



## Conditions de travail du personnel

Lutter contre les facteurs de risque  
afin de prévenir la torture et les mauvais traitements

***Le Contrôleur général des lieux de privation de liberté « a indiqué avec constance, depuis le début de sa mission, que le respect des droits fondamentaux en prison (...) était également tributaire des conditions de travail des personnels ».***

(Contrôleur général des lieux de privation de liberté en France)<sup>1</sup>

### 1. Définition et contexte

Les agents pénitentiaires entrent quotidiennement en contact avec les détenus et leur influence sur la façon dont les détenus vivent leur détention ne doit pas être sous-estimée. La perception qu'ont les agents pénitentiaires de la qualité de leurs conditions de travail et de la manière dont ils sont traités par leurs supérieurs hiérarchiques et leurs collègues a un impact considérable sur l'atmosphère et le traitement des prisonniers dans le lieu de détention. Les agents pénitentiaires qui ont le sentiment d'être valorisés, qu'on leur fait confiance et qu'ils sont respectés dans le cadre de leur travail sont davantage susceptibles d'appliquer ces mêmes valeurs au traitement des prisonniers.<sup>2</sup> Ce document traite principalement des agents pénitentiaires,<sup>3</sup> même s'il existe différents types de personnels travaillant dans les prisons, y compris un personnel spécialisé (tel que les travailleurs sociaux, le personnel médical et les psychologues) ou de hauts responsables qui ne portent pas l'uniforme.

Les agents pénitentiaires sont chargés de la gestion quotidienne des prisons. Ils sont en contact direct avec les détenus et ils ont pour tâche d'assurer la garde et la classification des détenus ; de gérer leur emploi du temps quotidien ; les mesures de sécurité, leur programme d'activités ; de garantir leur protection et leur accès au monde extérieur. Ces agents peuvent également être impliqués dans l'élaboration des programmes de réhabilitation et d'éducation. Le personnel pénitentiaire dispose d'un pouvoir quasi absolu sur les détenus qui dépendent de lui pour assurer leurs besoins de base et veiller à ce que leurs droits

soient respectés. Les agents pénitentiaires ont donc une obligation essentielle de protection qui leur enjoint de veiller à ce que les détenus soient traités en tout temps dans le respect de leur dignité et de leur humanité.

Les études de la situation dans les prisons ont tendance à accorder peu d'importance aux agents pénitentiaires, à leur formation, leurs attitudes et la manière dont ils vivent leur travail. Ces agents ont souvent une image sociale dévalorisée ou sont parfois même l'objet de stéréotypes négatifs au sein de l'opinion publique et dans les médias, et sont négligés par la recherche universitaire. Dans certains pays et contextes spécifiques, les membres du personnel pénitentiaire n'ont pas postulé pour travailler au sein de lieux de détention, mais y ont été affectés, ce qui peut avoir un impact négatif sur leur motivation.

En pratique, les tâches confiées au personnel pénitentiaire varient considérablement d'une prison, d'un pays et d'un contexte à l'autre. Dans certains lieux de détention, les agents pénitentiaires pénètrent rarement dans les quartiers où sont détenus les prisonniers,<sup>4</sup> tandis que dans d'autres contextes au contraire, ils établissent des relations constructives avec les détenus et emploient leurs compétences interpersonnelles, leur jugement et leur position d'autorité pour désamorcer les tensions sans recourir à la force.<sup>5</sup>

La présente Fiche d'information vise à aider les organes de monitoring à identifier les facteurs liés aux conditions de travail du personnel pénitentiaire qui ont un impact négatif sur le traitement des détenus, et qui représentent donc un facteur de risque de torture et d'autres mauvais traitements. Le présent document

1 Contrôleur général des lieux de privation de liberté, « Avis du Contrôleur général des lieux de privation de liberté du 17 juin 2011 relatif à la supervision des personnels de surveillance et de sécurité », Journal officiel de la République française, 12 juillet 2011, Texte 81 sur 134.

2 Liebling A, *Prisons and Their Moral Performance*, Oxford University Press, 2004, pp. 375-430.

3 Les agents pénitentiaires sont également appelés agents de correction et agents de détention. Dans le présent document, le terme « agent pénitentiaire » est employé pour désigner l'ensemble du personnel pénitentiaire chargé des fonctions décrites ici (ces agents peuvent être employés par différents types d'organisations, par exemple des autorités publiques, des entreprises privées, des institutions militaires ou la police).

4 Coyle A, *Managing prisons in a time of change*, International Centre for Prison Studies, 2002, p.36.

5 Liebling A, Price D, & Shefer G, *The prison officer*, Routledge, 2012, pp. 8-9.

emploie l'expression « conditions de travail » dans une acception large afin d'englober tous les facteurs susceptibles d'affecter la qualité des conditions de travail du personnel pénitentiaire.

## 2. Normes principales en la matière

Un certain nombre d'instruments de l'ONU et régionaux contiennent des dispositions relatives aux conditions de travail du personnel pénitentiaire. Tous ces textes s'accordent à préciser que les agents pénitentiaires devraient être des fonctionnaires professionnels à statut civil, et ils incluent des normes relatives à leur recrutement et à leur formation. Certains exigent explicitement que le personnel pénitentiaire bénéficie d'une rémunération et d'avantages sociaux adéquats.

### Normes pertinentes

- Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus des Nations Unies, Section sur le personnel pénitentiaire, Règles 46 à 55
- Règles des Nations Unies concernant le traitement des détenues et l'imposition de mesures non privatives de liberté aux délinquantes (Règles de Bangkok), Section 9 – Personnel pénitentiaire et formation, Règles 29 à 35
- Règles des Nations Unies pour la protection des mineurs privés de liberté, Section V – Personnel, Règles 81 à 85
- Ensemble de règles minima des Nations Unies concernant l'administration de la justice pour mineurs, Règle 22
- Principes de base des Nations unies sur le recours à la force et l'utilisation des armes à feu par les responsables de l'application des lois, Section sur les aptitudes, formation et conseils, articles 18 à 21
- Principes et bonnes pratiques de protection des personnes privées de liberté dans les Amériques, Section sur le personnel des lieux de privation de liberté, Principe XX
- Règles pénitentiaires européennes du Conseil de l'Europe, Partie V – Direction et personnel, Règles 71 à 81
- Lignes directrices et mesures pour l'interdiction et la prévention de la torture et des peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants en Afrique (Lignes directrices de Robben Island),

Section sur la Formation et le renforcement de capacités, Lignes directrices 45 & 46

- Recommandation N°R(97)12 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur le personnel chargé de l'application des sanctions et mesures (1997)

Relatives à la non-discrimination :

- Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes
- Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale

