

---

## Rapport thématique

# Les violences interpersonnelles dans les lieux de privation de liberté

## Dossier de presse

---

Le CGLPL constate régulièrement des atteintes à l'intégrité physique et psychique, produites par l'enfermement lui-même mais aussi par l'interaction des personnes présentes en leur sein : personnel, personnes privées de liberté. Tous les lieux et les administrations concernées – prisons, tribunaux, centres éducatifs fermés, hôpitaux, commissariats, gendarmeries, centres de rétention administrative, locaux de retenue douanière – sont confrontés à des actes de violence, par des personnes privées de liberté sur le personnel, par du personnel sur les personnes privées de liberté, entre les personnes privées de liberté elles-mêmes, voire entre des membres du personnel.

**La garantie de la sécurité des personnes privées de liberté doit guider, en permanence, l'action des administrations concernées.** Les autorités sont titulaires d'une double obligation : celle de ne pas porter elles-mêmes atteinte à la sécurité des personnes privées de liberté mais également celle de les protéger contre tout risque d'atteintes. Elles doivent se donner les moyens d'en prévenir les causes et d'en détecter les effets afin de pouvoir y mettre fin et d'en éviter la répétition.

Chacun des lieux est confronté, dans une proportion ou une autre, à ces réalités. Chacune des autorités les prend en considération, dans des proportions et des modalités toutes aussi variées. Les points communs et les comparaisons entre administrations ne sont pas réellement analysés et aucune politique nationale n'est identifiable.

Les modes de fonctionnement des lieux de privation de liberté favorisent les violences interpersonnelles. Mais cette violence ne doit pas être considérée comme une fatalité et n'est pas inéluctable. Elle a des causes multifactorielles, sur lesquelles il est possible d'agir. Pour cela, à tous les stades de la mesure d'enfermement, qui constitue en elle-même un facteur prépondérant dans la survenue des actes de violence, le personnel doit être animé de préoccupations comparables. Il doit s'engager pleinement dans la lutte pour la réduction des violences, qu'il est le seul à pouvoir mener.

A travers ce rapport thématique, le CGLPL recommande de porter particulièrement attention à un certain nombre d'aspects susceptibles de réduire la violence interpersonnelle dans l'ensemble des lieux de privation de liberté, ces mesures pouvant utilement s'inscrire dans une politique globale à l'échelle de chaque lieu de privation de liberté.

## L'enfermement, propice aux violences interpersonnelles

Les épisodes de violences qui se produisent dans les lieux de privation de liberté sont d'origine multifactorielle. Ces facteurs favorisants ou déclenchants, seuls ou associés, sont connus et surtout se retrouvent de manière similaire dans différents lieux.

### ➤ *La violence est favorisée par des locaux et une organisation qui ne respectent pas les droits fondamentaux*

**La promiscuité dans la chambre ou la cellule rassemble des gens qui n'ont pas choisi d'être ensemble et est génératrice de stress et de violence entre les personnes.** Cette promiscuité, subie, est conjuguée à un accès minimaliste aux WC et à l'intimité, tant vis-à-vis des autres occupants que du personnel. La surpopulation aggrave les mauvaises conditions d'hébergement. En outre, des locaux de privation de liberté sont encore installés dans des bâtiments qui n'ont pas été conçus pour cet objet ou ont des cellules minuscules ou une disposition insatisfaisante.

La promiscuité étant facteur de violence, toute personne privée de liberté doit pouvoir bénéficier d'un hébergement individuel si elle le souhaite. Les actes de la vie quotidienne, notamment d'hygiène, doivent pouvoir être pratiqués à l'abri des regards et sans déranger autrui.

**L'aménagement des locaux collectifs est considéré trop souvent sous le seul angle de la sécurité.** Dans les espaces collectifs, le non-respect des droits fondamentaux peut être à l'origine de violences interpersonnelles, par leur défaut d'intimité, par leur manque d'équipement, aggravé parfois par leur suroccupation, ou encore par leur défaut de surveillance. La promiscuité imposée dans ces espaces, lorsqu'ils sont densément occupés, exacerbe le risque d'incidents violents. Le défaut de surveillance dans les espaces fréquentés par une collectivité de personnes privées de liberté constitue également un facteur de risque de violences entre elles.

Les lieux de privation de liberté doivent permettre un accès libre à des espaces communs, y compris à l'air libre, afin de favoriser les relations sociales ou au contraire s'extraire momentanément du groupe. Ils doivent être placés sous la protection des professionnels.

**La vétusté des locaux ou leur défaut de maintenance génère des violences,** de même que les nuisances sonores et olfactives : odeur nauséabonde en cellule de garde à vue, bruit permanent où à l'inverse l'intensité assourdissante du silence en prison qui créent un sentiment de malaise et de déshumanisation. L'excès comme l'absence de bruits variés sont générateurs de violences (déperdition sensorielle, troubles du sommeil, stress, agressivité, angoisse).

