



dap

Direction de  
l'administration  
pénitentiairen° 48  
Septembre 2019

## Cahiers d'études pénitentiaires et criminologiques

# Le travail dans les pôles centralisateurs de surveillance : Comment la surveillance électronique transforme le métier de surveillant.e

Sylvaine Tuncer, sociologue, Department of Computer and Systems Sciences, Stockholm University et Christian Licoppe, professeur de sociologie des technologies d'information et de communication à Telecom ParisTech

Appliquée en France depuis 2000, la surveillance électronique est utilisée dans le cadre de plusieurs mesures d'exécution de la peine : la libération conditionnelle, le suivi sociojudiciaire et la surveillance judiciaire. Les juges y ont souvent recours en fin de peine pour éviter une sortie dite 'sèche'. Elle est parfois aussi utilisée comme mesure de rétention préventive avant jugement ou enfin, comme outil de prévention contre la récidive après exécution de la peine, dans le cadre de la surveillance électronique mobile, seule forme comprenant la géolocalisation par GPS.

Ce cahier est consacré au travail des surveillant.e.s pénitentiaires dans les pôles centralisateurs de surveillance (PCS). Avec pour principal outil un système technologique complexe, ils/elles ont pour mission de contrôler la présence de la personne placée à son domicile pendant ses heures d'assignation à partir du bracelet électronique que celle-ci porte à la cheville. Cela consiste en un travail d'organisation continu, sous la forme notamment d'interactions fréquentes avec,

essentiellement, les personnes placées, les juges de l'application des peines, les services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP), et les établissements pénitentiaires. À travers l'observation du travail quotidien des surveillant.e.s pénitentiaires, la surveillance électronique apparaît comme une chaîne d'actions accomplies de manière collaborative et continue par un réseau d'acteurs complexe.

Dans ce cahier, nous nous attachons d'abord aux enjeux organisationnels et aux compétences et qualités requises pour exercer le métier de surveillant.e dans ce cadre, ainsi qu'aux sources de tension qui subsistent, à un stade où cette forme nouvelle du métier est encore peu connue et se développe. Nous discutons ensuite la façon dont la surveillance électronique renouvelle les rapports entre surveillant.e.s et personnes placées sous main de justice (PPSMJ), en particulier du fait du caractère exclusivement verbal des interactions, et de la nature diverse des situations auxquelles surveillant.e.s et PPSMJ font face ensemble au cours de ces interactions.

## La méthodologie employée

L'enquête repose sur l'observation ethnographique et l'analyse de conversation. L'**observation ethnographique** est une méthode d'enquête de terrain pratiquée en sociologie comme en anthropologie par laquelle le chercheur observe et participe discrètement à l'activité dans un milieu social sur une durée prolongée afin d'accéder à une compréhension fine de ce qui s'y joue.

L'**analyse de conversation** (Sidnell & Stivers, 2013), inspirée de l'ethnométhodologie, s'intéresse plus particulièrement au langage en interaction comme domaine de pratiques ordonnées et émergentes par lequel les acteurs (re) produisent les structures sociales de sens commun. À la fois cadre théorique et méthode scientifique, les données utilisées sont des enregistrements audio ou vidéo d'interactions verbales, en co-présence ou médiatisées. Cette enquête s'inscrit dans le paradigme de l'**ethnométhodologie** (Garfinkel, 1992 ; Heritage, 1984), un courant de la sociologie qui met l'accent sur le raisonnement pratique dans ses dimensions située et incarnée, en privilégiant la perspective des acteurs. Elle considère que c'est à travers ces pratiques quotidiennes que s'élaborent les structures sociales de sens commun.

L'étude repose sur une enquête de 6 mois menée par les auteurs en 2015 dans deux pôles centralisateurs de surveillance (PCS), comprenant 8 semaines d'observation participante : 15 entretiens auprès de surveillant.e.s, de conseiller.e.s pénitentiaires d'insertion et de probation (CPIP), de directeur.rices pénitentiaires d'insertion et de probation DPPIP et de personnes placées sous surveillance électronique mobile ; et l'enregistrement audio et/ou vidéo des communications téléphoniques entrant et sortant des PCS. Pour l'observation participante, les auteurs ont passé chaque jour d'enquête aux côtés des surveillant.e.s, prenant des notes et posant des questions afin d'accéder à une compréhension approfondie ce qui leur était rendu ainsi visible. Les résultats présentés sont issus de l'analyse qualitative des entretiens et des observations, et de l'analyse systématique des enregistrements audio et vidéo. Environ 1 500 appels téléphoniques émis depuis les PCS à des personnes placées sous surveillance électronique en situation d'alarme ont ainsi été analysés.