## 3. Situations à risque et aspects à examiner par les organes de monitoring

### 3.1. Facteurs liés à l'institution et à sa culture

Il existe des différences considérables entre les lieux de détention, selon leur objet et leur nature. Il peut notamment y avoir des prisons de basse, de moyenne et de haute sécurité, des prisons fermées et ouvertes ; des prisons réservées aux hommes, aux femmes ou aux mineurs. Certaines prisons accueillent des milliers de détenus alors que d'autres en détiennent seulement un petit nombre. Chaque prison est caractérisée par une **atmosphère et un ensemble de valeurs partagées** qui déterminent son fonctionnement. Alors que, dans certaines d'entre elles, l'accent est mis sur le professionnalisme, le respect et la réadaptation, d'autres sont marquées par un climat d'inquiétude, de méfiance et d'abus. Il est utile de garder à l'esprit que la culture organisationnelle de la prison influe de manière significative sur les conditions et les expériences du personnel pénitentiaire qui y est employé.<sup>6</sup>

Une étude visant à évaluer les conditions dans la prison de Doncaster au Royaume-Uni a constaté que les détenus, le personnel et les responsables décrivaient de manière très similaire la culture positive de la prison.<sup>7</sup>

*« La politique ici, c'est que si vous êtes ici c'est pour purger une peine, ça n'est pas une peine en soi » (Un détenu). « Votre rapport à l'organisation affecte vos relations aux autres, et donc votre rapport au travail (un membre de personnel). » (Citations issues d'entretiens au sein de la prison Doncaster, Royaume-Uni)<sup>8</sup>*

<sup>6</sup> PRI/APR, « La culture institutionnelle en détention : un cadre pour un monitoring préventif », 2013.

<sup>7</sup> Liebling A, Prisons and Their Moral Performance, Oxford University Press, 2004, p.418.

<sup>8</sup> Ibid.

L'institution en charge d'une prison joue un rôle déterminant dans le façonnement de cette culture organisationnelle et par conséquent sur la manière dont le personnel vit son travail. Bien que les normes internationales prévoient que les agents pénitentiaires aient un statut civil, dans un certain nombre de pays, les prisons sont gérées par l'armée ou la police. La culture, la structure et les pratiques de ces institutions influent naturellement sur les conditions de travail du personnel pénitentiaire. Par exemple, les institutions gérées par l'armée et la police ont tendance à être très hiérarchisées et disciplinées. Elles sont souvent caractérisées par une méfiance envers les détenus et une approche punitive de l'emprisonnement. Cela se manifeste souvent par une culture de la violence,<sup>9</sup> ce qui a des conséquences négatives pour les détenus mais aussi pour le personnel.

Bien que la majorité des prisons soient gérées par les autorités de l'État, la gestion d'un certain nombre d'entre elles est confiée à des **entreprises privées**.<sup>10</sup> Il a été constaté que le personnel pénitentiaire travaillant dans ces deux types distincts d'établissements avait, à de nombreux égards, des perceptions significativement différentes de la qualité de leurs conditions de travail.<sup>11</sup> Ces variations de perception ont notamment été attribuées au fait que le personnel pénitentiaire relevant du secteur privé est moins susceptible d'être syndiqué ; la direction de la prison dispose, par conséquent, d'une flexibilité plus grande dans les procédures d'embauche et de licenciement, ce qui entraîne une rotation plus importante du personnel. Les syndicats peuvent jouer un rôle important en défendant les intérêts du personnel et en contribuant à l'amélioration de leurs conditions de travail. Toutefois, dans certains contextes, les syndicats ont eu un effet négatif sur les relations avec les employeurs et sur l'ambiance de travail au sein des prisons, en particulier lorsque les représentants syndicaux locaux se sont montrés intransigeants et résistants au changement.<sup>12</sup>

La culture carcérale se caractérise, quel que soit le lieu de détention, par le fait que le personnel

pénitentiaire « se perçoit comme un groupe professionnel dévalué et peu apprécié ». <sup>13</sup> Les agents pénitentiaires considèrent aussi souvent que leurs responsables hiérarchiques sont des bureaucrates qui ne comprennent pas la nature de leurs fonctions opérationnelles ni les dangers et les difficultés qu'elles impliquent ; les agents pénitentiaires estiment également souvent qu'ils ne bénéficient pas d'un soutien adéquat de la part de la **direction de la prison**. La confiance, la légitimité et l'équité sont des valeurs aussi importantes pour le personnel pénitentiaire que pour les détenus. La façon dont les agents pénitentiaires se sentent traités par l'organisation et leur hiérarchie influe sur leur motivation et la manière dont ils traitent les prisonniers. Les expériences et sentiments négatifs entraînent généralement une détérioration de la qualité de la situation des détenus.<sup>14</sup> Il est donc essentiel que les responsables hiérarchiques démontrent un leadership professionnel. Il faut pour cela communiquer efficacement avec le personnel et ses représentants et faire preuve d'un engagement à maintenir ou à améliorer la qualité des conditions de travail du personnel pénitentiaire.

L'adoption d'un **code d'éthique et de procédures disciplinaires** clairs appliquées d'une manière équitable et transparente peut également renforcer la confiance des agents pénitentiaires envers leur direction et contribuer à protéger les détenus, le personnel et l'institution contre les comportements inappropriés et abusifs.<sup>15</sup>

Le personnel pénitentiaire fait généralement preuve d'un fort **esprit de corps**, qui met l'accent sur la solidarité entre pairs. Cela se traduit souvent par une injonction à ne jamais prendre le parti des prisonniers ou à ne pas se montrer trop « mous » à leur égard.<sup>16</sup> Les agents pénitentiaires peuvent faire l'objet d'une pression importante de la part de leurs pairs pour se conformer à des pratiques validées par le groupe et les agents qui ne se plient pas à ces injonctions peuvent être l'objet d'intimidation, de harcèlement et d'ostracisme. Par exemple, des informations indiquent qu'une unité au sein d'une prison écossaise a été

9 Commission interaméricaine des droits de l'homme, *Report on the human rights of persons deprived of their liberty in the Americas*, 2011, p.62.

10 La question plus large de comment assurer le respect des droits humains dans les prisons privées est cruciale pour les organes de monitoring, mais cela dépasse le cadre du présent document.

11 McLean C, et Liebling A, *Prison staff in the public and private sector*, dans Bennet J, Crewe B, & Wahidin A, (dir.), *Understanding prison staff*, Willan Publishing, 2008, p.97.

12 Voir par exemple, Liebling A, *Prisons and Their Moral Performance*, Oxford University Press, 2004, p.403.

13 Crawley E, & Crawley P, *Understanding prison officers: culture, cohesion and conflicts*, dans Bennet J, Crewe B, & Wahidin A, (dir.), *Understanding prison staff*, Willan Publishing, 2008, p.134.

14 Liebling A, *Prisons and Their Moral Performance*, Oxford University Press, 2004, pp. 419 & 425.

15 Le Conseil de l'Europe a recommandé que les services pénitentiaires adoptent un code d'éthique pour son personnel. Voir la Recommandation CM/Rec(2012)5 du Comité des Ministres aux États membres sur le Code européen de déontologie pour le personnel pénitentiaire. Par exemple, le service pénitentiaire de l'Île de Man a adopté un Code de conduite et de discipline, disponible sur : <http://www.gov.im/lib/docs/hr/iomcs/Handbook/codeofconductioprisonservice.pdf> <consulté le 29 octobre 2013>.

