



Normes minimales pour la formation à la gestion de détenus difficiles

Groupe d'intérêt spécial de l'EPTA



Seirbhís Phríosúin
na hÉireann
Irish Prison Service



MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Énap
École nationale
d'administration
pénitentiaire



www.epta.info

Normes minimales pour la formation à la sécurité dynamique

Le présent rapport a été rédigé par Hugues Belliard (avec l'appui de Cédric Le Bossé, École nationale d'administration pénitentiaire – ENAP, France), Constantin Cazac (Unité nationale de réduction de la violence – NVRU, administration pénitentiaire irlandaise), Clare Kambamettu (NVRU et prison de Portlaoise, administration pénitentiaire irlandaise) et Iva Prskalo (Centre de formation, Direction Système pénitentiaire et Probation, Croatie).

Les auteurs ont élaboré ce rapport dans le cadre du Groupe d'intérêt spécial (SIG) de l'EPTA sur la formation à la gestion de détenus difficiles. Ce rapport a été relu par les membres du comité de pilotage de l'EPTA Kirsten Hawlitschek (EuroPris), Ana-Maria Sandu (École nationale de formation des agents pénitentiaires de Târgu Ocna, Roumanie) et Lisanne Veldt (Comité Helsinki des Pays-Bas – NHC). Le processus a globalement été facilité par le NHC.

Le présent document est publié et produit avec le soutien financier du programme Justice de l'Union européenne (2014-2020) dans le cadre du projet visant à « combler les lacunes de la coopération transfrontalière des écoles de formation pénitentiaire », coordonné par le NHC. Le contenu du rapport relève de la responsabilité des auteurs et ne représente que leur point de vue. La Commission européenne rejette toute responsabilité quant à l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'il contient.

Les demandes de renseignements doivent être adressées à secretariat@epta.info.
Première publication en 2021.
Conception graphique par Stephan Csikós. www.stephancsikos.nl
Traduction par Livewords.



Co-funded by
the European Union



Le Comité Helsinki des Pays-Bas (NHC)

Le NHC est une organisation non gouvernementale dont l'objectif est de promouvoir un État de droit international et sociétal en vertu duquel les droits de l'homme peuvent être pleinement réalisés. Le NHC a vocation à renforcer et à soutenir les activités des organisations internationales et nationales, gouvernementales et non gouvernementales, en matière de prévention des conflits, de protection des droits de l'homme, du respect de l'État de droit et de la promotion de la démocratie dans l'ensemble de l'espace de l'OSCE.

Au nom de l'EPTA et en coopération avec le comité directeur de l'EPTA, le NHC coordonne le projet financé par l'UE qui vise à « combler les lacunes de la coopération transfrontalière des académies de formation pénitentiaire ». Le projet entend créer un réseau EPTA durable, professionnel et actif, en mesure de combler les lacunes de la coopération transfrontalière en stimulant la participation et les échanges au sein d'un réseau élargi. Le projet a démarré en 2018 et sera finalisé en 2021.

Le NHC coordonnera également un projet de suivi financé par l'UE à compter de 2021. Ce projet continuera à renforcer le réseau, contribuera à sa durabilité et permettra un partage plus approfondi des informations sur les enjeux actuels du secteur pénitentiaire.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur www.nhc.nl.

Le réseau européen des centres de formation des personnels pénitentiaires (EPTA)

Le réseau de l'EPTA a été fondé en 2010 par les responsables des centres de formation des personnels pénitentiaires européens afin de fournir une structure qui favorise le partage des méthodologies et des contenus de formation à travers l'Europe.

L'EPTA a vocation à développer une coopération qui améliore la formation initiale et continue du personnel correctionnel et à sensibiliser davantage le personnel correctionnel au travail en milieu carcéral et de probation.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur www.epta.info.

