

Pour une fois qu'on s'intéresse à nous ! La vie en prison vue par les agents de détention

Une enquête auprès du personnel pénitentiaire suisse, réalisée entre 2010 et 2012 a montré, de manière surprenante, que leur satisfaction au travail était plus élevée que celle d'autres professions. Nous sommes allés à la rencontre de quelques agents de détention pour recueillir certains aspects de leur vécu professionnel dans cinq établissements pénitentiaires de Suisse romande.

La situation et le vécu des agents de détention retiennent généralement peu l'attention des chercheurs et des médias qui ne s'y intéressent qu'en cas d'incidents majeurs qui sont loin de refléter leur quotidien. Les agents de détention font pourtant partie intégrante de ce que le sociologue Erving Goffman a appelé une institution totale, à savoir « un lieu de résidence et de travail où un grand nombre d'individus, placés dans la même situation, coupés du monde extérieur pour une période relativement longue, mènent ensemble une vie recluse dont les modalités sont explicitement et rigoureusement réglées ». Il avait à l'esprit en premier lieu les asiles, mais sa description vaut pour la prison. Même si, à l'évidence, leurs statuts sont différents, agents et détenus partagent en partie un même espace et temporalité derrière les barreaux. Qu'est-ce qui a motivé les agents de détention dans leur choix professionnel ? Quelles satisfactions et défis rencontrent-ils dans l'exercice de leur métier ? Quelles sont les relations avec les collègues et la hiérarchie ? Comment se sentent-ils perçus par le monde extérieur ?

Tournons-nous d'abord vers la définition du profil d'agent-e de détention selon l'administration pénitentiaire. Leur activité s'articule autour de deux pôles : la sécurité (tâches de surveillance, de maintien de l'ordre) et l'encadrement (accompagnement, écoute, soutien à une réinsertion). Les compétences mises en avant sont d'excellentes aptitudes à travailler en équipe, des capacités de dialogue, de flexibilité (horaires irréguliers), d'autonomie, d'adaptation à des situations de stress et d'urgence, faire preuve d'écoute et de tolérance des différences.

Leur formation est à la fois théorique et pratique. Durant leur première année d'activité puisqu'ils intègrent pleinement un établissement pénitentiaire. Des cours théoriques suivis au Centre suisse de compétences pour l'exécution des sanctions pénales leur confèrent, à terme, un brevet d'agent de détention. Il existe d'importants écarts salariaux d'un canton à l'autre avec différentes primes et indemnités. La fourchette de rémunération se situe grosso modo entre 4500.- frs et 8500.- frs.

En 2012, un groupe de chercheurs en sciences humaines a entrepris une enquête nationale¹ sur le personnel pénitentiaire réalisée auprès d'environ 90 établissements permettant la récolte de données statistiques portant sur 4183 personnes (nombre, sexe, âge des collaborateurs travaillant en milieu carcéral toutes fonctions confondues). En outre près de 2000 personnes ont rempli un questionnaire fouillé sur leur conditions et environnement de travail. Les personnes en charge de la surveillance, l'encadrement et les services de sécurité, à savoir les agents de détention représentent 54.2% de l'ensemble du personnel pénitentiaire.

L'enquête a montré de manière surprenante que la satisfaction au travail des collaborateurs en milieu carcéral est de l'ordre de 82% ce qui est supérieur à ce qu'on peut mesurer auprès d'autres professions. Deux tiers estiment les exigences de travail appropriées (quantité et contenu). Si 90% des personnes

[Bulletin Info 1/2013 - Office fédéral de la justice \(OFJ\)](#); (pp. 5-10)

[Bulletin Info 1/2015 - Office fédéral de la justice \(OFJ\)](#) (pp. 16-20)

interrogées déclarent être en bonne santé, environ 10% présentent un risque élevé de subir un burn-out, phénomène plus marqué en Suisse romande et au Tessin qu'en Suisse alémanique. Sur les 75% des répondants qui ont un contact quotidien avec les détenus, 37% expriment une attitude positive à leur égard et 18% une attitude négative les réduisant à leur délit. Interrogés sur les objectifs des sanctions pénales, 80% pensent qu'elles doivent servir à la resocialisation mais 75% souscrivent à l'idée de punition. Les collaborateurs des établissements pénitentiaires s'estiment souvent mal perçus par les gens de l'extérieur et jugent que leur travail n'est pas reconnu ni valorisé. Ils mentionnent une couverture médiatique le plus souvent négative et une absence de soutien du monde politique. En même temps ils rapportent le fait que leur entourage à qui ils parlent de leur métier manifeste un grand intérêt.