16 Liebling A, Price D, & Shefer G, *The prison officer*, Routledge, 2012, p.163.

ostracisée par le reste du personnel pénitentiaire pour avoir travaillé de manière constructive avec des prisonniers considérés comme les plus dangereux et perturbateurs.<sup>17</sup> Dans les cas extrêmes, les membres du personnel pénitentiaire sont soumis à des violences de la part de leurs collègues dans le cadre de leur formation ou à titre de rites d'initiation visant à les « acclimater » à une culture punitive.

*« Des informations indiquent qu'un membre du Service pénitentiaire de Buenos Aires avait été soumis à diverses formes de mauvais traitements physiques à titre de rituel de "bienvenue" au sein du Groupe d'intervention spéciale (GIE) ».*<sup>18</sup>

La Commission interaméricaine des droits de l'homme (CIDH) estime que lorsque les agents de l'État chargés de la détention de personnes privées de liberté sont eux-mêmes soumis à la torture ou à un traitement cruel, inhumain et dégradant de la part de leurs propres collègues, cela pervertit et dénature le système. Cette distorsion accroît le risque que ces agents soumettent eux-mêmes les personnes placées sous leur garde à des violences similaires voire pires.<sup>19</sup>

La **discrimination** est un phénomène fréquent en milieu carcéral et peut affecter aussi bien le personnel que les prisonniers. Les membres du personnel issus de minorités peuvent faire l'objet de discrimination de la part de la direction, de leurs pairs et de détenus. Cette discrimination peut se traduire par des abus directs ainsi que par des formes « indirectes » de discrimination, telles que le recours, toléré par la direction, à un langage discriminatoire ou raciste. Ces personnes peuvent aussi tout simplement ne pas être encouragées professionnellement ou être écartées des formations et des promotions. Outre qu'elles violent les droits humains du personnel, ces formes de discrimination affectent également leur motivation et entraînent leur usure, ce qui a un impact sur la manière

dont ils traitent les détenus.<sup>20</sup> Il est donc important que les autorités pénitentiaires instaurent des règles, des politiques et des mécanismes clairs pour prévenir et lutter contre les comportements discriminatoires.<sup>21</sup>

*« Un agent qui été directement victime d'une violence raciste de la part d'un collègue en avait été profondément affecté : "Je pense souvent à quitter le service pénitentiaire, ma vie de famille est affectée, je suis désemparé. Mon but était de faire profil bas et de me fondre dans le groupe mais je ne peux pas faire face à cette situation ».*<sup>22</sup>

Au cours des dernières décennies, un nombre croissant de femmes ont été recrutées à travers le monde au sein du personnel pénitentiaire, y compris dans des prisons réservées aux hommes, et cela a eu des effets positifs avérés.<sup>23</sup> Cependant, les agents pénitentiaires de sexe féminin sont souvent victimes de discrimination fondée sur le sexe, tout particulièrement au sein des prisons qui sont des environnements masculins.<sup>24</sup> Des études ont démontré que cette discrimination se manifestait notamment par « des remarques sur leur apparence, des plaisanteries et des taquineries à connotation sexuelle, de fausses rumeurs sur leurs relations sexuelles avec les détenus ou avec d'autres membres du personnel, des appels téléphoniques obscènes, et des rappels constants de leur "statut de femme" ». <sup>25</sup> Les membres féminins du personnel pénitentiaire peuvent également être désavantagés au plan professionnel en raison d'une perception erronée selon laquelle elles seraient incapables d'effectuer leur mission de la même manière que les hommes.

*Un membre haut gradé du personnel pénitentiaire au Zimbabwe a indiqué que la plupart des membres féminins du personnel étaient l'objet de discrimination et de rejet de la part de leurs collègues masculins sur le lieu de travail et au sein de la société*

17 Sim J, *An inconvenient criminological truth: pain, punishment and prison officers*, dans Bennet J, Crewe B, & Wahidin A, (dir.), *Understanding prison staff*, Willan Publishing, 2008, p.188.

18 Commission interaméricaine des droits de l'homme, *Report on the human rights of persons deprived of their liberty in the Americas*, 2011, p.63.

19 Ibid.

20 Singh Bui H, et Fossii J, *The experiences of black and minority ethnic prison staff*, dans Bennet J, Crewe B, & Wahidin A, (dir.), *Understanding prison staff*, Willan Publishing, 2008, p.57.

21 Les mécanismes de lutte contre le racisme incluent, par exemple, « des comités sur les relations interraciales, des agents chargés de gérer les relations interraciales, des mécanismes sophistiqués de surveillance de la composante raciale, des audits réguliers et des procédures de plaintes pour discrimination raciale », voir Singh Bui H, et Fossii J, *The experiences of black and minority ethnic prison staff*, dans Bennet J, Crewe B, & Wahidin A, (dir.), *Understanding prison staff*, Willan Publishing, 2008, p.51.

22 Singh Bui H, and Fossii J, *The experiences of black and minority ethnic prison staff*, dans Bennet J, Crewe B, & Wahidin A, (dir.), *Understanding prison staff*, Willan Publishing, 2008, p.57.

23 « La présence des femmes "adoucit" le milieu carcéral et le normalise dans une certaine mesure en introduisant une présence féminine dans un environnement dominé par les hommes », voir Newbold, G, *Women Officers Working in Men's Prisons*, Social Policy Journal of New Zealand, Issue 25, 2005, p.110.

24 La Règle 30 des Règles de Bangkok prévoit que « La direction des administrations pénitentiaires doit se montrer clairement et durablement résolue à prévenir et à combattre toute discrimination fondée sur le sexe à l'égard du personnel féminin ».

25 Lambert E, Paoline III, E Hogan N, & Baker D, *Gender Similarities and Differences in Correctional Staff Work Attitudes and Perceptions of the Work Environment*, Western Criminology Review, Vol 8, N°1, 2007, p.17.

en général. « La plupart des agents pénitentiaire de sexe féminin sont méprisés par leurs homologues masculins qui dévalorisent leur travail. Certaines couches de la société considèrent également que les agents féminins ont des mœurs légères. » Ce haut gradé a indiqué que, si une femme atteignait un rang élevé, ses collègues ne lui accordaient pas le respect qui lui était dû, en raison de l'idée répandue, mais erronée, selon laquelle les femmes ne peuvent pas obtenir une promotion sans se livrer à un comportement immoral avec leurs supérieurs.<sup>26</sup>

### Points de repère pour le monitoring

- De quel type d'institution la prison relève-t-elle ? Comment cela affecte-t-il la culture organisationnelle et les conditions de travail du personnel ?
- Quel est l'organigramme de la prison/ de l'institution ? Comment le personnel pénitentiaire perçoit-il sa direction ? Dans quelle mesure le personnel pénitentiaire se sent-il soutenu par la direction ?
- Le personnel pénitentiaire est-il syndiqué ? Comment le syndicat influe-t-il sur les conditions de travail, les relations employeurs-travailleurs et l'ambiance de travail au sein des prisons ?
- Quelle est l'ambiance entre collègues ?
- Y a-t-il des indications de l'existence d'un esprit de corps animé d'une volonté de punir les détenus ? Certains membres du personnel ressentent-ils une pression de la part de leurs collègues qui leur enjoindrait de traiter les prisonniers d'une certaine manière ?
- Des membres du personnel ont-ils été victimes de discrimination ou d'abus dans le cadre de leur travail ?
- Les membres du personnel de sexe féminin se voient-ils attribuer les mêmes rôles et opportunités et bénéficient-ils des mêmes salaires/avantages que leurs collègues masculins ?
- Existe-t-il des règlements, politiques et mécanismes pour prévenir et lutter contre les pratiques discriminatoires ? Le personnel a-t-il confiance en ceux-ci ?