Secrétariat de l'EPTA

L'organisation européenne des administrations pénitentiaires et correctionnelles (EuroPris) gère le Secrétariat de l'EPTA et peut être contactée via les adresses postales et de visite suivantes.
E-mail : secretariat@epta.info

Adresse postale : EuroPris

P.O. Box 13635
2501 EP La Haye
Pays-Bas

Adresse de visite :

Bezuidenhoutseweg 20
2594 AV La Haye
Pays-Bas

Sommaire

Introduction	5
Sélection du personnel	6
Considérations éthiques spécifiques	7
Développement et évaluation de la formation	9
Formation continue	10
Santé mentale	11
Approche basée sur le traumatisme	12
Communication et interactions avec les détenus et d'autres personnes	13
Accréditation des formateurs	15
Évaluation des risques et gestion des détenus difficiles	16
Égalité, diversité et inclusion	17
Formation en matière de sécurité	18
Modules de formation en matière de sécurité recommandés	18
Recours à la sécurité physique	18
Sécurité administrative	18
Sécurité dynamique et procédures de contrôle et de contrainte	19
Conclusion	20
Abréviations	22
Bibliographie	22



Introduction

Dans le présent guide, les termes « normes minimales » renvoient aux plus bas niveaux de procédure que doivent atteindre, dans le cadre du recrutement et de la formation, les agents pénitentiaires qui travaillent avec des détenus difficiles afin de s'acquitter efficacement de leurs tâches. Le présent document relève un certain nombre de points qui doivent être pris en considération et servir de base lors de l'élaboration de formations destinées à ce personnel. Il est également l'occasion pour les établissements de formation de l'administration pénitentiaire de comparer leur pratique actuelle avec les normes minimales définies par un groupe international d'experts. Si les établissements choisissent d'adopter ces normes, il en résultera une meilleure pratique professionnelle, une acquisition par le personnel d'un plus large éventail de compétences et de comportements professionnels, ainsi qu'une plus grande confiance et sécurité dans le travail accompli.

Ce guide devrait être considéré comme une condition préalable à l'élaboration de formations en la matière. Il devrait être mis à la disposition des établissements de formation afin d'améliorer la qualité de la formation des agents pénitentiaires et le travail mené avec des détenus violents. Nous espérons que, grâce à un système d'analyse comparative professionnelle, les pays européens développeront une vision cohérente et une méthodologie commune dans le cadre de la formation du personnel qui intervient auprès de détenus difficiles.

Le travail spécialisé mené avec des détenus difficiles poursuit trois objectifs :

- a) Réduire les comportements violents ;
- b) Améliorer les comportements positifs ;
- c) Favoriser une réinsertion sociale.

Bien souvent, les services choisissent de soustraire ces détenus de la population carcérale générale et de les placer dans une unité spécifique conçue pour assurer la sécurité et gérer les comportements violents. Or, la gestion du détenu ne peut se limiter à des stratégies d'isolement car, autant cela permet de réduire et de contrôler les comportements violents, autant les objectifs b. et c. ne seront pas atteints. La réalisation de ces objectifs requiert, de la part du personnel, une évaluation dynamique des risques et le soutien du détenu. Ces pratiques s'avèrent plus efficaces lorsqu'une approche pluridisciplinaire est également mise en place, comme le prévoient divers documents d'orientation tels que les Règles pénitentiaires européennes.

Les principaux thèmes de formation devraient inclure l'acquisition de connaissances éthiques et réglementaires, de compétences pratiques et psychologiques, de techniques de contrainte, ainsi que des questions de sécurité physique. Les modules de formation devraient, plus spécifiquement, porter sur la connaissance du cadre réglementaire, la compréhension de la violence en détention (causes, manifestations, types, conséquences, etc.), l'évaluation de la violence, la prévention de la violence, la gestion des conflits et le traitement prévu pour les détenus violents. Outre ces modules, les agents pénitentiaires devraient être formés à l'utilisation de la contrainte et de techniques d'intervention afin de ne jamais aller au-delà de ce qui est nécessaire.

Sélection du personnel

Le rôle des agents pénitentiaires est fondamental dans la mesure où ils sont chargés de garantir la sûreté de la gestion en détention d'individus souvent vulnérables. Ces individus présentent régulièrement un risque important pour la sécurité de la communauté à l'intérieur et à l'extérieur de la prison. Les recherches montrent qu'au mieux, les agents pénitentiaires contribuent considérablement à la réinsertion du détenu en assurant une prise en charge qui tienne compte des traumatismes. Au pire, les interactions avec les détenus augmentent le risque de comportement antisocial et de violations des limites en matière de sécurité en prison, ainsi que le risque de récidive après la libération. Par conséquent, il est reconnu que la formation des agents pénitentiaires, en particulier pour ceux qui travaillent avec des détenus difficiles, est essentielle pour la réussite de leur mission. Par ailleurs, il semble que la sélection du personnel adéquat soit également une clé de cette réussite. Il importe que cette sélection soit effectuée avec la contribution de l'équipe pluridisciplinaire (MDT).

