

Le label **qualité** : un outil de modernisation

Les règles pénitentiaires européennes (RPE) ont été adoptées par l'ensemble des 47 pays membres du Conseil de l'Europe, dont la France, le 11 janvier 2006.

Elles contiennent des recommandations relatives aux conditions de détention des personnes détenues.

Les règles pénitentiaires européennes sont appliquées à 95% dans le système pénitentiaire français, depuis la loi pénitentiaire ; plusieurs d'entre elles sont désormais incluses en droit interne. Toutefois, afin d'harmoniser au niveau national les pratiques et procédures déclinées, l'administration pénitentiaire a procédé à l'élaboration d'un référentiel d'application de ces règles.

Ce référentiel, diffusé dans l'ensemble des établissements pénitentiaires en 2008, recense les bonnes pratiques professionnelles et méthodes d'organisation correspondant aux règles pénitentiaires européennes. Ce document permet donc de moderniser à un haut niveau de qualité l'organisation interne des établissements pénitentiaires.

La démarche de labellisation des établissements pénitentiaires

L'administration pénitentiaire s'est engagée, dès 2008, dans une procédure de labellisation.

Ce sont les pratiques de prise en charge des personnes détenues arrivant, telles que décrites dans le référentiel, qui font l'objet d'une labellisation.

Cette démarche est conduite par 2 organismes certificateurs reconnus : **AFNOR Certification** et **Bureau VERITAS**.

La labellisation permet aux établissements pénitentiaires de faire reconnaître la qualité et la rigueur de leur dispositif en matière d'accueil des arrivants.

Le label **qualité** : un cahier des charges exigeant

Le label, délivré par **AFNOR Certification** ou **Bureau VERITAS**, constitue la garantie du respect strict d'une vingtaine de règles pénitentiaires européennes déterminantes pour la personne détenue et déclinées dans le référentiel, partie « accueil des personnes détenues arrivant ».

Le cahier des charges en 3 champs :

L'accueil

L'établissement pénitentiaire s'engage à assurer la mise en œuvre d'un dispositif particulier d'accueil des personnes détenues de jour comme de nuit.

Ce dispositif garantit :

- la régularité de la procédure d'écrou ;
- la prise en compte des besoins urgents de la personne détenue arrivant (accès à un local de douche, repas chaud, dotation de sous-vêtements propres, accès gratuit au téléphone, etc.) ;
- l'affectation de la personne détenue dans des locaux spécifiques d'accueil gérés par des surveillants formés à cette mission ;
- l'ouverture d'un livret de suivi individuel de la personne détenue ;
- la remise de documents d'accueil, permettant à la personne détenue d'être informée de ses droits et de ses devoirs (guide arrivant, programme d'accueil, etc.).

La prise en charge individuelle

L'établissement pénitentiaire s'engage, durant cette phase d'accueil, à assurer un accompagnement individualisé de chaque personne détenue.

Ce dispositif garantit que :

- chaque membre de l'équipe pluridisciplinaire (personnels pénitentiaires, partenaires médicaux, responsables des secteurs de la formation, du travail et de l'enseignement, etc.) rencontre la personne détenue arrivant dans les premiers jours de son incarcération afin d'évaluer sa situation personnelle et de permettre sa prise en charge rapide (examen médical 48h suivant l'écrou, etc.) ;
- les résultats de ces entretiens soient mutualisés, dans le respect des prérogatives et obligations des différents services afin que chacun ait le même niveau de connaissance sur la personne détenue ;
- la personne détenue puisse bénéficier d'activités (promenades, accès à la bibliothèque, etc.).

L'établissement d'un bilan par une commission pluridisciplinaire

A l'issue de la période d'accueil, un examen de la situation de chaque personne détenue est réalisé par les membres de l'équipe pluridisciplinaire réunie en « commission pluridisciplinaire ».

Ce dispositif garantit :

- la réunion périodique des professionnels qui interviennent dans la prise en charge globale de la personne détenue ;
- l'établissement d'un bilan individualisé de chaque personne détenue et la définition d'un parcours en détention adaptée à son profil (encellulement, formation, travail, etc.) ;
- l'information de la personne détenue sur les éléments de son bilan individualisé ;

- la mise à la disposition du bilan individualisé auprès des autorités judiciaires ;
- le réexamen de la situation de chaque personne détenue au cours de sa détention.

Le label **qualité** : une procédure de contrôle externe et indépendant

La mise en conformité de l'établissement pénitentiaire

Le label qualité exige pour un établissement pénitentiaire une mise en conformité avec les exigences du cahier des charges.

Des référents internes à l'administration pénitentiaire aident les sites dans cette démarche.

L'évaluation sur site mené par un auditeur indépendant

L'audit sur site est effectué par un évaluateur mandaté par un organisme certificateur, **AFNOR Certification** ou **Bureau VERITAS**. Cet audit a pour but de vérifier la conformité des pratiques avec le cahier des charges, par une série d'entretiens et de vérifications sur pièces (visite des locaux, vérification du packaging arrivants, de l'existence et de la remise des documents d'accueil, etc.).

Le rapport d'évaluation

Suite à son audit sur site, l'évaluateur rédige un rapport portant sur chacun des engagements du référentiel et émet un avis sur l'octroi du label.

La décision de labellisation

L'organisme certificateur (**AFNOR Certification** ou **Bureau VERITAS**) prend la décision d'accorder ou de refuser la labellisation au vu du rapport d'évaluation.

