parfois vécue comme une forme de contrôle opéré par le cadre sur le travail des CPIP ? Quelle est votre opinion sur ce point ?

##### **Relation entre les CPIP**

- 1- Pensez-vous que l'utilisation d'APPI ait une incidence sur les rapports entre les CPIP, est-il facteur de cohésion ou est-il susceptible de scinder l'équipe ? Pourquoi ?

#### L'outil informatique et la relation SPIP/SAP

- 1- Quels avantages ou inconvénients voyez-vous dans l'utilisation des outils informatiques dans le cadre des relations avec les services d'application des peines ?
- 2- Selon vous, comment pourrait-on maintenir ou améliorer la communication avec le SAP ?

---

## ANNEXE 2

---

### Questionnaire DPIIP

#### APPI et les CPIP

1. Quels sont selon vous les avantages et les inconvénients de l'outil informatique pour le travail des CPIP et notamment pour le suivi ?
2. Pensez-vous que l'utilisation d'APPI ait une incidence sur les rapports entre les CPIP, est-il facteur de cohésion ou est-il susceptible de scinder l'équipe ?
3. Quelles démarches le DPIIP peut-il entreprendre face aux effets de l'outil informatique dans les rapports entre les CPIP ?

#### APPI et les rapports entre CPIP et DPIIP

1. Quels changements pouvez-vous identifier dans les rapports établis entre la direction et les CPIP depuis l'introduction d'APPI ?
2. Quelles sont selon vous les incidences de l'utilisation d'APPI dans les rapports entre CPIP et DPIIP ? (avantages et inconvénients)
3. Quel peut être le rôle du DPIIP face aux effets de l'outil informatique sur les rapports entre le DPIIP et les CPIP ?

#### APPI et la relation au Service d'application des peines

1. Quels avantages ou inconvénients voyez-vous dans l'utilisation des outils informatiques dans le cadre des relations avec le service d'application des peines ?
2. Comment en tant que DPIIP pensez-vous qu'il soit possible de conserver un lien avec le SAP au-delà de l'utilisation de l'outil informatique ?
3. Comment en tant que DPIIP pensez-vous que nous pouvons maintenir ou améliorer la communication avec le SAP ?

---

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>PARTIE 1 L'UTILISATION D'APPI PAR LE CONSEILLER PENITENTIAIRE D'INSERTION ET DE PROBATION .....</b>	<b>6</b>
<b>Chapitre 1 L'optimisation relative du suivi due À APPI.....</b>	<b>6</b>
I. L'outil informatique comme aide au suivi .....	6
A- Les performances de l'outil informatique au service du suivi .....	7
1) <i>Le gain de temps</i> .....	7
2) <i>L'uniformisation et l'harmonisation des pratiques</i> .....	8
3) <i>Le stockage des informations</i> .....	9
B- La connaissance accrue de la personne suivie permise par APPI.....	11
1) <i>La centralisation des données</i> .....	11
2) <i>Le partage des données</i> .....	12
II. L'outil informatique et les potentiels freins au suivi .....	13
A- Les difficultés inhérentes à l'outil informatique .....	14
1) <i>La rigidité du cadre informatique</i> .....	14
2) <i>Les contraintes de la technologie</i> .....	15
B- Les difficultés liées à l'utilisation d'APPI .....	16
1) <i>L'objectivisation des données insuffisante au suivi</i> .....	17
2) <i>L'incidence de l'outil sur la proximité avec le cas</i> .....	18
<b>Chapitre 2 Entretien et APPI : une association délicate ? .....</b>	<b>20</b>
I. Une utilisation diversifiée d'APPI dans le cadre des entretiens .....	20
A- L'absence de recours à APPI dans le cadre des entretiens.....	20
1) <i>L'absence de prise de note pendant l'entretien</i> .....	20
2) <i>La faveur envers le manuscrit</i> .....	21
B- L'usage hétérogène d'APPI au cours des entretiens .....	22
1) <i>Un usage différencié en fonction de la nature de l'entretien</i> .....	22
2) <i>Un usage différencié en fonction des pratiques</i> .....	23
II. L'ordinateur, un écran entre le CPIP et la PPSMJ .....	23
A- L'outil informatique, un écran matériel .....	24
1) <i>La présence physique de l'ordinateur</i> .....	24
2) <i>La dynamique de l'entretien faussée par le recours à l'informatique</i> ..	24
B- L'outil informatique, un écran symbolique.....	25
1) <i>La triangulation de la relation</i> .....	25
2) <i>Un frein à la relation</i> .....	26