Selon le Handbook on the Management of High-Risk Prisoners de l'Office des Nations unies contre la drogue et le crime (ONUDDC), « les procédures de recrutement et de sélection devraient être explicites, claires, scrupuleusement équitables et non discriminatoires ; basées sur la connaissance, les compétences et les aptitudes des candidats ; et garantir que seules les personnes disposant des bonnes qualités soient sélectionnées pour travailler en milieu carcéral » (Atabay & Bryans, 2016, p. 19) [traduction libre]. Ce manuel insiste également sur la diversité en termes de genre, de race et d'origine ethnique lors de la sélection du personnel ; des efforts particuliers devraient être déployés afin de recruter un personnel qui soit représentatif des divers groupes de détenus avec lesquels il travaillera. Même si ces directives s'appliquent au recrutement au sein de l'administration pénitentiaire au sens large, elles doivent aussi s'appliquer à la sélection de personnel affecté à de plus petites équipes dans des unités distinctes, qui sont souvent créées pour gérer des détenus difficiles.

Les normes minimales supplémentaires suivantes sont recommandées pour la sélection du personnel travaillant avec des détenus difficiles :

- Les agents devraient avoir réussi la formation de base ainsi que des tests physiques appropriés (le contenu de ces tests varie d'un pays à l'autre) ;
- Les agents devraient déjà avoir une expérience pratique incluant des contacts directs avec des détenus, de même qu'une expérience de travail au sein d'une équipe.

Les Lignes directrices du Conseil de l'Europe (Adams & Carr, 2019) recommandent que les procédures de recrutement prennent en compte les qualités requises par les agents qui travaillent en milieu carcéral. Celles-ci incluent « la motivation, la souplesse, l'assurance, la maturité, la capacité de réflexion, l'intégrité, le goût du travail en équipe et les aptitudes sociales et communicatives » (Adams & Carr, 2019, p. 4).

Travailler avec des détenus difficiles étant considéré comme une compétence spécialisée qui requiert un niveau élevé des qualités susmentionnées, il est conseillé d'utiliser des mesures psychométriques afin d'évaluer ces compétences pendant la phase de spécialisation. Par ailleurs, une décision quant à l'aptitude de chaque personne à travailler avec des détenus difficiles devrait être fondée sur ces mesures ainsi que sur l'évaluation continue de ses facultés pendant la formation. Ces mesures devraient être sélectionnées dans une perspective pluridisciplinaire et varieront à l'échelle mondiale en fonction des mesures traduites dans les différentes langues et considérées comme meilleures pratiques par chaque administration.

Considérations éthiques spécifiques

Dans les administrations pénitentiaires, le terme « éthique » renvoie aux obligations et règles professionnelles établies et mises en œuvre dans différentes catégories de personnel afin de garantir la bonne exécution de leur mission. Ces obligations et règles protègent à la fois le personnel et les détenus. Même si les codes de déontologie peuvent varier d'un pays à l'autre, ils contiennent généralement des dispositions communes puisqu'ils sont basés sur des textes légaux internationaux, européens et nationaux.

Ces codes devraient également être conformes au Code de déontologie européen pour le personnel pénitentiaire, qui rappelle les normes fondamentales à respecter dans le cadre du traitement des détenus :

- 1) Le personnel pénitentiaire doit maintenir et promouvoir des normes élevées d'honnêteté et d'intégrité personnelles.
- 2) Le personnel pénitentiaire doit maintenir de bonnes relations professionnelles avec les détenus et les membres de leur famille.
- 3) Le personnel pénitentiaire ne doit pas laisser ses intérêts privés, financiers ou autres, entrer en conflit avec sa fonction. Il est de la responsabilité de tout personnel pénitentiaire d'éviter de tels conflits d'intérêts et de demander conseil en cas de doute.
- 4) Le personnel pénitentiaire doit s'opposer à toute forme de corruption au sein de l'administration pénitentiaire. Il doit informer ses supérieurs et d'autres organes compétents de toute forme de corruption au sein de l'administration pénitentiaire (Conseil de l'Europe, 2011, p. 5).

