



Paris, le 27 novembre 2014

Monsieur le Directeur,

Saisi régulièrement depuis plusieurs années, en application de l'article 6 de la loi du 30 octobre 2007 instituant un Contrôleur général des lieux de privation de liberté, des modalités d'accès à l'informatique pour les personnes détenues au sein de votre établissement, mon prédécesseur a notamment été alerté par deux personnes incarcérées au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne, Messieurs A et B.

Au regard de la fragilité de ces personnes, avec lesquelles le contrôle général entretenait des échanges épistolaires de longue date, et afin d'avoir la vue la plus objective possible sur le fonctionnement de l'accès à l'informatique, mon prédécesseur a délégué deux collaboratrices afin qu'elles réalisent une vérification sur place au sein de votre établissement.

Cette enquête s'inscrit par ailleurs dans la continuité de la publication au *Journal officiel* du 12 juillet 2011 de l'avis du Contrôleur général des lieux de privation de liberté relatif à l'accès à l'informatique des personnes détenues.

Deux contrôleures chargées des saisines se sont ainsi rendues, du lundi 25 au mercredi 27 novembre 2013, au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne.

Les contrôleures ont pu s'entretenir librement avec des personnes détenues disposant de matériel informatique au sein de votre établissement ainsi qu'avec un correspondant local des systèmes d'information (CLSI), des personnels de direction, le responsable du centre scolaire et des personnels du prestataire privé. Les contrôleures ont également obtenu un accès aux documents qu'elles souhaitaient consulter.

Monsieur M
Directeur
Centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne
Le champ des Grolles
Route départementale 742
CS 80029
86370 VIVONNE

Compte tenu des éléments constatés sur place, il est apparu nécessaire de poursuivre le recueil d'informations. Aussi, dans la continuité de cette vérification sur place, d'autres enquêtes ont été initiées auprès de votre prédécesseur :

- par lettre en date du 6 janvier 2014 et suite à l'annonce du décès survenu la nuit du 23 au 24 décembre 2013 au sein du quartier disciplinaire de votre établissement de Monsieur B, le Contrôleur général a sollicité ses observations sur les circonstances de sa mort et sur les motifs à l'origine de sa présence au sein du quartier disciplinaire durant cette période ;
- par lettre en date du 27 janvier 2014 et suite à un entretien réalisé par la directrice des affaires juridiques du CGLPL et une contrôleure au centre pénitentiaire Sud-Francilien de Réau avec Monsieur A, compte tenu de sa détresse exprimée suite au décès de Monsieur B, le Contrôleur général a attiré son attention sur le risque important de passage à l'acte suicidaire de l'intéressé à son retour au sein de votre établissement. Il s'agissait notamment de lui recommander la plus grande vigilance à son égard lors de sa réintégration et attirer son attention sur le fait qu'un contrôle à bref délai de son ordinateur ou toute mesure qui pourrait conduire à sa retenue ne serait pas opportune au regard de la nécessité de garantir la protection de son intégrité physique, sauf motif impérieux de sécurité ;
- par lettre en date du 3 février 2014 et faisant suite à la vérification sur place, le contrôle général sollicitait ses observations sur la situation de Monsieur C, rencontré au cours de l'enquête et sur les mesures qu'il entendait mettre en œuvre pour lui permettre d'accéder aux enseignements auxquels il était inscrit ;
- par lettre en date du 20 février 2014, faisant suite à ses observations sur les circonstances du décès de Monsieur B, mon prédécesseur l'informait qu'en application de l'article 9 de la loi du 30 octobre 2007, il portait à la connaissance de la Ministre de la Justice les circonstances relatives au passage à l'acte suicidaire de l'intéressé ;
- par lettre en date du 23 avril 2014, le CGLPL sollicitait des précisions sur les difficultés toujours rencontrées par Monsieur C ;
- enfin, par lettre en date du 5 mai 2014, suite à l'annonce du décès de Monsieur A, le CGLPL sensibilisait le procureur de la République aux circonstances entourant son décès.

Aussi, certains éléments issus de ces échanges sont intégrés au présent rapport.

Le centre pénitentiaire de Poitiers Vivonne est un établissement pénitentiaire à gestion déléguée. Le fonctionnement de la restauration, de l'hôtellerie, de la buanderie, de la cantine, du travail, de la formation professionnelle et de l'accueil des familles est assuré par la société Gepsa-Eurest. La maintenance est confiée à la société Thémis-FM. Cet établissement comprend :

- un quartier maison d'arrêt pour hommes (MAH) de 256 places ;
- un quartier centre de détention pour hommes (CDH) de 242 places ;
- un quartier centre de détention pour femmes (CDF) de 15 places ;
- un quartier maison d'arrêt pour femmes (MAF) de 15 places ;
- un quartier arrivants (QA) de 30 places ;
- un quartier SMPR pour hommes de 20 places ;
- un quartier de semi-liberté (QSL) et un quartier pour peines aménagées (QPA) situés dans les locaux de l'ancienne maison d'arrêt de Poitiers de, respectivement, 30 places (dont 5 pour les femmes) et 27 places.

Ce centre a fait l'objet d'une visite du 27 mars au 5 avril 2012 par une équipe de contrôleurs déléguée à cet effet.

Au jour de la vérification sur place, l'établissement pénitentiaire, dont la capacité opérationnelle est fixée à 635 places, hébergeait 583 personnes réparties comme suit :

Quartier	Capacité théorique	Personnes hébergées	Taux d'occupation
MAH	256	267	104,3%
CDH	242	236 ¹	97,5%
CDF	15	14	93,3%
MAF	15	17	113,3%
SMPR	20	15	75%
QA	30	19	63,3%
QPA	27	9	33,3%
QSL	30	6	20%
Total	635	583	91,8%

Répartition des personnes hébergées au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne au 26 novembre 2013

Au jour de la visite, seules dix-huit personnes incarcérées – soit 3% de la population hébergée – au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne étaient propriétaires d'un ordinateur². Parmi celles-ci :

- huit étaient au CDH ;
- cinq à la MAH ;
- deux au CDF ;
- une à la MAF ;
- deux au QI.

Il convient de noter que trois ordinateurs étaient remisés au vestiaire³, un autre faisait l'objet d'une retenue en application de l'article 24 de la loi du 12 avril 2000 (mais l'intéressé disposait d'un ordinateur de prêt) et un dernier était pris en charge dans le cadre du service après-vente (SAV). Aussi, au jour de l'enquête, seules quatorze personnes (parmi lesquelles, celle qui détenait un ordinateur de prêt), disposaient de matériel informatique en cellule.

Le nombre de consoles de jeux n'a pas été fourni aux contrôleurs en l'absence de recensement précis établi par l'établissement.

Le centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne compte deux correspondants locaux des services d'information (CLSI) à temps partiel (80%). Ils ont été, l'un et l'autre, recrutés par l'administration pénitentiaire en 2005 en tant que personnel technique et ont une formation de technicien d'assistance en informatique. L'un d'eux était chef d'unité fonctionnelle à la DISP de Paris et a intégré le centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne en 2010. L'autre exerçait au sein de l'établissement depuis 2009.

Il a été précisé aux contrôleurs qu'aucun d'entre eux n'avait bénéficié de formation complémentaire en informatique depuis leur prise de fonction au sein de l'administration pénitentiaire.

Outre le contrôle des ordinateurs des personnes détenues, ces agents techniques ont à charge la maintenance du parc informatique de l'établissement qui comprend 150 ordinateurs.

¹ Au jour de la visite, quinze hommes se trouvaient aux quartiers d'isolement (huit) et disciplinaire (sept).

² A titre de comparaison, lors des vérifications sur place effectuées au centre de détention de Toul sur les modalités d'accès à l'informatique en octobre 2012, 114 personnes détenues sur un effectif total de 429 disposaient d'un ordinateur personnel en cellule, soit environ 27% de la population hébergée. Il convient de noter également qu'au sein de cet établissement, en plus du contrôle des ordinateurs, les deux CLSI avaient à charge la gestion des acquisitions du matériel informatique.

³ L'un en raison d'un matériel défectueux, l'autre en l'absence de périphériques (clavier et souris) permettant de le faire fonctionner et le dernier, pour matériel incompatible avec la circulaire du 13 octobre 2009 relative à l'accès à l'informatique pour les personnes placées sous main de justice.

MODALITES D'ACQUISITION

- **Achats de matériel informatique au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne**
 - **Catalogue : tarifs et marges**

La gestion de l'acquisition du matériel informatique est confiée au délégataire, la société Eurest, ce qui décharge les CLSI de la gestion du suivi des commandes, des achats, de l'établissement des devis et du service après-vente.

S'agissant du matériel informatique proprement dit – hors consoles de jeux – le gestionnaire privé a recours aux services d'une société de vente par correspondance, spécialisée dans la distribution informatique à destination de professionnels. En application de la circulaire du 13 octobre 2009 relative à l'accès à l'informatique pour les personnes placées sous main de justice⁴, la société ESI a fait l'objet d'un agrément pénitentiaire. Par ailleurs, la société ESI présente également l'avantage de disposer d'une antenne régionale, proximité de nature à en faciliter les interventions. Les rapports commerciaux établis entre la société de gestion privée et la société ESI ont été décrits comme satisfaisants, des rapports de confiance mutuelle s'étant apparemment développés et aucune difficulté particulière n'a été portée à la connaissance des contrôleurs.

S'il a été admis que cette société ne proposait probablement pas les prix les plus bas du marché, il a néanmoins été précisé que cette société était fiable ; cette qualité aurait principalement motivé le choix qui a été fait de recourir à ce fournisseur.

La société ESI édite un catalogue destiné aux achats de fournitures et matériels informatiques à destination des services pénitentiaires. Il s'agit d'un catalogue d'une petite dizaine de pages, pour sa version 2012/2013, qui propose aussi bien du matériel pré-assemblé, que des composants et accessoires que l'on peut acheter séparément. Le même catalogue propose également l'achat de périphériques, notamment d'imprimantes à jet d'encre.

En première page figure le descriptif du déroulé de la commande, depuis le choix du matériel jusqu'à la livraison, dont la durée prévisible est fixée à quinze jours. Y figure également la possibilité de commander un ordinateur sur mesure.

Les tarifs pratiqués ont été unanimement qualifiés d'élevés par les personnes détenues avec lesquelles le Contrôle général a pu s'entretenir – personnes qui rappellent en outre qu'il s'agit, par application des textes réglementaires, de matériels limités dans leurs performances.

Il a pu être indiqué au Contrôle général que les marges pratiquées par la société de gestion privée étaient de l'ordre de 9% et qu'elles ne s'appliquaient que pour les tours et les écrans.

Compte tenu néanmoins de la récurrence des réclamations relatives aux prix des matériels vendus, la société ESI éditant un catalogue⁵ proposant du matériel informatique à destination d'une clientèle professionnelle, il a semblé intéressant de comparer les prix pratiqués par cette société vis-à-vis de sa clientèle habituelle aux prix tels qu'ils sont répercutés auprès de sa clientèle pénitentiaire.

Cette démarche n'est pas aussi simple qu'il peut le sembler de prime abord, les deux catalogues ne proposant pas exactement les mêmes matériels. La raison de cette différence peut probablement, en partie, découler des contraintes réglementaires touchant le matériel autorisé en détention ; moins performants ou moins complets que les matériels sollicités par une clientèle professionnelle, ils ne seraient donc proposés à la vente qu'à la clientèle pénitentiaire⁶.

Les limites de capacité ou de puissance imposées au matériel informatique par l'administration pénitentiaire créent un paradoxe économique qui finit par rendre de plus en plus

⁴ Ci-après désignée « circulaire du 13 octobre 2009 »

⁵ Catalogue disponible sur le site internet de la société.

⁶ Il est d'ailleurs notable que les matériels proposés sur le catalogue pénitentiaire se retrouvent rarement proposés à la vente d'une façon générale.

coûteux un matériel de plus en plus obsolète, du fait de sa raréfaction sur le marché et de la cessation de sa production.

Afin de comparer les prix, lorsque les matériels sont différents, il a été procédé de la façon suivante. Lorsque le matériel proposé sur le catalogue pénitentiaire était objectivement moins performant que le matériel le moins performant proposé au catalogue commercial⁷, le chiffre retenu au titre du prix commercial est le prix du matériel se rapprochant le plus des performances du matériel pénitentiaire – soit le moins performant. Lorsqu’aucune caractéristique ne permettait de distinguer aisément les qualités respectives des matériels vendus⁸, le chiffre retenu au titre du prix commercial est la moyenne arithmétique des produits de même nature.

La comparaison des deux catalogues permet de constater que le matériel proposé aux services pénitentiaires consiste dans l’assemblage de composants proposés sur leur catalogue commercial au titre d’une formule « *sur mesure* ».

L’ordinateur premier prix, sur le catalogue pénitentiaire, consiste dans une tour équipée, munie d’un clavier et d’une souris filaires, et comprend l’installation de Windows 7 home. La suite bureautique *OpenOffice* peut être installée gratuitement⁹. Le détail des prix, composant par composant, n’est pas précisé, mais ces composants sont identifiés et leurs spécificités précisées, ce qui en permet la comparaison avec un matériel équivalent ou légèrement plus performant.

Matériel du catalogue pénitentiaire	Prix unitaire pénitentiaire	Matériel du catalogue commercial	Prix unitaire commercial
Boitier de tour chenbro 30322	Non précisé	Boitier de tour*	68.07 euros
Carte mère Asus P5G41TMLX	Non précisé	Carte mère*	52.44 euros
Processeur Intel Celeron E3400 (2,6 Ghz)	Non précisé	Processeur** (2.9 Ghz)	62.79 euros
Lecteur DVD 16/48x	Non précisé	Lecteur DVD** (lecteur graveur)	16.45 euros
Mémoire vive 2048 Mo DDR3	Non précisé	Mémoire** 2 Go	20.99 euros
Disque dur interne 500 Go	Non précisé	Disque dur interne 500 Go	52.50 euros
Clavier et souris filaires	Non précisé	Clavier et souris filaires	13.75 euros
Windows 7 home 32 bits	Non précisé	Windows 7 home 32 bits (prix public)	89.99 euros
TOTAL	536.40 euros		376,98 euros

* moyenne des prix commerciaux de matériel de même nature.

** prix du matériel le moins performant vendu au catalogue commercial, lui-même plus performant que le matériel vendu à la clientèle pénitentiaire.

Le taux de marge¹⁰ (calculé à partir d’un produit lui-même déjà margé par la société ESI) est donc de 29,72 %.

L’ordinateur présenté sur le catalogue pénitentiaire comme le plus performant est un Intel Core i7 2600. Vendu au prix de 1046,50 euros, il est le plus cher des assemblages proposés au catalogue pénitentiaire.

Matériel du catalogue pénitentiaire	Prix unitaire pénitentiaire	Matériel du catalogue commercial	Prix unitaire commercial
Boitier de tour chenbro 61731	Non précisé	Boitier de tour*	68.07 euros

⁷ Par exemple, un disque dur d’une moins grande capacité de mémoire, ou encore un processeur moins rapide.

⁸ Par exemple, un boitier de tour d’assemblage, ou encore, les cartes vidéos lorsque leurs caractéristiques respectives donnent l’avantage à l’une ou à l’autre selon les qualités recherchées (niveau de consommation, de nuisance sonore ou encore de performance).

⁹ Il est à noter que ce logiciel est sous licence *open source*. Seule l’impossibilité pour les personnes incarcérées d’accéder à *Internet* justifie, par conséquent, la nécessité de proposer son installation.

¹⁰ (prix d’arrivée – prix de départ) x 100 / prix d’arrivée

Carte mère P8H61MLE	Non précisé	Carte mère*	52.44 euros
Processeur Intel Core I7 26000 (3,4 Ghz)	Non précisé	Processeur I7 3770 (3.4 Ghz)	312.16 euros
Lecteur DVD 16/48x	Non précisé	Lecteur DVD** (lecteur graveur)	16,45 euros
Mémoire vive 4096 Mo DDR3	Non précisé	Mémoire vive** 2 Go	20.99 euros
Carte vidéo ASUS ENGT 520	Non précisé	Carte vidéo*	92.96 euros
Disque dur interne 500 Go SATA	Non précisé	Disque dur interne 500 Go	52.50 euros
Clavier et souris filaires	Non précisé	Clavier – souris filaires	13.75 euros
Windows Seven Home	Non précisé	Windows Seven home 32 bits (prix public)	89.99 euros
TOTAL	1046.50 euros		719.31 euros

* moyenne des prix commerciaux de matériel de même nature.

** prix du matériel le moins performant vendu au catalogue commercial, lui-même plus performant que le matériel vendu à la clientèle pénitentiaire.

Le taux de marge est donc de 31,26 %.

En ce qui concerne les matériels de performance et de coûts intermédiaires, il est relevé un assemblage proposé sur le catalogue pénitentiaire, l'Intel Dual Core G840, vendu 719,32 euros, qui se rapproche de deux modèles pré-assemblés, proposés sur le catalogue commercial, Intel Dual Core G860 et G550, respectivement vendus au prix de 490,36 euros et 466,44 euros. Le taux de marge, sur ce matériel, se situe par conséquent entre 31,83 et 35,15 %.

Pour pouvoir être utilisés, ces assemblages doivent également se voir dotés d'un écran.

Les prix des écrans proposés sur le catalogue pénitentiaire s'échelonnent entre 136.85 euros et 240.35 euros. Les références vendues sur ce catalogue ne sont pas proposées à la vente dans le catalogue commercial, ce qui rend difficile, là encore, les comparaisons de prix. Cette absence du catalogue commercial mérite cependant, une fois encore, d'être remarquée.

Il a simplement été procédé à une comparaison des moyennes de prix pratiqués dans les deux catalogues, ventilées selon les tailles d'écran.

	Prix moyen pénitentiaire	Prix moyen commercial
Ecrans < 20"	147.77 euros	153.33 euros
Ecrans de 20" à 22" inclus	243.80 euros	178.09 euros
Ecrans de 22" à 24" inclus	227.70 euros	326.37 euros

Ce mode de comparaison ne saurait être indicatif des marges pratiquées par la société, faute de similarité suffisante entre les caractéristiques des matériels vendus. Il permet cependant de relever que les premiers prix pratiqués, correspondant aux écrans de taille réduite, sont à peu près identiques d'un catalogue à l'autre.

Les prix les plus élevés pour les écrans du catalogue pénitentiaire restent inférieurs à la moyenne des prix pratiqués pour les entreprises commerciales, dont il faut cependant noter qu'elles se voient proposer un matériel plus récent, et globalement plus performant.

Il est en revanche notable que l'offre de matériel de taille intermédiaire n'est pas particulièrement avantageuse pour la population pénitentiaire, la société ESI étant manifestement capable de proposer un matériel plus récent et moins cher que celui qu'elle propose sur son catalogue pénitentiaire. Si ce catalogue précise qu'il est possible de commander d'autres écrans « *toutes marques disponibles sur demande* », la visibilité accordée aux écrans figurant effectivement au catalogue incite naturellement les personnes détenues à préférer ceux-ci à tout autre, a fortiori sans possibilité de comparer les prix ou les modèles.

Le catalogue pénitentiaire propose également à la vente trois imprimantes¹¹, dont les prix vont de 67.85 euros à 73.60 euros. De même que pour les écrans ou les composants informatiques, ces trois matériels ne sont pas proposés à la vente ailleurs que sur ce catalogue pénitentiaire¹². Néanmoins, les premiers prix proposés sur ces modèles, neufs, tous sites internet confondus, s'élèvent en moyenne à une cinquantaine d'euros.

Il a été demandé au prestataire privé de communiquer au Contrôle général un tableau récapitulatif des achats liés à l'informatique depuis 2010. Il en est ressorti les éléments suivants.

Entre janvier 2010 et octobre 2013, seules 19 personnes détenues au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne¹³ ont effectué des dépenses liées à l'informatique (achat de matériel, de logiciel, réparations), pour une dépense totale de 15.732 euros, soit une moyenne par personne de 828 euros sur l'ensemble de l'établissement. La moyenne mensuelle des dépenses liées à l'informatique s'élève à la somme de 342 euros. Cependant, ces données doivent être examinées avec une certaine prudence, certains achats apparaissant dans les dossiers informatiques n'y figurant pas.

Le CGLPL renouvelle la recommandation formulée dans son avis du 20 juin 2011, tendant à ce que « les personnes détenues [soient] libres de procéder à l'acquisition du matériel nécessaire par correspondance ou en ligne auprès de tout prestataire dont la raison sociale est clairement identifiée et sous réserve d'un contrôle préalable de l'administration ». A tout le moins, dans les meilleurs délais, il considère que d'autres fournisseurs doivent être recherchés et agréés afin que les personnes détenues disposent d'un choix élargi et bénéficient de tarifs concurrentiels.

Par ailleurs, le CGLPL recommande que soit fixé le principe d'un plafonnement des marges pour les produits informatiques, à partir de produits de caractéristiques et performances comparables.

- **Devis et autorisation d'acquisition**

D'après les indications portées à la connaissance du Contrôle général, le déroulement de l'achat se passe de la manière suivante.