Les lieux de privation de liberté doivent être maintenus dans un parfait état de fonctionnement, de respect des normes sanitaires, de propreté.

**Quels que soient les lieux de privation de liberté, les contrôleurs reçoivent de nombreux témoignages indiquant que les violences interpersonnelles sont liées à la manière dont sont gérées les restrictions de liberté ;** les violences sont alors l'expression d'une défense, d'un sentiment d'injustice, d'une non-communication, d'une frustration, d'une incompréhension. Ces restrictions de liberté - comme l'accès aux visites, à la correspondance, au tabac - constituent souvent des facteurs de violences, tout comme l'organisation de la prise en charge des personnes. Les circonstances déclenchantes d'incidents sont, par exemple, le refus opposé à une demande, le rappel de la limite ou une restriction imposée. L'existence de règles floues ou non expliquées, l'absence de cohérence et l'arbitraire exacerbent ces réactions.

Les règles de fonctionnement et d'organisation des lieux de privation de liberté doivent faire l'objet d'une analyse régulière afin d'identifier les points qui augmentent le risque de violences interpersonnelles, en vue de leur correction.

➤ ***Le risque de violences est prépondérant dès les premières heures de la privation de liberté***

**La violence s'exprime souvent lors de l'entrée dans le lieu de privation de liberté**, celle-ci faisant parfois suite à un comportement agressif ou à une situation de crise. La privation de liberté peut elle-même susciter une réaction violente.

Les **policiers** ne sont pas formés à la gestion de la santé mentale et même du « simple » état de crise. Ils interviennent pourtant en cas de troubles à l'ordre public causés par des personnes en détresse ou rupture de soin sans avoir le savoir-faire nécessaire. L'existence de quartiers des arrivants en **prison** permet de prendre en compte la spécificité des premiers moments et d'atténuer les violences. En **centre de rétention administrative**, il n'y a pas de prise en charge spécifique des arrivants.

**Une visite des lieux n'est que très rarement organisée pour les personnes arrivantes**, alors même qu'une telle visite des locaux, quel que soit le lieu de privation de liberté, permettrait d'atténuer le stress de l'enfermement.

**Le lieu d'affectation de la personne privée de liberté va jouer un rôle primordial dans la suite de sa prise en charge** et la survenue de violences. L'intérêt d'un quartier des arrivants en prison, permettant une évaluation avant une affectation adaptée, a tout son sens dans la prévention des violences. De manière générale, si la première période de la mesure d'enfermement n'est pas correctement appréhendée, elle est porteuse de risques de dérive violente.

Dès l'arrivée dans un lieu de privation de liberté, le risque de violence ou la vulnérabilité d'une personne doit être évaluée et les mesures de protection nécessaires doivent être prises immédiatement. L'évaluation individuelle des risques de violence et de vulnérabilité des personnes privées de liberté doit être fréquemment actualisée afin de ne pas les soumettre à des conditions de prise en charge systématiques, stigmatisantes ou inadaptées.

➤ ***La violence s'inscrit dans des relations humaines et sociales non maîtrisées***

**Les histoires personnelles peuvent être des facteurs favorisant la violence.** A ce facteur personnel s'ajoute la prise de substances psychoactives, qui augmente le risque de violence et justifie une offre de prise en charge en addictologie. En prison, la violence peut être le moyen de « restaurer la distance de nature défensive » face à la promiscuité.

**Le choix du public accueilli est impossible dans la plupart des lieux de privation de liberté.** En CEF, les structures où la vie collective est la plus stable sont celles où la direction peut composer le groupe accueilli en sélectionnant les profils. Dans les hôpitaux comme dans les prisons, les contrôleurs recueillent des témoignages tendant à imputer la mauvaise ambiance et les actes de violence à une ou plusieurs personnes qui influencent la vie dans l'unité.

**Il n'est pas question de personnes violentes mais de personnes ayant ponctuellement une phase de violence.** Le CGLPL conteste donc l'instauration de régimes ou quartiers spécifiques dans lesquels des mesures de sécurité sont systématiques (par exemple le menottage lors des déplacements). S'il est légitime de prendre une mesure particulière à l'égard d'une personne pour faire cesser un acte de violence, on ne peut admettre des mesures spécifiques, systématiques et pérennes.

**Toutes les personnes privées de liberté identifient, comme cause de violences, les attitudes des membres de l'équipe** qui les prend en charge : manque d'empathie, incompréhension, rapport de force, postures individuelles ou d'équipes inadaptées, etc. Le niveau de compétence des professionnels – combinaison des savoirs, savoir-faire et savoir-être – a un impact sur les actes violents.