De nombreux pays ont transposé ces règles dans leurs règles pénitentiaires nationales, lesquelles contiennent souvent des reformulations des dispositions précitées.

Cependant, d'autres sources et règles peuvent s'appliquer au cas particulier du personnel qui travaille avec des détenus difficiles, étant donné le caractère spécialisé de cette tâche. Par conséquent, chaque administration pénitentiaire devrait élaborer un règlement écrit pour le personnel qui exécute cette fonction, en plus du code de déontologie applicable à toute l'administration. Une bonne compréhension, par le personnel, des normes attendues en termes

de conduite professionnelle dans le cadre du travail mené avec de tels détenus réduit les actes de faute professionnelle qui pourraient aboutir à des incidents violents. Parmi les sources d'information utiles pour l'élaboration de ce règlement spécifique, citons le Handbook on the Management of High-Risk Prisoners de l'ONU (2016), les Règles Nelson Mandela (Nations Unies, 2015) et les Règles pénitentiaires européennes (Comité des Ministres, 2006).

La règle 72.4 des Règles pénitentiaires européennes confirme que : « Le personnel doit exercer son travail en respectant des normes professionnelles et personnelles élevées » (2006, p. 31), et le commentaire précise :

Cette règle souligne l'aspect éthique de l'administration pénitentiaire. En l'absence d'une éthique forte, une situation où un groupe se voit octroyer un pouvoir substantiel sur un autre peut aisément conduire à une situation abusive. Le respect de l'éthique ne doit pas seulement caractériser le comportement des membres du personnel pénitentiaire à l'égard des détenus. Les responsables des prisons et des systèmes pénitentiaires doivent faire preuve d'un grand discernement et d'une forte détermination pour assumer dans le respect des plus hautes normes éthiques la gestion des prisons. Travailler dans les prisons exige donc une combinaison de talent personnel et de compétences professionnelles. Le

personnel pénitentiaire doit faire appel à ses qualités humaines lorsqu'il traite avec les détenus, afin d'agir avec impartialité, humanité et justice (Comité des Ministres, 2006, pp. 93-94).

La reconnaissance de l'importance de la relation qui existe entre les agents pénitentiaires et les détenus difficiles illustre la nécessité d'élaborer un code de déontologie spécifique pour ce personnel. Cette relation est essentielle pour atteindre les trois objectifs énoncés en introduction.

La règle 74 des Règles pénitentiaires européennes dispose que « La gestion des relations entre le personnel en contact direct avec les détenus et ces derniers doit faire l'objet d'une attention particulière » (Comité des Ministres, 2006, p. 31) et le commentaire ajoute : « Cette règle régit les rapports entre les détenus et le personnel en contact direct avec eux. Ce personnel doit faire l'objet d'une attention particulière en raison de la dimension humaine du contact avec les détenus » (2006, p. 94).

Le Handbook on the Management of High-Risk Prisoners de l'ONU DC insiste d'ailleurs sur l'importance que revêtent les compétences interpersonnelles et l'élaboration de directives :

Le personnel devrait connaître et comprendre la manière dont le comportement, la communication et les compétences interpersonnelles affectent les attentes d'un individu. Il devrait tenir compte des obstacles qui peuvent entraver la communication et être conscient de la manière dont son comportement non verbal peut être interprété lors de ses échanges avec les détenus. La communication, qu'elle soit verbale ou non verbale, est un processus à double sens. Le comportement du personnel pénitentiaire peut influencer positivement ou négativement les attentes des individus et des groupes. Différentes formes de communication non verbale peuvent avoir un effet : des mouvements

excessifs des mains ou l'envahissement de l'espace personnel d'un détenu peuvent, par exemple, aggraver une situation. Si le personnel ne peut pas toujours surmonter les obstacles, il peut au moins en réduire les effets. Le comportement peut permettre d'éviter les conflits au sein de la prison (Atabay & Bryans, 2016, p. 27) [traduction libre].

Ces points pourraient constituer des éléments fondamentaux d'un code de déontologie spécifique de sorte que les agents comprennent qu'ils doivent adapter leur communication à la personnalité du détenu afin d'établir une relation constructive.