La première partie part de l'analyse du travail quotidien dans les PCS pour décrire les transformations du métier de surveillant.e induites par cette nouvelle forme de surveillance. Nous en tirons quelques recommandations quant aux enjeux de recrutement et de formation. La seconde partie mobilise des extraits de conversations entre surveillant.e.s et PPSMJ pour montrer les effets critiques de ces échanges verbaux, dans leurs moindres détails, et par conséquent le caractère central des compétences interactionnelles pour exercer le métier de surveillant.e en PCS.

### A. Une organisation du travail et des pratiques professionnelles spécifiques à la surveillance électronique

#### 1. La nécessaire gestion d'un flux continu d'informations

Le PCS reçoit quotidiennement un grand nombre de documents, la plupart par fax et dans une moindre part par courrier électronique, dont le traitement méticuleux est essentiel au bon fonctionnement de la surveillance électronique. En effet, pour toute nouvelle mesure, une ordonnance de placement est envoyée par le bureau du/de la juge de l'application des peines, qui spécifie notamment les lieux et horaires d'assignation de la personne placée. Ces informations sont entrées manuellement dans le système informatique par les

surveillant.e.s, et peuvent être modifiées au cours de la mesure suite à de nouvelles ordonnances. Le système d'alarme repose sur ces informations puisque c'est lorsqu'une personne placée déroge à ce cadre qu'une alarme apparaît à l'écran des surveillant.e.s sous la forme d'une notification. Or toute alarme doit être traitée. Traiter une alarme de violation (telle que « Absence au domicile à l'heure de retour prévue », ou « Sortie non autorisée ») signifie concrètement : (1) téléphoner à la personne placée et lui demander une explication ; (2) rendre compte de cette explication dans un rapport ; et (3) envoyer ce rapport au/à la juge de l'application des peines, au SPIP et au centre de détention concernés. Le PCS émet donc également un grand nombre de documents par lesquels les surveillant.e.s rendent compte du travail effectué en réponse aux informations reçues. C'est ainsi que le PCS participe à une chaîne d'inscriptions qui applique le jugement originel d'assignation à domicile émis par le/la juge de l'application des peines.

Parmi les documents parvenant quotidiennement aux PCS, les formulaires 712-8 envoyés par les SPIP indiquent les changements d'horaires temporaires ou durables d'une personne placée. Ces modifications d'horaires engendrent une charge de travail considérable pour plusieurs raisons. Tout d'abord les nouvelles données sont entrées manuellement dans le système informatique. Ensuite, les surveillant.e.s pénitentiaires

font fréquemment face à ce qu'ils considèrent comme des ambiguïtés de formulation, et doivent pour les lever contacter les SPIP. Enfin, parce qu'une série de validations est nécessaire, la procédure 712-8 occasionne de fréquentes 'fausses alarmes' : lorsque les surveillant.e.s ne reçoivent pas les nouveaux horaires à temps pour pouvoir les entrer dans la base de données avant la date en question, une alarme se déclenche alors même que la personne placée n'est pas assignée à résidence à cet instant. Ces 'fausses alarmes' devant être traitées comme toute autre, elles occasionnent un travail considéré parfois comme inutile, voire pénible. C'est ainsi qu'un surveillant exprime son impuissance face à ce qu'impose la procédure, et la lassitude provoquée par ces appels téléphoniques :

*« Et qu'ils [les personnes placées] nous appellent ou qu'ils nous appellent pas, de toutes façons le rapport sera fait, on l'aura pas, l'ordonnance. On n'aura pas l'ordonnance donc nous de toute façon on fait le travail. Mais au bout de dix coups de fil, y'a un moment on en a marre, quoi. »* (Surveillant, 42 ans, 6 ans d'ancienneté au PCS)

Il arrive par ailleurs que les surveillant.e.s tiennent les SPIP pour partiellement responsables de ces ratés car ils n'enverraient pas les ordonnances de façon systématique. Les modifications d'horaires sont donc à l'origine de tensions entre surveillant.e.s et CPIP. Néanmoins, parce qu'elles conduisent ces deux corps à interagir, elles favorisent également la communication et un effort de compréhension mutuelle. Les surveillant.e.s sont amenés à se représenter davantage le métier et la position de ces interlocuteurs privilégiés :