**L'absence de relation de confiance entre le professionnel et la personne gardée**, l'incapacité du professionnel à s'adresser à cette dernière en cas de survenue de tensions, conduisent à une absence de communication, facteur de violence. Les postures professionnelles entretiennent les violences, en agissant sur le ressenti des personnes parfois au-delà de faits objectifs. Ce ressenti violent crée un vécu traumatique de la privation de liberté, lui-même facteur de violences. Il doit impérativement justifier des modifications des pratiques professionnelles.

**Le nombre, le professionnalisme et la maturité des agents déterminent également leur propre sécurité.** La politique d'affectation des professionnels n'est pas protectrice des personnes lorsqu'elle conduit à concentrer les sous-effectifs dans les établissements les plus difficiles et à ne les combler que par des stagiaires en sortie de formation initiale. Par ailleurs, au sein de tous les lieux de privation de liberté, les violences sont davantage rencontrées lorsque les équipes ne travaillent pas en pluridisciplinarité ou avec un certain flou dans la répartition des tâches.

**L'enjeu pour les professionnels est l'apprentissage et la mise en œuvre des techniques visant à la désamorcer l'escalade d'une interaction conflictuelle.** La mise en place de mesures de désescalade par les professionnels impose, outre leur formation, leur présence permanente auprès des personnes privées de liberté. Les professionnels sont pourtant trop peu présents dans les espaces de vie, alors que leur présence au long cours humanise les conditions d'enfermement en maintenant une communication avec les personnes privées de liberté, de nature à permettre la désescalade de l'acte violent.

La prévention des violences interpersonnelles implique que les professionnels soient présents en nombre suffisant au contact des personnes privées de liberté.

**La gestion des conflits est difficile quand le professionnel n'intervient qu'une fois la crise exprimée, sous forme d'opération de maintien de l'ordre** qui marque durablement les personnes. Le recul de la présence de professionnels auprès des personnes privées de liberté, s'accompagne de moyens de sécurité passive généralisés et systématiques (fouilles, menottes et entraves, tenues pare-coups, surveillance par vidéo dans les prisons, concertina, grillages, grilles, portes), parfois même de manière anticipée. A l'opposé, les sites dans lesquels la ressource humaine est adaptée au besoin des personnes, la violence est mieux maîtrisée et les libertés fondamentales davantage respectées.

**Le CGLPL relève des usages illégitimes ou disproportionnés de la force et des moyens de contrainte**, qui font suite à l'absence de mise en œuvre d'une procédure de désescalade en amont ou de moyens alternatifs pour mettre fin à des violences interpersonnelles.

Dans la mesure où toute forme de contrainte physique constitue une violence à l'égard des personnes qui y sont soumises, il ne peut y être recouru que dans les cadres réglementaires de référence et en dernier recours, après mise en œuvre de moyens alternatifs non violents.

**Il arrive que des professionnels considèrent le respect des droits fondamentaux des personnes comme une injonction qui vient en contradiction avec le souci légitime de leur propre sécurité**, voire avec la mission de sécurité qui leur est confiée. Pourtant, sans nier l'existence de violences dans les lieux de privation de liberté, la préservation de l'ordre public ou l'acceptation du soin ne se mettent en place que si la réponse à la violence est mesurée, si l'usage des moyens de contrainte et de contrôle des personnes reste proportionné.

## Une prise en compte insuffisante des violences

### ➤ *Les violences sont insuffisamment répertoriées et analysées*

**Le recensement des actes de violences varie selon les institutions concernées**, le constat général étant celui d'une sous-déclaration des événements. Les raisons sont multiples, dépendantes des institutions et de leur organisation, de l'importance portée à ces faits, de la qualification de ceux-ci, des conséquences de ces déclarations pour le personnel et les victimes, des outils mis à la disposition de chaque catégorie de personne, etc. L'analyse des phénomènes de violences est également très hétérogène selon les administrations concernées.

**Les actes de violence, pourtant fréquents, sont donc mal identifiés, le recensement est rarement exhaustif.** Il repose le plus souvent sur des déclarations laissées à l'appréciation d'agents qui n'ont pas nécessairement reçus une formation *ad hoc*. Les freins aux déclarations des personnes privées de liberté tiennent en grande partie au risque de représailles et à l'éventualité de conséquences négatives de la part de l'institution et de son personnel. Pour autant, au sein de chaque département ministériel, l'ébauche d'un recensement est *a minima* effectué. Il ne conduit pas toujours à des analyses qui pourraient permettre d'identifier les principales défaillances des dispositifs et de proposer des solutions pour y remédier.

**Dans les services de police**, le recueil de l'acte violent est réalisé si la décision est prise par l'agent de l'enregistrer. Aucun recensement centré sur la privation de liberté n'est organisé au niveau local dans les commissariats et gendarmeries. La police nationale s'est dotée d'un outil de recensement des particuliers blessés ou décédés à l'occasion des missions de police qui ne comprend que des faits ayant donné lieu à une incapacité totale de travail égale ou supérieure à neuf jours. Il ne s'agit donc que de faits très graves et qui ne se sont pas nécessairement passés dans un lieu de privation de liberté. **Dans les centres de rétention administrative**, les incidents sont recensés dans un logiciel qui permet de distinguer les violences entre personnes retenues, sur les intervenants et sur les fonctionnaires de police.