Les agents devraient prêter serment lorsqu'ils reçoivent leur première mission au sein de l'administration pénitentiaire. Cette prestation de serment consisterait en un engagement solennel des agents à respecter les règles d'éthique en lien avec leurs missions. L'essentiel est la nature du texte et/ou des missions qui leur sont confiées, qui font l'objet du serment. Cet acte devrait être accompli devant l'autorité judiciaire du pays qui a compétence sur le lieu de travail des agents.

Développement et évaluation de la formation

Lors du développement de programmes de formation destinés au personnel chargé de gérer des détenus difficiles, il convient de consulter des professionnels ayant une expertise ou une expérience pertinente afin que les modules respectent les meilleures pratiques de chaque domaine. Les programmes de formation devraient être régulièrement évalués par un retour de la part des animateurs et des participants. Les programmes devraient être continuellement mis à jour en vue d'intégrer les commentaires utiles, les recherches récentes et les meilleures pratiques. L'évaluation de la formation devrait également contribuer à améliorer les pratiques et les procédures professionnelles.

Formation continue

La formation est essentielle pour tous les agents pénitentiaires qui travaillent en milieu carcéral, en particulier pour ceux qui interviennent auprès de détenus à hauts risques, lesquels peuvent se montrer manipulateurs, combatifs, agressifs ou menaçants. Pour travailler dans cet environnement à hauts risques, le personnel pénitentiaire doit suivre une formation adaptée relative aux principes de base de leur travail, et une formation sur les aptitudes humaines et techniques nécessaires (Coyle & Fair, 2018).

La règle 75 de l'Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus (Règles Nelson Mandela) dispose ce qui suit :

- 1) Tous les membres du personnel pénitentiaire doivent avoir un niveau d'instruction suffisant et se voir donner la possibilité et les moyens de s'acquitter de leurs fonctions de manière professionnelle.
- 2) Tous les membres du personnel pénitentiaire doivent suivre, avant d'entrer en service, une formation générale et spéciale adaptée, qui tienne compte des meilleures pratiques existantes fondées sur l'observation des faits dans le domaine des sciences pénales.
- 3) L'administration pénitentiaire doit continuer d'offrir à son personnel une formation en cours d'emploi qui permette à ce dernier d'entretenir et d'améliorer ses connaissances et ses capacités professionnelles après son entrée en service et tout au long de sa carrière (Nations Unies, 2015, p. 24).

La règle 76 indique : « 2. Les membres du personnel pénitentiaire qui s'occupent de certaines catégories de détenus, ou qui ont d'autres fonctions spécifiques, reçoivent une formation spécialisée correspondante » (2015, p. 25).

Le Handbook on the Management of High-Risk Prisoners de l'ONUDC (article 1.8) mentionne également qu'« une formation spécifique pour travailler avec des détenus à hauts risques » (ONUDC, 2016, p. 15) [traduction libre] est nécessaire. Par conséquent, une formation complémentaire et continue destinée à ce groupe de personnel est une nécessité, étant donné le risque encouru et la multiplication des difficultés dans cet environnement.

Santé mentale

Les agents qui travaillent en permanence avec des détenus difficiles (à hauts risques/violents) sont davantage exposés à des niveaux plus élevés de stress et courent un risque accru de connaître le burn-out, un trouble de stress post-traumatique à la suite d'un incident violent ou d'autres problèmes de santé mentale. Il est dès lors impératif d'accorder une attention particulière à la formation des agents pénitentiaires à la gestion de leur santé mentale.

Comme indiqué ci-dessus, la règle 75, article 3, des Règles Nelson Mandela établit que « L'administration pénitentiaire doit continuer d'offrir à son personnel une formation en cours d'emploi qui permette à ce dernier d'entretenir et d'améliorer ses connaissances et ses capacités professionnelles après son entrée en service et tout au long de sa carrière » (Nations Unies, 2015, p. 24).