<b>PARTIE 2 L'UTILISATION D'APPI AU SEIN DU SERVICE .....</b>	<b>28</b>
<b>Chapitre 1 L'incidence d'APPI dans les rapports inter-agents.....</b>	<b>28</b>
I. L'équipe à l'épreuve de l'outil informatique .....	28
A- L'outil informatique facteur de cohésion.....	28
1) <i>L'appartenance à un service favorisé par APPI.....</i>	<i>28</i>
2) <i>Le partage inter-agent favorisé par APPI.....</i>	<i>29</i>
B- L'outil informatique facteur de division dans l'équipe.....	30
1) <i>Le défaut de maîtrise de l'outil informatique.....</i>	<i>30</i>
2) <i>Les réticences à l'utilisation de l'outil.....</i>	<i>31</i>
II. Le rôle du DPIP dans l'utilisation d'APPI au sein du service .....	32
A- L'accompagnement des agents vers l'appropriation de l'outil informatique	33
1) <i>L'accompagnement en vue de la maîtrise d'APPI.....</i>	<i>33</i>
2) <i>L'accompagnement en vue de l'utilisation d'APPI par les agents .....</i>	<i>34</i>
B- La cohésion recherchée face aux incidences de l'outil informatique .....	35
1) <i>La nécessaire cohésion d'équipe.....</i>	<i>35</i>
2) <i>Les actions du cadre en faveur de la cohésion d'équipe.....</i>	<i>36</i>
<b>Chapitre 2 L'incidence d'APPI dans les rapports hiérarchiques.....</b>	<b>38</b>
I. Le délitement du lien hiérarchique induit par l'outil informatique.....	38
A- L'ambiguïté du sentiment de contrôle induit par APPI .....	38
1) <i>Une visibilité sur les actes vécue comme une source de contrôle .....</i>	<i>38</i>
2) <i>Un double regard rassurant pour les CPIP .....</i>	<i>39</i>
B- Le risque d'une dématérialisation de la communication.....	40
1) <i>La qualité de la communication entre DPIP et CPIP amoindrie.....</i>	<i>40</i>
2) <i>La distance relationnelle induite par l'outil.....</i>	<i>41</i>
II. Le rôle du DPIP dans le maintien du lien avec l'équipe : du virtuel à l'actuel	42
A- L'outil informatique comme espace d'échange et de collaboration .....	42
1) <i>APPI, un outil de supervision évident .....</i>	<i>42</i>
2) <i>APPI, un support à l'action managériale .....</i>	<i>44</i>
B- La présence physique du cadre comme réponse à la virtualité des relations	45
1) <i>L'insuffisance des contacts virtuels au sein du service.....</i>	<i>45</i>
2) <i>La nécessaire présence physique du DPIP .....</i>	<i>46</i>
<b>PARTIE 3 APPI DANS LES RELATIONS AVEC LE SERVICE D'APPLICATION DES PEINES</b>	<b>48</b>
<b>Chapitre 1. APPI comme remède limité à la rupture géographique.....</b>	<b>48</b>

I.	L’outil informatique comme réponse mesurée à la distance physique .....	48
A-	Eloignement géographique vs. lien informatique .....	48
1)	<i>La délocalisation des SPIP</i> .....	48
2)	<i>Les apports d’APPI face à l’éloignement physique</i> .....	49
B-	Lien informatique vs. éloignement relationnel .....	50
1)	<i>La prééminence de l’écrit sur l’oral dans les relations SPIP-SAP</i> .....	50
2)	<i>Le risque d’une dépersonnalisation des contacts</i> .....	52
II.	Le DPIP vecteur de lien entre le SPIP et le SAP .....	52
A-	L’importance des rencontres physiques entre PIP et membres du SAP ...	53
B-	La mise en œuvre des rencontres entre le SPIP et le SAP .....	54
	<b>Chapitre 2. La variabilité du partage des données source de distance .....</b>	<b>56</b>
I.	Les difficultés touchant le partage des données assuré par APPI source de confusion .....	56
A-	Les limites techniques au partage de données entre SPIP et SAP .....	56
B-	Les difficultés relatives à l’enregistrement des données.....	57
1)	<i>La rétention d’informations</i> .....	57
2)	<i>Le manque de coordination dans l’enregistrement des données</i> .....	59
II.	Le DPIP vecteur de partage.....	60
A-	L’action du DPIP en faveur de l’enregistrement des données par les CPIP	60
B-	La coordination entre les services recherchée.....	62
	<b>Conclusion.....</b>	<b>64</b>



## RÉSUMÉ

Omniprésente dans la société contemporaine, la technologie l'est aussi dans les services de l'Etat. S'agissant des Services Pénitentiaire d'Insertion et de Probation, l'applicatif APPI occupe une place centrale dans le travail des membres du service. Or, outil informatique, APPI est soumis aux mêmes incidences que toute technologie, incidences souvent marquées par un effet miroir. Ainsi, à la proximité recherchée à travers la technologie s'oppose parfois une forme de distance. Ce paradoxe se retrouve dans l'utilisation d'APPI au sein des services en ce que l'applicatif introduit proximité et éloignement tant dans les relations entre les utilisateurs d'APPI (CPIP, DPIP et SAP) que dans le suivi des Personnes Placées Sous Main de Justice (PPSMJ). Constaté l'existence de ce double effet dans l'utilisation d'APPI permet au Directeur Pénitentiaire d'insertion et de Probation de le prendre compte dans l'organisation et le fonctionnement du service afin d'en limiter les conséquences négatives et de favoriser les incidences positives.

### **Mots-clés**

Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation, APPI, Technologie, Proximité, Eloignement,