

Cahiers d'études pénitentiaires et criminologiques

Surveillant pénitentiaire : un métier en tension

Par Caroline Touraut Chargée d'études en sociologie

Le personnel de surveillance est de loin le plus nombreux parmi les personnels de l'administration pénitentiaire. Surveillants d'étage ou membres de la hiérarchie intermédiaire, ils sont les premiers interlocuteurs des personnes détenues et jouent un rôle primordial dans la bonne marche de la détention. À l'heure où de forts besoins de recrutement sont exprimés par l'administration pénitentiaire (pour remplacer les départs à la retraite et faire face à une extension du parc immobilier) il importe de mieux cerner ce métier et ses transformations.

En quoi consiste le métier de surveillant de prison aujourd'hui ? Comment les transformations de l'institution carcérale l'impactent-elles ?

Dans un premier temps, je présenterai les conditions d'exercice du métier de surveillant aujourd'hui en montrant en quoi il doit être pensé comme pluriel. Dans un second temps, l'activité de surveillant est analysée à partir d'une enquête spécifique consacrée aux interactions qui s'observent entre ces personnels et les proches des détenus à l'occasion de leur venue aux parloirs. Les tensions dans lesquelles les surveillants peuvent être pris dans l'exercice de leurs fonctions dans un tel contexte traduisent le caractère ambivalent du métier de surveillant.

I. Être surveillant aujourd'hui : un métier pluriel en changement

Etre surveillant nécessite d'adopter une posture d'équilibriste. C'est un métier qui ouvre vers des postes qui se diversifient, mais qui confronte les personnes à des conditions de travail souvent éprouvantes.

1. Un métier aux multiples facettes

Apprentissage d'une culture professionnelle

Le métier de surveillant n'est pas un métier de vocation, comme l'attestent les enquêtes longitudinales sur le processus de socialisation des surveillants¹. Elles montrent que la part des surveillants qui affirment être entrés dans l'administration pénitentiaire « par hasard » ne cesse de croître au fil de leur ancianité. Pour beaucoup, « devenir surveillant, c'était d'abord la perspective d'entrer dans la fonction publique, donc de pouvoir abandonner les années de galère où les petits boulots s'enchaînent les uns après les autres »².

S'ils n'arrivent pas à ce métier par vocation, les surveillants partagent néanmoins une forte culture professionnelle. La socialisation des professionnels vise à produire un groupe homogène, qui partage un vocabulaire commun, une représentation du métier dont l'objectif est de

¹ Benguigui G., Orlic F., La socialisation professionnelle des surveillants de l'administration pénitentiaire Rapport GIP Mission droit et justice, 1997 ; Malochet G., « À l'école de la détention. Quelques aspects de la socialisation professionnelle des surveillants de prison », Sociologie du travail, 2004, vol. 46, n° 2 ; Benguigui G., Guibaud F., Malochet G., La socialisation des surveillants de l'administration pénitentiaire : une perspective longitudinale et quantitative. Paris : Université Paris X Nanterre : Centre national de la recherche scientifique, 2008 ; Gras L., « Regards croisés sur la socialisation professionnelle des surveillants pénitentiaires », CIRAP, 2011.

² Malochet G., « À l'école de la détention. Quelques aspects de la socialisation professionnelle des surveillants de prison », Sociologie du travail, 2004, vol. 46, n° 2, p.173.

« protéger la société » et un sentiment commun de pouvoir compter sur « leur » équipe en cas de difficulté³. La socialisation professionnelle des surveillants passe par l'acquisition d'une véritable boîte à outils de techniques pénitentiaires, de connaissances juridiques, d'une capacité à écrire, de savoirs psychologiques mais aussi et plus encore par « l'apprentissage de la relation sociale »⁴. Les surveillants doivent savoir faire preuve d'une forte capacité d'adaptation pour maintenir la relation fragile qu'ils entretiennent avec les personnes détenues. Pour désigner cet ensemble de compétences, difficile à objectiver, les surveillants affirment qu'ils doivent « sentir la détention ». De ce point de vue, la pluralité des contextes dans lesquels travaillent les surveillants impacte leurs pratiques. Occuper un poste dans une maison d'arrêt sur-occupée n'est pas la même chose que d'être en poste dans une maison centrale très sécurisée ou dans un centre de détention qui accueillent principalement des auteurs d'infraction à caractère sexuel par exemple. S'ils partagent des représentations et des valeurs, cela ne signifie pas pour autant que les surveillants travaillent de la même manière et qu'ils conçoivent leur activité de la même façon.