Lorsqu'une personne détenue souhaite acquérir du matériel informatique, il lui est demandé de s'adresser en premier lieu au gestionnaire privé, la société Eurest.

Il a été précisé au Contrôle général que, dans un premier temps, le personnel commercial auquel s'adresse la requête prendra soin d'avertir oralement cette personne détenue des limites qui pèseront sur ce matériel, limites de capacité, mais également limites d'utilisation, le principe restant que ce matériel est supposé n'être acquis que dans le cadre d'un projet de formation ou d'enseignement et non pour lire des vidéos, écouter de la musique, ou jouer à des jeux. Il a été indiqué qu'à ce stade, nombre de personnes détenues renonçaient alors à leur projet – ce qui pourrait être de nature à expliquer la raison pour laquelle aussi peu de personnes acquièrent un ordinateur au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne¹⁴.

Le CGLPL recommande que l'information relative aux conditions d'acquisition et d'usage du matériel informatique soit délivrée par l'administration pénitentiaire et non par le prestataire privé.

Si la personne détenue persiste dans son projet d'acquisition, un catalogue ESI lui est remis, afin de lui permettre de faire son choix. Sur ce catalogue, les prix sont modifiés pour englober la marge pratiquée par Eurest; autrement dit, le gestionnaire privé aura pris soin de masquer le prix apparaissant sur le catalogue natif par un carré vert, sur lequel figure le nouveau prix. Bien qu'il ait été

¹¹ Epson styler S22, Canon Pixma iP2700 et HP Deskjet 1000

¹² Ces modèles ne sont en vente, par exemple, ni sur le site de la Fnac, ni sur le site de Darty.

¹³ Au deuxième jour de l'enquête, le nombre de personnes hébergées au centre pénitentiaire s'élevait à 583 personnes.

¹⁴ Au jour de l'enquête, sept personnes sur les dix-huit (soit 39%) disposant de matériel informatique l'avaient acquis au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne.

précisé qu'une marge n'était prévue que sur les tours et les écrans à l'exception des autres produits, le carré vert servant de fond au prix indiqué figure sur toutes les pages et pour tous les produits. Il a été indiqué qu'il s'agissait « d'uniformiser » ainsi l'apparence du catalogue et ne pas provoquer inutilement le questionnement des personnes détenues sur les raisons d'une présentation différente.

Deux devis sont alors établis par le gestionnaire privé, sur leur papier en-tête ; l'un – dont la nature est en réalité plutôt celle d'une commande – à destination d'ESI, et l'autre à destination de la personne détenue, qui doit le retourner signé et portant la mention « *bon pour accord* ». L'obligation pour la personne détenue d'obtenir l'accord de l'administration pénitentiaire est rappelée à l'acquéreur, qui est incité à la solliciter rapidement. La copie de ce dernier devis est alors transmise au service informatique, lequel le transmet à la direction à fin d'autorisation. Il a été indiqué que le traitement en parallèle de la demande d'autorisation d'acquisition de matériel informatique et du traitement de la commande permettait de réduire les délais d'attente.

En résumé, deux actes successifs sont conclus : le premier entre Eurest et ESI, son fournisseur, le second entre Eurest et son client détenu.

Il est relevé que le devis établi par la société Eurest à l'attention de l'acquéreur du matériel informatique se présente d'une manière extrêmement simple. Il s'agit en effet d'une feuille blanche, à en-tête commercial du gestionnaire privé, sur laquelle figure un tableau à quatre entrées, mentionnant la référence du produit, sa désignation, la quantité d'articles commandés et le prix toutes taxes comprises. Le devis est daté, numéroté et signé par le client et le vendeur (Eurest). Il est relevé que ne figurent pas sur le devis les mentions suivantes, pourtant imposées par l'article L 111-1 du code de la consommation :

- l'adresse du vendeur, son numéro SIRET, la mention RCS suivie du nom de la ville où se trouve le greffe où l'entreprise a été immatriculée, sa nature sociale, le montant de son capital, le lieu du siège social ;
- l'identité du client (nom, prénom) auquel est adressé le devis ;
- le taux de TVA appliqué ;
- la durée de validité de l'offre ;
- un délai prévisible de livraison ;
- les informations relatives aux garanties légales ;

Le CGLPL recommande que les devis établis par le prestataire privé pour la personne détenue comportent l'ensemble des mentions légales prévues au code de la consommation. Il recommande de surcroît qu'un délai raisonnable prévisible de livraison soit fixé et apparaisse au devis. Par ailleurs, conformément au droit commun, il recommande que les devis acceptés ou/et une facture en bonne et due forme soient remis aux acquéreurs au moment de leur achat et en tout état de cause, au plus tard, au moment de la livraison, afin que les personnes détenues soient toujours en mesure de faire valoir leur titre de propriété – avant et après leur libération. Enfin, compte tenu de l'agrément du fournisseur et de l'état neuf du matériel vendu, il recommande que le CLSI procède à son inventaire dans un délai qui ne saurait excéder deux jours ouvrés après la livraison.

Lorsque l'autorisation par la direction de l'établissement est accordée le devis est ré-adressé au gestionnaire privé, tandis que le service informatique ouvre un dossier papier dit « dossier informatique » au nom de la personne détenue¹⁵. Il a été indiqué qu'aucun refus n'avait jamais été opposé à un achat informatique au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne depuis 2010, y compris dans le cas de personnes détenues prévenues particulièrement signalées, l'autorisation ayant en un tel cas été accordée par le magistrat chargé de l'instruction.

Le CGLPL rappelle que dans les termes de la circulaire du 13 octobre 2009, l'existence d'un projet d'insertion doit être pris en compte mais ne constitue pas une condition d'octroi d'autorisation. Aussi, il considère comme erronée l'information dispensée informellement par le

¹⁵ Cf. infra.

prestataire privé, évoquant le refus opposé à toute demande d'acquisition qui ne serait pas lié à un tel projet, et décourageant, *de facto*, les personnes détenues de cet établissement d'acquérir ce matériel. Le CGLPL renouvelle sa recommandation formulée dans son avis du 20 juin 2011 aux termes de laquelle la personne détenue doit être libre d'utiliser de son matériel informatique comme elle le souhaite, dès lors que cet usage ne compromet ni sa réinsertion, ni la sécurité de l'établissement, ni les intérêts des victimes.

- **Modalités financières d'acquisition**

Lorsqu'une personne détenue souhaite acquérir un matériel informatique, elle doit disposer du pécule lui permettant cet achat. Elle peut solliciter, en tant que de besoin, une modification de la répartition tripartite de son compte nominatif, sur autorisation du chef d'établissement et de manière exceptionnelle, conformément à l'article 30 de l'annexe à l'article R.57-6-20 du CPP relatif au règlement intérieur type des établissements pénitentiaires. La somme nécessaire sera ainsi bloquée sur la part disponible de son compte, afin d'assurer le paiement du prestataire.

Le prix élevé de ces matériels et l'impossibilité d'avoir recours au crédit est naturellement un frein à l'équipement des personnes détenues. Dès lors, se pose la question de l'accession des personnes les plus démunies à cet outil. Il a pu être indiqué qu'une aide avait pu être ponctuellement apportée par l'Éducation nationale ou encore, le Secours Catholique. Il ne s'était toutefois agi que d'aides partielles. La question a également été posée d'autoriser le don d'ordinateur, soit entre personnes détenues, au moment de la libération de l'une d'elles, soit de la part d'une association. Le faible taux d'équipement informatique des personnes détenues au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne n'a pas permis que la question se pose. Il a néanmoins été indiqué aux contrôleurs qu'afin d'éviter tout risque d'extorsions, tout éventuel don de matériel informatique devrait transiter par l'administration pénitentiaire afin qu'elle l'attribue, selon des critères prédéfinis, à une personne détenue. A également été invoquée la circulaire du 13 octobre 2009 qui imposerait la seule acquisition de matériels neufs.

Il convient néanmoins de rappeler ici que, plus précisément, l'article 3.1.1 de la circulaire indique que « *l'autorisation d'achat ne doit porter que sur des matériels neufs* ». Elle précise qu'il est « *dès lors interdit de permettre à un détenu de faire entrer dans l'établissement pénitentiaire le matériel qu'il peut posséder à l'extérieur. De même sont interdites la vente, le prêt ou la cession de matériel informatique entre détenus* ».

Ainsi, la circulaire ne fait porter l'obligation de détenir en cellule un matériel neuf que dans la mesure où il s'agit d'en autoriser l'achat et non la simple possession.

Le CGLPL recommande d'examiner les possibilités permettant un plus large accès à l'outil informatique aux personnes détenues les plus démunies ou les plus isolées¹⁶ à travers, par exemple, la possibilité du prêt de matériel informatique. Il souhaite une modification de la réglementation en vigueur afin d'autoriser le don et l'achat d'occasion, ces matériels faisant en tout état de cause l'objet d'un contrôle par l'administration pénitentiaire. Les éventuelles insuffisances de ces moyens de contrôle ne devraient en aucun cas pouvoir être opposées à l'acquisition de ce matériel d'occasion.

- **Livraison et contrôle du matériel**

Dès lors que le devis est retourné signé au gestionnaire privé et l'argent bloqué sur la part disponible de la personne détenue, la commande est passée par la société Eurest à la société ESI. Il a été indiqué que les ordinateurs étaient livrés au mess, dont la gestion est confiée au gestionnaire privé et qui est situé à l'extérieur du bâtiment, ce qui permet d'éviter aux livreurs les contraintes d'une livraison dans l'enceinte du centre pénitentiaire. La société Eurest les récupère et se charge de les

¹⁶ Les personnes détenues étrangères parlant peu ou pas le français pourraient certainement bénéficier de tels dispositifs permettant entre autre l'usage de logiciels d'apprentissage de la langue française.

transmettre aux CLSI, qui seront chargés de procéder à leur contrôle ainsi qu'à leur installation en cellule.

D'après les indications portées au catalogue d'ESI, le délai moyen de livraison est de 15 jours, la livraison étant gratuite à compter de 239,20 euros d'achat et s'élevant à la somme de 17,94 euros pour toute commande d'un montant inférieur. Il a été indiqué que la société ESI respectait ces délais, la livraison étant le plus souvent effectuée une dizaine de jours après envoi du devis. Il est relevé que le délai étant mentionné en toute lettre dans le catalogue ESI, distribué aux personnes détenues lorsqu'elles font leur commande, comme il a été vu précédemment, ces dernières ont pu penser qu'il était opposable au gestionnaire privé.

Dans une réponse écrite, la direction a été amenée à indiquer que « *les délais de livraison sous quinzaine ne sont pas opposables à la société Eurest* » par les personnes détenues, celles-ci n'étant parties d'une relation contractuelle ni avec la société ESI, ni avec la société Eurest. La direction précisait, dans cette même réponse, que le gestionnaire privé était en effet seulement lié à l'administration pénitentiaire dans le cadre de la convention passée entre eux. L'existence d'un lien contractuel entre l'administration pénitentiaire et le gestionnaire privé, dans les établissements concernés, ne fait naturellement aucun doute. Il n'est toutefois pas exclusif de la création ponctuelle de liens contractuels liant, très classiquement, vendeur et acquéreur. S'il a pu être noté que les factures et les bons de livraison sont établis par la société ESI pour la société Eurest, il est relevé que les devis signés par la personne détenue sont établis sur papier à en-tête de la société Eurest, ce qui tend à établir l'existence d'un lien contractuel entre l'acquéreur et la société Eurest.

Par ailleurs, le délai de quinzaine apparaît sur le catalogue, certes, édité par la société ESI, mais dont certaines mentions – et singulièrement, les prix de vente – sont corrigées par la société Eurest afin qu'ils s'appliquent aux commandes passées avec elle. Si l'ambiguïté de la situation juridique ainsi créée ne permet pas, dans le cadre de cette enquête, de trancher la question de l'opposabilité ou non du délai de quinzaine au gestionnaire privé par ses clients, elle mériterait d'être clarifiée.

Le Contrôle général rappelle à ce sujet les termes de l'article L 114-1 du code de la consommation, qui pose le principe selon lequel « *dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble [...] à un consommateur, le professionnel doit, lorsque la livraison du bien [...] n'est pas immédiate et si le prix convenu excède des seuils fixés par voie réglementaire¹⁷, indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation* ».

Aussi, le CGLPL constate qu'un accord sur le prix et l'objet vendu est matérialisé entre la personne détenue et le gestionnaire privé, ce qui établit l'existence d'un contrat entre eux. Dès lors, il recommande que toutes les conséquences en soit tirées afin de se conformer aux règles de droit civil.

Une fois livré, l'ordinateur fait l'objet d'un contrôle par le CLSI.

Puis, le CLSI se rend dans la cellule de l'acquéreur où il déposera l'ordinateur et posera les scellés. La pose des scellés est tracée dans la fiche 3 de l'inventaire informatique des personnes placées sous main de justice (PPSMJ), volet 1 (procédures de sécurité) annexe 70 (suivi des ordinateurs appartenant aux PPSMJ). Il s'agit d'un document intitulé « *Inventaire informatique PPSMJ – Traçabilité scellés* » lequel se présente comme un tableau, sur lequel sont portées les mentions suivantes :

- l'emplacement des scellés ;
- le numéro de scellé ;
- la date de la pose ;
- le cas échéant, des observations.

¹⁷ Le seuil est à ce jour fixé à 500 euros par l'article R 114-1 du code de la consommation

Ce document est signé par l'agent du CLSI chargé du suivi. Un encart est réservé à la l'émarginement du directeur et de l'adjoint, mais les formulaires classés dans les dossiers informatique examinés par les contrôleurs portaient la seule signature de l'agent du CLSI.

Faute d'acquisitions de matériels neufs en nombre suffisant, les contrôleurs n'ont pu évaluer significativement le délai moyen supplémentaire engendré par leur contrôle.

- **Dossier individuel informatique**

A la réception du matériel informatique, le CLSI effectue son travail d'inventaire et adresse à l'acquéreur la version communicable de la circulaire du 13 octobre 2009, qu'il devra viser et parapher. Un formulaire d'accompagnement est joint à la circulaire, rappelant que celle-ci est disponible en lecture à la bibliothèque du bâtiment de détention. Ce formulaire – intitulé « *Cadre légal de l'utilisation de l'informatique en détention* » - est édité par le CLSI et pré-rédigé. Il contient le nom, prénom et numéro d'écrou de la personne détenue, qui est invitée à apposer que la date, la mention « *lu et approuvé* » et sa signature. Ce document est également complété du tampon et de la signature du CLSI.

Les personnes sont invitées à lire la circulaire et à en parapher chacune des pages, de même que le formulaire d'accompagnement, au bas duquel figure la mention préinscrite suivante : « *j'ai lu et accepte la circulaire relative à l'accès informatique pour les PPSMJ. Tout manquement au respect de cette circulaire pourra faire l'objet d'une sanction* » puis un champ réservé à sa signature.

L'acquéreur doit alors retourner au service informatique l'intégralité de ces documents, c'est-à-dire la circulaire paraphée et son formulaire d'accompagnement, afin d'obtenir la livraison du matériel. En effet, le formulaire précise : « *une fois ces documents en notre possession, le processus de livraison de votre matériel informatique pourra être entamé* ». Ainsi, même l'information selon laquelle la circulaire est consultable en bibliothèque, mentionnée sur le formulaire d'accompagnement, n'est pas conservée par la personne détenue.

Le CGLPL considère que ces formalités entourant l'information donnée aux personnes détenues sur la circulaire du 13 octobre 2009 caractérisent moins une volonté d'informer que de constituer la preuve que cette information a été donnée. Il recommande que l'exemplaire de la circulaire qui leur est adressé leur soit systématiquement laissé et que seul soit conservé par le service informatique le formulaire de réception de la circulaire. Afin d'attirer l'attention des personnes concernées sur l'importance du document qui leur est remis, il pourrait par ailleurs leur être demandé de recopier à la main la formule figurant à l'heure actuelle en fin dudit formulaire¹⁸.

Le dossier informatique est détenu dans le bureau des CLSI, dans une armoire, et il est destiné à recueillir les documents ou copies de documents concernant le matériel informatique de cette personne. Un dossier type comporte quatre cotes : inventaire, fouilles, article 24, courriers, et le cas échéant, une cinquième cote destinée aux documents et inventaires provenant d'un précédent établissement pénitentiaire.

Le Contrôle général s'est interrogé sur la présence dans l'un des dossiers individuels informatique examinés de la fiche de renseignement d'une personne détenue, Madame D, en contradiction avec les termes de l'article 5 du décret n°2011-817 du 6 juillet 2011 portant création d'un traitement de données à caractère personnel relatif à la gestion informatisée des détenus en établissement, qui n'accorde aucun accès audit système aux personnels des services informatique. Il doit ici être rappelé que le personnel informatique n'a pas vocation à avoir accès, directement ou indirectement, à des informations relatives au motif d'écrou, aux permis de visite, ou au calendrier judiciaire de la personne concernée.

Le CGLPL souhaite obtenir les observations du chef d'établissement sur ce point.

¹⁸ « *J'ai lu et accepte la circulaire relative à l'accès informatique pour les PPSMJ. Tout manquement au respect de cette circulaire pourra faire l'objet d'une sanction* ».

- **Garantie et service après-vente (SAV)**

Le matériel vendu est neuf et doit donc bénéficier de la garantie minimum légale de deux ans¹⁹.

Bien que figure à la proposition de catalogue d'ESI 2013²⁰ la possibilité d'acquérir une extension de garantie à trois ans, pour des montants s'échelonnant entre 110.01 euros et 171.03 euros selon le modèle d'ordinateur acheté, il a été indiqué au Contrôle général qu'Eurest ne les proposait pas aux personnes détenues, la raison de cette impossibilité n'ayant pas été explicitée.

Le CGLPL recommande qu'il soit laissé aux détenteurs de ces matériels coûteux la possibilité d'acquérir, s'ils le souhaitent, une extension de garantie, dès lors que les conditions posées à l'article 3.1.3 de la circulaire du 13 octobre 2009 sont garanties. Il est rappelé aux termes de cet article, que « ni l'intervention de l'établissement dans l'acte d'achat, ni les spécificités de la vie en détention ne peuvent altérer ou annuler ces garanties ».

Dans le cadre de la garantie légale, ou après écoulement de ce dernier, en cas de nécessité, il peut être fait appel au service après-vente de la société ESI. Il a, à ce titre, été précisé aux contrôleurs que l'une des raisons ayant présidé au choix de ce prestataire pour l'acquisition de matériel était le fait que cette plate-forme dispose d'une antenne régionale, ce qui permet de faire jouer la garantie directement auprès de la société vendeuse.

En revanche, l'appréciation portée par les personnes détenues sur la prise en charge de la maintenance de leur matériel informatique est moins positive et l'examen des dossiers individuels informatiques en a montré les limites.

A titre d'illustration, le 11 juin 2012, au moment du retrait d'un ordinateur en cellule pour fouille logique²¹, il est constaté que celui-ci ne s'allume plus. Le 9 juillet 2012, au moment du retour de l'ordinateur, la panne est confirmée ; il est alors convenu entre le CLSI et la personne détenue de retourner l'ordinateur au service informatique et de solliciter un devis auprès d'Eurest pour faire réparer l'ordinateur. Aucun devis de réparation n'a été versé au dossier, pas plus qu'il ne figure à l'historique des commandes remis aux contrôleurs par le gestionnaire privé. Il est néanmoins certain qu'un tel devis a dû être émis et accepté, puisqu'il est fait mention du départ de l'ordinateur pour le service après-vente en date du 11 septembre 2012. Or, il est constaté que l'ordinateur n'est retourné au service informatique que le 26 septembre 2013, soit un an après. Il n'est pas mentionné un retour de l'ordinateur en cellule, ni sa remise en marche.

Ce dossier fait apparaître des délais de prise en charge extrêmement longs – pour un résultat qui demeure en outre incertain, en l'absence de précision sur ce point dans le dossier.

Un autre dossier concerne une personne arrivée au centre pénitentiaire de Poitiers le 18 septembre 2011. Son ordinateur, acquis précédemment, doit faire l'objet d'une fouille avant de lui être remis en cellule. Le 17 octobre 2011, alors que les CLSI veulent procéder à la fouille logique de son ordinateur, l'état poussiéreux de la tour leur fait craindre un incendie, ce qui empêche qu'il soit procédé à la fouille. La direction, ainsi que le propriétaire de l'appareil, en sont avisés le jour même et il est recommandé à ce dernier de faire procéder au nettoyage de sa tour. Un devis de dépoussiérage est préparé le 17 novembre 2011, pour un montant s'élevant à 144.72 euros. Il est retourné signé au service informatique le 28 novembre 2011. Un avis favorable à la sortie de l'ordinateur pour le service après-vente est donné par la direction en date du 15 décembre 2011. L'ordinateur est envoyé au service réparation en date du 3 janvier 2012, et retourné au service informatique le 25 janvier 2012. Il

¹⁹ Article 5 de la directive européenne 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation.

²⁰ Ce catalogue faisait l'objet d'une validation par l'administration pénitentiaire au moment de la visite. Les contrôleurs n'ont pas eu connaissance des suites accordées par cette administration aux propositions formulées par ESI.