**S'agissant des prisons**, le recensement des actes de violence interpersonnelle s'appuie sur le signalement produit par le personnel de surveillance au moyen des comptes-rendus d'incidents. Ils permettent le recueil des actes de violence, chaque établissement tenant un recensement mensuel des incidents par catégories, parmi lesquelles l'une concerne les violences entre personnes détenues, l'autre concerne les violences sur le personnel. Les violences du personnel sur les personnes détenues ne sont pas comptabilisées par ce moyen.

**Pour les centres éducatifs fermés**, la direction de la protection judiciaire de la jeunesse recueille des fiches d'incidents signalés et procède à des enquêtes annuelles, dans l'ensemble des structures sous sa tutelle. Un des objectifs est d'exploiter et d'analyser les incidents afin d'améliorer les pratiques. Parmi les natures d'incidents à signaler figure toute atteinte grave ou tentative d'atteinte grave à l'intégrité physique ou psychologique dont est victime un personnel ou un mineur pris en charge, ainsi que tout fait grave commis par un agent.

**Concernant la psychiatrie**, le ministère de la santé a mis en place un observatoire national des violences en milieu de santé afin de remonter systématiquement des informations relatives aux faits de violence dans tous les établissements de santé. Les données ne distinguent pas les personnes hospitalisées en service d'hospitalisation complète de psychiatrie de celles prises en charge dans des structures ambulatoires ; elles ne permettent pas non plus d'extraire les données relatives aux personnes en soins sans consentement. Parallèlement, le recueil des violences au sein des établissements de santé entre dans la déclaration d'événements indésirables. Mais les hôpitaux habilités en santé mentale signalent *in fine* peu - alors même qu'ils ont été sensibilisés et sont contraints pour certains événements graves à des signalements obligatoires.

Dans tous les lieux accueillant des personnes privées de liberté, un système fiable et efficace de recensement des violences interpersonnelles doit être mis en place. Les actes de violences interpersonnelles doivent être analysés afin de conduire une politique de réduction des risques.

Toutes les administrations doivent élaborer des recommandations et des outils de prévention et de prise en charge des violences à destination des lieux de privation de liberté. Le personnel doit les mettre en œuvre.

### ➤ *La prise en charge des victimes et des auteurs est inefficace*

**Les établissements doivent assurer à chaque personne privée de liberté victime de violence, une protection effective de son intégrité physique et psychique.** La première réponse du personnel doit permettre de faire cesser l'événement violent en veillant à ne pas aggraver la situation : accompagnement et placement de la victime dans un endroit limitant les risques, adoption d'une attitude gestuelle, verbale et visuelle qui évite la confrontation et permet l'apaisement. Mais la protection des victimes peut être retardée par différents facteurs, de même que l'intervention d'un médecin peut être retardée par des procédures inadéquates mises en place par l'établissement.

**Dans tous les lieux, une réclamation, requête ou plainte peut être émise par la personne privée de liberté ou ses proches auprès de la hiérarchie.** Cette procédure est plus ou moins bien exposée dans les documents informatifs. A l'hôpital, les obstacles au dépôt des réclamations sont parfois ardues : rédiger une plainte structurée et motivée n'est pas toujours accessible à une personne malade ; les familles redoutent de possibles représailles à l'endroit de leur proche hospitalisé en cas de dénonciation. En prison, dénoncer des violences à l'administration suppose de rédiger une requête pour obtenir un entretien avec un officier ou un membre de la direction. Or, dans de nombreux établissements pénitentiaires, les personnes détenues se plaignent de ce que leurs requêtes ne sont pas traitées ou ne parviennent pas à leur destinataire.

Toutes les personnes hébergées ou travaillant dans un lieu de privation de liberté doivent connaître précisément les modalités de signalement d'un acte de violence. Celles-ci doivent inclure des modes de communication simples, accessibles et confidentielles, si besoin hors la voie hiérarchique.

**Le personnel est chargé de déclarer les incidents dont il a connaissance.** Cependant l'ampleur des phénomènes de violences subies par les personnes privées de liberté (entre elles ou par un professionnel), quel que soit le type de lieu étudié, est minorée dès leur déclaration, car :

- faute d'interphone ou bouton, la victime ne peut pas alerter en temps réel ;
- les faits ne sont pas connus du personnel faute de surveillance directe des lieux ;
- les personnes victimes ou témoins se taisent, par peur des représailles. Cela concerne aussi les professionnels, qui préfèrent garder le silence sur les faits de violence commis par leurs pairs par crainte de représailles ou de difficultés futures à travailler ensemble ;
- le personnel montre une faible motivation à reporter ce type de faits ;
- la trop grande fréquence des incidents conduit à les minorer, à les banaliser, avec fatalisme ;
- le personnel a tendance à considérer l'acte violent comme le symptôme d'une pathologie, ou comme un caractère propre aux personnes prises en charge.