*« Maintenant je les [les CPIP] juge pas, je suis pas à leur place, ils savent pas comment on bosse, moi je suis pas allé voir comment ils travaillent, ils sont peut-être débordés jusque-là, et ils ont peut-être pas forcément le temps. Puis il y a le fait que ça doit être leur chef de service qui doit signer les ordonnances. Peut-être qu'eux sont prêts, que les ordonnances sont faites, maintenant le chef est en réunion, ils ont pas le pouvoir de signer l'ordonnance, de nous l'envoyer. Donc à partir de là, voilà, ils... C'est pas forcément de leur responsabilité à eux. Faut pas l'oublier non plus, hein, c'est sûr. »* (Surveillant, 42 ans, 6 ans d'ancienneté au PCS)

Enfin, si les surveillant.e.s au cours de leur travail commentent les fausses alarmes de manière surtout négative, elles sont aussi l'occasion d'une conversation téléphonique avec la personne placée qui permet une mise à plat de sa situation, et permettent d'exercer une forme de contrôle supplémentaire. En somme, la procédure 712-8 et ses conséquences pratiques dans le travail quotidien sont certes considérées comme une lourdeur, mais aussi mobilisées comme instrument juridique à part entière.

## 2. Des compétences qui se distinguent de celles en détention

Ainsi, le métier de surveillant.e en PCS diffère de la détention d'abord en ce qui concerne la part prédominante de travail administratif lié à l'entretien de la base de données. Ce travail administratif exige une bonne maîtrise de l'outil informatique, ainsi que des compétences rédactionnelles pour les rapports, formulaires et courriers. Enfin les tâches au sein des pôles étant particulièrement variées et l'activité fluctuante, la.e surveillant.e doit être à même d'analyser la situation d'ensemble en temps réel, d'anticiper son évolution, et de s'ajuster aux besoins.

En outre, les rapports d'incident sont produits de manière différente. En détention, le fait qu'ils soient relus par différents acteurs de la hiérarchie pénitentiaire contribue à diffuser la responsabilité des auteurs, et participe d'une culture locale où autant que possible on ne déjuge pas un.e surveillant.e (Guilbaud & Linhart, 2006). Dans le cadre de la surveillance électronique, le rapport d'incident est nominal et signé par la.e surveillant.e qui le rédige. Les SPIP et juges de l'application des peines peuvent donc lire son nom, et parfois contacter ce.tte surveillant.e en particulier pour demander des explications. Cette mise en première ligne est perçue par les surveillant.e.s tour à tour comme potentiellement gratifiante ou risquée, selon que le motif du retour soit l'appréciation positive ou négative d'un acte passé. Enfin, les surveillant.e.s craignent d'éventuelles représailles au cas où leur nom venait à être connu d'une personne placée, comme il est suggéré ici :

*« Comme en détention, ben on a un logiciel pour noter toutes les observations qu'on fait sur les comportements des détenus, et les SPIP peuvent avoir accès. Mais bon, des fois on n'est pas trop... Parce que nos signatures apparaissent, et euh... On n'aime pas que dans l'entretien ils [les CPIP] disent "Tiens, c'est tel surveillant qui a remarqué que vous êtes comme ça, vous êtes comme ça", quoi. »* (Surveillant, 41 ans, 13 ans d'ancienneté dans l'administration pénitentiaire)

En somme, si on retrouve en PCS certaines tâches et missions de la détention, le contenu du travail dans son ensemble s'en distingue nettement. Des heures consécutives dans un même espace de bureau, un travail posté mobilisant l'outil informatique, la conversion de documents papier vers le format numérique et inversement, le traitement de documents administratifs mais aussi la résolution de problèmes à travers des enquêtes par téléphone, auprès des collègues ou auprès de la hiérarchie, et enfin de très nombreuses interactions téléphoniques, sont autant de spécificités du métier induites par la surveillance électronique. Il fait donc sens que le recrutement soit opéré avec pour critères les compétences et aptitudes adaptées.