Des relations plurielles avec les détenus

Les surveillants ont toujours besoin de la coopération des détenus pour maintenir l'ordre, ce qui n'empêche pas que les relations engagent souvent un rapport de force dans des espaces masculins où il s'agit souvent de manifester des formes paroxystiques de « virilité ». Néanmoins, les relations qu'ils nouent avec les personnes détenues sont différentes selon les postures professionnelles adoptées. Corinne Rostaing distingue les personnels qui ont un rapport au travail qualifié de « missionnaire », de ceux qui en ont un rapport « statutaire ». Les premiers insistent sur l'importance du contact et de la négociation avec les détenus. Ils déplorent que la mission de réinsertion ne soit pas mieux menée en prison. Les seconds se réfèrent avant tout au règlement et la dimension sécuritaire est centrale car ils estiment que leur métier consiste avant tout à garder les détenus. Partant de là, les relations entre les personnels et les détenus, traversées par la question du maintien de la bonne distance, peuvent être conflictuelles, normées, négociées, ou encore personnalisées. Les relations normées sont celles, très formalisées dans le cadre strict de la réglementation, à la différence des relations négociées où les acteurs s'autorisent à redéfinir, au moins partiellement, les attentes institutionnelles. Les échanges sont alors plus nombreux entre surveillants et détenus qui

entretiennent une relation plus respectueuse. Dans les relations personnalisées, la distance entre les surveillants et les détenus tend à s'effacer, les acteurs outrepasse les rôles prescrits. Respect, confiance et sympathie caractérisent alors leurs rapports. Enfin, les relations conflictuelles s'observent quand les acteurs s'opposent et refusent les définitions des rôles institutionnels.

Un métier au cœur de trois tensions

L'intelligence pratique et relationnelle des surveillants apparaît d'autant plus fondamentale que les professionnels sont pris dans trois fortes tensions. D'une part, ils doivent répondre à deux missions, la sécurité et la réinsertion, ou pour reprendre les termes de Jean-Claude Froment de garde et de traitement, qui peuvent apparaître contradictoire. Ils font ainsi face à une injonction paradoxale⁵. D'autre part, ils éprouvent ce que les sociologues ont appelé une « double contrainte ». En effet, ils sont chargés de faire appliquer les règles qui régissent la vie en détention sous peine de commettre une faute et de risquer une sanction, alors même qu'appliquer strictement les textes est susceptible de créer du désordre. Ils sont quotidiennement dans une posture inconfortable et insécurisante, puisque le « maintien de la paix »⁶ en prison passe nécessairement par une application assouplie des règlements mais qu'ils seront tenus pour responsables d'un incident qui surviendrait après une initiative de leur part. Enfin, ils doivent assurer dans le même temps une prise en charge collective des détenus et un accompagnement individuel de chacun selon leurs besoins spécifiques. Les surveillants oscillent ainsi souvent entre l'une et l'autre de ces postures ce qui n'est pas sans générer des difficultés sur le plan objectif et, sur le plan subjectif, des tourments, des dilemmes et des ambivalences.

2. Un métier en évolution

Quatre évolutions majeures traversent ces dernières décennies le métier de surveillant, d'un point de vue démographique et des missions qui leur sont déléguées.