**Pourtant, le signalement par le personnel des faits de violence est une obligation professionnelle.** Les administrations doivent prendre les mesures nécessaires pour que les obligations de signalement mentionnées dans les codes de déontologie ne restent pas lettre morte. Il est nécessaire de rappeler l'existence de ces obligations, de préciser leur portée et leurs limites de même que la portée et la limite des obligations de solidarité, de confidentialité et de protection de l'image des institutions souvent mises en avant pour s'affranchir de l'obligation de signalement.

Les faits de violences interpersonnelles doivent faire l'objet d'un signalement aux autorités administratives ou judiciaires.

**La difficulté d'identifier l'auteur des faits violents peut aussi rendre difficile la rédaction d'une plainte :** cas des bagarres collectives, cas de faits commis par des agents dès lors qu'ils ne sont pas identifiables (cette question se présente surtout dans l'administration pénitentiaire). S'agissant plus particulièrement des faits commis par le personnel sur des personnes privées de liberté, ils font minoritairement l'objet d'une enquête, administrative ou judiciaire ; ils sont parfois difficiles à caractériser, les témoignages tendant à ramener l'acte à un simple geste professionnel ou à le minimiser, sans que la vidéosurveillance permette de l'attester.

La possibilité d'identifier de manière non équivoque chaque professionnel intervenant dans le lieu de privation de liberté doit être garantie de manière systématique. Dès le signalement d'un acte de violence entre des personnes, les données de vidéosurveillance doivent être extraites et conservées, le temps utile aux procédures.

**Dans la plupart des établissements, des procédures indiquent la marche à suivre en cas d'agression mais les personnes privées de liberté en sont peu informées.** Les livrets d'accueil des établissements délivrent peu d'informations à ce sujet. Les plaignants ne peuvent, en général, poster leur courrier eux-mêmes et dépendent des professionnels. Chaque établissement hébergeant des personnes privées de liberté doit instaurer un système de plaintes facilement accessible aux personnes privées de liberté et à leurs proches, sans que les personnes dénonçant les faits puissent être inquiétées. **De manière générale, il est difficile pour les personnes privées de liberté de contacter une autorité administrative ou judiciaire.**

**Aux termes de l'article 40 du code de procédure pénale, toute autorité constituée, tout agent qui, dans l'exercice de ses fonctions, acquiert la connaissance d'un crime ou d'un délit est tenu d'en donner avis au procureur de la République.** Le signalement de faits contraires à la déontologie est une obligation de tous les professionnels intervenant dans les lieux de privation de liberté. Or, le nombre de signalements adressés au procureur varie considérablement d'un établissement à un autre. **L'article 226-14 du code pénal autorise le médecin à signaler au procureur de la République des sévices constatés dans son exercice, avec l'accord des victimes adultes.** Or, en milieu pénitentiaire par exemple, cette

possibilité n'est presque jamais utilisée pour informer directement le procureur de la constatation de blessures sur une personne détenue.

**La prévention des violences passe par la faculté de pouvoir les dénoncer, déposer plainte, être entendu et reconnu en tant que victime.** Si des dispositifs sont mis en place dans certains établissements, faire valoir ses droits est un parcours difficile. Si la direction ne signale pas elle-même les violences au parquet, les personnes n'ont d'autre choix que de déposer elles-mêmes une plainte et se heurtent alors à plusieurs difficultés. Au-delà de l'éventuelle barrière de l'écrit, des risques d'atteinte au principe de confidentialité des correspondances adressées aux autorités et de représailles existent. Les difficultés que rencontrent les personnes à rassembler des preuves et des témoignages afin d'étayer leur plainte conduisent fréquemment à ce que le dossier repose uniquement sur la confrontation de deux paroles. **En prison comme dans les autres lieux, si l'une des deux paroles émane d'un professionnel, il est probable qu'elle soit plus entendue.**

**En outre, le dépôt d'une plainte pénale pour agression impose de disposer d'un certificat médical précisant une incapacité totale de travail (ITT).** Certains médecins exerçant dans des structures privatives de liberté indiquent ne pas être compétents pour déterminer cette ITT. Or l'absence de détermination de l'ITT rend inutilisable le certificat médical de coups et blessures pour toute plainte, qui ne sera pas estimé recevable par les services de police. Les contrôleurs ont ainsi rencontré plusieurs personnes détenues qui leur ont montré des certificats médicaux de coups et blessures sans détermination de l'ITT dont ils ne pouvaient rien faire, voire parfois des certificats médicaux complets mais qu'ils n'osaient envoyer au parquet par crainte de représailles.