### **3. Une problématique de ressources humaines émergente**

Au moment de notre enquête, il n'existe pas de fiche de poste décrivant les missions précises des surveillant.e.s en PCS. Le recrutement sur volontariat signifie que les candidats sont rarement au fait du contenu même du travail, et que les recruteurs ne peuvent apprécier la compatibilité de la candidature autrement que par l'intermédiaire d'un CV. Par ailleurs, ne pouvant promouvoir de manière spécifique le poste ouvert, les responsables ne peuvent attirer en particulier les candidats ayant les compétences et affinités nécessaires, en particulier pour le travail administratif et les interactions verbales dont nous rendons compte ci-après. Parmi les stratégies mises en place localement pour éviter les erreurs de recrutement, un des PCS étudiés avait élaboré son propre processus. Accueilli.e à plusieurs reprises et sur un temps relativement long au PCS, la.e potentiel.le candidat.e pouvait ainsi voir par elle/lui-même le travail réel, en train de se faire, et ensuite se porter candidat.e ou non en connaissance de cause. De l'autre côté, les responsables et surveillant.e.s pouvaient apprécier sa réaction et son éventuelle compatibilité avec le métier. Les propos suivants pointent le rapport entre les difficultés de recrutement et la méconnaissance du métier dans l'ensemble de l'administration pénitentiaire :

*« C'est sur demande, il faut être volontaire. [...] c'est très peu demandé. Il y a une méconnaissance totale du poste. »* (Surveillant, 41 ans, 13 ans d'ancienneté dans l'AP)

Par ailleurs, il n'existe pas de formation spécifique. À leur arrivée après avoir exercé en détention, les nouvelles recrues sont formées et suivies pendant plusieurs mois par leurs collègues expérimentés avant de pouvoir travailler de manière autonome. Les PCS ont donc d'autant plus intérêt à attirer des candidat.e.s susceptibles de rester que former sur le tas constitue un investissement élevé.

L'élaboration d'une fiche de poste comprenant une description précise des missions et compétences requises donnerait une existence formelle à ce métier, contribuant à améliorer le sentiment de reconnaissance chez les surveillant.e.s exerçant en PCS. En effet le sentiment de manque de reconnaissance apparaît comme une source importante de frustration dans l'ensemble de la pénitentiaire (Chauvenet *et al.*, 1994 ; Malochet, 2009 ; Benguigui *et al.*, 2011). Par exemple, le fait de n'avoir pas été inclus comme bénéficiaires d'une prime au titre du contact direct avec la population pénale a été vécue par les surveillant.e.s d'un des PCS étudiés comme le symptôme d'un grave manque de considération. Deux raisons ont pu motiver cette décision : soit que l'administration pénitentiaire ne considère pas les innombrables contacts par téléphone avec les PPSMJ comme du contact direct – ce qui pose question – soit

qu'elle ne connaisse simplement pas le travail concret en quoi consiste la surveillance électronique. Outre le temps passé et le travail investi, cette forme de contact direct est décrite comme exigeant des compétences acquises sur le très long cours. Les surveillant.e.s tendent en effet à ne se sentir véritablement compétents qu'après des années de pratique :

*« C'est un métier qui ne s'acquierte qu'avec l'expérience, comme ici au pôle, sur le placé, l'écoute, le discours à tenir, enfin qu'on apprend à tenir. Comme c'est un métier de contact, ça peut pas être réglé sur les trois premiers mois de boulot, ni sur les deux premières années, hein. »* (Surveillant, 41 ans, 13 ans d'ancienneté dans l'AP)

### **4. L'évolution du rôle des surveillant.e.s auprès des PPSMJ et de leurs rapports**

En arrivant au PCS, les surveillant.e.s doivent apprendre un nouveau type de rapport avec la population pénale. Alors que le tutoiement reste fréquent en détention, le passage au vouvoiement systématique instaure davantage de distance, suscite une moindre interconnaissance, et ne permet pas la même familiarité. Ensuite, conformément au principe selon lequel la surveillance électronique est une mesure fondée sur la confiance, les surveillant.e.s ne doivent pas mettre en doute – sauf à disposer d'indices particuliers – les explications données au téléphone, dont la vérification éventuelle est laissée aux SPIP.

*« Enfin moi je pars du principe où on fait confiance à la personne car un juge lui fait confiance pour être là. Donc moi je lui fais confiance, s'il me dit qu'il va travailler, il va travailler. S'il dit qu'il va travailler et que c'est pas un fait, malheureusement je suis pas Superman, je peux pas le savoir. »* (Surveillant, 36 ans, 8 ans d'ancienneté dans l'AP).