L'article 2.8 du Handbook on the Management of High-Risk Prisoners de l'ONUDC souligne également : « La formation continue pour le personnel travaillant avec des détenus à hauts risques peut avoir l'avantage supplémentaire de permettre à celui-ci de rompre avec le stress du travail quotidien et de réfléchir à son rôle et à ses enjeux » (Atabay & Bryans, 2016, p.31) [traduction libre]. Dans le même article, il est recommandé, pour assurer une bonne santé mentale, d'offrir :

- Des cours de formation continue pour entretenir et améliorer les connaissances et les capacités professionnelles (formation et cours de réduction du stress pour aider le personnel à gérer l'environnement de travail) ;
- Des sessions régulières de supervision individuelle et en groupe ;
- Une rotation des postes, une rotation des missions au sein de l'unité ou de l'établissement, une rotation périodique en dehors de l'unité ou de l'établissement ;
- Un soutien entre pairs ;
- Des entretiens confidentiels accessibles au personnel qui connaît des problèmes de santé mentale, qui ressent du stress ou qui souffre d'un trouble de stress post-traumatique à la suite d'un incident survenu dans l'établissement pénitentiaire.

Approche basée sur le traumatisme

Une approche basée sur le traumatisme dans le cadre de la prise en charge comporte deux volets : reconnaître que les détenus sont souvent traumatisés et reconnaître que le personnel actif dans les établissements pénitentiaires peut être traumatisé par ce travail. Cet aspect est d'autant plus important lorsqu'il s'agit d'intervenir auprès de détenus difficiles, étant donné que la prévalence des traumatismes et des troubles de la santé mentale est encore plus élevée dans ce groupe qu'au sein des populations carcérales générales.

Il est essentiel dans les établissements pénitentiaires que soient reconnus et compris le rôle que jouent les traumatismes dans le parcours d'un individu jusqu'à sa détention ainsi que le rôle que peut avoir la détention dans la perpétuation d'un traumatisme. L'effet d'un traumatisme fait peser une lourde charge sur le personnel de l'administration pénitentiaire, les détenus, leurs familles et leurs communautés en raison des problèmes de comportement qu'il entraîne. Afin de réinsérer les détenus, de protéger le personnel de l'administration pénitentiaire contre les dommages corporels et psychologiques et de réduire le risque de récidive après la libération, il est recommandé de prévoir une formation de base permettant d'assurer une prise en charge qui tienne compte des traumatismes.

Les normes minimales en matière de formation à l'approche basée sur le traumatisme devraient inclure les éléments suivants :

- Une bonne compréhension des effets d'un traumatisme sur le parcours d'un individu vers la criminalité, y compris des conséquences des expériences négatives de l'enfance (ACEs) ;
- Une bonne compréhension du fait que le passage par le système de justice pénale peut exacerber un traumatisme et d'autres problèmes de santé mentale ;
- Une bonne compréhension du fait que le personnel pénitentiaire est souvent traumatisé par le travail mené avec des détenus difficiles et une bonne information sur la manière dont il peut obtenir de l'aide en cas de traumatisme.

Communication et interactions avec les détenus et d'autres personnes

La règle 77 de l'Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus (Règles Nelson Mandela) recommande ce qui suit : « Tous les membres du personnel pénitentiaire doivent en toute circonstance se conduire et accomplir leur tâche de telle manière que leur exemple ait une bonne influence sur les détenus et suscite leur respect » (Nations Unies, 2015, p. 25). Le Code de conduite des Nations Unies pour les responsables de l'application des lois mentionne également à l'article 7 : « Les responsables de l'application des lois ne doivent commettre aucun acte de corruption. Ils doivent aussi s'opposer vigoureusement à tous actes de ce genre et les combattre » (Nations Unies, 1979). Le code de déontologie de chaque pays doit donc indiquer que le personnel pénitentiaire doit maintenir des normes élevées de probité et d'intégrité personnelle, en particulier lorsqu'il intervient auprès de détenus difficiles. Les agents doivent s'abstenir de tout acte, de toute déclaration et de tout écrit qui pourrait menacer la sécurité et l'ordre des établissements et des services. Les membres du personnel pénitentiaire doivent à tout le moins respect mutuel, aide et assistance à l'égard de leurs collègues et des détenus qui sont sous leur garde.