Lors d'un entretien, le responsable de ces études, le professeur Ueli Hostettler a pu nous préciser certains de ces résultats étonnants. La satisfaction du personnel avec leur environnement de travail et l'exercice de leur profession repose souvent sur une proximité régionale. Leur employeur est cantonal et cette implantation locale joue pour beaucoup dans leur appréciation. Il est fréquent que leur situation professionnelle antérieure, étant devenue précaire, ils ne voyaient que peu d'alternatives et ils se sont accommodés de leur nouvel emploi, même s'il ne leur semblait pas idéal. Leur attachement à l'entreprise Prison est largement fondé sur un bon salaire, de bonnes conditions sociales, une sécurité de l'emploi et de bonnes retraites. La satisfaction au travail dépend aussi de la répartition des occupations. Si les agents n'effectuent que certaines tâches spécifiques de sécurité, ils peuvent vivre des temps morts, ce qui risque de conduire à un épuisement professionnel dû à l'ennui (« bore-out »). En revanche, les prises en charge plus intégrées, combinant un véritable accompagnement avec des tâches sécuritaires sont jugées plus intéressantes.

Pour aller plus loin dans la compréhension du vécu des agents de détention derrière les barreaux, nous avons conçu le projet de mener une série d'entretiens thématiques avec ces acteurs. Nous nous sommes rapidement heurtés à toute une série d'obstacles. Il y a une réticence des agents eux-mêmes à parler de leur métier en invoquant le plus souvent le secret de fonction et une méfiance envers une personne extérieure souvent assimilée à une journaliste œuvrant dans la presse traditionnelle qui, aux yeux des agents, ne véhicule que des images négatives de leur métier. Nos demandes d'entretien dans le canton de Vaud adressées au service de communication du Service pénitentiaire ont mis un certain temps à être traitées et acceptées par les agents. Au final nous avons pu parler à cinq agents d'établissements pénitentiaires vaudois par ce biais et quatre autres agents contactés par nos soins. Cet échantillon restreint ne saurait prétendre à une valeur représentative de la profession. Deux agents avaient plus de 50 ans le reste ayant une moyenne de 32 ans ; ils ont en moyenne 5 ans d'expérience professionnelle (entre 2 et 8 ans).

Nous avons structuré les entretiens (environ 60') autour d'un certain nombre de thèmes qui pouvaient s'entremêler : la satisfaction au travail, les défis rencontrés, les peurs éventuelles mais aussi leurs sentiments de sécurité, les relations entre collègues, la hiérarchie et les détenus, le climat de travail, le regard d'autrui sur leur métier et leurs perspectives d'avenir. Nous avons fait une analyse de contenu de ces différents thèmes en faisant la synthèse des points de vue de nos répondants sur chacun des thèmes sur lesquels ils ont bien voulu s'exprimer.

Avant d'entamer une carrière d'agent de détention, la moitié des interlocuteurs ont exercé une activité dans le domaine de la sécurité ou ont gradé à l'armée. Les autres ont travaillé dans l'éducation spécialisée, les services et l'artisanat. La plupart exercent leur métier dans des prisons à régime mixte ; deux d'entre eux avec des personnes en détention administrative et de mesures. Leurs motivations sont d'ordre économique (trouver un emploi stable et une sécurité de l'emploi) et d'ordre sociétal (protéger, servir, être utile à la communauté).

Les agents se déclarent dans l'ensemble satisfaits de leur travail comme l'a montré l'enquête de Ueli Hostettler: certains avancent les bonnes conditions de salaire et de travail, sa polyvalence ainsi que l'absence de routine. Le côté humain est mentionné par une majorité (empathie, aide, conseil, suivi et

contacts) tout en soulignant qu'ils ont un métier difficile dans un milieu violent fait d'énergies négatives, de souffrances et de maladie.