²¹ Il s'agit du contrôle des logiciels, des fichiers, etc., contenus dans l'ordinateur. Cette fouille est la plus souvent complétée par un contrôle physique, qui consiste à vérifier la conformité du matériel informatique avec les termes de la circulaire du 13 octobre 2009.

est alors enfin procédé à la fouille logique de l'ordinateur entre le 30 janvier et le 16 février 2012. L'autorisation de remise est signée par la direction en date du 17 février 2012. Une autorisation de suppression de données est sollicitée le 22 février 2012, que la personne détenue s'empresse de signer, ne sollicitant aucune sauvegarde particulière. Son ordinateur lui sera remis le 2 mars 2012.

Cette personne se sera donc vue dépossédée de son bien entre les 18 septembre 2011 et le 2 mars 2012, soit cinq mois et demi, pour deux opérations successives qui auront respectivement durées trois semaines (dépoussiérage) et deux semaines (fouille logique). Aussi, la maintenance assurée hors site entraîne des délais supplémentaires induits par les contrôles et les autorisations successives nécessaires à la sortie et au retour du matériel informatique, outre qu'elle semble rallonger également les opérations de maintenance proprement dites (une intervention de dépoussiérage sur site ne saurait nécessiter plus d'une demi-journée de travail).

Il faut encore noter à ce propos qu'une opération de dépoussiérage, à l'extérieur, est généralement facturée entre 40 et 50 euros, hors déplacement. Selon les services proposés, un déplacement dans le même département peut être inclus dans le forfait, ou être facturé à peu près 30 euros. Le tarif pratiqué par la société Eurest – à savoir 78.94 euros pour le nettoyage interne et 65.78 euros pour les frais de transport - est particulièrement élevé. Ce tarif est d'autant moins compréhensible que le seul montant de la livraison figurant au catalogue ESI fait apparaître un montant de 17,94 euros.

Le CGLPL recommande, comme préconisé par la circulaire du 13 octobre 2009²², que les opérations de maintenance s'effectuent sur site afin, d'une part, de réduire les délais de retrait du matériel informatique et, d'autre part, d'en diminuer le coût.

Dans le cas où une personne détenue serait confrontée à une panne ou une anomalie matérielle, il lui est, le plus souvent, demandé de s'adresser au service des cantines pour effectuer une opération de maintenance, que le matériel soit ou non sous garantie. Aucun diagnostic initial n'est opéré par le CLSI pour indiquer l'origine du problème. A titre d'exemple, il a été répondu à une personne détenue signalant un dysfonctionnement de son imprimante : « *Madame, votre imprimante et votre lecteur de disquettes sont connectés à votre ordinateur, mais les pilotes ne sont sans doute pas installés. Si tel est le cas, c'est à vous de les installer à l'aide des CD qui sont en votre possession. En revanche, si le problème est matériel, nous vous invitons à prendre attache auprès du service des cantines pour une éventuelle prise en charge SAV (service après vente).* » Au jour de la visite, la personne concernée qui, avant formatage de son disque dur par le CLSI, disposait d'une imprimante en état de fonctionner, n'avait toujours pas obtenu l'assistance des CLSI afin d'évaluer l'origine de la panne et ne pouvait, par conséquent, en avoir usage.

L'impossibilité pour les personnes détenues de faire appel à un tiers afin d'évaluer l'origine du dysfonctionnement, d'effectuer des recherches sur Internet ou, lorsqu'elles en possèdent les compétences, d'examiner l'origine matérielle de la panne (en ouvrant, par exemple, leur unité centrale), les rend entièrement dépendantes d'une intervention commerciale, quand bien même le dysfonctionnement serait bénin.

Aussi, le CGLPL recommande que le CLSI effectue systématiquement un premier diagnostic (au besoin, en recueillant l'accord écrit de la personne) et puisse ainsi informer efficacement la personne sur les démarches à entreprendre²³ afin, soit de corriger le problème, soit d'envisager une intervention de maintenance sur le matériel informatique défectueux, via le service Eurest.

²² « Dans le cadre de la garantie des matériels, les fournisseurs proposent généralement, et pour une période limitée, une maintenance sur site. Au sein de l'établissement pénitentiaire, le chef d'établissement met, si cela est possible, à la disposition du technicien de maintenance habilité relevant d'un fournisseur agréé, une pièce réservée à cet effet et dans laquelle est apporté le matériel nécessitant une intervention. Les maintenances sur site sont préférables aux maintenances extérieures. » (souligné par nos soins).

²³ Y compris les voies de recours éventuelles.

- **Consoles de jeux**

La société Eurest est chargée de l'achat des consoles de jeux en cantine exceptionnelle. Il a été indiqué aux contrôleurs que l'achat de consoles compatibles avec la réglementation en vigueur était de plus en plus complexe voire impossible. La circulaire du 13 octobre 2009 interdit en effet tout matériel communiquant et, par conséquent, toutes les consoles dites de « nouvelle génération » qui disposent nativement de connectivité réseau sans fil wifi et de ports USB). Aussi, seules les consoles qui ne sont plus produites sont vendues aux personnes détenues sous l'état de matériel d'occasion. Il a été indiqué que le gestionnaire privé avait procédé en 2010 et 2011 à l'acquisition de stocks de consoles, en l'occurrence des Playstation 2® (PS2)²⁴, par lots de 100 à 150 unités, revendues sur plusieurs établissements pénitentiaires dont la gestion leur est déléguée (tels que la maison d'arrêt du Mans – les Croisettes ou encore le centre pénitentiaire de Mont-de-Marsan).

Il a également été signalé aux contrôleurs que les nouveaux jeux édités par Sony, s'ils peuvent fonctionner sur les PS2, ne sont pas pleinement adaptés à cette console qui ne dispose pas de carte mémoire et rend impossible les sauvegardes du jeu en cours. Par conséquent, les jeux adaptés à cette console, qui ne sont plus édités, sont achetés d'occasion et ne disposent pas de garantie.

La Xbox 360 n'est pas proposée à la vente par le prestataire privé au motif qu'il serait difficile de trouver des jeux adaptés et des manettes conformes à la réglementation en vigueur²⁵.

Enfin, il a été indiqué que la société Eurest ne procédait plus à l'achat de consoles depuis plus d'un an²⁶, faute de disponibilité du matériel.

Lorsqu'Eurest se constituait des stocks de ce matériel, il a été précisé qu'elle préservait une garantie du matériel sur une durée d'un an à compter de la vente aux personnes détenues, quand bien même elle-même ne disposait plus d'une garantie auprès du revendeur initial.

Le tarif pratiqué est variable. La société Eurest aurait la possibilité d'appliquer une marge sur les prix des cantines exceptionnelles jusqu'à 15%²⁷. Il a été précisé que les derniers lots de PS2 vendus l'avaient été au prix de 99 euros. Depuis, le dernier tarif appliqué est de 135 euros pour une console avec une carte mémoire supplémentaire, un jeu, une manette et des verrous USB²⁸.

Depuis l'ouverture du centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne, il a été indiqué que la société Eurest avait procédé à la vente de 171 PS2. En quatre ans, seules deux consoles auraient fait l'objet d'une prise en charge en service après-vente et auraient été remplacées.

Le CGLPL recommande la levée de l'interdiction de la vente des consoles de nouvelle génération. Il réitère sa préconisation développée dans son avis relatif à l'accès à l'informatique des personnes détenues s'agissant de l'installation de consoles de jeux « nouvelle génération » au sein de salles d'activités, dont la mise en œuvre peut être rapide et aisée, comme cela a déjà été observé dans d'autres établissements pénitentiaires.

- **Transferts de matériel informatique au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne**

Le règlement intérieur du centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne établi le 1er septembre 2011 et approuvé par la directrice interrégionale des services pénitentiaires de Bordeaux le 31 octobre

²⁴ Dont l'arrêt de la production et de la distribution par Sony a été officiellement annoncé le 7 janvier 2013.

²⁵ Depuis 2007, les modèles produits par la société Microsoft sont équipés exclusivement de manettes sans fil.

²⁶ Seules quatre PS2 ont été acquises en décembre 2012, en vente de manière exceptionnelle dans une grande surface commerciale de Poitiers.

²⁷ Il doit être relevé qu'en avril 2009, la console était vendue par Sony au prix de 99 euros. Fin 2010, vendue en pack avec un jeu, son prix s'établissait à 69,99 euros. Aussi, dans le cas d'une vente de la console seule postérieurement à 2010 au prix de 99 euros, la marge s'établit aux alentours de 40%. De plus, dans le cas d'un achat groupé, ce taux de marge est probablement bien supérieur.

²⁸ Ces verrous qui permettent physiquement d'empêcher la connexion de clés USB et s'ajoutent aux scellés apposés par l'administration pénitentiaire sont également mis sur les ports USB des téléviseurs et facturés aux personnes détenues.

2011, au paragraphe relatif aux conditions d'acquisition des matériels informatiques, signale que « *tout matériel récupéré lors d'un transfert se fait sous la responsabilité du détenu qui accepte de faire transporter son matériel : aucune dégradation suite au transport ne sera imputable à l'Administration. Il sera dans ce cas procédé à une vérification par les services techniques (agent chargé du service informatique) du contenu matériel de l'ordinateur et de sa conformité à la réglementation* ».

Il est à noter que la note DAP du 22 décembre 2010 dispose qu' « *en cas de disparition ou de dégradation de paquetage lors d'un transfert, la direction interrégionale des services pénitentiaires dont dépend l'établissement d'origine chargé du contrôle du paquetage au départ, en assume la responsabilité* ». Par ailleurs, le Contrôleur général, dans un avis publié au *Journal officiel* du 2 juillet 2010 relatif à la protection des biens des personnes détenues a rappelé que « *la perte, la destruction ou la détérioration définitive d'un bien doivent donner lieu, selon une procédure simple et rapide, à indemnisation, à la valeur vénale du bien au jour de l'évènement, établie par tout moyen, en particulier à l'aide de l'inventaire contradictoire réalisé avant le déplacement (sans que, par conséquent, soient exigés des justificatifs d'achat souvent impossibles à produire). Cette indemnisation est à la charge de l'administration pénitentiaire (sauf si la preuve est rapportée d'une cause à laquelle elle est étrangère et sauf pour les biens confiés à une société privée pour la garde ou le transport) dans les limites éventuellement d'un forfait maximum qui doit couvrir toutefois la grande majorité des situations.* »

Aussi, le CGLPL considère que cette disposition du règlement intérieur du centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne, qui revient à décharger l'administration pénitentiaire de toute responsabilité pour les détériorations du matériel informatique lors des transferts, est contraire à la réglementation en vigueur et en demande l'abrogation.

En outre, aucune mention n'est faite de la responsabilité de l'administration pénitentiaire en cas de divergence dans l'application de la circulaire du 13 octobre 2009, lorsque celle-ci entraîne le retrait de matériels ou de données informatiques acquis dans un précédent établissement et porte, par conséquent, préjudice à la personne détenue. Ce point sera plus particulièrement développé ci-après.

- **Contrôle du matériel arrivant**

A leur arrivée au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne, dans le cas où des personnes détenues auraient acquis du matériel informatique dans un précédent établissement, ce dernier fait l'objet d'un contrôle approfondi par les CLSI, quand bien même ces derniers auraient été fouillés à leur départ. Il a été indiqué que les CLSI ne prenaient jamais attache avec les correspondants des autres établissements afin de s'informer de la fouille du matériel. Il peut arriver que, dans le dossier informatique des personnes, lorsque ce dernier a été transmis, le rapport de fouille départ soit inséré. Il n'en est néanmoins pas tenu compte et les CLSI opèrent un nouveau contrôle.

Le CGLPL recommande que le dossier informatique des personnes détenues soit inséré dans le logiciel GIDE²⁹ afin de mettre fin aux difficultés de transmission des dossiers. Le matériel, les fouilles opérées et l'ensemble des documents attestant des autorisations accordées, du bon fonctionnement du matériel, etc., doivent faire l'objet d'un suivi au sein de ce logiciel. Il recommande également, dans le cas où le rapport de fouille « départ » serait inséré dans le dossier arrivant, qu'après vérification du document et, le cas échéant, prise de contact avec le CLSI du précédent établissement, il ne soit pas procédé à une nouvelle fouille du matériel de l'intéressé afin que ce dernier puisse le récupérer dans les meilleurs délais.

A réception du matériel informatique, les CLSI effectuent un inventaire qui détaille le nombre ainsi que la marque, le modèle et le numéro de série si ce dernier est connu, de l'ensemble des composants informatiques reçus (écran, carte mère, processeur, mémoires, carte vidéo, carte son, stockage de masse, lecteur CD/DVD, lecteur disquette, imprimante, enceintes, manette de jeu, clavier

²⁹ Et dans Genesis.

et souris) ainsi que les éléments supplémentaires réceptionnés (câbles d'alimentation, multiprises, câbles jack, blocs d'alimentation, câbles vidéos, CD/DVD et jeux). Ils photographient également l'ensemble de ces éléments séparément. Un inventaire du matériel déposé au service du vestiaire est également dressé. Ce dernier comprend la dénomination du matériel, sa fonctionnalité et le motif du dépôt (pour la plupart, il s'agit d'une interdiction de disposer de ces éléments en cellule). Ainsi, il a été constaté que les CD-DVD d'installation du système d'exploitation étaient systématiquement retirés et déposés à la fouille de l'intéressé, quand bien même ces derniers ne figurent pas dans les objets interdits en cellule par la circulaire du 13 octobre 2009. Cette disposition semble avoir pour motif de restreindre la possibilité des personnes détenues de procéder à la réinstallation de leur système d'exploitation et d'effacer les traces de potentiels usages non conformes ou des données interdites.

Il est à noter que cette disposition n'est pas sans poser certaines difficultés. Ainsi, une personne détenue au sein de cet établissement a saisi les services du Contrôle indiquant avoir constaté une panne de son ordinateur, pour la résolution de laquelle il lui fallait réinstaller le système d'exploitation. Entre le signalement de cette difficulté et sa résolution, un délai d'environ un mois s'est écoulé, durant lequel, la personne concernée était dans l'incapacité d'utiliser de son matériel informatique.

Le CGLPL s'interroge sur les motifs à l'origine de l'interdiction de disposer en cellule du disque d'installation du système d'exploitation. Dans le cas où cette dernière devrait être maintenue, il recommande que les demandes des personnes détenues sollicitant la réinstallation de leur système d'exploitation soient traitées au plus tard le lendemain, au regard de l'impossibilité qui leur est imposée de procéder, par eux-mêmes, à cette opération.

Parallèlement au contrôle, la circulaire relative à l'accès à l'informatique pour les PPSMJ dans sa version communicable est transmise à la personne détenue qui doit « lire et parapher chacune des pages » et « la retourner dans les plus brefs délais », comme il a été vu précédemment. Une fois le rapport de fouille établi, détaillant les « objet(s) trouvé(s) sur l'ordinateur ou dans la cellule présentant un problème légal » (comme des logiciels interdits par la circulaire ou dont l'origine est inconnue) et les « objet(s) trouvé(s) sur l'ordinateur ou dans la cellule présentant un problème de sécurité » (comme des traces de connexion Wifi), un membre de la direction renseigne l'« autorisation de remise de l'ordinateur de X écrou Y ».

Lorsque des données non autorisées par la circulaire informatique sont découvertes sur l'ordinateur, une demande d'autorisation de suppression de données est soumise à la personne détenue.

La pose des scellés s'effectue en général peu de temps avant la remise du matériel. Un inventaire est renseigné et émargé par le CLSI chargé du placement de ces scellés.

Enfin, lors de la remise du matériel informatique en cellule, une « attestation de bon fonctionnement d'un ordinateur » est émargée par la personne détenue. Celle-ci doit cocher l'une des deux assertions suivantes :

- « j'affirme que mon ordinateur (UC-Ecran, ...) fonctionne correctement » ;
- ou « le matériel ne fonctionne pas pour les motifs suivant (écrire ce qui ne fonctionne pas) ».

Les CLSI peuvent également apporter des précisions sur l'état de fonctionnement de l'ordinateur. Ainsi, les contrôleurs ont pris connaissance d'une attestation sur laquelle était précisé en nota bene que « la personne détenue est pleinement informée que son disque dur présente des signes de faiblesses et qu'une panne prochaine est à envisager (indice SMART en statut « BAD » (mauvais) ». Cet ordinateur, remis le 14 novembre 2013 à la personne détenue, avait été renvoyé au service après vente et la personne n'en disposait plus en cellule au jour de la visite.

Sur l'ensemble des ordinateurs présents au centre pénitentiaire (dix-huit) au jour de la visite, onze avaient été acquis dans un précédent établissement pénitentiaire (soit 61%). Sur les six dont nous disposons des informations relatives au contrôle de l'ordinateur à l'arrivée, il apparaît que le délai

moyen entre l'arrivée du matériel informatique au sein de l'établissement et la date de remise du matériel en cellule est de quarante-et-un jours.

	Date arrivée UC / Fouille arrivée ³⁰	Circulaire paraphée	Rapport de fouille	Autorisation de remise du directeur	Autorisation de suppression des données	Scellés	Installation en cellule	Délai (arrivée, remise)	Délai (suppression, remise)
M. G	27/06/13	09/07/13	29/07/13	30/07/13	29/07/13	07/08/13	21/08/13	55 jours	23 jours
Mme A	06/08/13	20/08/13	-	13/08/13	22/08/13	09/09/13	09/09/13	34 jours	18 jours
Mme G	13/08/13	27/08/13	22/08/13	27/08/13	09/09/13	17/09/13	19/09/13	37 jours	10 jours
M. K	29/07/13	19/08/13	-	-	-	19/08/13	20/08/13	22 jours	-
Mme Z	06/12/11	-	-	27/01/12	30/01/12	-	06/02/12	62 jours	7 jours
M. B	10/10/13	30/10/13	07/11/13	07/11/13	14/11/13	12/11/13	14/11/13	35 jours	0 jours
	Moyenne							41 jours	12 jours

Ce constat doit être atténué au regard des difficultés spécifiques rencontrées dans le contrôle de certains ordinateurs. Sur ce point, le délai entre la signature de l'autorisation de suppression des données et celle du PV de bon fonctionnement met en lumière l'un des facteurs de ralentissement en lien avec les demandes spécifiques de conservation de certaines données émises par les personnes concernées ou de délais supplémentaires nécessaires à la suppression desdites données par le CLSI.

Le CGLPL considère que le délai moyen de contrôle des ordinateurs est trop important et que ce dernier doit être fixé de manière réglementaire afin que la personne détenue puisse opposer le dépassement de ce délai à l'administration pénitentiaire. Par ailleurs, il estime que ce délai ne devrait être ni supérieur ni équivalent à un mois, durée de retrait constituant une sanction au terme de l'article R.57-7-33 – 4° du code de procédure pénale.

- **Gestion de l'application différenciée de la circulaire du 13 octobre 2009**

Dans le cas où un précédent établissement aurait autorisé une personne détenue à détenir du matériel ou des données jugés non conformes avec la circulaire, il a été indiqué aux contrôleurs que la responsabilité en incombait aux personnes détenues concernées. L'établissement ne procède en aucun cas à l'ouverture d'une procédure d'indemnisation, quand bien même le préjudice subi peut s'avérer pécuniairement important.

A titre d'illustration, les contrôleurs ont pris connaissance d'une difficulté rencontrée par une personne détenue à son arrivée au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne. Celle-ci avait acquis un ordinateur auprès de la maison centrale où elle était précédemment incarcérée, moins de quatre mois avant son arrivée. Après plusieurs réclamations consistant à solliciter, parmi plusieurs objets, la remise de son ordinateur, l'intéressé, près d'un mois après son arrivée, indique commencer « à perdre patience ». Un membre de la direction lui formule alors cette réponse : « Monsieur, votre ordinateur a suscité des difficultés lors de sa fouille informatique. Ces difficultés sont liées à la nouvelle technologie embarquée dans votre ordinateur (UEFI³¹). Nous sommes en attente d'instructions techniques pour les résoudre et procéder à la fouille. Néanmoins, cette attente peut s'avérer très longue et compter plusieurs mois avant que nous ne puissions finaliser la fouille. Aussi, plutôt que de bloquer votre matériel, nous vous proposons de nous donner l'accord de réinstaller votre logiciel. Ainsi, nous vous remettons votre ordinateur dans un délai beaucoup plus bref (sous quinzaine). Merci d'écrire aux CLSI pour indiquer votre position. »

³⁰ Dans le cas où les deux dates étaient renseignées, le choix s'est porté sur la date d'arrivée de l'unité centrale (UC). Sur les six situations examinées, deux disposaient des deux dates (avec un délai entre l'arrivée de l'ordinateur et la date de la fouille d'une durée de 7 jours dans les deux cas), deux de la date d'arrivée de l'UC uniquement et deux de la date de la fouille seulement.

³¹ UEFI signifie *Unified Extensible Firmware Interface*, soit « interface micrologicielle extensible unifiée ». Il s'agit d'une interface logicielle intermédiaire entre le micrologiciel et le système d'exploitation d'un ordinateur conçu pour remplacer le BIOS (Basic Input/Output System). Cette interface est désormais utilisée dans la majorité des ordinateurs en vente depuis 2010 et notamment par Microsoft dans sa nouvelle version Windows 8.