Des personnels plus diplômés et plus féminisés

La première évolution concerne leur profil. D'une part, ils sont beaucoup plus diplômés, ce qui induit des enjeux de formation mais aussi de reconnaissance professionnelle. D'autre part, la profession s'est très largement

³ Chauvenet A., Orlic F., Benguigui G., *Le monde des surveillants de prison*, Paris, PUF, 1994 ; Malochet G., « Les surveillants de prison : marges du travail, travail sur les marges », *Idées économiques et sociales*, 2009/4 (N°158).

⁴ Gras L., « Regards croisés sur la socialisation professionnelle des surveillants pénitentiaires », CIRAP, 2011.

⁵ Froment J.C.. «La République des surveillants de prison. Ambiguïté et paradoxe d'une politique pénitentiaire en fr», lgdj, Paris 1998

⁶ Chauvenet A., « Guerre et paix en prison », *Les cahiers de la sécurité intérieure*, n°31, 1998, pp. 91-100.

féminisée. Or, la féminisation n'a pas été pensée institutionnellement selon Cécile Rambourg⁷. En effet, elle ne résulte pas d'un processus de normalisation mais elle découle essentiellement d'un besoin de recrutements massifs. Ainsi, elle a avant tout répondu à des « impératifs organisationnels »⁸. Or, au sein des établissements pénitentiaires, les femmes surveillantes font l'objet de fortes résistances à la mixité⁹.

Des missions qui se diversifient et qui se modifient

La forte professionnalisation des surveillants et la multiplication des postes spécifiques, dits aussi des postes à profil, représentent aussi des évolutions majeures : unité de vie familiale (UVF), équipes régionales d'intervention et de sécurité (ERIS), quartier arrivant (QA), modules de respect, quartiers d'évaluation de la radicalisation (QER), Unité Hospitalière Sécurisée Interégionale (UHSI), Unité Hospitalière Spécialement Aménagée (UHSA), pôles centralisateurs de surveillance électronique¹⁰ etc. Les cadres d'exercice se diversifient, chaque poste soulève des enjeux de formation et impose un nouveau référentiel de pratiques. Des postes de sécurité se déploient également notamment en Pôle de Rattachement des Extractions Judicaires (PREJ), qui implique le port d'armes pour un personnel qui n'était pas armé jusque-là. Or, cette diversification des postes va probablement interroger l'unité du métier et l'homogénéité de la culture professionnelle partagée jusque-là.

Les missions professionnelles se diversifient en parallèle, comme si les objectifs de sécurité et de réinsertion se distinguaient plus fortement et se déployaient chacune en missions sous-jacentes plus nombreuses. Le renforcement des missions de sécurité se traduit par le développement de postes spécifiquement comme celui de PREJ. La mission de réinsertion exige d'individualiser la peine et les professionnels se voient de plus en plus enjoins à être dans l'accompagnement des personnes détenues considérées comme des usagers d'un service public. Les surveillants doivent mettre en œuvre une sécurité dynamique¹¹ et s'impliquer dans l'évaluation

des détenus. La pluridisciplinarité est désormais au cœur du métier, à travers notamment la participation aux commissions pluridisciplinaires uniques (CPU).

Des personnels dans une institution qui se transforme

Enfin, le métier de surveillant est impacté par les changements que connaît la prison :

- nouvelle architecture¹² des établissements récents ;
- exigence croissante de transparence en raison d'une multiplication des instances de contrôle (ce qui implique notamment d'assurer une plus grande traçabilité des décisions prises en détention à l'encontre des détenus)¹³;
- accroissement des normes juridiques en raison de l'extension des droits des détenus ;
- développement des règles pénitentiaires européennes (RPE) qui promeuvent notamment une sécurité dynamique, impulsent un nouveau contenu au métier de surveillant, ce qui tend à la fois à les remobiliser tout en crispant et réactivant des postures défensive et de protection.

En outre, la population carcérale change : augmentation du nombre de personnes inscrites dans un processus de radicalisation, atteintes de troubles psychiques, hausse des détenus âgés¹⁴, effectif croissant des condamnés à une longue peine avec des perspectives d'aménagement de peine moindres, etc. Les personnels doivent dès lors s'adapter à des profils de personnes détenues différents.