La règle 54 de l'Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus adopté par le premier Congrès des Nations Unies pour la prévention du crime et le traitement des délinquants (1955) dispose ce qui suit :

- 1) 1) Les fonctionnaires des établissements ne doivent, dans leurs rapports avec les détenus, utiliser la force qu'en cas de légitime défense, de tentative d'évasion ou de résistance par la force ou par l'inertie physique à un ordre fondé sur la loi ou les règlements. Les fonctionnaires qui recourent à la force doivent en limiter l'emploi au strict nécessaire et faire immédiatement rapport de l'incident au directeur de l'établissement.
- 2) 2) Les membres du personnel pénitentiaire doivent subir un entraînement physique spécial qui leur permette de maîtriser les détenus violents.
- 3) 3) Sauf circonstances spéciales, les agents qui assurent un service les mettant en contact direct avec les détenus ne doivent pas être armés. Par ailleurs on ne doit jamais confier une arme à un membre du personnel sans que celui-ci ait été entraîné à son maniement (Nations Unies, 1955).

Chaque pays et organisation doit insister, par la formation, sur le fait que les agents

pénitentiaires peuvent utiliser la force uniquement en cas de légitime défense, de tentative d'évasion ou de résistance à un ordre donné en vertu d'une loi ou d'un règlement. L'usage de la force est justifié lorsque la sécurité et l'ordre l'exigent ou lorsque la sécurité d'une personne est menacée. Il est impératif que le personnel pénitentiaire possède les compétences relationnelles, physiques et communicatives requises pour faire face à des détenus agressifs. Ceci est également confirmé par la Recommandation N° R (82) 17 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe aux États membres relative à la détention et au traitement des détenus dangereux : « 9. de faire en sorte que, là où elles existent, les unités de sécurité renforcée comprennent un nombre approprié de places et de personnel ainsi que tous les moyens nécessaires ; 10. d'assurer une formation et une information adéquates du personnel de tous les niveaux concerné par la détention et le traitement des détenus dangereux » (Comité des Ministres, 1982).

Si la formation peut couvrir des sujets très précis comme les valeurs et l'éthique, le cadre légal et les objectifs de service, les soins aux personnes, ainsi que les relations et les pratiques professionnelles, elle ne doit pas être

limitée à l'acquisition de connaissances. Bien que cet aspect soit difficile à évaluer, la formation doit contribuer à renforcer les compétences analytiques et décisionnelles des agents et surtout leur confiance en leur propre jugement. Tel est ce qui leur permettra de mesurer les difficultés de chaque situation professionnelle vécue en tenant compte de divers facteurs de risque, et de réagir de manière cohérente et appropriée.

Comme le mentionne le Handbook on the Management of High-Risk Prisoners de l'ONUDC :

Les détenus peuvent tenter de saper le professionnalisme du personnel et chercher à exploiter la faiblesse des agents afin que ceux-ci leur fournissent des produits illicites, les aident dans une tentative d'évasion ou servent d'intermédiaire avec des groupes criminels présents à l'extérieur de la prison. Le personnel pénitentiaire doit, par conséquent, répondre en tout temps à des normes élevées en termes de conduite professionnelle et personnelle. Il doit s'acquitter de ses tâches avec loyauté, scrupule, honnêteté et intégrité. Il doit se montrer courtois, raisonnable et équitable dans ses relations avec tous les détenus, ses collègues et le public. Il doit traiter les personnes avec décence et respect. Tous les membres du personnel doivent respecter les politiques et les procédures. Les gestionnaires doivent s'assurer que les normes de conduite et de comportement sont respectées. Le personnel doit prendre ses responsabilités et rendre compte de ses actes (Atabay & Bryans, 2016, p. 26) [traduction libre].

Les agents devraient être encouragés, par la formation, à prendre leurs responsabilités et à rendre compte de leur conduite professionnelle. La formation devrait dès lors les doter d'un haut niveau de compétences interpersonnelles pour la gestion des conflits et laisser à leurs supérieurs le temps de reconnaître leur mérite.

Accréditation des formateurs

La gestion de détenus difficiles présente d'importants défis pour toutes les autorités pénitentiaires. Afin de gérer les détenus difficiles de manière sûre et sécurisée tout en respectant leurs droits fondamentaux, les centres de formation pénitentiaire doivent s'assurer que le personnel sélectionné pour travailler avec ces détenus bénéficie d'une formation générale et adaptée qui repose sur les meilleures pratiques nationales et internationales (Adams & Carr, 2019). Chaque juridiction doit veiller à ce que ce type de formation fasse partie d'un programme spécifique déterminé par et pour les autorités pénitentiaires et à ce que celui-ci soit dispensé aux publics cibles tels que les agents pénitentiaires travaillant avec des détenus difficiles et/ou dans d'autres domaines spécialisés.