Il a été indiqué aux contrôleurs que la technologie embarquée de cet ordinateur rendait impossible l'analyse par le logiciel Scalpel, car c'était « *comme si l'ordinateur ne possédait pas de disque dur* ». De plus, cet ordinateur ne disposait pas de disque d'installation du système d'exploitation, nativement intégré au sein de l'ordinateur et aurait été porteur d'un logiciel d'effacement de données avec surcharge de sécurité, interdit par la circulaire du 13 octobre 2009.

Suite à la découverte de cette « anomalie », les CLSI en ont référé à la DISP afin que cette nouvelle technologie puisse être prise en compte dans le développement de nouvelles versions du logiciel de fouille Scalpel.

Afin de permettre le contrôle de cet ordinateur, les CLSI ont installé un système d'exploitation standard, après sauvegarde du système dans sa configuration d'origine. Or, l'ensemble des logiciels fournis avec le système d'exploitation (jeux, utilitaires, etc.) ont, par conséquent, été supprimés. La personne détenue a fait part de son mécontentement et a reçu la réponse suivante : « *Veillez trouver ci-joint un courrier signé de votre main où vous autorisez les CLI à procéder à toutes les opérations nécessaires sur votre ordinateur. Ils vous ont installé une version qui ne vous convient pas comme vous l'indiquez. Si tel est le cas nous pouvons toujours remettre votre version mais sachez qu'elle n'est pas autorisée par la réglementation, nous serions dans l'obligation de vous retirer votre ordinateur. Veillez me faire connaître votre réponse.* »

Les CLSI ont par la suite récupéré l'ordinateur afin d'installer des logiciels équivalents à ceux qui avaient été supprimés. Par défaut d'informations précises dispensées sur la difficulté initiale et les démarches entreprises par le CLSI pour installer une nouvelle version proche de l'originale (avec jeux et utilitaires équivalent) et lassé de devoir attendre, la personne détenue, renonçant à son matériel, a sollicité la remise de celui-ci dans son état d'origine. Son ordinateur a été entreposé à sa fouille.

Aussi, malgré l'achat récent de cet ordinateur auprès d'un fournisseur agréé par l'administration pénitentiaire, la personne n'a pas été autorisée, par cette même administration, d'en user dans sa configuration d'origine. Son matériel a été remis à sa fouille et aucune démarche n'a été entreprise par l'administration pénitentiaire pour rembourser ou « échanger » ce matériel avec un autre ordinateur de même valeur.

Il en découle que les évolutions technologiques rendent impossibles certains contrôles à l'aide du logiciel Scalpel.

Le CGLPL considère que le retrait de matériel informatique au motif de son incompatibilité avec les outils de contrôle de l'administration pénitentiaire est abusif. Aussi, le CGLPL considère que l'accès aux technologies communément utilisées à l'extérieur ne peut être limité par l'absence d'évolution de ces outils de contrôle – alors que certains logiciels de contrôle performants sont utilisés par d'autres administrations – ni par le niveau de formation des CLSI.

L'absence de cohérence dans l'application de la circulaire entre établissements pénitentiaires, d'ores-et-déjà soulignée dans l'avis du Contrôle général des lieux de privation de liberté du 20 juin 2011, a des répercussions sur les personnes détenues qui ne peuvent pas jouir de matériels acquis régulièrement ou sont contraints d'acquérir d'autres matériels dit conformes par l'établissement dans lequel elles sont transférées. De même, certaines données autorisées au sein d'établissements ne sont pas tolérées dans d'autres.

L'examen de la situation de Monsieur B illustre cette difficulté. Ce dernier a acquis son ordinateur dans un précédent centre de détention. Les disques durs achetés au sein de cet établissement étaient d'une capacité totale supérieure à celle autorisée par la note DAP du 3 février 2010 relative à la capacité de stockage des disques durs installés sur les ordinateurs laissés à la disposition des personnes détenues³². Aussi, arrivé dans un second centre de détention, Monsieur B a été contraint d'acquérir un

³² Cette note dispose que « *la capacité maximale autorisée des disques durs internes installés sur une seule machine est portée à 640 Giga-octets* ». Il est à noter que si des disques durs d'une telle capacité sont en vente *ab initio*, aucun disque dur de 140 Go n'existe sur le marché. Or, dans la situation de cette personne, le premier disque dur acquis disposait d'une

nouveau disque dur conforme et de remettre l'un de ses disques durs à sa fouille. Par ailleurs, au sein de cet établissement, en l'absence de disque d'installation de son système d'exploitation, il a été contraint d'acquiescer une seconde licence. Malgré les demandes en indemnisation adressées au directeur interrégional des services pénitentiaires compétent, Monsieur B n'a pas obtenu réparation du préjudice subi. Par ailleurs, il semblerait qu'au sein de l'établissement auprès duquel l'intéressé a acquis son matériel informatique, une clé USB de 12 Go appelée « *clé de détention* » était autorisée et utilisée par les personnes détenues pour s'échanger des fichiers informatiques. Cette disposition particulière lui a été reprochée lors de son arrivée dans le deuxième établissement, sans que des vérifications n'aient été opérées. Le contrôle effectué à son arrivée a débouché sur un formatage de son ordinateur mais le CLSI lui a laissé l'usage de l'intégralité de ses fichiers musicaux, qui lui seront supprimés à son arrivée au sein du centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne.

Le CGLPL recommande que dans le cas où la personne détenue ne pourrait jouir d'un matériel acquis régulièrement auprès de l'administration pénitentiaire, une procédure d'indemnisation soit systématiquement initiée. Par ailleurs, dans le cas où la personne détenue ferait état d'une pratique contraire à la réglementation en vigueur instaurée dans un autre établissement, il conviendrait que l'administration pénitentiaire vérifie la réalité de cette pratique et reconnaisse, le cas échéant, la bonne foi de l'intéressé. Un dédommagement ou une compensation doit systématiquement lui être proposé pour réparer le préjudice subi.

FOUILLES INFORMATIQUES

- **Modalités de fouille**

Il a été indiqué aux contrôleurs que la fréquence des fouilles informatiques au sein du centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne était plus élevée que celle fixée par la DISP de Bordeaux³³.

Les ordinateurs présents en salle d'activité font également l'objet de fouilles. En 2012, six fouilles physiques ont été diligentées dont l'une s'est accompagnée d'une fouille logique de l'ensemble des douze ordinateurs. A deux reprises, seuls deux puis trois ordinateurs ont été contrôlés en salle d'activité. En 2013, les douze ordinateurs ont fait l'objet d'une fouille physique à deux reprises. A compter de septembre, le parc informatique de la salle d'activité a été porté à seize ordinateurs qui ont fait l'objet d'une fouille physique ce même mois.

Les fouilles des ordinateurs des personnes détenues allient systématiquement fouille physique et fouille logique.

Les fouilles logiques approfondies s'effectuent sur une image du disque dur via le logiciel Scalpel. Il a été indiqué aux contrôleurs que malgré le développement d'une nouvelle version de ce logiciel, ce dernier ne permettait qu'un contrôle « *très limité* ». Ce logiciel analyse les données, détecte les connexions wifi, les traces de connexion USB et les fichiers supprimés. L'analyse des documents s'effectue par mots-clés ; celle-ci peut, par exemple, détecter la présence de documents rédigés en langue étrangère.

Sur les deux dernières années, les fouilles des ordinateurs des personnes détenues se répartissent comme suit :

capacité de 500 Go. Aussi, elle était dans l'incapacité de pouvoir acquiescer un second disque dur qui lui permette de bénéficier de la capacité maximale autorisée.

³³ L'objectif fixé d'une fouille par an est dépassé en ce que, d'une part, les sorties et entrées du matériel informatique donnent systématiquement lieu à une fouille et que le matériel est, de plus, contrôlé une à deux fois par an de manière inopinée.

	Nombre de PC en cellule		Fouilles de PC en cellule		Fouilles de PC « arrivant »		Fouilles de PC « sortant »		Total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Janvier		8	4	1	1	1		2	5	4
Février		7	1	4		1		2	1	7
Mars		7				1			0	1
Avril		9	1			2			1	2
Mai		10			1		1		2	0
Juin		10	1	1		1			1	2
juillet		9	1	1		3	1		2	4
Août		13		1		2		2	0	5
Septembre		10		2					0	2
Octobre		11		3					0	3
novembre		14		-	2	-		-	2	-
décembre		-		-		-	3	-	3	-
Total			8	13	4	11	5	6	17	30

Nombre de fouilles d'ordinateurs personnels au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne en 2012 et 2013

Les ordinateurs sont fouillés lors de chaque sortie de détention et retour de l'extérieur. Ainsi, sont compris dans les fouilles des PC « arrivants », les retours d'ordinateurs qui auraient fait l'objet d'une prestation extérieure (maintenance, réparation, nettoyage, SAV, etc.). De la même façon, à leur départ de l'établissement, celles-ci sont comptabilisées dans les fouilles de PC « sortant ».

La décision de fouille tient compte du délai écoulé depuis un précédent contrôle et des suspicions d'usages non conformes. Cette décision émane de la direction de l'établissement. Il a été indiqué aux contrôleurs que les ordinateurs des personnes inscrites au répertoire des détenus particulièrement signalés (DPS) ne faisaient pas l'objet de fouilles plus fréquentes mais que le contrôle était davantage approfondi et nécessitait, par conséquent, plus de temps.

Il a également été précisé aux contrôleurs qu'aucune fouille n'avait été programmée et diligentée par la DISP de Bordeaux. Celle-ci reste néanmoins destinataire mensuellement des statistiques de fouilles établis par les CLSI de l'établissement.

La durée d'immobilisation du matériel informatique aux fins de contrôle varie selon les situations. Il a été indiqué que le contrôle d'un ordinateur neuf prenait, en général, une semaine, excepté lorsqu'un des deux CLSI était absent et que la charge de travail rendait difficile le respect de ce délai. Pour un ordinateur provenant d'un autre établissement, ce délai serait en moyenne d'un mois et de six semaines au maximum. A noter que l'analyse de la situation des six personnes ayant acquis un ordinateur dans un précédent établissement fait apparaître un délai moyen de 45 jours³⁴.

Dans le cadre de fouilles programmées, il a été indiqué que le matériel pouvait être immobilisé pour une durée comprise entre une semaine et un mois.

Comme il a été précisé plus haut, le CGLPL considère que le retrait d'un ordinateur en cellule pour contrôle doit être limité règlementairement dans le temps et ne saurait excéder, s'agissant d'un contrôle programmé, la durée d'une semaine. Dans le cas où le CLSI serait dans l'incapacité d'assurer ce contrôle dans le délai imparti, l'ordinateur devra être aussitôt remis à son propriétaire.

Il a également été précisé que lorsqu'une fouille était envisagée, les CLSI prenaient attache avec le RLE afin de s'assurer que la personne concernée n'était pas sur le point de passer un examen. Cependant, il est à noter que certaines personnes détenues entreprennent des études sans solliciter le RLE en adressant leurs demandes directement auprès du CNED, d'Auxilia ou en s'auto-formant à partir de logiciels informatiques.

³⁴ Voir *supra*.

Aussi, le CGLPL recommande qu'une meilleure attention soit portée sur les activités (notamment d'auto-formation) des personnes détenues dont le contrôle du matériel informatique est envisagé. Il préconise que les contrôles soient privilégiés en période de vacances scolaires et qu'en tout état de cause, la durée du retrait soit inférieure à sept jours.

La circulaire du 13 octobre 2009 prévoit qu'« *en cas de doute sur la présence de fichiers illégitimes sur l'ordinateur d'une personne détenue, la personne chargée du contrôle logique a la possibilité de s'appuyer sur l'expertise de l'agent de la sécurité des systèmes d'information (ASSI) de la direction interrégionale et le département sécurité détention afin de déterminer si une analyse plus approfondie doit être effectuée sur l'ordinateur* ».

Dans les faits, cette disposition est rarement mise en œuvre. Il a été indiqué aux contrôleurs qu'un seul disque dur avait fait l'objet d'un envoi à la DISP de Bordeaux aux fins de contrôle. Néanmoins, la durée importante (plus d'un an) de ces contrôles dissuade les CLSI d'y recourir sauf impérieuse nécessité.

Lors de la visite, il avait été fait appel à la direction interrégionale pour traduire et contrôler le contenu des documents en langue étrangère contenus dans deux ordinateurs arrivants. Ces données, retirées au début du mois d'août 2013, n'avaient toujours pas été restituées à leur propriétaire en janvier 2014.

Le CGLPL recommande qu'en cas d'envoi pour contrôle de données informatiques à la direction interrégionale, un délai maximum de vérification soit réglementairement déterminé, inférieur à un mois. En l'absence de réponse apportée par l'administration pénitentiaire dans le délai imparti, sauf motif à procéder à une retenue, la personne concernée devrait automatiquement pouvoir bénéficier d'un rétablissement de ses données.

• **Conséquences d'un usage jugé non conforme du matériel informatique**

Dans les termes de l'article 6.3.2 de la circulaire du 13 octobre 2009, en cas de découverte d'un usage jugé non conforme du matériel informatique, les mesures suivantes peuvent être prises par l'administration pénitentiaire :

- suppression des fichiers ou logiciels illégitimes ou mettant en jeu la sécurité pénitentiaire retrouvés sur l'ordinateur ;
- signalement aux autorités judiciaires de toute infraction découverte à l'occasion de ces fouilles et contrôles – et notamment les copies illégales d'œuvres protégées par la propriété intellectuelle ;
- mise en œuvre d'une procédure disciplinaire³⁵ ;
- retrait de l'autorisation de détention d'un ordinateur préalablement accordée - cette décision n'étant susceptible d'être prise que dans le cadre d'un recours à la procédure contradictoire prévue par l'article 24 de la loi du 12 avril 2000 ;

La circulaire permet en outre une mesure de retenue conservatoire du matériel aux fins de contrôle approfondi par une partie tierce dans le seul cas où la personne détenue refuse de signer le procès-verbal pour l'un de ces deux motifs :

- elle considère que des modifications ont été effectuées lors du contrôle ;
- elle n'autorise pas la suppression de fichiers interdits.

• **Suppression des données**

Il doit être rappelé ici, comme il vient d'être vu, que la circulaire ne prévoit à aucun moment la suppression de l'ensemble des données informatiques d'un disque dur – pas plus qu'elle ne prévoit la possibilité de procéder à une réinstallation complète du système d'exploitation – dont l'effet en

³⁵ La procédure disciplinaire permet notamment de priver la personne de l'appareil ayant permis la réalisation de la faute pour une durée maximum d'un mois.

serait strictement identique en ce qu'il entraîne la suppression de l'ensemble des données enregistrées (fichiers, logiciels...) avant leur éventuelle réinstallation.

Tel est le sens de la réponse apportée par le Garde des Sceaux le 7 juillet 2011³⁶ à l'avis du 20 juin 2011 relatif à l'accès à l'informatique des personnes détenues du Contrôleur général lorsque celle-ci précise : « *en aucun cas les disques durs ne doivent être formatés par l'administration pénitentiaire. Seules les données contrevenant aux droits d'auteur ou les logiciels illicites sont supprimées, conformément à la circulaire* ».

Il a pu être constaté qu'au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne, sur les vingt procédures de fouilles logiques ayant été consultées, huit laissent apparaître un usage non conforme du matériel informatique. Sur ces huit procédures, six ont donné lieu à la remise de l'ordinateur en cellule après accord de la personne détenue pour procéder à l'effacement de l'ensemble des données contenues dans son disque dur à l'exception de fichiers licites dont elle doit faire l'énumération.

La procédure standard consiste donc, dès lors qu'un usage non conforme du matériel informatique est détecté, à procéder à la suppression de l'ensemble des données – licites et illicites – du disque dur en réinstallant le système d'exploitation.

Le déroulement de la procédure est le suivant :

Le service informatique fait parvenir le rapport de la fouille logique à laquelle il a procédé au directeur de l'établissement, lequel lui retourne un formulaire d'autorisation de remise de l'ordinateur. Ce formulaire, daté et signé du directeur, se présente sous la forme d'un document présentant les options suivantes :

« *La Direction autorise à remettre le PC :*

En l'état

Après suppression des objets présentant un problème de sécurité et/ou légal

NB : les tâches de suppression seront réalisées avec l'accord de la personne détenue

La Direction n'autorise pas à remettre le PC au PPSMJ et procède à la mise en place de la procédure contradictoire telle que prévue à l'article 24 de la loi du 12 avril 2000 en vu, notamment, d'un retrait définitif ou temporaire de l'autorisation d'utilisation du matériel informatique en cellule. »

Une autre version de ce formulaire fait également apparaître la possibilité pour la direction d'opter pour une quatrième option :

« *Demande d'expertise de l'agent de la sécurité des systèmes d'information (ASSI) de la direction interrégionale et le département sécurité détention afin de déterminer si une analyse plus approfondie doit être effectuée sur l'ordinateur. »*

Dans le cas où la deuxième case est cochée par la direction, le service informatique transmet à l'utilisateur de l'ordinateur un formulaire destiné à recueillir son accord pour la suppression de ses données.

Intitulé « *autorisation de suppression de données* », ce formulaire à en-tête du centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne Service Informatique indique³⁷ que « *conformément au paragraphe 6.3.2 de la circulaire relative à l'accès des détenus à l'informatique [...] vous avez la possibilité de sauvegarder vos documents licites élaborés par votre personne et respectant le cadre légal (cf. paragraphe 6.1 de la circulaire).* »

³⁶ La réponse est publiée sur le site Internet du CGLPL à l'adresse suivante : http://www.cgpl.fr/wp-content/uploads/2011/07/AVIS_informatique_obs-justice_201107071.pdf

³⁷ Ce paragraphe – en italique – est écrit en petits caractères.

Le formulaire se poursuit par la question suivante, apparaissant en gras – et dans une police plus grande que le paragraphe précédent : « *Souhaitez-vous sauvegarder des documents présents sur votre ordinateur liés à des activités socioculturelles, d'enseignement ou de formation professionnelle ?* », la personne détenue étant invitée à cocher la case « *oui* » ou « *non* ».

Si elle décide de cocher la case « *oui* », elle dispose de deux lignes pour énumérer « *lesquels* ».

Le formulaire fournit alors – revenant à un exposé inscrit dans une police italique et en petits caractères, les explications suivantes : « *la suppression des données s'effectuera en suivant les étapes suivantes :*

1°/ sauvegarde des documents licites élaborés par le détenu ;

2°/ remise à neuf du système d'exploitation par réinstallation à l'aide du CD d'installation (la réactivation de votre système³⁸ et la réinstallation de vos logiciels seront à votre charge) ;

3°/ Remise en place des documents licites sauvegardés. »

Les formulaires recueillis lors de l'enquête montrent parfois la difficulté devant laquelle les personnes détenues se retrouvent pour déterminer avec précision – en l'absence de leur matériel – les éléments qu'elles souhaitent conserver.

Ainsi, dans un dossier, après avoir tenté – au prix de la lisibilité – d'énumérer la totalité des fichiers qu'il souhaitait conserver sur les deux lignes qui lui sont allouées, une personne détenue a réécrit sous forme de liste, plus lisiblement, sur une feuille volante, l'ensemble des fichiers qu'elle souhaitait conserver. Elle finit néanmoins cette liste – laquelle comprend vingt-cinq fichiers – par la mention suivante : « *si j'ai oublié des documents licites, pouvez-vous aussi les sauvegarder ?* ». Une autre personne écrit : « *je voudrais garder tout ce qui est possible de garder. Je ne connais pas tous les dossiers par cœur* » avant d'énumérer, de mémoire, une petite dizaine de nom de dossiers ou de fichiers dont elle se souvient.

Enfin, la personne détenue se voit également poser la question « *validez-vous la suppression des données par l'administration pénitentiaire de tous les fichiers et logiciels illégitimes ou mettant en jeu la sécurité pénitentiaire retrouvés sur votre ordinateur ?* », le formulaire précisant par la suite, en caractères gras et soulignés que « *dans le cas d'un refus de suppression des données, votre ordinateur sera retenu à la fouille avec mise en place de la procédure de l'article 24 de la loi du 12 avril 2000.* »

Il est relevé, à propos du formulaire d'autorisation de suppression des données, que la présentation faite des termes du paragraphe 6.3.2 de la circulaire du 13 octobre 2009 est quelque peu ambiguë. Contrairement à ce qu'il indique, ce paragraphe n'est pas destiné à autoriser les personnes détenues à conserver leurs données licites – ce qui devrait aller sans dire – mais bien plutôt à interdire à l'administration pénitentiaire de les effacer sans l'accord de la personne qui en est l'auteur – au nom du respect de ses droits immatériels éventuels. Il s'agit donc moins d'accorder aux personnes détenues des droits qui ne leur ont jamais été retirés que de rappeler à l'administration pénitentiaire ses propres obligations³⁹. La demande faite aux personnes d'énumérer les fichiers licites qu'elles souhaitent conserver est donc superfétatoire au vu des termes de la circulaire, qui n'en autorise pas la suppression – pas plus, *a fortiori*, qu'elle n'autorise le reformatage du disque dur ou toute mesure d'effet équivalent.