3. Un métier difficile et déprécié

Si le métier connaît des changements, il est éprouvant et il reste tributaire d'une image sociale dépréciative.

⁷ Rambourg C. La féminisation à l'épreuve de la prison. Recompositions et permanences d'ordre. Cirap, avril 2013 ; Rambourg C., Origine et évolution de la féminisation de l'administration pénitentiaire, Cirap, Dossiers thématiques, 2014.

⁸ Ibid.

⁹ Le Gendre A.-C., « Surveillantes dans les prisons pour hommes : entre indifférenciation des sexes et réitérations des stéréotypes sexués », Nouvelle revue de psychosociologie 2014/1 (n°17), p. 45-58.

¹⁰ Allaria C., « Le placement sous surveillance électronique : espace et visibilité du châtiment virtuel », Champ pénal 2014, vol. XI ; Licoppe C., Tuncer S., Une approche ethnographique et interactionnelle de la Surveillance Electronique à partir des Pôles Centralisateurs de Surveillance, rapport remis à la DAP, 2016.

¹¹ Icard V., « Vers une conciliation entre sécurité et droit en prison ? Questionner la sécurité dynamique », Déviance et Société, 2016/4 (Vol. 40), pp. 433 - 456

¹² Didier C. (dir.), Les nouvelles prisons. Enquête sur le nouvel univers carcéral français, Rennes, PUR, 2015.

¹³ A mesure que la jurisprudence puis la loi a reconnu davantage de droits aux personnes détenues, et que l'administration pénitentiaire s'est approprié les règles pénitentiaires européennes (RPE). Voir notamment : Galembert C. (de), Rostaing C. (dir.), « La prison comme «laboratoire» des usages sociaux du droit », Droit et société, n°87, 2014.

¹⁴ Désesquelles A., Touraut C., La prison face au vieillissement. Expérience individuelle et prise en charge des détenus âgés, Rapport du GIP Mission de recherche Droit et Justice, 2015 ; Touraut C. « Les professionnels face aux personnes détenues âgées », Les cahiers de la justice, 2016/2, pp. 319-334.

Des conditions de travail éprouvantes

Les conditions de travail des surveillants sont éprouvantes. « Doubles inversés du détenu »¹⁵, les personnels vivent l'enfermement, l'insalubrité de certains établissements, la violence¹⁶ des prisons. Plus ils ont d'années d'ancienneté, plus ils définissent la prison comme un lieu dangereux¹⁷. En outre, le métier est fatigant physiquement. L'organisation du travail impose des rythmes de travail lourds qui pèsent souvent sur la vie familiale des personnels¹⁸. Ils souffrent aussi particulièrement de la surpopulation carcérale qui leur impose des tâches plus nombreuses dans des contextes plus tendus avec des conflits exacerbés.

Manque de reconnaissance

C'est aussi une profession qui manque de reconnaissance. Les professionnels se présentent souvent comme les perdants ou les oubliés des dernières réformes de l'institution carcérale. Ils sont nombreux à affirmer que les avancées institutionnelles ne se font qu'à l'avantage des détenus. Il est également fréquent d'entendre le regret qu'ils expriment de ne pas être suffisamment soutenus par leur hiérarchie, vis-à-vis de laquelle ils entretiennent une certaine méfiance. Ils sont nombreux à exprimer une vraie souffrance au travail qui peut se traduire par un absentéisme fréquent, une surconsommation d'alcool, des symptômes dépressifs, des burnout professionnels¹⁹.

En outre, les surveillants souffrent de stéréotypes négatifs et restent vus comme des « portes clefs » dont la mission serait essentiellement de « mater » les détenus.

La complexité du métier comme sa richesse ainsi présentées peuvent être illustrées à travers les résultats d'une recherche consacrée aux proches de personnes détenues²⁰ et à leurs interactions avec les personnels de surveillance lorsqu'ils se rendent aux parloirs.