### 3.2. Facteurs liés au recrutement, à la formation et à l'affectation initiale du personnel

« Malheureusement, [...] le statut du personnel pénitentiaire est très peu valorisé dans la plupart des pays. On accorde peu d'attention à la qualité du recrutement et de la formation. La grande majorité n'a pas choisi de faire carrière dans le service pénitentiaire ; il peut en effet s'agir d'anciens militaires, de personnes n'ayant pas réussi à trouver un autre emploi, etc. »<sup>27</sup>

Il est important de recruter un personnel pénitentiaire doté des qualités personnelles et des compétences nécessaires aussi bien pour le système carcéral en tant qu'organisation que pour les membres du personnel à titre individuel. Un personnel qualifié est davantage susceptible d'endosser ses fonctions par vocation, de tirer satisfaction de son travail et de rester motivé et impliqué. Les systèmes pénitentiaires doivent donc adopter une **politique active de recrutement** qui identifie clairement le profil des personnes à recruter, en définissant la nature du travail afin d'attirer les bons candidats, et qui s'appuie sur des critères et des procédures de sélection prenant notamment en compte le caractère, les compétences et les qualifications appropriées ainsi que d'autres dimensions comme la diversité.<sup>28</sup>

En pratique, de nombreux systèmes pénitentiaires éprouvent des difficultés à attirer un personnel de qualité. Cela peut s'expliquer par plusieurs raisons, notamment l'absence de politiques actives de recrutement, le fait que les conditions de service sont peu attrayantes, le faible statut social de ce métier ou la concurrence d'autres organes d'application de la loi. Les systèmes pénitentiaires ne parviennent souvent pas à recruter un personnel diversifié et représentatif de la population carcérale, alors qu'il est avéré que cela renforce la légitimité de l'organisation et peut avoir d'autres avantages concrets, notamment en améliorant la communication et en assurant une plus grande coopération avec les détenus. Lorsque les membres du personnel pénitentiaire ne sont pas recrutés par le biais d'un processus d'appel à candidatures, mais sont affectés d'office dans un lieu de détention ou réquisitionnés, cela a naturellement des répercussions négatives sur leur motivation.

La **formation** joue un rôle crucial pour s'assurer que le personnel pénitentiaire est doté des moyens de s'acquitter de ses fonctions et de mener à bien son travail. La formation doit fournir aux agents

26 The Zimbabwean, *Prison officers battle stigma*, 6 mars 2013, <http://www.thezimbabwean.co/news/zimbabwe/64109/prison-officers-battle-stigma.html>

27 ONUDC, « Compilation d'outils d'évaluation de la justice pénale : le système pénitentiaire », Section 6.4 - « Personnel », p.39.

28 Voir Coyle A, *A human rights approach to prison management*, International Centre for Prison Studies, 2009, pp. 22-23.

pénitentiaires les compétences requises pour assumer leur rôle, y compris des compétences de communication interpersonnelle et de bonne gestion de la prison ; elle doit aussi leur inculquer les valeurs essentielles de leur profession,<sup>29</sup> notamment le respect de la dignité et la non-discrimination de toutes les personnes détenues. Les programmes de formation doivent être fondés sur une vision de l'organisation qui promeut le professionnalisme des agents pénitentiaires et s'inscrit dans une approche cohérente du développement professionnel du personnel ; ces programmes doivent être assortis de modules de formation obligatoires au moment du recrutement et à intervalles réguliers tout au long de leur carrière.

*« Afin d'éviter le gaspillage de main-d'œuvre causé par l'insatisfaction qui conduit à la démission précoce, et d'établir une base solide à la formation subséquente, des mesures devraient être prises pour offrir, dès le recrutement, une orientation aux personnes recrutées, et leur donner une perception réaliste de leur travail ».*<sup>30</sup>

En pratique, la formation du personnel pénitentiaire est souvent sommaire ; elle ne dure que quelques semaines au moment du recrutement et n'offre que des possibilités limitées d'approfondissement par la suite. Dans certains pays, cette situation contraste fortement par rapport à d'autres organes de l'application de la loi, et plus encore si on la compare à d'autres missions de service public chargées de la prise en charge d'individus, notamment ceux nécessitant des soins de santé mentale.<sup>31</sup> Les formations dispensées sont également souvent axées sur la sécurité, la discipline et des aspects techniques connexes, et n'accordent pas suffisamment d'attention aux compétences et aux valeurs interpersonnelles.

*En Géorgie, « suite à l'ouverture d'un Centre de formation du personnel pénitentiaire et des agents de probation en novembre 2005, l'ensemble du personnel devait suivre un stage de perfectionnement de 45 jours portant sur des sujets tels que la législation applicable, la psychologie et la prévention des conflits ».*<sup>32</sup>

Les organes de monitoring doivent être conscients du fait que les formations peuvent être un cadre dans

lequel les nouvelles recrues se voient « inoculer » les valeurs négatives d'une culture institutionnelle, par exemple, par le biais d'activités masculines sexualisées ou de comportements abusifs et désobligeants qui peuvent être tolérés au cours de ces sessions.<sup>33</sup>

*« Une femme, membre du personnel pénitentiaire a déclaré que "à l'école de formation, on nous enseigne à ne jamais faire confiance aux salauds !" (...) De nombreux nouveaux agents ont été choqués par le degré de violence verbale et physiologique infligée par leurs formateurs (...). Beaucoup de mes interlocuteurs, hommes et femmes, ont relevé la nature militariste, paternaliste et abusive de leur formation de base ».*<sup>34</sup>

Les expériences vécues par les nouvelles recrues lors de leur **affectation initiale** influent de manière importante sur leur conception de leur rôle, de la prison et des détenus. Même si les objectifs de la formation initiale sont positifs, ce cadre est souvent employé pour inculquer aux nouveaux agents « une certaine façon de faire ». Les nouvelles recrues sont parfois délibérément affectées à certains des rôles ou des services les plus difficiles au sein d'une prison. Pour y faire face, ils peuvent se sentir contraints d'abandonner les principes et les valeurs promus dans les formations et accepter les pratiques d'une culture carcérale moins respectueuse et à caractère punitif, voire abusif.