Par conséquent, le CGLPL recommande qu'une nouvelle rédaction du formulaire soit effectuée dans les meilleurs délais. Ce formulaire fera, dès lors, mention des documents que le

³⁸ Cette mention est, dans la plupart des formulaires consultés, rayée, semblerait-il par le CLSI. Etant donné que les disques d'installation des systèmes d'exploitation sont remisés aux fouilles des intéressés, la réinstallation du système d'exploitation ne peut être, *de facto*, réalisée de manière autonome.

³⁹ Il n'est du reste à aucun moment fait mention, dans cet article, de la faculté du possesseur de ces données de solliciter leur sauvegarde avant qu'elles ne soient effacées, à seule fin de pouvoir procéder à leur réinstallation dans le cas où elles seraient, en réalité, jugées conformes.

CLSI entend supprimer au lieu et place du listing demandé à la personne détenue des documents qu'elle souhaite conserver.

Par ailleurs, la réinitialisation du système d'exploitation implique la réinstallation, par la personne détenue, des pilotes des périphériques utilisés et l'impossibilité de récupérer certains logiciels libres concédés par des intervenants d'autres établissements. A titre d'exemple, une requête portée à la connaissance des contrôleurs sollicite le CLSI afin qu'il soit procédé à la conservation d'un patch de mise à jour nécessaire pour faire fonctionner des logiciels de 32 bits sur un système d'exploitation de 64 bits. La réponse apportée le jour même par le CLSI l'informe en substance que sa requête arrive trop tard : « *le formatage et la réinstallation de votre OS est déjà en cours. Seules les données sauvegardées licites sont disponibles. Pour obtenir un patch, adressez-vous au revendeur de votre jeu vidéo* ». La personne concernée souligne alors que l'administration ne doit pas formater les disques durs et qu'elle souhaite que son disque gravé à la fouille contenant un patch pour un jeu vidéo soit récupéré. Il lui est alors répondu qu'il a « *signé, lu et approuvé l'autorisation de suppression de données qui stipule que la suppression des données s'effectuera par une remise à neuf du système et que l'installation des logiciels sera à [sa] charge.* »

Le CGLPL considère que la réinstallation du système d'exploitation équivaut à une opération de formatage. Or, seule la suppression par l'administration pénitentiaire des fichiers et logiciels illégitimes ou mettant en jeu la sécurité pénitentiaire est autorisée par la circulaire du 13 octobre 2009. Par conséquent, il recommande qu'il soit mis fin à cette pratique au sein du centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne.

Il est relevé qu'un second modèle de formulaire – peut-être plus récent – a également été retrouvé dans des dossiers, lequel n'invite plus à énumérer les fichiers licites que la personne détenue souhaite pouvoir conserver, mais sollicite simplement l'autorisation de suppression des fichiers et logiciels illégitimes ou mettant en jeu la sécurité pénitentiaire. Ce formulaire précise en outre quels ont été les éléments retrouvés sur l'ordinateur « *présentant un problème de sécurité et/ou légal* ».

Cette version permet à la personne détenue, le cas échéant, de connaître ce qui lui est reproché et de n'accorder son autorisation de suppression que de données qu'elle aura été mise en mesure d'identifier⁴⁰. Cependant, certaines mentions demeurent trop générales ou floues, telles que « *fichiers multimédias* » ou encore « *MP3, films, clips* ».

Sous réserve de la présentation faite du paragraphe 6.3.2 de la circulaire du 13 octobre 2009, demeurée inchangée, le CGLPL considère que ce deuxième modèle de formulaire – listant les données à supprimer – doit être substitué au premier – sous la réserve supplémentaire que les fichiers à supprimer soient clairement identifiables par les personnes détenues et donc énumérés avec précision⁴¹.

Il a ainsi été observé, dans un dossier, que figurait sur ce formulaire, au titre d'éléments présentant un problème de sécurité, les éléments suivants :

- « *très nombreux fichiers multimédias (MP3, films, clips) d'origine indéterminée* ».

Il est constant qu'au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne, l'administration pénitentiaire entend faire une application rigoureuse de la circulaire du 13 octobre 2009 et a, à plusieurs reprises, rappelé dans ses échanges avec le Contrôle général que l'utilisation de matériel informatique en cellule était prioritairement dédiée à la formation ou l'enseignement.

Il est relevé, dans l'un des dossiers consultés, qu'une décision de retenue de matériel informatique a notamment été ainsi motivée : « *l'ordinateur [...] comportait de nombreux fichiers MP3 dont M. X n'a pas été en mesure de prouver la licéité par la production de leurs sources originales. Le fait, s'il est avéré, que les fichiers litigieux n'auraient pas fait l'objet d'une suppression par les techniciens du précédent établissement est insuffisant à restaurer la légitimité de ceux-ci. [...]*

⁴⁰ Par exemple : « *logiciels installés non conformes à la circulaire informatique (Avast – CD BurnerXP)* »

⁴¹ Intitulé et localisation précise de chaque fichier concerné.

Ainsi, la présence des fichiers incriminés peut toujours être reprochée à M. X, à la fois sur le fondement de la protection de la propriété intellectuelle, mais également sur le fondement de l'article R 57-6-18 CPP, lequel dispose que les seules données autorisées sur l'ordinateur sont celles recelant des activités socioculturelles, d'enseignement, de formation ou professionnelles. »

Le CGLPL rappelle que l'accès des personnes placées sous main de justice à l'informatique est fondé, non seulement sur leur droit au travail, à la formation professionnelle et à l'enseignement, mais également sur leur droit aux activités socioculturelles, qui doit s'entendre plus généralement comme un droit d'accès à la culture et au divertissement comprenant l'écoute de musiques, le visionnage de films ou la pratique de jeux vidéos. Les documents liés à des activités socioculturelles sont expressément mentionnés dans la liste des documents que les personnes détenues sont autorisées à conserver par la circulaire du 13 octobre 2009. Le CGLPL considère donc que les fichiers musicaux ou vidéo ne sauraient donc être suspects par nature.

Le paragraphe 6.3.2 précise, par ailleurs, que le contrôle logique des ordinateurs et supports amovibles a – entre autres – pour objectif de « vérifier l'absence de fichiers illégaux », dont « notamment les copies illégales d'œuvres protégées par la propriété intellectuelle ». Il faut en déduire *a contrario* que les copies légales peuvent régulièrement être conservées par les personnes détenues qui le souhaitent.

Or, il ressort de l'étude des dossiers informatiques que la seule détection de fichiers vidéos ou musicaux en nombre sur le disque dur d'une personne détenue, conduit à intégrer ces données dans les « objets trouvés sur l'ordinateur présentant un problème légal⁴² ».

Nonobstant la possibilité du second formulaire de mentionner plus précisément ces fichiers, il est constaté que ces fichiers ne sont pas clairement identifiés, étant globalement désignés – pour ne pas dire confondus – sous le vocable « fichiers musicaux », « fichiers multimédia » ou « albums de musique ».

Le personnel des CLSI procède donc à l'effacement de ces données, au double motif que, si ces fichiers sont illicites, cette suppression est de facto autorisée et que si ces fichiers sont licites, cette suppression sera sans conséquence, la personne concernée étant théoriquement en mesure de procéder à leur réenregistrement.

Cette position, pour pragmatique qu'elle soit, n'en soulève pas moins plusieurs difficultés.

Tout d'abord, comme il a été indiqué plus haut, la circulaire du 13 octobre 2009 n'autorise pas l'effacement de fichiers licites. Il relève de la responsabilité de l'administration pénitentiaire de ne pas se trouver en défaut sur ce point – que son action porte ou non à conséquence. Par surcroît, ces fichiers peuvent être licites et les personnes concernées se trouver néanmoins dans l'incapacité de procéder à un réenregistrement.

Il a été porté à la connaissance des contrôleurs la situation d'une personne détenue qui avait transité, précédemment, au sein de plusieurs maisons d'arrêt n'autorisant pas que soient conservés en cellules plus de vingt CD – une interdiction classique, si le nombre maximum fixé peut varier d'un établissement à l'autre. Entourée par sa famille et ses amis, elle s'était vue offrir et avait acquis de nombreux CD – légalement entrés en détention, neufs, via le parloir ou les cantines, et procédait à leur enregistrement avant de s'en déposséder, afin de s'en procurer de nouveaux. L'ensemble de sa bibliothèque musicale lui a été effacée, sans qu'elle ne soit plus en mesure de la reconstituer. En effet, l'impossibilité matérielle de reconstituer sa bibliothèque musicale est définitive, en l'état actuel des textes, puisque les CD qu'elle a remis à sa famille ou à ses proches ne peuvent plus lui être retournés, n'étant plus sous emballage, comme l'exige le centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne. Cela est d'autant plus vrai au sein de cet établissement que toute personne souhaitant offrir un CD – neuf et sous blister – à un proche détenu, doit en justifier l'achat par la production d'un justificatif.

⁴² Dans un dossier, par exemple : « environ 120 albums de musique variées dont une bonne partie en langue étrangère s'apparentant au basque », « très nombreux fichiers multimédias (MP3, films, clips) d'origine indéterminée. »

Le CGLPL considère qu'il appartient à l'administration pénitentiaire de lister les fichiers ou logiciels illicites ou mettant en jeu la sécurité pénitentiaire. A ce titre, il rappelle que les copies de sauvegarde de logiciels, de jeux, de films ou de musique, à usage privé, sont autorisées par la loi. Aussi, il appartient à l'administration pénitentiaire de s'assurer, par tout moyen, que la personne dont l'ordinateur fait l'objet d'un contrôle ne dispose pas (ou n'a jamais disposé) du support original.

Par ailleurs, la pratique de l'établissement s'agissant de la conservation des documents personnels, notamment des courriers, n'a pas été clairement établie. Il n'en reste pas moins qu'en réponse à une requête relative à la conservation de données, l'administration pénitentiaire a indiqué : *« les fichiers ne sont effacés qu'avec votre autorisation. [...] Nous vous rappelons que les courriers, et plus particulièrement les correspondances avocats, ne DOIVENT PAS être enregistrés sur votre ordinateur. »*

Le CGLPL rappelle qu'il considère que les personnes détenues doivent être autorisées à conserver des documents autres que ceux liés à des activités socioculturelles ou d'enseignement ou de formation ou professionnelles, comme il l'a initialement recommandé dans son avis publié au *Journal officiel* du 12 juillet 2011 relatif à l'accès à l'informatique des personnes détenues. S'agissant des correspondances, il considère que l'objectif du contrôle doit être *« exclusivement de vérifier que les données utilisées ou stockées ne sont pas de nature à compromettre la réinsertion ou le maintien du bon ordre et de la sécurité. [...] En outre, les exceptions applicables aux correspondances avec les personnes mentionnées aux articles 4 et 40 de la loi pénitentiaire doivent être mises en œuvre dans cette matière. Enfin, les agents qui sont chargés du contrôle, spécialement habilités sont toutefois soumis à des impératifs de discrétion (cf. mutatis mutandis ce qui a été indiqué à propos des vagemestres : avis du contrôleur général du 21 octobre 2009, Journal officiel du 28 octobre 2009) ».*

- **Poursuites disciplinaires**

Si l'étude des dossiers informatique a permis de constater que des manquements à la circulaire du 13 octobre 2009 sont parfois découverts lors des contrôles, ceux-ci ne font pas l'objet de poursuite devant la commission disciplinaire, la direction orientant de préférence ces affaires vers une procédure contradictoire sur le fondement de l'article 24 de la loi du 12 avril 2000.

Ils ont cependant pu donner lieu à la rédaction de comptes-rendus d'incident ; ceux-ci restent rares, puisque seuls quatre comptes-rendus d'incidents en lien avec l'informatique ont été retrouvés dans les dossiers consultés.

Deux d'entre eux ne sont d'ailleurs qu'indirectement en lien avec l'informatique, puisqu'ils concernaient des incidents lors desquels, dans le contexte de relations tendues entre personnes détenues et le personnel des CLSI, des propos injurieux avaient pu être proférés à leur égard. Un seul d'entre eux a fait l'objet d'une convocation devant la commission disciplinaire, suite au passage des contrôleurs au sein de l'établissement, pour des faits datant de plus de trois mois. A ce sujet, le CGLPL considère d'une part, que l'activation du CRI, concomitante de la vérification sur place diligentée par les contrôleurs au sein de l'établissement et, d'autre part, la qualification de la faute, la sanction prononcée et les circonstances de sa mise à exécution s'apparentent à des représailles faisant suite aux échanges suivis entre le CGLPL et l'intéressé et que ces éléments semblent avoir contribué directement à son passage à l'acte suicidaire. Il a par conséquent saisi en application de l'article 9 de la loi du 30 octobre 2007 le ministère de la justice à fin de poursuites disciplinaires.

Un troisième compte-rendu d'incident a été rédigé suite à la découverte d'un décolllement de scellé. Aucune poursuite disciplinaire n'a cependant été diligentée, étant précisé que le contrôle logique de l'ordinateur n'avait révélé la présence d'aucun objet illicite ou susceptible de mettre en cause la sécurité de l'établissement. Le quatrième incident a consisté dans un refus de la personne concernée de donner un mot de passe pour accéder à certains de ses fichiers.

La voie disciplinaire est par contre privilégiée pour la possession d'une clé USB, cette détention illicite – également révélatrice d'une entrée illicite de l'objet interdit – relevant du champs disciplinaire. Dans ce cas, la clé USB est remise au service informatique qui en fera l'analyse, avant que la commission disciplinaire ne se réunisse et prononce une sanction. Si l'analyse d'une clé fait suspecter la commission d'une infraction pénale, un signalement est transmis au parquet. Les clés USB sont en tout état de cause conservées au coffre des saisies et peuvent toujours être transmises au ministère public. Il n'est pas considéré que leur détenteur puisse avoir un droit de propriété acquis sur la clé ou sur les données qu'elle contient. Cependant, aucun propriétaire d'un ordinateur n'a été concerné par ces procédures.

Le CGLPL recommande qu'en l'absence de toute poursuite pénale, les clés USB saisies soient remises à la fouille des personnes détenues concernées et les données qu'elles contiennent, sauf contenu illicite, restituées à leur propriétaire.

Il faut ici rappeler que, comme il a été vu plus haut, le recours à la voie disciplinaire, dans un tel cadre, présente une limite, puisque la sanction a priori la plus adaptée – qui consiste dans la privation de l'appareil ayant permis de commettre l'incident – se voit limiter à une période d'un mois maximum, tandis que le mécanisme de retrait d'autorisation de possession de matériel informatique permet de sanctionner un éventuel mésusage d'un retrait définitif du matériel informatique – sans en interdire la restitution anticipée. Il a été confirmé que la direction préférerait le recours au débat contradictoire, qui permettait plus de souplesse dans le contradictoire. Cette souplesse – et la possibilité d'une sévérité plus grande – explique sans doute le recours plus fréquent à ce mécanisme.

- **Retenues au titre du débat contradictoire de l'article 24 de la loi du 12 avril 2000 : étude de cas**

Sur les vingt dossiers consultés, huit ont fait apparaître un usage du matériel informatique non conforme à la circulaire du 13 octobre 2009, parmi lesquels quatre ont fait l'objet d'une orientation en procédure contradictoire au titre de l'article 24 de la loi du 12 avril 2000. Les quatre autres n'ont pas donné lieu à d'autres mesures que l'effacement des données jugées illicites par l'administration pénitentiaire.

Cette procédure est particulièrement formalisée au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne, les décisions prises à l'issue de ces débats étant rédigées avec un soin particulier et longuement motivées⁴³.

Ces procédures seront étudiées séparément.

Dans le cas de M. E, à l'issue d'une fouille s'étant déroulée du 20 au 26 septembre 2013, la présence de nombreux fichiers MP3 et plusieurs connexions de périphériques USB est décelée. Il faut ici rappeler qu'arrivé le 3 juillet précédent au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne, Monsieur E a rencontré de nombreuses difficultés pour utiliser son ordinateur. Le CLSI avait découvert que cet ordinateur – régulièrement acquis dans un précédent établissement pénitentiaire – était impossible à analyser, comme développé précédemment. La recherche d'une solution technique ayant pris du temps et la solution trouvée ayant privé M. E de programmes licites, son ordinateur lui a été retourné le 20 août 2013, mais dans une configuration le privant de la plupart des programmes qu'il utilisait. Mis dans l'impossibilité d'utiliser son ordinateur comme il avait pu le faire jusqu'alors, le CLSI vient le lui retirer de nouveau, dans le but de trouver une solution qui lui permettrait malgré tout de pouvoir utiliser davantage son ordinateur. En cours de contrôle, M. E sollicite que soient sauvegardés ses fichiers multimédia ; le CLSI l'avertit qu'il devra d'abord en justifier l'origine, faute de quoi les fichiers ne seront pas sauvegardés. Excédé, M. E demande alors que son ordinateur soit retiré du bureau des CLSI et remis au vestiaire, indiquant qu'il souhaite ne pas en rester là et faire appel à la justice. Trois courriers, écrits en deux jours, par M. E sollicitant qu'on lui confirme que l'ordinateur a été mis au vestiaire restent sans réponse.

⁴³ La décision peut prendre deux à trois pages.

C'est dans ce contexte qu'il reçoit, le 8 octobre 2013, la notification de la mise en œuvre de l'article 24 de la loi du 12 avril 2000 pour la détection des fichiers multimédias, la trace de connexions de périphériques USB et le décolllement d'un scellé de sécurité.

Convoqué pour le débat du 21 octobre 2013, M. E refuse systématiquement de signer les notifications qui lui sont remises, mais se présente et fait valoir ses observations, au cours desquelles il indique avoir utilisé une clé USB afin d'installer des fichiers musicaux. La direction indique que les faits contraires à l'ordre de l'établissement sont dès lors établis, mais prenant en compte la personnalité de la personne détenue, particulièrement fragile, et son isolement, ne délivre qu'un simple avertissement.

Il est relevé que d'autres dossiers, dans lequel des manquements comparables à la circulaire avaient été constatés, n'avaient pas faits pour autant l'objet de la mise en œuvre de ce débat contradictoire.

C'est le cas de Madame D, sur le disque dur de laquelle avait été retrouvé un logiciel Microsoft sans support, ni licence, ainsi que des traces de connexions de périphériques USB. C'est également le cas de M. F sur l'ordinateur duquel a été découvert la présence de logiciels interdits dont l'origine restait inconnue et des traces de connexions wifi. Et enfin, de Madame G, sur l'ordinateur de laquelle la présence de fichiers audio d'origine inconnue et la trace de connexions de périphériques USB n'avaient justifié aucune mise en œuvre de cette procédure.

Le CGLPL s'interroge sur les motifs ayant conduit à faire usage de la procédure contradictoire en application de l'article 24 de la loi du 12 avril 2000 au regard de l'absence de caractérisation par l'administration pénitentiaire d'atteintes à l'ordre et à la sécurité de l'établissement. Le CGLPL recommande que toute orientation en débat contradictoire soit particulièrement motivée soit par l'existence de risques graves pour l'ordre et la sécurité de l'établissement, soit en cas d'impossibilité d'accéder aux données informatiques du fait volontaire de la personne détenue conformément à l'article 19 du règlement intérieur type des établissements pénitentiaires. En l'absence de risques avérés ou de dissimulation volontaire de données, les comportements contrevenants à la circulaire ne sont susceptibles d'entrer que dans le champ disciplinaire.

Dans le cas de M. C, son ordinateur, acquis en juillet 2010, lui est retiré pour procéder à un contrôle le 4 mai 2011. Suite à la découverte de deux images virtuelles de CD (dont le système d'exploitation Windows® XP), de traces de connexions de clés USB et de plusieurs logiciels interdits⁴⁴ par la circulaire du 13 octobre 2009, la direction refuse la restitution de son ordinateur à M. C le 20 mai suivant, et convoque ce dernier à un débat contradictoire en date du 26 mai 2011.

M. C y présente ses observations, faisant notamment valoir que la circulaire du 13 octobre 2009 ne lui a jamais été communiquée, ce qui apparaît exact à la lecture du dossier de la personne concernée, le formulaire d'envoi de la circulaire étant daté de novembre 2011. Il précise que les logiciels interdits ont été installés via un DVD prêté par l'un de ses codétenus et dont l'entrée par le parloir avait été autorisée. Il indique enfin n'avoir jamais détenu de clés USB personnelles mais avoir laissé un accès à son ordinateur à d'autres personnes détenues de son aile. Enfin, il indique avoir besoin de l'ordinateur pour suivre son cursus universitaire. La décision retient que les faits d'utilisation de clés USB sont constitués et que la défense présentée par M. C est inopérante, les échanges décrits entre personnes détenues étant également prohibés et contrevenant à la sécurité de l'établissement. Enfin, il est relevé que le retrait de son ordinateur ne nuirait pas aux démarches de réinsertion de M. C, ce dernier n'étant inscrit à aucune épreuve universitaire⁴⁵ et le suivi des cours pouvant être mené par d'autres moyens (remises de cours par le GENEPI).