II. Les personnels de surveillance en poste au parloir

L'expérience des surveillants en poste aux parloirs témoigne des ambivalences propres au métier. Pour les personnels de surveillance, les parloirs sont des lieux sensibles. L'absence de mandat à l'égard des proches

de détenus, mais l'obligation qu'ils ont de les accueillir et de les contrôler placent les surveillants dans une position délicate. Les relations qu'ils ont avec les proches de détenus, empreintes de logiques opposées, traduisent quelques-unes des contraintes et dilemmes qui pèsent sur les surveillants. Après avoir analysé le « drame social »²¹ de la relation « proche de détenu – surveillant », il s'agira de présenter les différentes logiques d'action des personnels dont les décisions apparaissent souvent comme relevant de l'arbitraire.

1. Un « drame social » : la relation entre proches et surveillants

Avec les proches de détenus, les relations sont souvent cordiales ou empreintes d'une indifférence réciproque. Dans les établissements pour peine, elles peuvent être plus importantes, plus personnalisées car les proches de détenus et les personnels se croisent pendant des mois voire des années. Dans tous les cas néanmoins, les relations restent construites sur des logiques en tension.

Gestion collective et particularité

D'abord, l'action des surveillants à l'égard des proches est guidée par un principe d'uniformisation et par un souci de gestion d'un collectif, alors que les proches aspirent à un accueil capable de s'adapter à la spécificité de leur situation. Les proches regrettent par exemple que les surveillants refusent de considérer les motifs de leur retard. Les personnels se justifient en retour en évoquant les conséquences que cela généreraient sur l'ensemble du déroulement de leur journée s'il faisait entrer des personnes en retard. Ils évoquent aussi un souci d'égalité entre les visiteurs, même si cela relèvent souvent d'un discours rhétorique puisque les décisions restent labiles.

Urgence des uns, routine des autres : un rapport au temps contrasté

Les proches de détenus estiment que leur « cas » nécessite une réponse rapide, ce qui se comprend au regard des angoisses que représente le fait d'avoir un

¹⁵ Casadumont G. « Notes pour une sociologie du rapport surveillants(s), détenu(s) », Revue de science criminelle et de droit pénal comparé, 1991, 1, pp. 58-66.

¹⁶ Chauvenet A., Rostaing C., Orlic F. La violence carcérale en question, Paris, PUF, 2008 ; Denans J., Léon J., « Violence en prison : une perspective clinique auprès des surveillants pénitentiaires », Bulletin de psychologie 2016/5 (Numéro 545), pp. 331-343.

¹⁷ Benguigui G., Guilhaud F., Malochet G., La socialisation professionnelle des surveillants de l'administration pénitentiaire, Rapport GIP Mission de recherche Droit et Justice, 2008.

¹⁸ Moulin V., Sevin A.-S., « Souffrance au travail en milieu carcéral : les épreuves de l'exercice professionnel au parloir pénitentiaire », Le travail humain 2012/2 (Vol.75), pp. 147-178.

¹⁹ Denans J., Léon J., 2016, Ibid.

²⁰ Touraut C., La famille à l'épreuve de la prison, Paris, PUF, collection le lien social, 2012.

²¹ Ce titre s'inspire du titre d'un article d'E. Hughes largement mobilisé dans cette partie pour appréhender les relations entre le personnel de surveillance et les proches. Voir : Hughes E., « Drame social au travail », in Actes de la recherche en sciences sociales, n°115, 1996, pp. 94-99.

proche incarcéré. Quand ils n'obtiennent pas de réponse rapide à leurs questions, ils se sentent méprisés par ce qu'ils jugent être de l'indifférence de la part des surveillants. Or, les personnels déplorent que les proches ne réalisent pas les « vraies » urgences qu'ils sont contraints de gérer. Cette confrontation crée des impatiences et des conflits qui s'accentuent quand augmente la charge de travail des surveillants notamment dans les établissements surpeuplés. Le manque de temps en maison d'arrêt peut expliquer par exemple que des surveillants accomplissent certaines tâches avec peu de « précaution », ce qui est mal supporté par les familles. Les fouilles du linge, par exemple, participent au mépris ressenti quand les proches apprennent que le linge repassé avec soin est récupéré par le détenu entièrement déplié ou « en boule ».