### Points de repère pour le monitoring

- Quel est le profil démographique du personnel travaillant au sein de la prison/de l'organisation (âge, formation scolaire et professionnelle, niveau d'expérience, origines ethniques et mixité) ? À titre de comparaison, quel est le profil démographique de la population en général/dans d'autres services publics similaires ?
- Comment les agents pénitentiaires sont-ils recrutés ? Par le biais d'un processus de candidature ou sont-ils réquisitionnés ?
- La prison/l'organisation s'appuie-t-elle sur une politique active de recrutement du personnel pénitentiaire assortie de critères et

29 Voir la Recommandation N°R(97)12 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur le personnel chargé de l'application des sanctions et mesures, 1997, §16.

30 Ibid., §13.

31 Sim J, *An inconvenient criminological truth: pain, punishment and prison officers*, dans Bennet J, Crewe B, & Wahidin A, (dir.), *Understanding prison staff*, Willan Publishing, 2008, p.200.

32 Comité européen pour la prévention de la torture, Rapport sur sa visite en Géorgie en 2007, CPT/Inf(2007)42, §86.

33 Cité dans Sim, J, *An inconvenient criminological truth: pain, punishment and prison officers*, dans Bennet J, Crewe B, & Wahidin A, (dir.), *Understanding prison staff*, Willan Publishing, 2008, p.200.

34 Ibid.

de procédures de sélection claires ? Les femmes et les personnes issues de groupes minoritaires sont-elles encouragées à postuler et y a-t-il des garanties de non-discrimination en matière de recrutement ?

- La prison parvient-elle à attirer le personnel adéquat ?
- L'organisation s'appuie-t-elle sur une vision qui prône le professionnalisme des agents pénitentiaires et dispose-t-elle d'un programme cohérent pour le développement professionnel du personnel ?
- Quelle formation les agents pénitentiaires reçoivent-ils au moment de leur recrutement et tout au long de leur carrière ? Cette formation inclut-elle des compétences de communication interpersonnelle et les valeurs qui sous-tendent le travail ?
- Comment le personnel pénitentiaire perçoit-il l'utilité/la nature de la formation reçue ?
- Comment les promotions sont-elles décidées ? Comment le personnel perçoit-il les possibilités de développement professionnel au sein de l'organisation ?
- Comment les affectations initiales sont-elles attribuées ? Comment les agents pénitentiaires ont-ils vécu leur première affectation ?
- Quel sont les taux de rétention/de rotation des agents pénitentiaires ? À titre de comparaison, qu'en est-il pour les autres professions de la fonction publique ?

### 3.3. Conditions de service

Pour attirer et retenir une main-d'œuvre professionnelle, compétente et motivée, les conditions de service des membres du personnel pénitentiaire doivent « permettre à ceux-ci et à leurs familles d'avoir un niveau de vie décent, compte tenu des risques, des responsabilités et des situations stressantes inhérents à leur travail et aux compétences techniques requises par leur profession ». <sup>35</sup> Le niveau de salaire et autres conditions de service doivent viser à

assurer au personnel pénitentiaire un statut au sein de la communauté qui reflète l'importance de leur contribution à la société.

Dans de nombreux contextes, le personnel pénitentiaire reçoit de bas salaires qui sont parfois, en outre, versés de façon irrégulière, ce qui affecte évidemment leurs performances. En règle générale, les **rémunérations et avantages sociaux** du personnel pénitentiaire (par exemple, la retraite et l'assurance maladie) doivent être similaires à ceux dont bénéficient les autres professions de la fonction publique comparables, par exemple les policiers, les enseignants ou les infirmières, et ils doivent tenir compte de la nature complexe et parfois dangereuse de leur mission. <sup>36</sup>

*« Les conditions de travail du personnel pénitentiaire sont affligeantes, selon le CONAPREV, "les salaires des policiers sont tout simplement déplorables, compte tenu du nombre d'heures qu'ils travaillent loin de chez eux pour s'efforcer de subvenir aux besoins de leurs familles". » (Commission interaméricaine des droits de l'homme) <sup>37</sup>*

Les bas salaires peuvent également favoriser la corruption qui peut s'institutionnaliser et qui, par nature, entraîne une discrimination (en faveur de ceux qui peuvent payer) et d'autres violations des droits humains.

*En Ukraine, « un certain nombre de prisonniers ont affirmé qu'on leur avait demandé de verser de l'argent au personnel afin d'être autorisés à exercer leurs droits (par exemple, concernant les visites, la correspondance, l'accès à une douche, l'accès aux soins médicaux, le transfert dans un hôpital, etc.) ou pour obtenir certains privilèges, comme des visites supplémentaires. En outre, certaines allégations ont fait état de membres du personnel demandant de l'argent afin de ne pas placer un détenu dans une cellule disciplinaire ou pour accorder une libération conditionnelle ». <sup>38</sup>*

Les prisons sont parfois situées dans des lieux isolés, loin des zones urbaines ; de ce fait, le personnel pénitentiaire a des difficultés d'**accès à des services et des équipements** tels que des magasins, des médecins, des activités sociales et des écoles pour leurs enfants. <sup>39</sup> Dans certains contextes, les membres

35 Commission interaméricaine des droits de l'homme (CIDH), *Report of the IACHR on the situation of persons deprived of their liberty in Honduras*, 2013, p.33.

36 Voir ONUDC, *Compilation d'outils d'évaluation de la justice pénale*, op. cit, p.35 ; « Les salaires (du personnel pénitentiaire) sont généralement très insuffisants, ce qui contribue à un mécontentement généralisé et à des pratiques de corruption. Si le service pénitentiaire relève du Ministère de l'intérieur, bénéficiant ainsi d'un statut militaire, le personnel peut alors jouir de privilèges supplémentaires, ainsi que de salaires relativement plus élevés. C'est là une des raisons pour lesquelles on constate une résistance au transfert du système pénitentiaire du Ministère de l'Intérieur au Ministère de la Justice ».

37 Commission interaméricaine des droits de l'homme (CIDH), *Report of the IACHR on the situation of persons deprived of their liberty in Honduras*, 2013, p.34.

38 Rapport du Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT) sur sa visite en Ukraine en 2009, CPT/Inf(2011)29, §145.

39 Coyle A, *A Human rights approach to prison management*, *International Centre for Prison Studies*, p.30.

du personnel pénitentiaire sont tenus de vivre au sein d'une communauté composée uniquement d'autres collègues, ce qui rend difficile toute vie sociale « normale » et diversifiée pour eux et leurs familles. Il peut également leur être imposé de changer régulièrement d'affectation, avec toutes les difficultés soulevées par ces relocalisations. Pour faire en sorte que les membres du personnel et leurs familles ne subissent pas des conditions de vie inéquitables, ce type de situation peut nécessiter le versement d'allocations supplémentaires pour le logement, les déplacements, les soins médicaux ou encore l'éducation des enfants.