⁴⁴ Photoshop, virtual CD V10, DVD shrink, SecuROM, CCleaner, ACDseePro3, Avery DesignPro, CrazyTalk, Glary utilities, DAE-Mon Tools, Divx Video duplicator, Recuva.

⁴⁵ Il est ici précisé que figurait bien au dossier informatique de M. C un courrier du centre audiovisuel d'études juridiques indiquant qu'il n'avait pu être fait droit à sa demande d'inscription aux épreuves universitaires, sa demande ayant été adressée postérieurement à l'expiration de la date limite d'inscription.

La décision est prise d'une retenue du matériel informatique jusqu'à la libération de la personne détenue.

Les 19, 22, 26, 31 mai, 17 et 25 juin suivront des requêtes⁴⁶ émanant de M. C sollicitant que cette décision soit revue. Suite à un entretien accordé par le directeur adjoint début octobre 2011 au cours duquel il invite M. C à « *monter un dossier prouvant l'absolue nécessité pour [son] cursus scolaire de disposer de cet équipement* », celui-ci lui fait parvenir notamment un guide du CNED précisant que le contenu des DVD représente l'essentiel des cours et non un simple résumé. Le 16 novembre, le directeur adjoint met fin à sa décision de retenue. L'ordinateur de M. C, après reformatage du disque dur, lui est restitué le 29 novembre 2011 – soit une retenue d'une durée totale de sept mois.

Il a été constaté que les retraits d'autorisation prononcés sans autre fin prévisible, a priori, que la date de libération peuvent être révisés. La question a alors été posée des critères d'évaluation pour envisager la ré-autorisation de l'ordinateur en cellule.

Il a été indiqué qu'étaient pris en compte d'une part, la nécessité de l'outil informatique pour la personne concernée, d'autre part, la gravité des faits ayant motivé le retrait de l'ordinateur.

Le CGLPL rappelle que la procédure de débat contradictoire, en ce qu'elle peut entraîner la retenue du matériel informatique jusqu'à la libération doit être justifiée par la gravité des risques que la personne fait courir à l'établissement par la mauvaise utilisation qu'elle fait de ce matériel. Il considère que, faute pour l'administration pénitentiaire de pouvoir caractériser en quoi l'usage non conforme à la circulaire du 13 octobre 2009 d'un matériel informatique fait courir un risque sérieux à l'ordre et la sécurité de l'établissement, la seule retenue susceptible d'être prononcée est la retenue d'un mois de l'article R 57-7-33 du code de procédure pénale.

- Les opérations de contrôle suspendues : une retenue de fait ?

C'est également pour M. C que se produit une forme de « retenue de fait », alors que le contrôle de l'ordinateur de celui-ci se prolonge pendant quatre mois. En effet, un nouveau contrôle de l'ordinateur de M. C est effectué à compter du 12 février 2013. Les opérations de fouille ne révèlent rien de particulier, mais certains fichiers sont protégés par un mot de passe et des scellés de sécurité sont décollés. Le 19 février suivant, le CLSI adresse un courrier à M. C sollicitant qu'il communique ses mots de passe. En l'absence de réponse, le 26 février 2013, le CLSI se déplace auprès de la personne concernée qui refuse de délivrer cette information, et indique qu'elle souhaite demander conseil à son avocat, des courriers adressés à ce dernier figurant au nombre des fichiers protégés par un mot de passe. Le CLSI établit un compte rendu professionnel faisant part de la difficulté auprès de la direction de l'établissement. M. C donne son mot de passe le 24 mai 2013, signalant avoir un examen de droit civil le 30 mai suivant. L'ordinateur est réinstallé au mois de juin, sans que ne soit fait mention de la façon dont le contrôle a été réalisé par suite.

Dans le cas où des données ne seraient pas accessibles au contrôle du fait volontaire des personnes détenues, le CGLPL recommande qu'il soit fait usage du débat contradictoire pour éviter qu'elles ne se voient *de facto* privées de leur outil sans avoir eu la possibilité de s'expliquer ou de se faire apporter une explication. Le cas échéant, la souplesse de cette procédure permet de fixer un terme à une mesure de retrait – tel, par exemple, la délivrance du mot de passe et la finalisation subséquente des opérations de contrôle.

- Le retrait de l'autorisation d'acquisition et le prêt d'ordinateur : étude de cas

M. A est une personne détenue lourdement handicapée, ne pouvant quasiment plus s'exprimer que par écrit, les suites d'une opération rendant son élocution extrêmement malaisée et difficilement compréhensible. Son handicap l'empêche pratiquement de se déplacer et il passe la plus grande partie de son temps allongé. Toujours du fait de son handicap, il éprouve également des

⁴⁶ Les requêtes sont exprimées de manière courtoise.

difficultés pour écrire à la main, et son écriture est peu lisible. Dépendant ainsi très largement de l'outil informatique pour communiquer, il a acquis son ordinateur dans un précédent établissement.

Arrivé au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne le 18 août 2011, il lui est indiqué que son ordinateur y est arrivé le 3 octobre suivant. M. A adresse le jour même un courrier au CSLI lui indiquant son mot de passe pour l'ouverture de la session Windows, afin que les opérations de contrôle puissent se faire dès que possible. Il précise souhaiter conserver plusieurs applications, dont il disposait précédemment. Le 5 octobre, le service informatique lui indique ne pas pouvoir lui préciser la durée du contrôle. Il lui précise que parmi les applications qu'il souhaite conserver, certaines seront effacées car interdites par la circulaire. Il lui adresse également la circulaire à lui retourner paraphée, ce que M. A fait dès le 7 octobre 2011. Il indique dans son courrier souhaiter surtout conserver le logiciel de traitement de texte *OpenOffice3* auquel il est habitué et quelques chansons souvenirs auxquelles il tient, précisant qu'il n'a aucun autre appareil que son ordinateur pour écouter de la musique. Peut-être faute de réponse⁴⁷, M. A adresse une nouvelle demande le 17 octobre. Le jour même, il lui est alors répondu que son ordinateur ne lui sera pas retourné, car il présentait des risques de courts-circuits et d'incendie. Il est avisé que la direction a autorisé la mise au vestiaire de son matériel. Le compte-rendu professionnel adressé à cette même date au chef d'établissement indique que « *l'état général du matériel informatique, et plus particulièrement celui de la tour, [...] rend impossible d'effectuer une fouille en bonne et due forme et un risque important de courts-circuits et d'incendie, confirmé par l'ACMO, empêche donc la remise du matériel à la PPSMJ*⁴⁸ ». Il est précisé qu'en l'état actuel, il est « *impossible de procéder à un nettoyage de l'ordinateur, dans la mesure où c'est la société ESI, via le service des cantines EUREST, qui est habilitée à réaliser ce type d'intervention payante* ».

Le 31 octobre 2011, M. A donne son accord pour faire établir un devis de nettoyage et de dépoussiérage mais s'oppose à toute réparation, affirmant que son ordinateur fonctionnait parfaitement avant son arrivée à Poitiers. Il sollicite à nouveau de savoir quand est-ce qu'il peut espérer récupérer son matériel. Adressé au service informatique, ce dernier renvoie M. A vers le service des cantines Eurest « *le service informatique ne s'occup[ant] pas de cette tâche.* »

Un devis de nettoyage est établi pour un montant de 144,72 euros, soit 78,94 euros de nettoyage et 65,78 euros de « *frais de transport aller-retour, forfait port, emballage, et frais de gestion* » par la société de gestion privée. M. A accepte le devis et le renvoie au service des cantines le 28 novembre, sollicitant que la somme nécessaire soit bloquée vers le 15 ou 16 janvier suivant, puisqu'il doit percevoir une allocation de 770 euros juste avant. Il demande à nouveau de savoir vers quelle date il peut espérer retrouver son matériel. Il lui est répondu par le service informatique le 23 décembre 2011 qu'il est impossible d'estimer le délai que cela prendra, le service après-vente du matériel n'étant pas assuré par le service informatique mais celui des cantines. Il est précisé qu'en tout état de cause, une fois l'ordinateur retourné, il faut encore compter un délai compris entre « *quelques jours et quelques semaines* » pour le temps du contrôle, qui n'a pu être effectué. Le 15 décembre, la direction donne son accord pour le départ du matériel du centre pénitentiaire, le matériel part le 3 janvier 2012 et sera retourné par le prestataire informatique le 26 janvier 2012. La procédure de contrôle s'étend entre le 30 janvier et le 16 février 2012. Elle révèle la présence des applications que M. A avait indiqué avoir ainsi que la présence d'une sauvegarde système Windows dont M. A avait également indiqué la présence. Le 13 février, M. A adresse un courrier sollicitant de savoir quand il pourra récupérer son matériel informatique. Le 16 février, le service informatique lui indique que la procédure de fouille logicielle touche à sa fin et qu'il transmettra son rapport à la direction à qui reviendra de prendre la décision de remise du matériel. Le 17 février 2012, la direction autorise la remise du PC après suppression des objets présentant un problème de sécurité et/ou légal. L'autorisation de suppression des données est retournée par M. A le 22 février 2012. Il est notable que, malgré les courriers précédents sollicitant la sauvegarde de données, notamment texte et musique, à la

⁴⁷ Il n'est retrouvé aucune trace de réponse au dossier informatique de la personne concernée.

⁴⁸ Regrettablement, malgré cette mention, aucun document de l'agent de prévention (anciennement ACMO) ne figure au dossier.

question « *souhaitez-vous sauvegarder des documents présents sur votre ordinateur* », il coche la case « *non* ». Le 27 février 2012, M. A n'a toujours pas son ordinateur et adresse un courrier au service informatique : « *vous me disiez dernièrement que vous me ramèneriez la tour PC etc ce vendredi dernier ou au plus tard aujourd'hui, or je n'ai toujours pas mon PC. Pourriez-vous me dire s'il vous plaît combien de temps encore au juste il va falloir pour simplement reformater et réinstaller mon windows XP pack 3 ainsi que tous ses pilotes au complet ? Je vous remercie de votre compréhension et de me tenir informé.* » Le service informatique lui répond par courrier du 28 février avoir pris un peu de retard. L'ordinateur lui sera rendu le 2 mars 2012.

C'est dans ce contexte qu'à sa demande, à peine deux mois plus tard, son ordinateur lui est de nouveau retiré, le 7 mai 2012. En effet, suite à un changement de cellule, M. A a déconnecté certains ports USB, ce qui a provoqué le décolllement de quelques scellés. Il profite de ce retour de l'ordinateur au service informatique pour solliciter l'installation de Java⁴⁹ pour lui permettre un accès à quelques jeux ainsi qu'aux menus d'aide. Un rapide contrôle logique ne révèle aucun mésusage du matériel informatique. L'autorisation d'installer le programme sollicité est donnée par la direction, à charge pour M. A de l'installer, sous le contrôle d'un personnel de l'administration pénitentiaire.

Le 28 juin 2012, le service informatique réalise que, suite à un dysfonctionnement, le service des cantines a livré à M. A un clavier et une souris sans fil, technologies strictement interdites par la circulaire du 13 octobre 2009. A réception de ces derniers, M. A les a lui-même installés, ce qui a nécessité de retirer des scellés apposés sur les ports USB. Son ordinateur lui est aussitôt retiré pour inspection, qui se déroule entre le 29 juin et le 5 juillet 2012. Ce contrôle révèle la présence d'un logiciel interdit, *USBDeview*, qui permet d'effacer toute trace de connexions de clés USB.

La direction met alors en œuvre un débat contradictoire au titre de l'article 24 de la loi du 12 avril 2000, en notifiant la convocation à M. A le 25 juillet ; M. A fait valoir ses observations écrites le 26 juillet. Le débat se déroule le 31 juillet 2012 et la décision est prise d'une retenue du matériel, au visa de l'article D 449-1 al. 3 du code de procédure pénale.

Toutefois, compte tenu de l'état de santé physique et psychologique de M. A, le directeur adjoint prend la décision de laisser à l'intéressé la possibilité de solliciter le prêt d'un ordinateur auprès de l'établissement.

La décision définit, de manière relativement précise, l'encadrement qu'elle entend donner à ce prêt :

« cet ordinateur qui appartiendra à l'administration et dont les ports USB seront modifiés physiquement ou logiquement pour empêcher leur détournement sera contrôlé régulièrement par les CLI afin de garantir sa bonne utilisation. Les données personnelles qui y seront inscrites par l'intéressé seront de sa propriété et lui seront remises sous forme d'image disque et de données directement exploitables à sa libération. Cette forme de mise à disposition d'un ordinateur étant dérogatoire à l'article D449-1 du code de procédure pénale, elle pourra cesser du fait de M. A ou de celui de l'administration pénitentiaire pour des motifs légitimes non limités aux raisons d'ordre et de sécurité ou l'impossibilité d'accéder aux données informatiques. Ainsi, si l'administration considère que le besoin de M. A cesse ou encore qu'une autre personne détenue manifeste une nécessité plus importante que celle de ce dernier à accéder à un ordinateur prêté par l'administration, cette dernière pourra mettre en place une procédure contradictoire pour mettre fin au prêt, sans compensation possible pour M. A. »

Il a été indiqué au Contrôle général que l'ordinateur en question était un ancien ordinateur ayant appartenu au parc informatique pénitentiaire, légèrement obsolète, destiné à servir uniquement à de la bureautique.

Enfin, dans le cas de Monsieur B, celui-ci est arrivé au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne le 27 juin 2013. Isolé et handicapé à plus de 80%, il se sert beaucoup de l'outil informatique,

⁴⁹ Logiciel permettant la lecture de certains fichiers multimédia

lequel constitue pour lui un centre d'intérêt important ; toute difficulté rencontrée en la matière l'affecte particulièrement. Il a acquis son ordinateur dans un précédent établissement, le centre de détention de Casabianda, qu'il a quitté pour le centre de détention de Bédénac.

Déjà confronté à des difficultés d'utilisation suite à ce premier transfert⁵⁰, son arrivée au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne le met face à de nouveaux problèmes.

A son arrivée, l'ordinateur de M. B fait l'objet d'une fouille physique et logique. Dès le 5 juillet 2013 et à plusieurs reprises, M. B s'enquiert de l'avancée du contrôle de son matériel informatique par courriers adressés au CLSI ; « *ma maladie grave invalidante influe sur mes phalanges, j'ai de nombreux courriers en retard, il me faut reprendre mon clavier, je vous joins la lettre donnée [au directeur adjoint] ainsi que son bulletin réponse, faites moi parvenir le procès verbal ainsi que les autorisations d'effacement ou autre, cela fait un mois bientôt. [...] L'ordinateur est ce qui m'occupe le plus l'esprit avec la peinture dans mon état et c'est ce qu'on m'empêche de récupérer* », « [...] *sans mon outil de travail, d'étude et de détente, étant très fragilisé et à tendance suicidaire, il me faudrait récupérer mon UC⁵¹ et tout ce qui s'y rattache dans les meilleurs temps. J'ai rencontré le chef à plusieurs reprises qui me dit avoir vu mon PC fonctionner à plusieurs reprises, j'imagine que 23 jours font parti d'un délai plus que raisonnable, sachant que [...] tout ce qui peut m'occuper l'esprit et m'empêcher de broyer du noir est bloqué.* » Il lui est répondu que la fouille logique de son ordinateur est en cours.

La fiche de renseignement de M. B fait état d'un CCR⁵² (consignes, comportements, régimes) suicide en date du 19 juillet 2013.

Le 30 juillet, la direction autorise la remise du PC à son propriétaire après suppression des objets présentant un problème de sécurité et/ou légal. Son ordinateur lui est remis le 21 août 2013, soit près de deux mois après son arrivée au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne. Des objets présentant un problème légal ont fait l'objet d'une suppression⁵³. L'attestation de bon fonctionnement de l'ordinateur, établi par le CLSI, laisse apparaître la mention suivante : « *le PC fonctionnait à l'installation en cellule. Après quelques tests, le PC ne s'allume plus. Sifflement au niveau du bloc alimentation. PC HS.* » M. B sollicite l'autorisation des personnels du CLSI pour, en leur présence, ouvrir la tour et tenter de réparer son ordinateur, ce que ces derniers refusent. Ils quittent la cellule et reviennent le lendemain. Constatant alors que l'ordinateur fonctionne à nouveau, ils relèvent également que plusieurs scellés de sécurité ont été décollés. Ils rédigent un compte-rendu d'incident et retirent aussitôt à M. B son ordinateur pour le contrôler.

Le rapport de fouille établi suite à cet incident ne révèle la présence d'aucune anomalie. Le 2 septembre 2013, toujours privé de son matériel, M. B annonce débiter une grève de la faim.

C'est dans ce contexte que le 20 septembre 2013, le CLSI lui notifie la mise en œuvre de l'article 24 de la loi du 12 avril 2000, notification visant aussi bien les usages non-conformes du matériel informatique détectés lors de la fouille initiale que la rupture des scellés de sécurité ayant immédiatement fait suite au retour de l'ordinateur et à sa panne.

Le 7 octobre 2013, se tient le débat contradictoire au cours duquel M. B est amené à présenter ses observations. Il reconnaît avoir ouvert l'unité centrale « *pour confondre le CLSI* ».

La direction retient à l'encontre de M. B :

⁵⁰ Un second disque dur, autorisé au CD de Casabianda, lui est retiré par le CD de Bedenac.

⁵¹ Unité centrale.

⁵² Il s'agit d'une mention portée sur le logiciel GIDE faisant état soit, d'une consigne à suivre (par exemple, à surveiller particulièrement), d'un signalement sur le comportement d'une personne (par exemple, d'agression sur personnel) ou d'un régime à respecter (diabétique, sans porc, etc.).

⁵³ Plus de 5000 chansons au format MP3, des films DIVX, des images, « *fonds d'écran de femmes dénudées* », jeux vidéo piratés, des logiciels interdits (CCleaner, Publisher, Dos Box, Picasa). Est relevée la présence d'altérations d'extensions de fichiers, permettant d'y dissimuler d'autres types de données, à savoir, en l'espèce, des logiciels interdits, archivés et compressés.

- la présence de fichiers musicaux et de logiciels interdits par la circulaire⁵⁴ ;
- la rupture des scellés ;
- la mise en place de stratagèmes visant à diminuer l'efficacité des mesures de contrôles⁵⁵.

Le CGLPL relève que le premier et le dernier des mésusages de son matériel informatique par M. B avaient été décelés par la fouille initiale et avaient donc déjà été attirés à l'attention de la direction. Celle-ci n'avait pas alors estimé utile de mettre en œuvre une procédure de retrait s'agissant de l'utilisation non-conforme révélée par ce premier rapport et avait accepté la remise de l'ordinateur en cellule, après effacement des fichiers illicites. Si le constat d'une rupture des scellés pouvait motiver un nouveau contrôle, le CGLPL considère que seul le résultat de ce second contrôle pouvait servir de fondement à ce débat contradictoire, sous réserve que l'administration pénitentiaire découvre des données caractérisant un risque grave de sécurité. En aucun cas, la brièveté du temps s'étant écoulé entre les deux opérations de fouille ne justifie qu'il soit dérogé à la sécurité juridique des décisions rendues par l'administration pénitentiaire.

Elle décide de lui retirer son ordinateur jusqu'à sa libération. Néanmoins, prenant acte de ce que *« cette décision est particulièrement lourde de conséquences pour M. B, celle-ci est assortie de la possibilité pour l'intéressé de solliciter le prêt d'un ordinateur auprès de l'établissement »*.

Les conditions de ce prêt sont précisées dans la décision, reprenant celles qui avaient déjà été définies dans la décision de retenue de M. A.

Le prêt d'ordinateur dans le cadre de retenues constitue une bonne pratique à laquelle le CGLPL recommande de recourir dès lors que les personnes détenues ayant fait un usage de leur matériel mettant en jeu la sécurité de l'établissement justifient d'un intérêt légitime à en conserver le bénéfice dans le cadre d'un usage régulier. Il faut également indiquer que cette pratique ne peut qu'avoir vocation à s'étendre à toutes les personnes justifiant d'un intérêt légitime et impérieux à l'utilisation de ce matériel (particulière vulnérabilité, suivi d'un cursus scolaire ou d'une formation professionnalisante, exercice du droit de la défense...). Le CGLPL recommande également que l'usage conforme de cet ordinateur de prêt conduise l'administration pénitentiaire à réévaluer sa décision de retrait dans un délai raisonnable.

• Signalements au ministère public

Il n'a pas été retrouvé dans les dossiers consultés de signalement au parquet d'une infraction commise en lien avec l'utilisation de l'informatique.

Il a toutefois été indiqué que le cas s'était produit pour une personne détenue, qui conservait des photos d'enfants dont l'origine était inconnue sur son ordinateur. Le parquet avait classé le signalement sans suite, les photographies étant extraites de films et ne présentant aucun caractère pédopornographique.

Dans l'attente d'une décision du Parquet, la direction indique relancer leurs services régulièrement, pour savoir si l'ordinateur saisi peut être restitué à la personne détenue, ou s'il doit rester à leur disposition. Il a été indiqué qu'en cas de suspicion d'infraction, le signalement et la mise à disposition du matériel au ministère public est faite avant l'éventuelle mise en œuvre du débat contradictoire de l'article 24 de la loi du 12 avril 2000.