Responsables, mais pas décisionnaires

Enfin, si les surveillants sont les premiers interlocuteurs des proches de détenus, ce ne sont pourtant pas eux qui sont décisionnaires sur les sujets sur lesquels les visiteurs les sollicitent. Par exemple, les délais d'obtention des permis de visite sont ainsi souvent reprochés vivement aux surveillants qui ne sont pourtant pas à même de les délivrer.

« Ben, il y a des familles agréables et puis d'autres qui ne sont pas patientes, il faut faire avec. Je ressens des gens en attente. Les gens s'impatientent aussi parce que les permis ne sont pas enregistrés, donc ils attendent parfois trois semaines, un mois, et ils se posent des questions. On doit gérer leur impatience, on essaie de les faire patienter un peu plus. À la base, les gens, non, ils ne sont pas désagréables ; après, le côté désagréable, c'est qu'ils sont en attente. » [Benjamin, 25 ans, surveillant en maison d'arrêt, 3 ans d'ancienneté.]

De même, les personnes qui apprennent à l'occasion d'un parloir le transfert de leur proche incarcéré vont très souvent exprimer leur ressentiment vis-à-vis des surveillants alors même qu'ils ne participent pas à la décision de transfert. En tant que représentant de l'institution, ils font figure de boucs émissaires.

2. Des décisions labiles

L'observation rend compte des pratiques très fluctuantes des surveillants qui s'éloignent souvent d'une application stricte des prescriptions législatives. Les décisions

apparaissent dès lors relever de pratiques arbitraires. Trois facteurs permettent de comprendre la labilité des décisions des personnels vis-à-vis des proches de détenus.

Des conceptions différentes du métier

Les personnels de surveillance ont des conceptions différentes de leur métier. Les différents rapports à leur travail identifié par Corinne Rostaing se manifestent aussi au parloir. Alors que certains dérogent rarement au règlement au nom de la sécurité, d'autres pensent que leur travail consiste surtout à « arrondir les angles ». En effet, pour certains, le poste au parloir ne diffère pas de la détention, l'objectif est de garantir la sécurité de l'établissement.

« C'est un travail de sécurité avant tout. (...) Pour moi, il n'y a aucune règle qui se discute. Ben on travaille tellement dans un milieu dangereux, enfin pour moi c'est dangereux, qu'on ne peut pas se permettre une faiblesse même avec les familles. » [Benjamin, 25 ans, surveillant en MA, 3 ans d'ancienneté.]

Pour d'autres, le travail consiste avant tout à créer une ambiance, à renseigner les familles, à alléger leurs difficultés et les tensions inhérentes aux parloirs.

« Les familles, elles n'ont rien fait, on essaie de partir de ce principe-là, les familles elles n'ont rien fait alors on essaie d'arrondir les angles. » [Bernard, 54 ans, surveillant en CD, 20 ans d'ancienneté.]

En conséquence dans leur travail, ils accordent une plus large place à la négociation dans leurs échanges avec les familles.

Une double contrainte

L'économie des relations entre les surveillants et les proches de détenus traduit la double contrainte des surveillants. Cette double contrainte résulte de la double mission qui leur est confiée (assurer la sécurité et maintenir la paix) et se traduit par un double regard sur les familles. D'une part, elles sont vues comme un facteur de risque. Au nom de la sécurité, tout échange entre le détenu et son entourage est soumis à des mesures de surveillance définies par le Code de Procédure Pénale (CPP) :

« Même si tout est contrôlé, même si tout est fouillé quand les familles rentrent au parloir et en UVF, il y a des risques

et ça, c'est un problème, il y a plus de risques. (...) Ce sont souvent des gens à qui on pourrait donner le bon Dieu sans confession, je ne sais pas, une dame d'une soixantaine d'années qui fait passer du cannabis à son fils...» [René, 58 ans, surveillant en MC, 38 ans d'ancienneté.]