Les médecins exerçant dans les lieux de privation de liberté doivent systématiquement déterminer les incapacités totales de travail (ITT) dans les certificats de coups et blessures.

**Afin que les personnes privées de liberté échappent à un déni de droit, il est crucial que les administrations mettent en place des dispositifs d'accompagnement et d'aide aux victimes dans leurs démarches de dépôt de plainte.** Des protocoles doivent être établis entre les établissements et les parquets qui doivent, quant à eux, porter une attention particulière aux plaintes déposées par les personnes privées de liberté.

Chaque lieu de privation de liberté doit disposer d'un protocole de prise en charge et d'accompagnement des victimes dans leur démarche de dépôt de plainte, et le mettre en œuvre.

**La mise à l'abri d'un personnel qui a subi des violences n'est pas effective comme elle le devrait, malgré le devoir de protection que l'Etat a vis-à-vis de ses agents,** outre le fait que les violences ne sont pas toujours rapportées. Des agents continuent à travailler au contact de leur agresseur ou dans des conditions proches de celles dans lesquelles ils ont été agressés. Des défaillances managériales peuvent en être la cause.

**Ce défaut de protection des professionnels victimes entraîne la crainte de risques physiques supplémentaires qui peut conduire les professionnels à des attitudes attentatoires aux droits fondamentaux des personnes prises en charge,** elle-même créatrice de violences en retour. En premier lieu, il existe un risque d'abstention face à certaines obligations : un soignant ne prendra pas le risque d'ouvrir seul la chambre d'un patient violent, des surveillants pénitentiaires n'iront pas en présence de personnes détenues dans certains lieux où règnent la violence et les trafics. En second lieu, la crainte peut conduire à des mesures de sécurité excessives telles que le recours systématique au menottage, à l'isolement, à la contention ou aux fouilles. Le CGLPL observe fréquemment l'utilisation de tenues d'intervention – le plus souvent au sein des quartiers d'isolement des prisons ; elle apparaît trop souvent comme une modalité ordinaire de gestion, adoptée à l'encontre de personnes réputées difficiles en détention, à titre préventif et à visée protectrice vis-à-vis du personnel.

## Pour une prise en charge de nature à prévenir les violences

- *L'association des personnes privées de liberté à leur prise en charge permet de diminuer les violences*

**La réduction et la prévention des violences passent par la possibilité de connaître ses droits, ses obligations et les risques de sa conduite.** Dans l'ensemble des lieux de privation de liberté, l'information des personnes privées de liberté – quand elle existe effectivement – n'est souvent que parcellaire et non individualisée ; le contenu des droits ainsi que leur portée sont rarement explicités alors même qu'ils ne sont pas facilement compréhensibles.

**Les livrets d'accueil, les règles de vie, sont souvent inaccessibles, incomplets,** obsolètes, voire fournissent des informations en contradiction avec les règles effectivement appliquées. L'appropriation des règles et des modalités de fonctionnement par les personnes privées de liberté – et par l'ensemble des équipes – est pourtant particulièrement régulatrice des violences au sein des institutions.

Dès le début de la mesure de privation de liberté et tout au long du séjour, les personnes privées de liberté doivent disposer d'une information complète, mise à jour et compréhensible sur leur statut, leurs droits et les règles de fonctionnement ou de vie des lieux dans lesquels elles sont enfermées.

**Le fonctionnement des lieux de privation de liberté tend à transformer les personnes enfermées en objets de l'institution, les privant de leur autonomie.** Faire de la personne privée de liberté un acteur de sa propre prise en charge et prendre en considération ses choix – ainsi que l'avis de ses proches – est indéniablement un facteur d'apaisement des relations. L'instauration de rapports sociaux apaisés fondés sur l'écoute et le lien entre les personnes privées de liberté et les personnes qui les prennent en charge diminue le risque de violence.

**En prison, la médiation relationnelle est un outil au service de la prévention et de la régulation des violences.** Réussie, elle restaure la communication et donc le lien social. Cependant, cet outil ne peut être efficace de manière isolée, sans être entouré d'autres dispositifs libérant la parole des détenus et replaçant le personnel de surveillance au cœur de ses missions. Les « modules de respect » implantés dans plusieurs établissements pénitentiaires, témoignent également d'une volonté de responsabilisation et d'autonomisation des personnes détenues.

**A l'hôpital, la participation des patients à leurs soins est l'une des dimensions de la prévention de la violence.** L'implication des représentants des usagers et des familles doit être développée dans tous les aspects du fonctionnement des établissements.

**Dans les différents lieux contrôlés des outils existent qui permettent de recueillir l'expression des avis des personnes privées de liberté** mais le CGLPL constate qu'ils sont trop souvent sous exploités, voire inexistant. Pourtant, permettre aux personnes privées de liberté d'exprimer leurs choix et les intégrer dans les prises en charge contribue naturellement à une atténuation des frustrations et donc des violences.