Le CGLPL considère que le retrait de son matériel informatique à une personne détenue doit toujours pouvoir être justifié. Il peut s'agir d'un retrait en vue de son contrôle

⁵⁴ La décision vise Ccleaner et DosBox, le premier consistant dans un logiciel de suppression de traces informatique et le second autorisant la virtualisation de système d'exploitation, ce qui serait susceptible de permettre la génération d'ordinateurs virtuels, dont le contrôle serait impossible.

⁵⁵ La dissimulation de données compressées dans des fichiers modifiés.

logique, retrait qui ne doit pouvoir durer que le temps strictement nécessaire audit contrôle⁵⁶. Il peut s'agir d'un retrait du fait d'un mésusage du matériel, retrait qui doit être fondé au regard, soit d'une procédure disciplinaire, soit d'un débat contradictoire, après que la personne ait été mise en mesure de présenter ses observations.

A défaut pour le ministère public d'avoir pris, en les formes, des réquisitions de saisies judiciaires, la suspicion de commission ou de préparation d'une infraction n'exonère pas l'administration pénitentiaire de fonder en fait et en droit la privation des personnes privées de liberté de leurs biens régulièrement acquis.

MODES D'UTILISATION PEDAGOGIQUES DU MATERIEL INFORMATIQUE

- **Enseignement**

- **Accès à l'enseignement supérieur : étude de cas**

Ainsi qu'il a été rappelé, la possibilité pour une personne placée sous main de justice de se voir accorder l'autorisation de détenir du matériel informatique en cellule s'inscrit dans le cadre des missions de formation et de réinsertion de l'administration pénitentiaire, rappelé à l'article 2 de la loi du 24 novembre 2009.

Il s'agit, dans le cadre d'une politique de réinsertion bien comprise, de permettre notamment l'acquisition de compétences nouvelles.

A la connaissance de l'administration pénitentiaire, seules trois personnes détenues étaient inscrites à des cours d'université, soit deux femmes détenues et un homme⁵⁷. Si chacune de ces trois personnes s'étaient vues accorder la possibilité de détenir un ordinateur en cellule⁵⁸, il est à relever qu'au moment de la visite, aucune d'entre elles n'étaient pourtant en mesure de suivre les enseignements auxquels elles avaient souhaité s'inscrire à l'aide de leur matériel informatique.

Deux de ces personnes avaient acquis leur ordinateur dans un précédent établissement. Arrivées toutes deux approximativement au même moment au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne, en août 2013, elles se sont vues privées de leur ordinateur pour la fouille logique de son contenu. L'une d'elle était inscrite en première année de licence d'histoire, à l'université de Rennes. La seconde était inscrite à une université du pays basque, en philologie.

Elles avaient toutes deux eu la possibilité, dans leurs établissements respectifs d'installer dans leurs ordinateurs de la musique et de la vidéo. Elles avaient également des logiciels de type encyclopédie ou dictionnaire, des cours – en français ou en basque – et pour l'une d'elle, des éléments de son dossier d'instruction.

Toutes deux se sont vues privées, suite aux opérations de contrôle effectuées dans le cadre de leur transfert, de l'ensemble de ces données.

Dans le premier cas, le dossier informatique laisse apparaître que l'unité centrale de l'ordinateur est reçue par le service informatique le 6 août 2013. Parmi le matériel qui l'accompagne se trouvent des CD-Rom et plusieurs disquettes (dix-neuf). Le 13 août 2013, est ordonné le retour au vestiaire du CD-Rom d'installation du système d'exploitation, que le règlement intérieur du centre pénitentiaire interdit de détenir en cellule, de même qu'un CD-Rom gravé et un clavier⁵⁹.

⁵⁶ Cf. les recommandations précédentes relatives au temps du contrôle logique.

⁵⁷ Selon les indications fournies aux contrôleurs sur place, il est possible qu'une personne s'inscrive, sans le mentionner à aucun intervenant, à des cours universitaires à distance.

⁵⁸ Deux d'entre elles avaient obtenu cette autorisation dans leurs précédents établissements, le troisième y avait été autorisé par la direction du centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne.

⁵⁹ La personne détenue en possédait un deuxième, l'un des deux claviers est donc placé au vestiaire au titre du principe d'unicité du matériel.

Ce même jour, le service informatique adresse un rapport de fouille qui laisse apparaître la présence de logiciels sans licence connue⁶⁰ et de « *plusieurs fichiers audio types MP3 dont la source est inconnue* ». Est également détectée la présence d'un logiciel de dissimulation de données et d'un logiciel de masquage de partition sur une des disquettes, lesquels présentent un problème de sécurité. Le même jour, la direction autorise la remise de son ordinateur et des disquettes à la personne détenue après suppression des objets présentant un problème légal.

Le 22 août suivant, le service informatique adresse un courrier à la personne détenue dans lequel elle l'informe que la direction de l'établissement a autorisé la remise de son ordinateur contre suppression des anomalies détectées – sans préciser ce dont il s'agit. Elle joint à son courrier l'autorisation de suppression des données et précise :

« nous vous prions de compléter le formulaire ci-joint et d'indiquer les documents que vous souhaitez sauvegarder en vue de la réinstallation complète de votre système. Nous vous demandons donc d'être la plus explicite possible. Tout document oublié ne pourra plus être récupéré. Une disquette ne pourra pas vous être restituée. En effet notre outil d'analyse a détecté la présence d'un logiciel interdit par la circulaire. Celle-ci sera donc conservée à votre vestiaire. »

La personne concernée sollicite, comme elle y est invitée, de pouvoir sauvegarder ce qu'il est possible de garder sans pouvoir apporter beaucoup plus de précisions.

Nonobstant cet échange, le 29 août 2013, la personne concernée reçoit un nouveau courrier, lui proposant la restitution de son ordinateur « *dans l'attente du contrôle des documents que vous avez souhaité conserver* » et l'invitant à autoriser l'enregistrement de ces documents sur un support amovible le temps d'une « *traduction/analyse* » – laquelle sera effectuée par les services de la direction interrégionale. L'ordinateur restitué sera donc « *vierge de ces données* », mais la personne se voit proposer de les récupérer ultérieurement si aucune anomalie n'est détectée. La personne accepte les termes de cette proposition. Le 9 septembre 2013, les scellés sont replacés sur l'unité centrale. L'ordinateur lui est retourné le même jour, sans aucune donnée. L'ensemble de ses fichiers musicaux, ses films, ses cours universitaires lui ont ainsi été retirés. La réinstallation du système d'exploitation l'a en outre également privée de l'usage du pack office.

Découragée, cette personne ne s'est pas réinscrite pour l'année universitaire 2013/2014. Au mois de janvier 2014, la personne concernée ne s'était toujours pas vue restituer les données communiquées à la direction interrégionale⁶¹.

Dans le second cas, la personne concernée a, pour sa part, pu étudier, ses cours étant également disponibles sur une version papier. Elle n'a toutefois pas la possibilité de préparer ses devoirs sur traitement de texte, pas plus qu'elle ne profite des fonctionnalités des cours dématérialisés.

Il doit être souligné que rien, dans le dossier informatique, ne permet de savoir avec exactitude quels fichiers et/ou dossiers ont fait l'objet d'un envoi aux services de la direction interrégionale. En l'absence de toute précision, il est supposé que l'ensemble des documents ayant fait l'objet d'une suppression « *en attente* » leur ont été adressés. Il a été indiqué aux contrôleurs que cet envoi avait été motivé par la nécessité de traduire les documents rédigés en langue basque. Or, l'intégralité des cours d'histoire, rédigés en français, dont disposait l'une des personnes concernées ne lui avaient toujours pas été restitués au mois de janvier 2014, quand bien même cette anomalie avait été soulignée par les contrôleurs à la direction à l'issue de leur vérification sur place.

Le CGLPL estime que tout fichier ou logiciel destiné à la seule acquisition de connaissances (cours, dictionnaires, exercices...), quel qu'il soit, ne saurait porter atteinte à la sécurité d'un établissement pénitentiaire ; il recommande que ces derniers restent insusceptibles de faire l'objet d'un retrait.

⁶⁰ Une encyclopédie (Encarta 2009), office 2003, photoshop, antidote

⁶¹ En tout état de cause, cette personne est aujourd'hui dans l'impossibilité d'utiliser son lecteur de disquette, qui ne fonctionne plus correctement.

Le troisième cas est celui de Monsieur C, inscrit à un cours de licence de droit. Le contenu de ses cours lui est dispensé par DVD, s'agissant de cours audio et non d'un support écrit dématérialisé. Il est indiqué sur les DVD qu'y sont enregistrées 550 heures de cours. Après s'être acheté le matériel informatique idoine, M. C s'est heurté au mauvais fonctionnement de son lecteur DVD. Compte tenu du prix élevé auquel l'ensemble de son équipement avait été acheté, il aurait souhaité pouvoir faire jouer la garantie, mais le service des cantines s'estimant tardivement saisi n'a pas souhaité donner suite à sa demande. M. C s'est donc retrouvé sans solution immédiate, inscrit à des cours dont l'origine et la licéité n'était contestée par personne, mais auxquels il ne pouvait accéder. M. C s'est vu proposer un accès aux ordinateurs de la salle d'activités afin d'écouter son cours, ce qu'il a accepté ; le volume d'heures rendait néanmoins impossible la tâche d'avoir écouté l'intégralité des cours avant les examens – d'autant que la salle était indisponible les mercredis et pendant toute la durée des congés scolaires.

M. C a proposé plusieurs solutions, qui lui auraient permis de pouvoir étudier et notamment :

- la copie sur son disque dur du contenu du DVD par le service informatique, via un autre lecteur ou une clé USB : refusée, au motif que cette tâche n'incombait pas au service informatique ;
- la copie par un tiers des DVD sur des CD-Rom – que M. C pouvait lire – et l'autorisation (après contrôle) de les recevoir par colis ou via le parloir : refusé, au motif que cela n'était pas autorisé.

Sollicitée sur ce cas particulier dans le cadre de la vérification sur place, la direction a indiqué qu'il appartenait à M. C d'acheter un lecteur DVD. Malgré les réserves du CGLPL sur l'opportunité de procéder à un tel rachat⁶², alors qu'il souhaitait, pour sa part, appeler le vendeur en garantie, il lui a été fait part de cette solution, à laquelle, soucieux de reprendre ses cours, il s'est rangé au mois de décembre 2013.

Cependant, postérieurement à la vérification sur place, l'attention du Contrôle général a été attirée sur la situation de M. C, lequel se voyait refuser d'acquérir un nouveau lecteur de DVD à raison de l'application du principe d'unicité du matériel, lequel serait alors susceptible de s'opposer à ce qu'une personne détenue remplace un matériel ne fonctionnant pas par un matériel qui fonctionne. Lui était alors suggéré d'acquérir un lecteur de DVD de salon.

Saisi de cette difficulté, le Contrôle général a attiré l'attention de la direction sur le problème soulevé dès lors, étant par surcroît précisé que les termes de la circulaire n'en permettaient pas une telle interprétation, le principe d'unicité du matériel n'étant posé par l'article 3.2 que pour la seule hypothèse où une personne détenue demanderait le remplacement « *d'un matériel obsolète* ».

Il est particulièrement remarquable que l'administration pénitentiaire ne puisse proposer aucune solution concrète permettant de suivre des cours de l'enseignement supérieur dès lors qu'ils sont dématérialisés. La dématérialisation des cursus universitaires est un mouvement de fond dont il faut se saisir comme d'une chance – dans l'intérêt des personnes privées de liberté comme de l'intérêt général. Le développement à venir des plates-formes de cours en ligne (MOOC) permettra également de proposer un catalogue de cours accessibles à tous dont on ne voit pas pour quelle raison il ne pourrait bénéficier aux personnes détenues. Il convient dès lors de se donner les moyens d'autoriser l'accès le plus large possible à ces plates-formes – au travers notamment d'un plus grand équipement des ordinateurs disponibles en salles d'activité.

• Accès aux salles d'activités

Au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne, se trouve une salle d'activité dans laquelle se trouvent huit ordinateurs pour l'usage collectif. Au moment de la vérification sur place, lors de leur visite de la salle, les contrôleurs ont constaté que deux personnes détenues utilisaient chacune un

⁶² Au moment de l'enquête, M. C, en conflit avec le service des cantines, risquait de perdre son activité aux ateliers et se retrouvait donc sans ressources.

ordinateur. La salle de classe compte également huit ordinateurs. Il a été constaté que la salle d'activité ne comptait que deux prises, ce qui impose de procéder aux raccordements des ordinateurs à l'aide de multiprises et de rallonges. Les ordinateurs de la salle d'activité ne sont pas en réseau. Il n'y a pas d'imprimante. Seule la salle de classe en est équipée. Les tables sont disposées le long des murs, d'autres tables sont au centre, ce qui permet à l'enseignant d'être lui-même assis et de surveiller relativement aisément l'activité des personnes détenues, chaque écran étant visible depuis le centre de la salle. S'agissant des équipements pédagogiques dont dispose l'enseignant, ceux-ci restent basiques. Il a été indiqué que le Conseil régional équipait les lycées de matériel pédagogique de type tableau interactif ou vidéoprojecteur, dont étaient exclues les zones scolaires des établissements pénitentiaires.

La salle d'activité est ouverte à la demande, mais ne peut être utilisée que par les personnes détenues inscrites au scolaire. Ainsi qu'il a été vu plus haut, dans le cas d'une personne inscrite en licence de droit et qui se trouvait empêchée d'étudier du fait de la panne de son lecteur de DVD, le responsable local d'enseignement avait accepté de lui offrir la possibilité de venir travailler chaque jour de la semaine de 15h à 16h30, sauf le mercredi.

A ce sujet, et dans l'optique d'un plus grand accès laissé aux personnes détenues à l'enseignement dématérialisé, le CGLPL recommande – dans les termes de l'avis du 20 juin 2011 – que « dans les locaux partagés, dans lesquels se tient un tiers (formateur, enseignant...) et/ou un personnel de l'administration, les matériels et les données permettant la communication doivent être admis et même encouragés. »

Aussi, il recommande l'installation dans les plus brefs délais d'un accès Internet dans les salles d'activités du centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne.

Plus généralement, il rappelle que le libre accès aux services en ligne⁶³ ne peut être limité que par des exigences liées à la sécurité, l'ordre public, le devenir des personnes détenues ou le droit des victimes.

Des cours d'informatique ont été mis en place depuis le mois d'octobre 2013, en vue de la préparation du B2I École. Les personnes détenues travaillent surtout sur des traitements de texte. Les étudiants ont un environnement à leur nom. Mais il est impossible d'organiser un échange de fichiers entre les ordinateurs de la salle d'activité et les ordinateurs, le cas échéant, détenus en cellules.

Malgré l'autorisation légale pour les personnels scolaires d'entrer avec leur clé USB, il a été indiqué que le responsable local d'enseignement avait attendu deux ans avant de pouvoir en utiliser une – étant précisé que cette clé ne peut à aucun moment être utilisée sur un ordinateur lui-même relié au réseau justice et utilisé par suite sur un ordinateur de la salle d'activité.

Il a été indiqué que l'accès limité au matériel informatique posait de plus en plus de difficultés, alors que les universités proposaient systématiquement des cours sous forme dématérialisée, dans des formats qui, par ailleurs, en limitent ou interdisent souvent la copie.

L'attention du Contrôle général a été attirée sur la question de l'accès des femmes détenues à la salle d'activité, aujourd'hui impossible du fait de l'affectation d'un surveillant homme à cette zone de détention. Le CGLPL recommande que des solutions soient trouvées pour autoriser la mixité de cette salle afin d'assurer l'égal accès des personnes détenues, hommes et femmes, à son équipement et aux formations qui y sont dispensées.

- **Formation professionnelle**

La formation professionnelle est assurée par la société prestataire Gepsa. Celle-ci dispose de son propre parc informatique qui ne fait pas l'objet de contrôles par les CLSI. Aucun scellé n'est par ailleurs apposé sur le matériel informatique de la société privée. Leurs ordinateurs sont entreposés dans trois salles : deux salles d'activité en détention « hommes », dans lesquelles sont installés trois ordinateurs par salle et une salle de formation située aux ateliers, disposant d'ordinateurs mis hors

⁶³ Presse, formation, annonces d'emploi, démarches administratives, enseignement, jeux, renseignements divers.

service, d'une imprimante et d'un serveur. Les femmes ne bénéficient pas de salles d'activités équipées au sein de leurs bâtiments et n'ont pas accès aux formations dispensées par le prestataire privé.

Les formations professionnelles proposées par le prestataire Gepsa sont :

- un module de préparation à la sortie ;
- une formation non qualifiante à la création d'entreprise dont l'enseignement comprend, notamment, l'environnement juridique de la création d'entreprise et une initiation à la comptabilité. Cette formation est organisée en cinq demi-journées et comprend une dizaine de personnes ;
- une initiation à la réalisation de films d'animation d'une durée de cinq jours pour sept à huit personnes, par des professionnels d'Angoulême.

La salle de formation située aux ateliers a été ajoutée au plan de construction initial et ne comprend, par conséquent, pas de serrure, ce qui rend possible l'intrusion et la disparition de matériel. Au jour de la vérification sur place, cette salle faisait l'objet d'une fermeture temporaire en raison de la perte de matériel. En effet, les contrôleurs ont pu constater que la plupart des ordinateurs étaient détériorés et ne disposaient plus de souris ou de claviers, dont les fils étaient, pour la plupart, sectionnés⁶⁴.

L'équipement des salles d'activité en détention d'ordinateurs initialement disposés au sein de la salle de formation a été entrepris au mois d'octobre, suite au renouvellement des ordinateurs de l'administration pénitentiaire, rapatriés dans l'espace socioculturel.

Le CGLPL constate une faiblesse dans la formation des personnes détenues du centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne en lien avec le numérique, qui plus est à proximité de la technopole du Futuroscope. Il préconise, d'une part, que la salle informatique du prestataire privé soit équipée d'une serrure afin d'assurer la pérennité du matériel entreposé à l'intérieur, que l'offre de formations en lien avec l'informatique soit développée et que les femmes puissent y accéder ; ainsi que le prévoit l'article 28 de la loi pénitentiaire du 24 novembre 2009, il considère que les formations dispensées pourraient utilement être organisées de façon mixte.

COMMUNICATION ET RELATIONS ENTRE LES USAGERS INFORMATIQUES ET L'ETABLISSEMENT

• Traitement des requêtes

Sur les dix-huit personnes ayant formulées des requêtes en lien avec l'informatique entre le mois de juillet 2011 et le mois de novembre 2013, huit ont acquis leur matériel informatique au CP de Poitiers-Vivonne, sept possédaient un ordinateur à leur arrivée, une personne a formulé une demande d'information mais n'a pas acheté de matériel informatique et nous ne possédons pas d'informations sur les deux autres personnes.

Les contrôleurs ont examiné 110 requêtes en lien avec l'informatique en opérant un choix selon deux critères de sélection : les requêtes adressées au CLSI depuis 2011 et les requêtes adressées par les personnes disposant d'un ordinateur au jour de la vérification sur place.

Ces 110 requêtes ont concernées dix-huit personnes différentes dont une avait, depuis lors, quitté l'établissement et une autre n'avait pas acquis de matériel informatique au jour de l'enquête. Deux autres personnes disposant de matériel informatique hors cellule durant l'enquête (un au vestiaire, un autre en retour SAV) n'apparaissent pas dans ces requêtes.

⁶⁴ Il a été indiqué que ce matériel était très recherché en détention afin de faire office de chargeur de téléphone.

Sur l'ensemble de ces requêtes, sept (6%) ont été formulées en 2011, vingt-quatre (22%) en 2012 et soixante-dix-neuf (72%) en 2013⁶⁵.

98% de ces requêtes (soit 108) ont été formulées par courrier puis enregistrées dans le CEL ; pour la plupart, le jour même ou le lendemain (78%). Le délai d'enregistrement le plus long constaté est de dix-neuf jours, sans que la cause de ce délai n'ait pu être déterminée.

Concernant le délai de réponse à la formulation de la requête, ce dernier s'établit en moyenne à sept jours ouvrés. Sur les 102 réponses, trente-neuf (38%) ont été apportées le jour même ou le lendemain, quarante-quatre (43%) ont été apportées dans un délai compris entre trois et dix jours ouvrés, dix-neuf (19%) dans un délai supérieur à onze jours ouvrés. Par ailleurs, cinquante-sept réponses (56%) ont été apportées par un membre de la direction, trente-six (35%) par un CLSI, quatre (4%) par un gradé et cinq (5%) par un membre d'un autre service (comptabilité, bureau de liaison interne externe (BLIE)).