Les établissements pénitentiaires labellisés sont destinataires d'une attestation de conformité.

La durée de validité du label

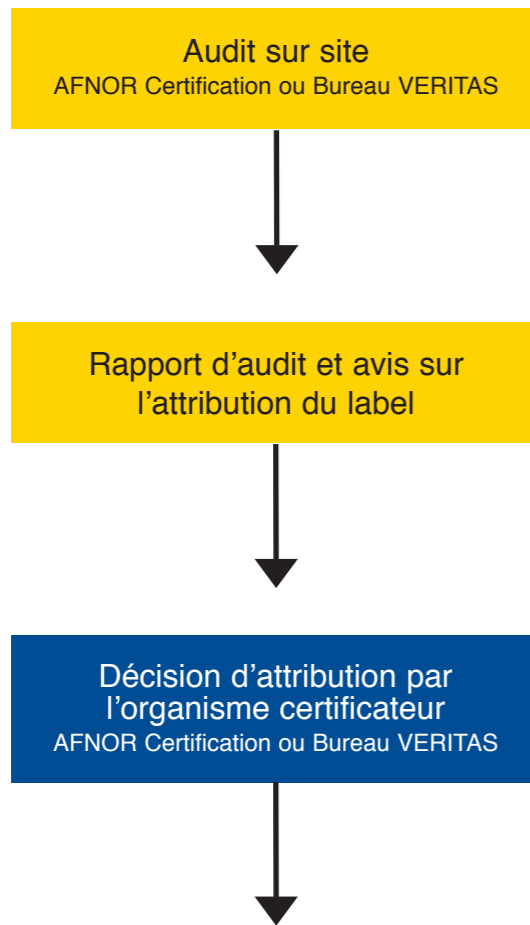
Le label qualité est délivré pour une durée de 3 ans. Toutefois, un contrôle intermédiaire est effectué annuellement par l'organisme certificateur afin de vérifier que l'établissement pénitentiaire continue de satisfaire aux critères de labellisation.

Champ de compétence géographique des 2 organismes certificateurs

Établissements pénitentiaires du ressort des directions interrégionales de Bordeaux, Lyon, Marseille, mission outre-mer et Toulouse : **AFNOR Certification**.

Établissements pénitentiaires du ressort des directions interrégionales de Dijon, Lille, Paris, Rennes et Strasbourg : **Bureau VERITAS**.

La procédure d'attribution du label **qualité**

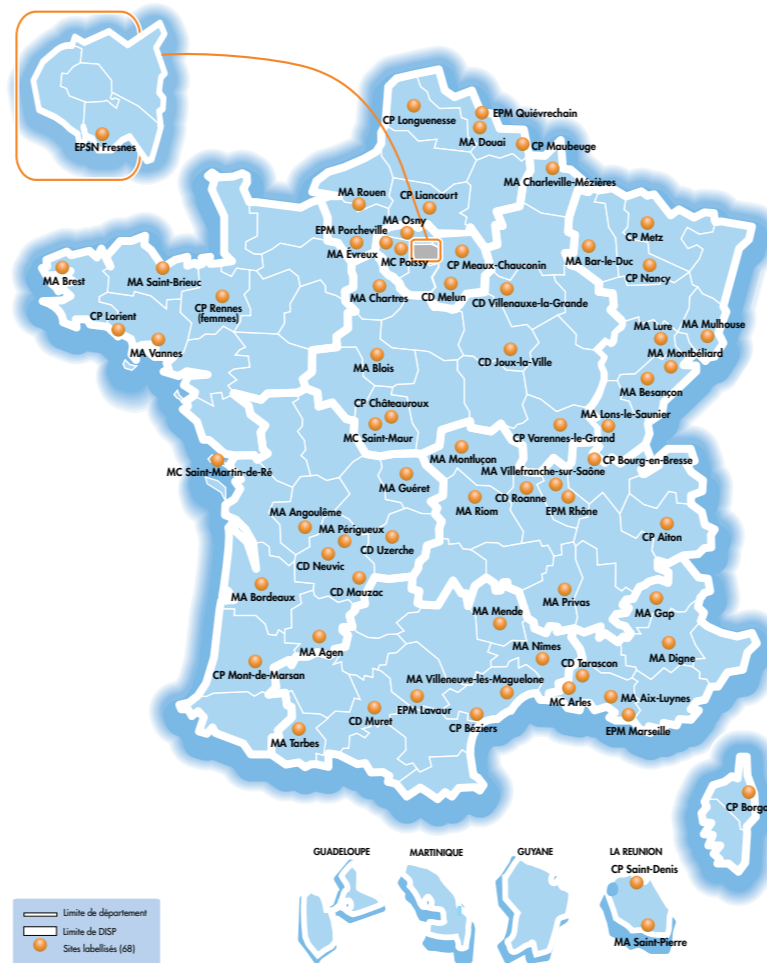


Le label **qualité** : un objectif précis pour le service public pénitentiaire

La direction de l'administration pénitentiaire a engagé un ambitieux programme de labellisation.

D'ici fin 2012, l'ensemble des circuits arrivant des établissements pénitentiaires devra être labellisé.

Carte des circuits arrivant labellisés au 1^{er} janvier 2011



SCERI - DAP, Photo : H. Douris, Impression L'Artésienne - FEVRIER 2011

Direction de l'administration pénitentiaire

Labellisation du circuit arrivant démarche qualité du service public pénitentiaire