### Points de repère pour le monitoring

- Quel est le salaire du personnel pénitentiaire et comment est-il fixé ?
- Quels sont les salaires dans les autres services publics comparables (par exemple pour les policiers, les infirmières ou les enseignants) ?
- Dans quelle mesure la localisation de l'établissement pénitentiaire ou des logements alloués à son personnel affecte-t-elle la vie des membres du personnel pénitentiaire et de leurs familles (accès aux services, aux opportunités sociales, etc.) ?
- Quels sont les avantages sociaux dont le personnel pénitentiaire bénéficie ? Cela inclut-il des allocations pour le coût de la vie et les services (le cas échéant pour compenser la localisation du lieu de détention, etc.) ?
- Le personnel pénitentiaire considère-t-il que le salaire et les avantages sociaux reçus sont adéquats ?
- Y a-t-il des indications de cas de corruption au sein du personnel pénitentiaire (ce qui pourrait impliquer que les niveaux de rémunération posent problème) ?
- Des mutations sont-elles imposées au personnel pénitentiaire ? Si oui, comment les transferts sont-ils décidés et prennent-ils en compte la situation de l'agent et de sa famille au moment de la décision ?
- Quel est le statut social du personnel pénitentiaire (à ses propres yeux et aux yeux d'autres acteurs) ?

### 3.4. Bien-être du personnel pénitentiaire

Le travail au sein d'une prison est une fonction exigeante qui a un **impact émotionnel** important sur le personnel. Les prisons sont des milieux punitifs et souvent violents, qui entretiennent un climat de désespoir, d'anxiété, de peur et de détresse. Les agents pénitentiaires peuvent éprouver un « risque permanent » d'agression,<sup>40</sup> et devoir faire face, dans le même temps, à des situations difficiles telles que des cas d'automutilation et des tentatives de suicide. Le fait de travailler quotidiennement dans un tel environnement entraîne des impacts négatifs avérés, tels que la dépression, le sentiment d'isolement, des problèmes de santé physique, l'insomnie, la difficulté à se détendre, la tendance à ne jamais réussir à se détacher du travail, y compris de retour chez soi, et une perte de sensibilité émotionnelle, qui peut parfois entraîner une dépendance envers l'alcool et la drogue.<sup>41</sup>

*« Cela m'a changée à beaucoup de titres - je suis beaucoup plus cynique, mon mari dit que je suis beaucoup plus sérieuse. On mûrit à un rythme incroyablement rapide. Je me souviens de mes six premiers mois au sein de l'administration pénitentiaire, j'étais tellement bouleversée car c'était si déprimant (...). Et je pense que c'est en partie en réaction aux personnes que vous rencontrez – ce ne sont pas des gens heureux, leur vie n'est pas heureuse, elle est marquée par tant d'événements horribles et pénibles, que cela ne peut qu'avoir un impact sur les autres ».*<sup>42</sup>

Outre cet impact émotionnel général, le personnel pénitentiaire peut subir des niveaux élevés de **stress lié au travail**. Alors que, traditionnellement, les agents pénitentiaires sont considérés comme de simples « tourne-clés » (des personnes qui enferment les prisonniers dans leurs cellules et ouvrent leurs portes), leur travail est beaucoup plus complexe.<sup>43</sup> Le fait de se sentir surmené et incapable de trouver le temps nécessaire pour les différentes tâches à accomplir est une source habituelle de stress. Certains membres du personnel pénitentiaire affirment avoir eu des difficultés à concilier les deux objectifs principaux de leur travail : « la garde des détenus », c'est-à-dire maintenir la sécurité et assurer le contrôle des détenus au sein du lieu de détention, et « la prise en charge », à savoir établir des relations avec les prisonniers afin de les aider à faire face à leur comportement

40 Liebling A, Price D, & Shefer G, *The prison officer*, Routledge, 2012, p.72.

41 Ibid, pp. 65 & 160.

42 Ibid, p.130.

43 Sur une même journée, les agents pénitentiaires peuvent être amenés à tour de rôle à jouer le rôle de « gardiens, agents de justice pénale, médiateurs, instruments de changement, tout en mettant en œuvre et en interprétant les politiques », cité in Liebling A, Price D, & Shefer G, *The prison officer*, Routledge, 2012, p.42.



délictueux.<sup>44</sup> Le niveau de stress peut s'accroître si le personnel ne se sent pas valorisé et soutenu par la direction. Dans certains pays, l'instauration d'une culture de la performance (le gestionnariat) - qui rend l'environnement de travail moins sûr et plus axé sur l'efficacité - a provoqué une augmentation de l'anxiété parmi le personnel pénitentiaire.<sup>45</sup> Le recours à la technologie en milieu carcéral peut aider le personnel pénitentiaire à s'acquitter de ses fonctions, mais il est également susceptible d'avoir des conséquences négatives, par exemple, si cela entraîne une réduction du personnel ou aboutit à ce qu'un seul agent se voie confier la tâche monotone de surveiller un écran durant toute une journée/tout son service.

*« L'autorité gestionnaire, à quelque niveau que ce soit, devrait s'efforcer de prévenir les conditions de travail conduisant à l'apparition de symptômes de stress parmi le personnel, par des mesures appropriées en matière de sécurité physique, d'horaires de travail raisonnables, de latitude décisionnelle, de communication ouverte, et d'établissement d'un climat de soutien psychologique dans chaque unité de travail. Lorsqu'ils ont été exposés au cours de leur travail à des incidents d'ordre traumatique, les personnels devraient se voir offrir une assistance immédiate sous forme de sessions de débriefing, suivies, le cas échéant, d'une aide personnalisée et de toutes autres mesures qui s'avèreraient nécessaires sur le long terme ».*<sup>46</sup>

Un **ratio personnel/détenu inadéquat** limite la capacité du personnel pénitentiaire à s'acquitter de ses fonctions et génère un climat d'insécurité au sein des prisons. Comme le CPT l'a noté, « [o]utre le fait de créer une situation potentiellement dangereuse pour les détenus vulnérables, cela expose également le personnel à des risques car la position des agents pénitentiaires peut être compromise par leur incapacité à exercer un contrôle adéquat sur les prisonniers - et à développer un dialogue constructif avec ces derniers ».<sup>47</sup> De plus, lorsque les effectifs sont insuffisants, le personnel peut être appelé à effectuer un grand nombre d'heures supplémentaires et à

travailler de longues heures d'affilée afin d'assurer la sécurité dans le lieu de détention. Cela peut générer « un niveau important de stress pour le personnel et un épuisement professionnel précoce ».<sup>48</sup>

*En Ukraine, « certains membres du personnel pénitentiaire effectuaient une journée de travail de 24 heures (avec une interruption maximum de quatre heures pour se reposer). Dans la Colonie N°89, l'attention de la délégation a été attirée par le fait que certains membres du personnel étaient parfois amenés à travailler pendant deux jours de suite pour assumer la charge de travail (afin, par exemple, de remplacer des collègues en congé de maladie ou d'assurer des obligations d'escorte supplémentaires). Selon les informations recueillies, cette situation serait particulièrement difficile pour le personnel peu expérimenté ».*<sup>49</sup>