Le principal défi à leurs yeux est le maintien de l'ordre (« passer une journée sans incidents, garder l'harmonie dans l'établissement, éviter les soucis ») face aux situations stressantes (agressions, insultes, menaces et tentatives de suicide). Cela nécessite de rester constamment sur ses gardes. En même temps, beaucoup soulignent l'intérêt que représentent l'encadrement social, les échanges et les discussions, ainsi que le côté relationnel épanouissant de l'accompagnement des trajectoires des détenus.

A la question de savoir s'il leur arrive d'avoir peur le mot leur semble trop fort mais ils avouent toutefois des craintes, un peu d'angoisse et des appréhensions. Il faut savoir gérer le stress car on ne peut pas travailler avec la peur au ventre. On craint les événements imprévisibles et « les effets de meute » à savoir des déclenchements de violence en groupe déclenchés par des incidents particuliers. Dans l'ensemble, les agents font état d'un sentiment de sécurité renforcé par le soutien de leurs collègues.

Le travail d'équipe est majoritairement salué en mettant en avant des liens forts de camaraderie, d'entraide, de solidarité, une bonne cohésion et entente ainsi qu'une confiance mutuelle. Il y a toutefois quelques appréciations plus différenciées. Les agents plus âgés soulignent l'avantage du vécu dans l'exercice du métier, en particulier dans l'apaisement de situations difficiles qu'ils soient le fait de détenus ou de collègues. L'application des règlements n'est pas toujours cohérente et peut créer des tensions. Les personnalités de chacun sont différentes et les affinités variables. Les agents ne cachent pas qu'il existe des altercations, conflits, frictions voire explosions entre collègues. Mais, dans ces cas, on tente rapidement de régler les problèmes en interne. L'esprit de corps semble primer sur la discorde. Il n'est pas rare que les agents fréquentent leurs collègues en dehors du travail pour échanger sur leur vécu professionnel tout en essayant de préserver leur sphère privée. Mais parfois ces limites sont dépassées et il leur arrive de se confier davantage aux collègues qu'à leur réseau d'amis hors milieu. De manière générale, il y a une volonté de préserver sa famille de la vie professionnelle en milieu carcéral.

Les perceptions des liens avec la hiérarchie sont contrastées ; les agents que nous avons rencontrés font état d'une distinction entre les rapports avec les cadres supérieurs, les sous-chefs et les chefs de maison qui sont bons et ceux avec la direction de leur établissement pénitentiaire qui laissent à désirer pour des motifs opposés. Soit l'autorité pénitentiaire est ressentie comme lointaine et peu accessible au point d'éviter les contacts avec elle de peur de recevoir des blâmes ou des sanctions, soit la direction des établissements pénitentiaires est considérée comme voulant se mêler de tout (« ils sont trop sur notre dos ») et encourager les ragots et les médisances. Des directives peu claires, un manque de cohésion, une politique de passe-droit sont quelques-uns des motifs avancés par les agents interrogés pour décrire des relations difficiles avec la hiérarchie de l'institution pénitentiaire. Certains expriment leur frustration devant le fait que la direction donne des sanctions trop laxistes dans les cas d'insultes verbales qui leur sont faites par les détenus ; ils aimeraient se voir davantage soutenus lors de tels incidents.

Les relations avec les détenus sont décrites dans l'ensemble comme bonnes mais les positionnements individuels sont variables allant d'un désintérêt affiché pour les histoires de vie des détenus (« des manipulateurs, des pommes pourries ») jugés non ré-insérables à une empathie appuyée basée sur l'écoute, l'aide et une bonne communication. Certains regrettent que le sécuritaire prime sur le relationnel qui reste néanmoins au cœur du discours d'une majorité d'agents qui pensent pouvoir exercer une influence bénéfique et contribuer à des changements positifs des détenus. L'uniforme aide à définir les rapports d'autorité agents-détenus et permet de ne pas trop les personnaliser le cas échéant. Tout le monde s'accorde sur le fait que le respect et la politesse constituent le socle des interactions avec les détenus. Pour le reste, il faut constamment s'adapter aux multiples personnalités et leurs réactions différenciées tout en négociant les limites. C'est du donnant-donnant pour pouvoir assurer une cohabitation la plus pacifique que possible. Trouver la bonne distance est le défi humain majeur qui leur est

posé. La recherche du compromis est un jeu « d'équilibriste » entre le strict encadrement et l'encouragement motivant.