D'autre part, les proches sont perçus comme des acteurs essentiels de la réinsertion du détenu et de l'apaisement de la détention.

«Pour les enfants, c'est normalement interdit qu'ils viennent avec des dessins mais souvent on laisse passer, en vérifiant bien sûr, comme ça le détenu, il est content, et cela peut éviter des problèmes en détention, cela peut même éviter un suicide.» (Paul, 32 ans, surveillant en MC, 12 ans d'ancienneté)

Ainsi, les surveillants sont animés par la volonté de garantir la sécurité tout en évitant les incidents avec les proches de détenus afin de maintenir la paix au parloir autant qu'en détention. En effet, un problème au moment des parloirs a très souvent des répercussions sur l'ambiance en détention.

«Le plus important, c'est l'accueil des familles. Il faut être souple, savoir expliquer le règlement et puis ne pas l'appliquer tel quel car, après, c'est bien mieux au niveau de la détention. Ben oui, les familles elles parlent aux détenus ! [...] Si on est plus souple, et ben le détenu il sera plus sympa dedans.» (Bernard, 54 ans, surveillant en CD, 20 ans d'ancienneté)

Ainsi, les surveillants, avec les proches de détenus, comme avec les détenus, doivent « procéder à des arrangements, jouer avec leur marge de liberté et appliquer la règle en fonction de leurs intérêts »²² en engageant leur responsabilité en cas d'incident.

Des jugements en opportunité

Enfin, les personnels procèdent à des jugements en opportunité qui vont les conduire à aménager ou non les règles en considérant plusieurs facteurs qui composent la situation. D'abord, ils évaluent le degré d'exposition au regard des autres. La présence ou non de leurs collègues a un impact sur leurs arbitrages. La présence d'autres familles joue également un rôle déterminant sur l'application de la règle. Ensuite, ils procèdent à des choix différents selon l'évaluation des ressources dont le détenu ou sa famille disposeront dans un éventuel rapport de force. En effet, les personnels agissent différemment selon le profil et le comportement des proches de détenus et des personnes incarcérées. Ils peuvent être plus souples avec ceux issus d'un milieu social plus favorisé les estimant plus respectables, ou avec ceux qui

adoptent une posture très offensive, pensant qu'ils représentent une menace plus grande pour le maintien de l'ordre, ce qui peut être perçu par les autres proches comme « une prime aux gêneurs ». Ils agissent aussi différemment selon le détenu, puisqu'ils savent que tous ne sont pas à même d'exercer une pression identique sur le personnel et de mobiliser leurs codétenus pour engager une protestation plus collective.

Enfin, les personnels définissent certains critères d'exceptionnalité acceptables. Les professionnels apprécient ainsi distinctement les règles considérant que certaines d'entre elles peuvent être omises sans remettre en question la sécurité de l'établissement.

Ainsi, les décisions des surveillants dans la mise en œuvre du droit répondent moins à un pur arbitraire qu'à une évaluation en contexte de la situation à laquelle ils font face. Mais cette posture les place face à des dilemmes puisqu'ils questionnent pour chaque situation l'engagement de leur responsabilité en cas d'incident.

Conclusion

Les compétences des surveillants apparaissent hétéroclites et peu objectivées. Ce constat ne doit pas être présenté comme une faiblesse du métier mais il permet de comprendre les difficultés qu'ils peuvent éprouver pour s'en prévaloir. Par ailleurs, les surveillants sont pris en tension entre le registre objectivé du droit (qui officialise, normalise, prescrit, proscrit, etc.) et le registre non-objectivé de la pratique où les enjeux des actions peuvent être plurielles. Cette tension, qui se traduit par un jeu incessant avec la règle, constitue sans doute aussi toute la richesse du métier de surveillant.

²² Dubois V., La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère. Paris, Economica, 1999, p 159.