Là où le travail en détention consiste surtout à imposer un cadre, les personnes placées sous surveillance électronique avec lesquelles les surveillant.e.s communiquent se trouvent dans des situations 'réelles' de la vie en société, confrontées à des problèmes de la vie quotidienne. Il s'agit donc de les écouter, de les comprendre, voire de les conseiller, tout en se conformant au cadre qu'il faut savoir adapter à ces situations toutes uniques. En ce sens, la surveillance électronique rapproche la mission de surveillance à celle de l'insertion-probation :

*« Mais ici, par rapport au travail de surveillant d'étage, où on nous enseigne qu'on doit faire de la réinsertion, une de nos missions, je trouve que je la fais plus ici finalement. Parce qu'on discute avec le placé, de temps en temps on le renvoie chez lui alors qu'il est pas en sortie, on le guide aussi, des fois il y a des placés qui craquent, le soir, voilà, "Je vais me foutre en l'air" ou "Je veux plus bosser", enfin on est plus dans- [Vous discutez plus avec eux ici ?] Ouais,*

*et sur un rapport différent, parce que là il est déjà dehors, donc ce qu'on peut porter en conseil est peut-être plus.. comment dire ? ça leur parle peut-être plus, quoi, parce que bon, quand il est en détention il travaille pas, il sort pas rien, tandis que là on est sur d'autres situations. On gère un peu tout, c'est plus riche, je trouve. »* (Surveillant, 41 ans, 13 ans d'ancienneté dans l'AP)

Les surveillant.e.s sont donc amené.e.s à la fois à collaborer davantage avec les SPIP, comme évoqué plus haut, et à effectuer eux/elles-mêmes une forme de travail d'insertion et de probation. Cette interpénétration des métiers de la surveillance et de l'insertion-probation, et par-là même des identités corporatives, est identifiée et élaborée par Froment (2011). Des échanges réguliers entre ces services sont susceptibles de favoriser la prise en considération réciproque de la perspective de l'autre, et ainsi améliorer les rapports dans leur ensemble.

En détention, surveillant.e.s et détenus qui se côtoient physiquement communiquent notamment à travers le regard et le corps. Avec la surveillance électronique, la communication exclusivement par téléphone privé de ces ressources communicationnelles tout en concentrant l'attention sur un seul canal. Pour se faire comprendre des personnes placées et avoir prise sur elles, les surveillant.e.s mobilisent un savoir-faire conversationnel développé sur le long cours, par expérience.

Ces appels téléphoniques sont, à notre connaissance une particularité française<sup>1</sup>. En étant contactées au moment même où elles sont en alarme et non a posteriori, les personnes placées ont l'opportunité d'expliquer le contexte de l'alarme, parfois de se justifier, et ainsi d'éviter des conséquences indues sur leur peine. Mais dans le même temps, ces interactions sont occasionnées par le soupçon, indiqué par la technologie, que la personne est en train de violer sa mesure. La situation même de l'appel rend donc pertinente et très probable une accusation, qui à son tour peut occasionner le conflit, et par escalade des manifestations de violence. Autrement dit, la question de la dangerosité et de la violence prégnante en détention se pose aussi dans le cadre de la surveillance électronique, quoique sous une autre forme :

*« C'est pas le même stress, mais il y a toujours autant de stress et de violence, hein. Là ce sera plus de la violence verbale, c'est sûr qu'on va pas se prendre un coup de boule à travers le téléphone mais bon. De la violence il y en a tout le temps, malgré tout [...]. Et les agressions verbales existent. Il y a pas d'agression physique parce que c'est pas possible mais les agressions verbales arrivent régulièrement. »*

(Surveillant, 44 ans, 11 ans d'ancienneté dans l'AP)

Dans cette première partie, nous avons analysé et décrit les principales caractéristiques, compétences et aptitudes particulières requises par le métier de surveillant dans le cadre de la surveillance électronique<sup>2</sup>. Le travail est dans l'ensemble plus centré sur la gestion et la circulation d'informations, il met les surveillant.e.s en relation avec un réseau d'acteurs élargi, à travers des interactions écrites ou orales engageant leur responsabilité, et il comprend une part accrue de travail de réinsertion auprès des personnes placées. L'écart avec l'exercice du métier en détention, tel que le met au jour notre étude, justifierait l'élaboration de fiches de poste, pour une meilleure reconnaissance du métier, et pour un recrutement plus ciblé. Enfin, la surveillance électronique instaure une forme de rapports nouvelle entre surveillant.e.s et personnes placées. Dans la partie qui suit, nous déployons cet aspect central à partir de l'analyse des appels téléphoniques réels, enregistrés dans des PCS.