Comme l'a noté le Rapporteur spécial des Nations-Unies sur la torture, « les conditions de détention sont effroyables dans la grande majorité des pays et doivent souvent être qualifiées de cruelles, inhumaines et dégradantes ».<sup>50</sup> Cette situation peut notamment être due au mauvais état matériel de l'infrastructure, au manque d'espace, d'air et de lumière, à l'absence de traitement des eaux usées et des déchets ou à d'autres mauvaises conditions d'hygiène. Si le personnel pénitentiaire bénéficie parfois de **conditions de travail physiques** très confortables, contrairement à celles infligées aux détenus, dans d'autres cas, il est soumis aux « mêmes conditions que les détenus, et dans certaines circonstances, à des conditions qui sont encore pires ».<sup>51</sup> Le personnel pénitentiaire est également exposé à des risques sanitaires. De nombreuses études ont montré que le risque d'infection par des maladies telles que l'hépatite B et C et la tuberculose est significativement plus élevé parmi les détenus qu'au sein de la population générale, en particulier lorsque les prisons sont surpeuplées et que les détenus sont soumis à des conditions insalubres, du fait par exemple de l'absence d'aération, de lumière, d'installations sanitaires et de moyens d'hygiène personnelle et d'alimentation adéquate.<sup>52</sup>

44 Il est avéré que ces deux rôles sont complémentaires et que le développement de relations positives entre le personnel pénitentiaire et les détenus améliore la sécurité dans les prisons (un processus que l'on appelle également sécurité dynamique). Cependant, le personnel pénitentiaire peut avoir besoin d'être formé aux compétences interpersonnelles nécessaires et/ou être encouragé à les utiliser. Voir, par exemple, CPT, *Report to the Swedish Government on the visit to Sweden carried out by the CPT from 9 to 18 June 2009* (CPT/Inf (2009) 34), 2009, §33.

45 Liebling A, *Prisons and their moral performance*, Oxford University Press, 2004, pp. 378-379.

46 Voir Comité des Ministres du Conseil de l'Europe, Recommandation N°R(97)12 du sur le personnel chargé de l'application des sanctions et mesures, 1997, §§ 42, 43.

47 Rapport du CPT sur sa visite au Portugal, CPT/Inf(2013)4, §57.

48 CPT, 11<sup>e</sup> rapport général d'activités du CPT (CPT/ Inf (2001) 16), 2001, §26.

49 Rapport du CPT sur sa visite en Ukraine, CPT/Inf (2013)23, §24.

50 Rapporteur spécial des Nations Unies sur la torture, *Study on the phenomena of torture, cruel, inhuman or degrading treatment or punishment in the world, including an assessment of conditions of detention* (A/HRC/13/39/Add.5), 2010, §§ 9 & 229 – 237.

51 Commission interaméricaine des droits de l'homme (CIDH), *Report of the IACHR on the situation of persons deprived of their liberty in Honduras*, 2013, p.33.

*Dans la prison de San Pedro Sula, au Honduras, « l'une des tours de guet autour du périmètre [du lieu de détention] est située dans un endroit où on déverse une grande quantité de déchets qui s'empilent et où l'eau s'accumule. Les gardes affectés à ce poste grimpent sur des échelles mobiles et y restent pendant six à huit heures, sans avoir accès à des toilettes ; ils sont exposés à un environnement insalubre et chaud et à une odeur constante de putréfaction ».<sup>53</sup>*

Traditionnellement, les responsables de l'application de la loi comptent sur le soutien de leurs supérieurs et sur la solidarité entre collègues pour résoudre les difficultés au travail.<sup>54</sup> Certaines prisons ont mis en place des programmes d'encadrement au sein desquels les agents pénitentiaires sont formés à assurer un soutien aux nouvelles recrues.<sup>55</sup> Par ailleurs, il est important que les prisons offrent des **services de soutien indépendants**, y compris un soutien psychologique assuré par des professionnels qualifiés, avec lesquels les agents pénitentiaires peuvent s'entretenir librement et en toute confiance sur leur travail, leurs difficultés et préoccupations.<sup>56</sup> Il convient de garder à l'esprit que le fait d'admettre l'existence de problèmes et de demander de l'aide est généralement considéré comme un signe de faiblesse qui est méprisé par les agents pénitentiaires et par la culture des organes d'application de la loi en général. L'administration pénitentiaire doit donc s'assurer de manière proactive que le personnel se sente en droit d'utiliser ces services de soutien.

### Points de repère pour le monitoring

- Comment les conditions de travail affectent-elles les agents pénitentiaires à titre personnel et dans leur vie familiale/privée ?
- Quels sont, aux yeux des agents pénitentiaires, les aspects les meilleurs/les plus difficiles de leur travail ?
- Quel est le ratio personnel/détenus au sein de la prison ?
- La prison est-elle surpeuplée ? Comment cela affecte-t-il la capacité du personnel pénitentiaire à s'acquitter de ses fonctions et à

développer des relations constructives avec les détenus ?

- Quelles sont les horaires de travail du personnel pénitentiaire ? Les agents travaillent-ils par roulement ? Sont-ils contraints d'effectuer des heures supplémentaires ? Sont-ils rémunérés pour cela ?
- Le personnel pénitentiaire est-il satisfait de la durée de travail/du système de roulement de service ?
- Quelles sont les conditions de travail physiques des agents pénitentiaires ?
- Les agents pénitentiaires ont-ils accès à des services de soutien, y compris psychologique, pour les aider à faire face aux difficultés de leur travail ? Les agents se sentent-ils en droit de recourir à ces services ? Considèrent-ils qu'ils sont utiles ?

## 4. Conseils pour les organes de monitoring

Lorsqu'ils analysent les facteurs de risque de torture et d'autres mauvais traitements au sein des prisons, les organes de monitoring doivent garder à l'esprit que les conditions de travail du personnel pénitentiaire et son degré de satisfaction au travail ont un impact sur la façon dont celui-ci s'acquitte de ses fonctions et dont il traite les prisonniers. Les organes de monitoring peuvent aborder cette question de différentes manières.

Les organes de monitoring peuvent recueillir des informations générales sur les conditions de travail du personnel pénitentiaire en examinant le cadre institutionnel et législatif pertinent. Cela inclura des informations sur l'organisation de l'administration pénitentiaire (institution en charge, structure organisationnelle, nombre d'agents pénitentiaires et ratio personnel/détenus, composition démographique, taux de rotation du personnel, etc.), et aussi sur d'autres aspects gérés à un niveau plus centralisé, tels que le recrutement, la formation, les salaires et les avantages sociaux. Ces informations peuvent être obtenues auprès du service responsable de

52 ONUDC/Organisation mondiale de la santé, *Good governance for prison health in the 21<sup>st</sup> century: A policy brief on the organization of prison health*, octobre 2013, pp. 2, 3.

53 Commission interaméricaine des droits de l'homme (CIDH), *Report of the IACHR on the situation of persons deprived of their liberty in Honduras*, 2013, p.33.

54 Contrôleur général des lieux de privation de liberté, « Avis du Contrôleur général des lieux de privation de liberté du 17 juin 2011 relatif à la supervision des personnels de surveillance et de sécurité », Journal officiel de la République française, 12 juillet 2011, Texte 81 sur 134.

55 Par exemple, à Hong Kong. Voir Morgan N, et Morgan I, *30<sup>th</sup> Asian and Pacific Conference of Correctional Administrators 2010, Conference Report*, 2010, p.35.