Les thèmes renseignés dans le CEL de ces 110 requêtes se répartissent comme suit :

THEME	REQUETE	%
Equipement de cellule	52	47,27%
Entrée et sortie d'objet	25	22,73%
Chef d'établissement et adjoint(s)	7	6,36%
Matériel informatique	5	4,53%
Gestion de pécule	4	3,64%
Autres activités	4	3,64%
Enseignement	2	1,82%
Recours administratif	2	1,82%
Application des peines	1	0,91%
Autres	1	0,91%
Cantine	1	0,91%
Correspondance	1	0,91%
Formation professionnelle	1	0,91%
Isolement	1	0,91%
Ordinateur	1	0,91%
Parloirs	1	0,91%
Procédure disciplinaire	1	0,91%
Total	110	100%

Thèmes des requêtes en lien avec l'informatique entre juillet 2011 et novembre 2013

Au sein du CEL, 70% des requêtes en lien avec l'informatique ont pour thème l'entrée et la sortie d'objets ou l'équipement de la cellule.

Les services concernés par ces requêtes se répartissent ainsi :

SERVICE	NOMBRE	%
Directeurs adjoints	58	52,73%
CLSI	37	33,64%
Comptabilité – comptes nominatifs	5	4,53%
Chef CDH	2	1,82%
Vestiaire	2	1,82%
BLIE	1	0,91%
Chef de détention	1	0,91%
Responsable parloirs	1	0,91%
Responsable travail / formation professionnelle	1	0,91%
Traitement des requêtes	1	0,91%
Unité locale d'enseignement (ULE)	1	0,91%
Total	110	100%

⁶⁵ Cette augmentation est susceptible d'être expliquée par le retrait des données CEL lors du départ des intéressés.

Il est à noter que les thèmes sélectionnés pour qualifier les requêtes sont très divers, quand bien même le contenu de la demande est de nature similaire. A titre d'exemple, les requêtes ayant pour objet la récupération de matériel informatique entreposé à la fouille sont indexées, indifféremment, par les motifs « entrée et sortie d'objet », « enseignement » ou encore « équipement de cellule ». Elles sont adressées au service « vestiaire », « CLSI », « ULE », à un gradé ou à un directeur adjoint.

Ces requêtes ont émanées de dix-huit personnes détenues différentes :

- quatre d'entre elles n'ont émis qu'une seule requête en lien avec cette thématique ;
- quatre en ont émis deux ;
- deux en ont émis trois ;
- trois en ont émis cinq ;
- deux en ont émis six ;
- et les trois restantes en ont émis, respectivement, quatorze, vingt et trente-et-une.

Les motifs de ces requêtes peuvent être répartis en ces différentes rubriques :

Objet de la demande	Nombre	%
Etat d'avancement du contrôle de l'ordinateur	24	21,82%
Réclamations ⁶⁶	23	20,91%
Récupération de matériel informatique déposé à la fouille (périphériques, CD, DVD, etc.)	13	11,83%
Sauvegarde de fichiers ou de logiciels après contrôle	9	8,18%
Autres ⁶⁷	9	8,18%
Intervention du CLSI pour installation matérielle ou logicielle ou pour diagnostiquer une réparation	8	7,27%
Réception de l'extérieur (courriers, visites) de biens informatiques (matériels, CD, DVD)	8	7,27%
Informations (achats, formations, etc.)	5	4,54%
Non répartition du pécule pour achat de matériel informatique	5	4,54%
Autorisation pour acquérir du matériel informatique (logiciel, PC, etc.)	3	2,73%
Etat d'avancement d'achat de matériel	3	2,73%
Total	110	100%

Motifs des requêtes en lien avec l'informatique entre juillet 2011 et novembre 2013

Les réponses apportées à ces demandes peuvent être réparties comme suit :

Réponse apportée	Nombre	%
Sans suite ou réponse déjà apportée	19	17,27%
Infos sur l'état d'avancement du contrôle	16	14,55%
Orientation vers Eurest	12	10,91%
Accord	11	10%
Rappel réglementation	10	9,09%
Infos sur procédure à suivre	9	8,18%
Transmission vers service concerné	9	8,18%
Rejet de la demande	8	7,27%
Demande infos supplémentaires	6	5,45%
Infos diverses	5	4,55%
Orientation ⁶⁸ vers service concerné (hors Eurest)	5	4,55%

⁶⁶ Cf. *infra*.

⁶⁷ Il peut s'agir d'une demande de don de matériel informatique, de récupération d'un ordinateur personnel ou de prêt d'ordinateur suite à une retenue (art.24), d'une proposition de dispenser des cours d'informatique, etc.

⁶⁸ La différenciation opérée entre transmission et orientation vers le service concerné par la requête a été faite sur la base des conséquences que cette réponse induit. Dans le cas d'une orientation, la personne est informée du service vers lequel elle doit formuler une nouvelle requête. Dans le cas d'une transmission, la réponse clôt la requête sans informer la personne

Total	110	100%
-------	-----	------

Réponses apportées aux requêtes en lien avec l'informatique entre juillet 2011 et novembre 2013

Le croisement des requêtes et des réponses apportées fait apparaître les données suivantes :

		Réponse apportée											
		Sans suite ou réponse déjà apportée	Infos sur état d'avancement contrôle	Orientation vers Eurest	Accord	Rappel réglementation	Infos sur procédure à suivre	Transmission vers service concerné	Rejet de la demande	Demande infos supplémentaires	Infos diverses	Orientation vers service concerné (hors Eurest)	Total
Objet de la demande	Etat avancement contrôle ordinateur	6	13	1		1	1		1		1		24
	Réclamations ⁶⁹	9			1	3	1	4	2	2	1		23
	Récupération matériel informatique / fouille	4	1	2	1			2	1		1	1	13
	Sauvegarde fichiers logiciels		1			4	2			1	1		9
	Autres ⁷⁰		1	2	2	1			2		1		9
	Intervention CLSI (installation matérielle / logicielle / diagnostic)			2	3			1		1		1	8
	Réception de l'extérieur de biens informatiques			1	2	1		1		2		1	8
	Informations			3								2	5
	Non répartition pécule (achat matériel informatique)				1		3		1				5
	Autorisation pour acquérir du matériel informatique			1	1				1				3
	Etat avancement achat de matériel						2	1					3
	Total	19	16	12	11	10	9	9	8	6	5	5	110

Tableau croisé entre les thématiques des requêtes et de leurs réponses entre juillet 2011 et novembre 2013

• Partage de compétence entre les services et communication

Le principal obstacle rencontré dans le traitement des requêtes provient de la difficulté que rencontrent les personnes détenues pour identifier l'interlocuteur (ou le service) concerné par leur demande. Près d'un quart des requêtes (24%) fait en effet l'objet d'une transmission ou d'une réponse donnant des précisions sur le service compétent pour traiter la demande.

A noter, par ailleurs, que la réponse apportée à une requête indiquant que celle-ci a été transmise au service compétent équivaut à une absence de réponse pour la personne concernée. Cette

du service vers lequel la requête a été adressée et il n'est pas possible de connaître les suites qui auraient pu être apportées à la demande.

⁶⁹ Cf. *Infra*

⁷⁰ Il peut s'agir d'une demande de don de matériel informatique, de récupération d'un ordinateur personnel ou de prêt d'ordinateur suite à une retenue (art.24), d'une proposition de dispenser des cours d'informatique, etc.

précision clôture, en effet, la requête et aucune obligation (voire possibilité) n'impose au service concerné, d'apporter la réponse sollicitée au sein de GIDE. Il n'est donc pas possible de savoir si la personne a obtenu satisfaction ou, a minima, une réponse à sa demande.

S'agissant des requêtes faisant l'objet de transmission ou de réorientation (24%), la plupart implique le prestataire privé, responsable des achats de matériel informatique mais également du traitement de toute demande en lien avec la maintenance du matériel informatique des personnes détenues.

L'orientation vers le service Eurest peut ainsi avoir pour origine :

- l'établissement d'un devis (pour une maintenance, pour un dépoussiérage, pour l'achat de matériel) ;
- la détection d'une anomalie informatique⁷¹ ;
- la demande expresse de commander du matériel via le service des cantines :
 - o suite à refus de la réception de matériel par le biais des visites ;
 - o en refus de la récupération de matériel bloqué au vestiaire « *car l'achat n'a pas été effectué sous [le] contrôle [de l'administration pénitentiaire] et sous la responsabilité du service des cantines* » ou encore, parce qu' « *il s'avère que [la personne a] effectué un achat en dehors du circuit autorisé (via les cantines Eurest)* » ;
- la réorientation de la demande d'informations vers le service des cantines (acquérir une console de jeux, connaître les modèles d'ordinateur proposés, l'origine du délai d'attente de récupération du matériel lorsqu'il y a une prise en charge SAV...).

Les orientations vers d'autres services peuvent avoir pour objet :

- la seule mention d'une « *requête prise en compte par le service concerné* » (sans apporter de précisions sur ledit service) ;
- la mention d'une transmission à un service identifié (cantine, vestiaire, ...) ;
- la mention d'une transmission à un service non identifié : « *demande transmise au service compétent* »⁷² ;
- une demande de reformulation de la requête auprès du/des service(s) concerné(s) (responsable de l'enseignement, de la formation professionnelle...)

Il découle de cet état de fait que les personnes détenues sont, initialement, mal informées des processus en cours et des démarches à effectuer afin d'obtenir une réponse pertinente à leurs sollicitations.

Dans l'esprit des personnes détenues, la plus grande confusion est opérée au niveau de la compétence partagée du CLSI et de la société Eurest au centre pénitentiaire de Poitiers Vivonne. Aussi, comme il a pu être constaté plus haut, les pannes informatiques sont, au sein de cet établissement, de la compétence exclusive de la société prestataire ; le CLSI refusant, semble-t-il, de prendre en charge cette responsabilité, ne serait-ce qu'en termes de réalisation d'un premier diagnostic. L'information sur le matériel autorisé, sur les tarifs, sur les démarches à effectuer pour acquérir du matériel informatique, incombe le plus souvent à ce prestataire.

S'agissant de l'acquisition de périphériques, de matériels ou de consommables informatiques connexes, dont la gestion incombe au prestataire privé, il a été souligné que ce dernier sollicitait systématiquement le visa du chef de détention. Lorsqu'il s'agit de périphériques tels qu'une souris ou

⁷¹ L'une des requêtes a en effet pour objet de signaler au CLSI un problème informatique. Il lui est répondu : « *nous vous invitons à prendre contact avec le service des cantines Eurest pour tout problème concernant votre informatique. Ils vous indiqueront la marche à suivre* ». Une autre signale une anomalie sur son imprimante. Il lui est répondu : « *si le problème est matériel, nous vous invitons à prendre attache auprès du service des cantines pour une éventuelle prise en charge SAV (service après vente).* »

⁷² Réponse type apportée à sept reprises.

un clavier, l'avis du CLSI est également sollicité depuis un incident relatif à l'acquisition, par une personne détenue, d'un clavier sans fil en 2012.

Les relations et la communication entre le prestataire et le CLSI ont été qualifiées de bonnes. Les CLSI et la direction de l'établissement s'accorderaient également une grande confiance mutuelle. Pour autant, il apparaît que les échanges inter-services concernant les requêtes et les réponses qui y sont apportées demeurent insuffisants et génèrent, en tout état de cause, beaucoup d'incompréhension de la part des personnes détenues, qui ne sont pas mises en mesure d'identifier le bon interlocuteur.

A titre d'illustration, une femme détenue adresse une requête le 14 octobre 2013 à la direction de l'établissement, sollicitant l'autorisation de faire entrer du linge au parloir ainsi qu'un dictionnaire encyclopédique sur support CD, tout en précisant qu'elle suit des études par correspondance. La réponse apportée à sa requête est la suivante : « *demande transmise au service compétent* ». Le 31 octobre, l'intéressée adresse à nouveau sa requête mais, cette fois-ci, au CLSI de l'établissement, demandant à faire entrer le dictionnaire encyclopédique sur CD ROM. Le 12 novembre, le CLSI lui répond : « *Madame, vous avez déjà adressée une demande identique à la Direction. Elle seule peut vous donner une réponse.* » Il semblerait qu'au jour de la vérification sur place, l'intéressée n'avait toujours pas obtenu de réponse à sa demande.

Le CGLPL recommande qu'une information claire et exhaustive soit délivrée aux personnes détenues sur la répartition des compétences entre les différents services de l'établissement en lien avec l'informatique. Il recommande, par ailleurs, que l'usage des mentions telles que « requête prise en compte par le service concerné » ou « demande transmise au service compétent » sans indications plus précises sur le service visé soit délaissé au profit de réponses précises et complètes.

Deux membres de la direction sont, par ailleurs, des interlocuteurs privilégiés pour répondre aux questions des personnes détenues relatives à l'informatique. Ainsi, 56 réponses (51%) apportées l'ont été par l'un des deux directeurs adjoints présents lors de la visite dont 37 (soit 34%) par le directeur adjoint plus spécifiquement dédié au suivi des problématiques en lien avec l'informatique. Les CLSI ont, quant à eux, apporté une réponse à 36 requêtes (soit 33%).

Le tableau suivant récapitule le nombre de requêtes traitées par les membres de la direction, les CLSI ou les autres services, selon les thématiques identifiées par les contrôleurs :

	Directeur adjoint	CLSI	Autres services ⁷³	Total
Etat avancement contrôle ordinateur	19	5		24
Réclamations	14	4	5	23
Récupération matériel informatique / fouille	8	1	4	13
Sauvegarde fichiers logiciels	2	7		9
Autres	5	3	1	9
Intervention CLSI (installation matérielle / logicielle / diagnostic)	1	7		8
Réception de l'extérieur de biens informatiques	3	2	3	8
Informations		5		5
Non répartition pécule (achat matériel informatique)			5	5
Autorisation pour acquérir du matériel informatique	2	1		3
Etat avancement achat de matériel	2	1		3
Total	56	36	18	110

Tableau croisé entre les thèmes des requêtes et les auteurs des réponses entre juillet 2011 et novembre 2013

⁷³ Il s'agit des réponses apportées par le service comptabilité, le vestiaire, différents gradés, le BLIE, le responsable du travail et de la formation professionnelle, l'ULE ou encore les réponses dont l'auteur est méconnu.

S'agissant des réponses apportées par ces différents interlocuteurs selon la typologie établie par les contrôleurs, on obtient le tableau suivant :

	Directeur adjoint	CLSI	Autres services ⁷⁴	Total
Sans suite ou réponse déjà apportée	14	3	2	19
Infos sur l'état d'avancement du contrôle	12	4		16
Orientation vers Eurest	3	8	1	12
Accord	7	2	2	11
Rappel réglementation	2	8		10
Infos sur procédure à suivre	5	1	3	9
Transmission vers service concerné		2	7	9
Rejet de la demande	5	1	2	8
Demande infos supplémentaires	3	2	1	6
Infos diverses	5			5
Orientation vers service concerné (hors Eurest)		5		5
Total	56	36	18	110

Tableau croisé entre les réponses apportées aux requêtes et leurs auteurs entre juillet 2011 et novembre 2013

La rubrique intitulée « réclamations » regroupe différentes problématiques. En voici quelques exemples :

- une personne détenue indique ne plus vouloir avoir le CLSI comme interlocuteur car elle a constaté que ce dernier lui avait retiré la totalité des données qu'elle avait dans son ordinateur. La réponse apportée par le directeur adjoint est la suivante : « *il me semble que vous avez donné votre accord par un courrier en date du 12 août 2013, dont je vous joins la copie* » ;
- une autre personne sollicite une audience auprès de la direction pour évoquer le fait que son ordinateur lui a été remis en panne. La réponse apportée est la suivante : « *demande transmise au service compétent* » ;
- une personne détenue se dit scandalisée que les CLSI aient encore une fois travesti la vérité en l'accusant d'avoir retiré les scellés de son ordinateur. Il lui est répondu par un directeur adjoint : « *après investigation sur cette problématique, je considère qu'effectivement vous avez ôté les scellés de votre ordinateur. Je vous ai déjà indiqué que, pour autant, je passais outre en espérant que cela vous serve d'avertissement* » ;
- une autre personne déclare souhaiter tester son ordinateur déposé au vestiaire, afin de s'assurer qu'il est bien dans son état d'origine. Le directeur adjoint lui répond : « *renseignements pris auprès des services informatiques, je vous confirme que votre matériel a été remis en état d'origine. Toutefois, je ne peux vous autoriser à aller le constater par vous-même au vestiaire car l'accès aux personnes détenues y est interdit (pour éviter notamment les vols et dégradations). Or, je ne peux pas plus vous autoriser à la consulter en détention. En effet, si votre PC entre en détention, les CLSI devront le remettre dans son état « conforme avec les règles pénitentiaires » et il ne sera plus en état d'origine. Je vous invite donc à nous faire confiance en l'état* ».

Sur ces vingt-trois requêtes dites de réclamation, treize (soit 56%) ont fait l'objet d'une réponse de type « sans suite », ou « demande transmise au service compétent ». A titre d'illustration, une personne détenue, en attente de son matériel retenu pour contrôle depuis plus de quatre mois, transmet le mot de passe nécessaire à la finalisation de cette fouille par une requête du 24 mai 2013,

⁷⁴ Il s'agit des réponses apportées par le service comptabilité, le vestiaire, différents gradés, le BLIE, le responsable du travail et de la formation professionnelle, l'ULE ou encore les réponses dont l'auteur est méconnu.

précisant avoir un examen à passer le 30 mai. La réponse apportée, en date du 6 juin 2013, est la suivante : « *vu. Sans suite* ».

Le CGLPL recommande qu'une attention particulière soit apportée aux réclamations qui sont, le plus souvent, révélatrices d'une carence d'informations ou d'une incompréhension d'informations préalablement transmises. Il recommande également que soit prêtée une attention particulière à la rédaction des réponses, qui doivent être exactes sans cesser d'être claires.

Le centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne se caractérise par un rapport extrêmement faible entre le nombre de personnes détenues disposant d'un ordinateur (3% de la population hébergée) et le nombre de CLSI (au nombre de deux). Il est néanmoins remarquable que l'accès à l'informatique au sein de cet établissement génère un nombre important de difficultés.

Si les impératifs de sécurité qui imprègnent le milieu carcéral justifient une certaine atteinte au droit de propriété, ce dernier, s'agissant du matériel informatique, semble particulièrement contraint à travers notamment, des possibilités d'acquisition restreintes (faibles choix de matériel, prix élevés, performances limitées, absence d'aides aux plus démunis, etc.), des temps d'usage constamment interrompus (durées de contrôle anormalement longues, larges usages de retenues à durée indéterminée, absence de diagnostics et de maintenance sur site malgré la fréquence des pannes qui entraîne des immobilisations de fait du matériel, etc.), des modalités d'utilisation limitées pour lesquelles la personne détenue doit se justifier (en apportant la preuve de la licéité de ses fichiers sauf à consentir à leur suppression, sans bénéficier de la garantie de confidentialité de sa correspondance protégée, etc.) ou encore un encadrement de l'acte juridique d'acquisition incomplet (absence de remise de devis, facture ou bon de livraison à l'acquéreur entraînant une limitation des recours juridiques possibles).

Cette situation est d'autant plus regrettable que l'utilisation du matériel informatique ouvre l'accès à d'autres droits tels que l'accès à la culture, à l'enseignement, à la formation, à l'information, à l'expression individuelle, auxquels il est donc indirectement porté atteinte (suspensions permanentes s'agissant de la possession de fichiers notamment musicaux ou vidéos, suppression de l'environnement logiciel par formatage suite aux contrôles, impossible accès aux services en ligne, etc.).

Par ailleurs, la prise en charge pénitentiaire des difficultés entraînées par ces atteintes aux droits est déficiente (accès restreint des personnes détenues à la réglementation, absence d'informations relatives à la répartition des responsabilités ou encore, incomplétude des réponses apportées aux requêtes exprimées). De manière plus générale, les conséquences préjudiciables de l'application différenciée de la réglementation en vigueur par les établissements pénitentiaires ne reposent que sur les personnes détenues qui, sans compensations ni réparations, se voient interdire ici ce qui était autorisé ailleurs.

Les contrôleurs ont constaté que la gestion de l'accès à l'informatique au sein du centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne était source de frustrations, de tensions et d'incompréhensions, – tensions aux conséquences qui ont pu être dramatiques – malgré, une nouvelle fois, la faiblesse du nombre d'ordinateurs en détention et la formation technique des CLSI.

C'est la raison pour laquelle le CGLPL réitère les recommandations formulées dans son avis du 20 juin 2011 et demande qu'une réflexion soit engagée au sein du centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne afin d'accorder à l'usage de l'informatique sa pleine et entière vocation d'ouverture vers l'extérieur et de fixer aux contrôles, l'unique objectif d'assurer la sécurité de l'établissement, le devenir des personnes qui y sont hébergées et les droits des victimes.

Conformément à la loi du 30 octobre 2007 modifiée, je vous remercie de bien vouloir me faire part de vos observations sur l'ensemble des éléments précités et de toutes précisions que vous jugerez utiles, après avoir pris soin de porter à la connaissance des différents interlocuteurs (CLSI, Eurest, Gepsa, RLE) le présent rapport, en totalité ou pour les parties les concernant.

En vous remerciant par avance, je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, en l'assurance de ma considération distinguée.

Adeline HAZAN
Contrôleure générale
des lieux de privation de liberté