## B. Engager la conversation en situation de violation

Parmi les alertes de violation, celles pour absence au domicile aux horaires d'assignation sont majoritaires et arrivent en grand nombre, en particulier aux heures typiques de retour du travail. Traiter une telle alerte signifie concrètement que la.e surveillant.e téléphone à la personne placée, l'interroge sur les motifs de l'alarme, et rende compte de l'échange téléphonique dans un rapport d'alarme. Comme toute conversation, la façon dont celle-ci s'engage a des conséquences majeures sur son développement. L'essentiel de nos analyses porte donc sur les premières secondes de ces appels téléphoniques : une analyse sémantique de quelques raisons de l'appel typiques dans une première partie ; une analyse conversationnelle dans une seconde partie qui met au jour le travail unique effectué à travers la dimension séquentielle de la conversation. Pour cela, nous nous appuyons sur une longue tradition de recherche sur les ouvertures en analyse de conversation (Schegloff, 1968).

### 1. La raison de l'appel

La plupart de ces appels commence par des salutations et identifications réciproques : la.e surveillant.e donne son identité institutionnelle et vérifie l'identité nominale de son interlocuteur. Le plus souvent, ces échanges sont suivis immédiatement de la raison de l'appel, qui est dans ses grandes lignes toujours la même : la personne placée doit expliquer pourquoi elle est en train de violer son assignation à résidence, ainsi en tous

<sup>1</sup> À notre connaissance, la surveillance électronique est majoritairement utilisée comme une forme de contrôle *a posteriori* (par exemple aux États-Unis, quoique le système pénal y soit hétérogène est géré par une diversité d'acteurs publics et privés), ou en relation directe avec les services police qui interpellent physiquement la personne placée dans les premières heures de la violation (par exemple au Royaume-Uni).

<sup>2</sup> Notons que notre comparaison avec la détention n'est fondée que sur les propos des surveillants et la lecture des travaux existants, et non sur une enquête menée par nous en détention. Par conséquent, notre approche n'est pas en premier lieu comparative, les résultats concernent le milieu de travail que nous avons étudié, c'est-à-dire les PCS.

cas que l'indique le système technologique. Certain.e.s surveillant.e.s ont une formulation préférée qu'ils/elles utilisent presque systématiquement. Malgré ce caractère routinier et invariable, la raison de l'appel prend des formes innombrables et varie sensiblement d'un appel à l'autre. Afin de mieux comprendre comment ce premier tour de parole peut influencer la conversation à venir, nous procédonnici à l'analyse sémantique d'une série de formulations récurrentes utilisées par les surveillant.e.s pour énoncer la raison de l'appel.

« *Oui bonjour le pôle de surveillance de (ville) vous êtes en retard* » L'expression « en retard » soulève un problème d'horaires par rapport à une normativité institutionnelle, un problème suffisant pour occasionner un appel, et dont le récipiendaire doit s'inquiéter. En ne dissociant pas la notification technique de la situation de la personne placée, la.e surveillant.e fait corps avec le système et assume personnellement l'accusation. Il/elle efface la manière dont il/elle a eu connaissance du problème et l'organisation socio-technique qui sous-tend l'activité et l'interaction. L'interlocuteur est tenu pour responsable du problème, et à moins de parvenir à déconstruire ce que la raison de l'appel ainsi formulée implique, le récipiendaire ne peut qu'accepter l'accusation. La réponse la plus probable à une telle raison de l'appel sera une forme de justification défensive (voir l'Extrait 1 plus bas).

« *Je vous appelle car on vous a en sortie interdite, là, qu'est-ce qui se passe ?* » Avec la formulation juridique « sortie interdite », la.e surveillant.e rend tangible qu'il/elle lit une information à l'écran, et que c'est cette notification technique qui occasionne l'appel. Le système socio-technique est donc partie prenante de l'événement, si bien qu'à la différence de la formule précédente, la source du problème est en dehors de ce que la.e surveillant.e croit et pense : il/elle se place en relais de ce que lui propose le système. Autrement dit, l'alarme n'est pas considérée comme indexant nécessairement une violation. En outre la.e surveillant.e parle en tant que « je » au sein d'un « nous », le collectif de surveillant.e.s, qui partage les mêmes obligations institutionnelles liées à ce type d'événements. L'interlocuteur est tenu pour redouble d'une explication mais pas nécessairement coupable d'une violation. Par conséquent, cette raison de l'appel ouvre à de multiples formes d'explications, et moins probablement à des justifications défensives.

« *Pour vous, vous êtes autorisé de quelle heure à quelle heure ? Parce que là je vous ai en alarme* ». La.e surveillant.e commence par solliciter le point de vue de la personne placée, suggérant d'une part qu'elle a son mot à dire dans cette procédure, et d'autre part qu'elle n'est peut-être effectivement pas en violation, ou pas sciemment. Dans un second temps il/elle

justifie l'appel par un événement visible qui lui apparaît personnellement, une notification technique envers laquelle il/elle montre qu'il/elle a des obligations institutionnelles. Cette formule suggère qu'il est possible que l'alarme soit due à des informations discordantes, et rend pertinente la production d'informations plutôt que de justifications, pour résoudre le problème du/de la surveillant.e.