56 Contrôleur général des lieux de privation de liberté, « Avis du Contrôleur général des lieux de privation de liberté du 17 juin 2011 relatif à la supervision des personnels de surveillance et de sécurité » Journal officiel de la République française, 12 juillet 2011, Texte 81 sur 134.

l'administration pénitentiaire au sein d'un ministère ou du gouvernement, et en examinant la législation applicable au personnel pénitentiaire, telle que la législation générale du travail. Si l'État/le système pénitentiaire repose sur une structure fédérale ou décentralisée, les équipes chargées du monitoring doivent identifier à quel niveau de responsabilité gouvernementale les politiques et la législation relatives aux conditions de travail sont adoptées. Il est également possible de recueillir progressivement des informations sur l'organisation de la prison et son fonctionnement au moment de la préparation et de la conduite de chaque visite de prison.

Les organes de monitoring peuvent prévoir d'examiner les conditions de travail du personnel lors de certaines visites particulières (par exemple, durant la première visite d'une prison). Ils peuvent également examiner cette question au cours de visites régulières, ou encore lorsque certaines informations indiquent que des problèmes liés au personnel ont un impact sur le traitement des prisonniers - dans de telles situations, le programme interne de visites de l'organe de monitoring peut mentionner la nécessité d'examiner la question des conditions de travail du personnel pénitentiaire. Au moment des visites, les équipes de monitoring doivent interroger les agents pénitentiaires sur leurs conditions de travail et la manière dont ceux-ci les perçoivent et chercher à comprendre comment cela affecte leur motivation et leur comportement envers les détenus. Les organes de monitoring peuvent effectuer des entretiens en groupe ou de manière individuelle ; les entretiens jouent un rôle important dans la triangulation des informations provenant d'autres sources. Il est recommandé d'effectuer des entretiens en privé pour enquêter sur d'éventuels cas de pression ou d'abus entre collègues.

Les équipes de monitoring peuvent également recueillir des informations sur les conditions de travail du personnel auprès d'autres agents, y compris le directeur de la prison, le personnel spécialisé, les représentants syndicaux (qui peuvent être eux-mêmes des agents pénitentiaires) ou les centres de formations. Des documents, tels que la liste du personnel, les horaires de travail ou les programmes de formation peuvent fournir certaines informations relatives au personnel.

Les organes de monitoring peuvent choisir diverses modalités d'action pour traiter de la question des conditions de travail du personnel pénitentiaire :

- Soulever leurs préoccupations concernant les conditions de travail du personnel pénitentiaire lors de l'entretien final avec le directeur de la prison.
- Inclure leurs conclusions et recommandations sur les conditions de travail du personnel pénitentiaire dans leurs rapports de visite ou rapports annuels. Par exemple, le Comité européen pour la prévention de la torture (CPT) inclut souvent une section sur le personnel des prisons dans ses rapports de visite.
- Publier des rapports thématiques ou des opinions sur les conditions de travail du personnel pénitentiaire. Par exemple, en 2011, le mécanisme national de prévention français a publié un avis au Journal officiel de la République française sur la nécessité d'assurer un soutien psychologique au personnel chargé de l'application de la loi et de la sécurité travaillant dans les lieux de détention.<sup>57</sup>
- Veiller à ce que les rapports portant sur des problèmes de droits humains plus généraux dans le milieu carcéral incluent, si nécessaire, l'expérience et les points de vue du personnel pénitentiaire. Par exemple, en 2005, l'Inspection des prisons d'Angleterre et du Pays de Galles a publié un rapport thématique sur les questions raciales dans les prisons, qui portait sur les problèmes de discrimination auxquels était confronté le personnel noir et issu d'autres minorités ethniques.<sup>58</sup>

Le fait de se montrer attentif aux conditions de travail du personnel pénitentiaire a un impact positif sur le traitement des prisonniers, et permet de contrer la perception répandue selon laquelle les organes de droits humains s'attachent en priorité à la protection des détenus en ignorant les droits des agents pénitentiaires. Les équipes de monitoring doivent expliquer leur mandat préventif. Elles doivent aussi préciser que leur approche est impartiale et vise à combler les lacunes en termes de protection des droits humains en luttant contre toutes les pratiques d'abus et de négligence, ce qui inclut les conditions de travail du personnel.

57 Contrôleur général des lieux de privation de liberté, « Avis du Contrôleur général des lieux de privation de liberté du 17 juin 2011 relatif à la supervision des personnels de surveillance et de sécurité », Journal officiel de la République française, 12 juillet 2011, Texte 81 sur 134.

58 *Her Majesty's Inspectorate of Prisons, Parallel Worlds. A Thematic Review of Race Issues in the Prison Service*, Londres, Ministère de l'Intérieur, 2005

Réforme pénale internationale (PRI) et l'Association pour la prévention de la torture (APT) souhaitent remercier Jem Stevens pour l'élaboration du présent document.



Ce document a été produit dans le cadre du projet intitulé *Consolidation des institutions et renforcement des capacités de la société civile à lutter contre la torture dans neuf pays de la CEI* mené par Réforme pénale internationale en partenariat avec l'Association pour la prévention de la torture et avec le soutien financier de l'Instrument européen pour la démocratie et les droits de l'homme (IEDDH).

Le contenu de ce document relève de la seule responsabilité de Réforme pénale internationale et ne peut en aucun cas être considéré comme reflétant la position de l'Union européenne.

Ce document peut être librement commenté, résumé, reproduit ou traduit, en totalité ou en partie, mais il ne saurait être vendu ou utilisé à des fins commerciales. Toute modification de la présente publication doit être approuvée par Réforme pénale internationale. Toute citation doit mentionner Réforme pénale internationale et se référer à la présente publication. Les demandes d'information doivent être adressées à [publications@penalreform.org](mailto:publications@penalreform.org).

Penal Reform International  
60 – 62 Commercial Street  
Londres E1 6LT  
Royaume-Uni

Téléphone : +44 (0) 20 7247 6515  
e-mail : [publications@penalreform.org](mailto:publications@penalreform.org)  
Web : [www.penalreform.org](http://www.penalreform.org)

 @PenalReformInt

Association pour la prévention de la torture  
B.P. 137  
1211 Genève 19  
Suisse

Téléphone : +41 (0) 22 919 21 70  
e-mail : [apt@apt.ch](mailto:apt@apt.ch)  
Web : [www.apt.ch](http://www.apt.ch)

 @apt\_geneva

© Penal Reform International 2013

Traduit et imprimé grâce au soutien du Fonds genevois de répartition des bénéfices de la **Loterie Romande**.

**Avec le soutien de la**  


## À propos de cette Fiche d'information

Cette Fiche d'information fait partie de **Monitoring de la détention : Outil pratique** produit par PRI et l'APT. Cet Outil vise à proposer des analyses et des conseils pratiques afin d'aider les organes de monitoring, notamment les mécanismes nationaux de prévention, à remplir leur mandat de prévention de la manière la plus efficace possible lorsqu'ils visitent des lieux de détention de la police ou des prisons.

Tous les documents de cette série sont disponibles en ligne sur :  
[www.penalreform.org](http://www.penalreform.org) et sur : [www.apt.ch/publications](http://www.apt.ch/publications).