Les comportements des personnes incarcérées sont différentes selon de leurs régimes de détention. A l'évidence, les courtes peines ne permettent souvent que des interactions superficielles en contraste avec des peines de longue durée qui permettent des contacts réguliers et par conséquent la construction de relations plus approfondies. Les détenus qui viennent d'être arrêtés et sont en attente de jugement sont ressentis comme plus violents et stressés que les gens en exécution de peine qui, eux, connaissent leur durée d'incarcération et sont comme sur des « rails ». C'est avec cette population que se fait le véritable travail de réinsertion qui passe largement par le travail obligatoire. Il est perçu comme un excellent indicateur de changements de comportement, instrument très précieux pour l'accompagnement des détenus dans leur préparation à la vie hors des murs de la prison.

La perception du métier d'agent de détention par le monde extérieur est ressentie dans l'ensemble comme négative. L'image du maton porte-clés avec une matraque est dominante, inspirée souvent par des séries américaines. La presse ne rendrait compte que des problèmes : évasions, agressions, tentatives de suicide, morts violentes etc. et alimente largement les clichés négatifs en cours. Pour les agents, les représentations du public du monde carcéral méconnaissent sa réalité. Perçue souvent comme trop laxiste, avec des détenus qui seraient trop bien traités, la prison ne remplirait pas sa fonction essentielle qui est de punir. A côté de cette image, les agents pointent du doigt la vision de certains avocats « pauvres détenus/vilains gardiens ». Sils notent un intérêt et une curiosité du public pour leur métier, beaucoup d'agents ressentent la nécessité de mieux le faire connaître et corriger les représentations dévalorisantes et tronquées en cours. Certains évoquent même une sensibilisation dans les écoles. En même temps ils se sentent limités par le secret de fonction et l'absence de soutien des autorités pénitentiaires pour les aider à réaliser ce désir de communication extra-muros.

Les perspectives d'avenir de la plupart des agents se situent dans le monde carcéral. Certains envisagent des possibilités d'avancement en grade et/ou un changement d'établissement. Chacun d'entre eux a eu le temps d'évaluer les régimes de détention qu'ils préféreraient ainsi que les publics cibles dont ils préféreraient avoir la charge (mineurs, jeunes adultes, femmes, migrants, cas psychiatriques). Certains se sont engagés dans le canton de Vaud dans la brigade d'intervention pénitentiaire² (BIPEN) pour laquelle ils sont en formation. Certains mettent l'accent sur l'aspect de transmission des acquis professionnels aux agents en formation, d'autres voudraient développer l'aspect éducatif auprès de jeunes délinquants.

L'ensemble des données recueillies sur le vécu des agents de détention montre qu'ils exercent un métier sous tension qui n'est pas seulement dû à la violence du monde carcéral. Elle est de fait inhérente aux missions antagonistes assignées aux agents : fermeté de l'encadrement et accompagnement vers une réinsertion. Chaque agent essaye de se positionner par rapport à ces deux pôles. Tandis que certains endossent plutôt l'habit sécuritaire et d'autres l'habit « missionnaire », la plupart tente de trouver un difficile compromis entre les deux. Les aspects humains et relationnels sont largement méconnus du monde extérieur qui tend à se focaliser sur la sanction alors qu'ils ont une large part dans la satisfaction au travail exprimée par les agents. Cela leur permet d'exercer et aimer un métier peu valorisé et dont la complexité est largement ignorée extra muros.

² Créée en 2010 aux EPO pour suppléer aux délais d'intervention du DARD en cas de troubles majeurs de sécurité.