« *Je voulais avoir confirmation de vos horaires pour aujourd'hui.* » Enfin, avec cette formulation, la.e surveillante ne mentionne pas l'alarme comme cause de son appel, et en n'évoquant aucun problème, n'impute pas de tort à son interlocuteur ni ne manifeste de suspicion à son égard. Cette formulation donne pour motivation de l'appel la recherche d'informations, et sollicite en réponse la production d'informations, dans une posture neutre et pas particulièrement défensive.

Ainsi, comme la linguistique pragmatique s'est attachée à la démontrer depuis les travaux pionniers d'Austin et de Searle, de telles formulations font bien plus, voire autre chose, que décrire une situation : elles effectuent des actions à part entière et ont un effet immédiat sur l'interaction, et à plus long terme sur le parcours de la personne placée selon que l'interaction évolue bien ou mal. Selon que la.e surveillante se positionne comme auteur.e d'une accusation ou comme relayant une information plus ou moins vérifiée, selon qu'il/elle tienne son interlocuteur comme seulement redouble d'explication ou d'emblée coupable d'une violation, elles induisent des trajectoires variables, des rapports tendant plus ou moins vers la confiance ou la défiance.

Les surveillant.e.s nous ont expliqué privilégier dans certaines circonstances les formules plutôt accusatoires, afin d'éviter les atermoiements, de pousser leur interlocuteur/trice à admettre qu'il/elle se sait en violation et explique sa situation. Mais si la succession des appels, contrainte par un flux d'alarme incessant, incite à chercher les formules les plus 'efficaces', la conversation n'en est pas moins une situation et un temps imprévisibles au cours desquels le rapport s'élaborera pas à pas. Nous analysons dans ce qui suit ces aspects proprement séquentiels dans l'approche de l'analyse de conversation.

## 2. Approche séquentielle : prendre la parole en premier et cadrer l'échange

Deux extraits, dans lesquels la raison de l'appel est formulée par la.e surveillant.e puis par la personne placée, sont mis en contraste afin de montrer comment les interlocuteurs cherchent à se saisir de ce créneau interactionnel particulier pour cadrer l'échange sous un certain angle plutôt qu'un autre.

### Extrait 1<sup>3</sup>

01 P allô  
 02 (0.2)  
 03 S allô monsieur X ?  
 04 (0.4)  
 05 P oui ?  
 06 S oui bonjour le pôle de surveillance électronique  
     de (ville) vous êtes en retard  
 07 (0.2)  
 08 P ba:h oui j'suis à: j'suis devant chez moi là

Comme dans de nombreux appels, la.e surveillant.e commence par demander à son interlocuteur de confirmer son identité, après quoi elle/il s'identifie en tant que PCS et poursuit avec la raison de l'appel. Avec l'absence de pause entre l'auto-identification et la raison de l'appel, la.e surveillant.e garde ainsi la parole et produit la raison de l'appel sans que la personne placée ait eu l'opportunité de le faire. Cette raison de l'appel actualise une situation qui cadre d'emblée la conversation : sans mise à distance de la notification technique, la personne appelée est tenue pour effectivement coupable d'un grief, le retard. La personne placée produit une réponse dans ce cadre : « ba:h oui j'suis à: j'suis devant chez moi là ». Plutôt que de déconstruire l'accusation ou de présenter une version alternative de la situation, elle fournit une excuse qui concilie aveu de culpabilité implicite, et promesse d'une remédiation immédiate pour minimiser le grief.

### Extrait 2

01 P oui allô?  
 02 (0.4)  
 03 S nt (.) oui bonjour c'e:st monsie::r X.  
 04 (1.1)  
 05 P oui bonjour ohlà t- oh mais j'allais juste justement  
     vous appeler là m'sieur  
 06 P hhinhin  
 07 S mlouais parce que-  
 08 P j'sors e:n en fait j'avais rendez-vous avec mon  
     avocat eu:h  
 09 P à: onze heures et d'mie?