Les responsables des établissements doivent mettre en place et développer tout dispositif de dialogue et de concertation favorisant la participation des personnes privées de liberté à leur propre prise en charge et au fonctionnement des lieux.

- *Des conditions d'hébergement dignes contribuent à la prévention de la violence*

**Le CGLPL constate que la présence humaine, par le biais de professionnels en nombre suffisant, recrutés en vue de leur mission, formés pour la réaliser et accompagnés dans sa mise en œuvre, est de nature à diminuer les violences entre les personnes.** L'humanisation de la prise en charge doit aussi s'entendre de la régulation des réponses de l'institution aux comportements agressifs en évitant l'usage inapproprié de restrictions, de règles et de sanctions.

**La présence du personnel la nuit doit faire l'objet d'une grande attention :** les interactions humaines et les activités se raréfient, alors que c'est le moment où l'enfermement est porté à son paroxysme.

Le personnel est moins nombreux, la surveillance réduite voire inexistante. Le risque de violences augmente, les angoisses apparaissent. L'organisation du travail doit favoriser la continuité, entre le jour et la nuit, et d'un jour à l'autre. Cela rend les acteurs plus responsables, et les personnes retenues également.

**La continuité de l'organisation est un facteur de réduction des violences, par un meilleur suivi des demandes et une meilleure connaissance de la prise en charge.** Cela passe par la continuité dans la couverture des postes, donc dans les choix présidant à l'affectation du personnel dans les unités, secteurs, quartiers, et aussi par la continuité de l'affectation des personnes privées de liberté dans les mêmes zones. Trop de parcours sont fragmentés, pour des raisons d'organisation interne, de non-considération pour la personne privée de liberté mais aussi de gestion de la pénurie de personnel ou de la suroccupation.

L'occupation des postes de travail par les professionnels dans les lieux de privation de liberté doit durer suffisamment longtemps pour permettre la connaissance des personnes captives et leur prise en charge. Les administrations doivent en conséquence mettre en place des procédures de recrutement plus attractives.

**Des temps et espaces de rencontre du personnel et des personnes privées de liberté doivent être organisés ou renforcés par les administrations :** réunion soignants-soignés en établissement de santé mentale, conseil de vie sociale, expression collective dans les établissements pénitentiaires, sont autant d'instances démocratiques de proximité qui matérialisent le lien social et humanisent la prise en charge.

**L'architecture doit favoriser les contacts humains, qui doivent pouvoir se développer grâce à des espaces professionnels ouverts sur les personnes.** Les personnes privées de libertés doivent pouvoir ressentir la présence humaine. Le CGLPL a répété à maintes occasions la nécessité de prévenir les violences entre les personnes en adaptant les locaux et il constate des évolutions perceptibles en premier lieu dans les cahiers des charges établis en vue de leur construction ou aménagement. L'intégration de dispositifs permettant de mieux prendre en compte les droits fondamentaux doit être une préoccupation constante, dans toutes les phases d'installation matérielle puis d'activité des services, dans les programmes de construction et de réhabilitation d'établissements.

**Trop d'inégalités existent quant à l'accès à des activités pendant le temps de l'enfermement :** le mot « ennui » est récurrent dans les rapports des visites du CGLPL. La télécommande de la TV n'est pas laissée à disposition, les jeux sont dans des placards fermés à clé, des activités sont soumises à une prescription médicale, l'information sur les activités est parfois insuffisante, le nombre de places est restreint, sans relation avec le nombre de personnes hébergées. Enfin, la dépendance au personnel, l'absence d'autonomie pour se rendre aux activités limitent la possibilité d'y aller tant dans les établissements pénitentiaires, dans ceux de la protection judiciaire de la jeunesse, que dans les établissements de santé mentale. Il en résulte de l'ennui, un constat d'activités peu fréquentées puis leur disparition et la recrudescence des violences entre les personnes.

Une offre d'activités variées et adaptées au public privé de liberté, tant dans son contenu que dans ses conditions d'accès, doit être proposée dans chacune des institutions concernées.

➤ ***Une formation des professionnels soucieuse des relations interpersonnelles évite les violences***

**Les formations initiales des professionnels ne les préparent pas forcément à l'exercice d'une fonction dans un lieu de privation de liberté.** L'analyse des formations montre des points communs : un temps d'apprentissage en école, un ou plusieurs stages de mise en situation, quelques formations en ligne qui se développent. Mais des différences sont perceptibles quant à l'approche des restrictions de liberté et de la contrainte physique, tant sur le contenu que sur les durées qui y sont consacrées.

**La formation initiale des professionnels doit expliquer les causes de violences, la nécessité de ne pas partir des violences pour imposer des mesures de sécurité systématiques,** de travailler sur les pratiques non humiliantes, non blessantes pour le professionnel comme pour la personne. Les hiérarchies doivent être formées et responsabilisées et les critères d'évaluation professionnelle ne doivent pas se résumer à des quantifications ou qualifications d'ordre sécuritaire.