Ici encore le.a surveillant.e commence par demander à son interlocuteur de confirmer son identité (ligne 3), mais la personne placée garde ensuite la parole, à un moment où il est attendu que le.a surveillant.e la reprenne pour formuler la raison de l'appel. Avec la formule « *j'allais juste justement vous appeler* », la personne placée manifeste son anticipation de l'alarme et une velléité coopérative. Produite en position d'ancrage, elle préempte l'éventuelle production d'une raison de l'appel. Le.a surveillant.e tente tout de même d'en produire une ensuite, mais il/elle est interrompu.e par la personne placée qui reprend la parole pour se justifier avec « *j'sors e:n en fait j'avais rendez-vous avec mon avocat eu:h à: onze heures et d'mie?* ». En évoquant ainsi un rendez-vous chez son avocat pour initier le récit chronologique des événements qui ont mené à cette situation, la personne placée cadre l'appel sous un jour qui lui est davantage favorable qu'avec la qualification de retard, par exemple. En prenant la parole de manière anticipée à deux reprises, elle a finalement préempté la production d'une raison de l'appel, empêché que la.e surveillante impose sa version de la situation, et produit les circonstances propices à ce que sa propre version des événements soit prise en compte et cadre la conversation.

En associant une approche sémantique, courante en analyse de discours, à l'approche séquentielle spécifique à l'analyse de conversation, nous nous sommes ici concentrés sur les premiers tours de parole pour comparer deux formes typiques, soit que la.e surveillante produise la raison de l'appel, soit que la personne placée la préempte. La version de la situation produite dans cette position séquentielle privilégiée est rarement remise en cause dans la suite de l'appel, et cadre ainsi de façon déterminante la conversation à venir. Nous avons ainsi donné un aperçu du travail critique qui s'effectue dès les premières secondes de ces conversations téléphoniques au cœur de la surveillance électronique, et qui nécessite des compétences interactionnelles à la fois ordinaires et très pointues développées par les surveillant.e.s pénitentiaires travaillant dans les PCS.

### Conventions de transcription

eu:h	Allongement vocalique
[eu:h]	Chevauchement : le texte contenu dans les lignes successives est énoncé simultanément
?	Intonation montante
.	Intonation descendante
(0.8)	Silence dont la durée est indiquée en secondes
(.)	Silence d'une durée inférieure ou égale à 2/10 <sup>èmes</sup> de secondes

<sup>3</sup> Voir les conventions de transcriptions en fin d'article.

## Conclusion

Alors que la surveillance électronique, qui s'est développée de manière exponentielle au cours des deux dernières décennies, ne cesse de se manifester à travers les médias comme dans les œuvres de fiction, les opérations pratiques qui la sous-tendent restent très largement méconnues au sein même du corps pénitentiaire. Le présent cahier se donnait pour ambition de commencer à combler cette lacune. L'imbrication de l'organisationnel et du technologique en une chaîne d'écritures, ainsi que la médiatisation du

travail relationnel avec les personnes placées, sont des évolutions majeures. Elles mettent au centre du métier des compétences intellectuelles, rédactionnelles, et conversationnelles. Notre enquête nous amène à suggérer l'élaboration d'une description formelle du contenu du travail, ses tâches, savoir-faire, et responsabilités, visant non seulement à une meilleure reconnaissance de cette catégorie de surveillant.e amenée à grandir, mais aussi à assurer la pérennité des savoir-faire capitalisés au sein des PCS.

## Références

- Benguigui G., Guilbaud F. Malochet G. (Dir.) (2011). *Prisons sous tension*. Paris : Champ Social.
- Chauvenet, A., Orlic, F., Benguigui, G. (Dir.) (1994). *Le monde des surveillants de prison*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Froment J.-C. (2011). Sécurité, justice et technologies. De quelques enseignements du développement des technologies de contrôle : les exemples du placement sous surveillance électronique et de la vidéosurveillance. *Droit et culture* 61, 215-231.
- Garfinkel, H. (1992). Studies in Ethnomethodology.
- Guilbaud F. & Linhart D. (2006). Le travail pénitentiaire. Une étude de sociologie du travail. *Rapport de la mission de recherche droit et justice*, <http://www.gip-recherche-justice.fr/wp-content/uploads/2014/07/03-05-RF.pdf>.
- Heritage, J. (1984). Garfinkel and ethnomethodology.
- Malochet G. (2009). Les surveillants de prison : marges du travail, travail sur les marges. *Idées Économiques et Sociales*, 158(4), 42-49.
- Schegloff, E. (1968). Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist* 70(6):1075 – 1095.
- Sidnell J. & Stivers T. (Eds.) (2013). *The Handbook of Conversation Analysis*. Malden, MA, Wiley-Blackwell, vol. 121.