**Les formations, initiales et continues, des professionnels en lien avec des personnes privées de liberté devraient comporter un regard sur les aspects éthiques et déontologiques de la prise en compte de la violence**, comprise comme un phénomène complexe et multidimensionnel ; la formation devrait également aborder l'évaluation du risque de violence, la gradation des réponses, les techniques de désamorçage, la gestion physique permettant d'assurer la sécurité de tous, la sécurisation de l'environnement et de l'organisation, le maintien d'une relation humanisée, la gestion post-incident. Ces formations doivent être personnalisées et adaptées aux réalités des équipes, et comprendre un volet d'évaluation des pratiques en amont et en aval de la formation, ainsi qu'un volet de suivi et de maintien des compétences dans le temps.

Au cours de sa formation initiale, le personnel des lieux privation de liberté doit bénéficier d'un enseignement spécifique relatif à la prévention et à la prise en charge des violences. Les réponses à la violence ne doivent pas se limiter à la maîtrise physique. La formation continue doit proposer une offre ciblée et conséquente relative à la prévention et à la prise en charge des violences, accessible à échéance régulière, afin de lui permettre une mise à jour de ses connaissances et ainsi diversifier ses pratiques.

**La déontologie est présentée à toutes les professions participant à la prise en charge de personnes privées de liberté mais l'importance qui lui est donnée est variable.** L'approche professionnelle des actes violents commis par les personnes privées de liberté diffère selon les professions : pour les forces de l'ordre et les surveillants pénitentiaires, ils sont d'abord perçus comme des actes délinquants devant être réprimés pour ne plus se produire ; les professionnels de santé et la PJJ les envisagent comme un passage à l'acte dont il faut rechercher le sens.

**L'appropriation des règles déontologiques doit être renforcée, en particulier lors de la formation continue et par des mises en situation portant sur l'éthique professionnelle.** L'enseignement de la déontologie reste souvent théorique ou rapide et ne constitue qu'une référence lointaine que l'on ressort en cas d'incident. Les visites du CGLPL tendent à confirmer les difficultés d'appropriation de la déontologie par les agents ainsi qu'une certaine ambiguïté sur son caractère obligatoire, parfois aggravée par un discours syndical ou hiérarchique qui favorise une approche purement sécuritaire sans référence aux droits des personnes prises en charge.

**Tout acte pouvant porter atteinte à l'intégrité physique d'une personne ou à sa dignité (attachement, isolement, port de menottes, enfermement, fouilles) doit être encadré de manière rigoureuse** par le rappel fréquent de la hiérarchisation des moyens à déployer. Le discernement prend tout son sens dans le niveau de force utilisé face aux violences qui doit être strictement nécessaire pour maîtriser la situation. La réaction à un acte violent doit prioritairement être une tentative de désescalade. L'usage de la force ne doit être que l'ultime recours utilisé lorsque la négociation, la persuasion et la dissuasion n'ont rien donné. Il doit répondre à un protocole précis, être motivé, porté au dossier de la personne, écrit sur un registre consultable par les autorités de contrôle et faire l'objet d'une information rapide à l'entourage.

Des espaces de réflexion pluriprofessionnelle doivent être créés dans tout lieu assurant la prise en charge de personnes privées de liberté, afin de débattre des questions éthiques et déontologiques posées par les pratiques quotidiennes.

**L'analyse des pratiques est une méthode qui consiste à croiser plusieurs regards en pluridisciplinarité sur des expériences professionnelles.** Cette manière de réfléchir collectivement aux actions qui ont été conduites paraît insuffisante, voire inexistante. Les établissements hospitaliers sont les plus actifs au point d'envisager l'analyse d'événements qui se sont bien déroulés. Dans les établissements pénitentiaires, des dispositifs d'échanges collectifs entre agents pénitentiaires sont aussi utilisés, cela couvre généralement des « débriefings » après une intervention pour évaluer le mode opératoire utilisé. Les cas de « retour sur expérience » dénués de toute connotation hiérarchique ou disciplinaire restent cependant rares. Dans les centres de rétention administrative, l'analyse des pratiques n'existe que s'il y a enquête administrative ou judiciaire. Plus globalement, les policiers n'ont pas cette culture de l'analyse des pratiques car « l'échec ou l'aveu de faiblesse est mal perçu ». **L'analyse des pratiques et l'existence d'instances permettant aux professionnels de réfléchir en commun à leurs pratiques professionnelles hors de toute contrainte hiérarchique est partout attendue mais insuffisamment mise en place.**

Dans tous les lieux de privation de liberté, le personnel doit pouvoir échanger avec un tiers sur son vécu et sa pratique professionnels, dans un cadre non hiérarchique (groupe de parole, analyse de la pratique, supervision, psychologue du travail, etc.).