Pour atteindre un haut niveau de service, des mesures de protection, des politiques et une formation spécialisée fondées sur la recherche et les meilleures pratiques nationales et internationales doivent être élaborées à l'intention des agents pénitentiaires qui doivent gérer des détenus difficiles. Ces programmes de formation devraient être spécifiquement conçus pour donner au personnel travaillant avec ce groupe de détenus les connaissances, les compétences et les aptitudes pratiques nécessaires afin qu'il puisse intervenir dans un environnement très physique et personnellement exigeant. Le cursus de formation devrait également viser à doter les agents pénitentiaires des compétences psychologiques qui leur permettent de comprendre le comportement violent, ses racines et ses effets, ainsi que la manière dont ils peuvent gérer les risques que représente ce groupe de détenus et réduire le comportement violent de ces derniers, dans le but de les réintégrer au sein de la population carcérale générale (Atabay & Bryans, 2016).

Le personnel chargé de dispenser les modules de formation spécifique devrait être composé de tuteurs, de formateurs et d'instructeurs techniques, opérationnels et de sécurité expérimentés et qualifiés, accrédités par le centre de formation pénitentiaire de chaque juridiction ainsi que par d'autres organismes professionnels internationaux similaires. Cette catégorie devrait inclure des experts spécialisés dans le contrôle et la contrainte, les techniques d'intervention, la sécurité dynamique, le métier

pénitentiaire, les procédures administratives, l'informatique, etc. D'autres modules tels que ceux relatifs à la législation et à l'état de droit, aux droits de l'homme, à la psychologie, etc. devraient être donnés par des tuteurs diplômés d'établissements d'enseignement supérieur reconnus (hautes écoles/universités), accrédités selon des cadres nationaux et internationaux (Adams & Carr, 2019).

Évaluation des risques et gestion des détenus difficiles

D'après la meilleure pratique internationale, la manière la plus efficace de gérer les détenus difficiles consiste à adopter une approche du risque globale et pluridisciplinaire impliquant les agents pénitentiaires, mais aussi des gestionnaires, des psychologues, des professionnels de la santé et de la santé mentale, des éducateurs, des aumôniers, etc. (Atabay & Bryans, 2016). Les membres de cette équipe pluridisciplinaire (MDT) devraient se rencontrer régulièrement et chacun devrait apporter des informations pertinentes pour son rôle, qui serviront ensuite à étayer le processus de décision concernant le risque, le traitement et le plan de gestion de chaque détenu. Ces réunions visent à garantir que les principaux changements dans le risque et/ou le comportement d'un détenu soient discutés collectivement, que les bonnes décisions soient prises et que les détenus soient informés de celles-ci et de leur signification pour leur gestion future. Par ailleurs, elles ont pour but de renforcer la communication et la cohérence d'approche et de soutenir toute la MDT ainsi que les détenus dans le cadre de leur traitement. Étant donné que les agents pénitentiaires gèrent ces détenus quotidiennement, leur rôle de première ligne au sein de la MDT ne peut être sous-estimé.

Afin de les aider à déterminer les régimes à appliquer aux détenus difficiles, les agents pénitentiaires travaillant avec ce groupe particulier de détenus devraient recevoir une formation en évaluation et gestion des risques. Les modules de formation devraient expliquer comment utiliser les informations opérationnelles et de sécurité pour évaluer le niveau de risque de violence d'un individu à l'égard du personnel, des autres détenus et au bon ordre, et permettre au personnel d'utiliser ces connaissances afin de prendre des décisions concernant le nombre d'agents requis pour gérer des détenus, l'accès de ceux-ci aux visites et aux activités, la circulation et les relations intérieures ainsi que les escortes. Cette formation devrait également apprendre aux agents à répondre au mieux à des changements dynamiques inattendus dans le comportement ou le risque présenté par un détenu.

Outre une formation sur l'évaluation des risques opérationnels et de sécurité, les agents pénitentiaires devraient bénéficier d'une formation en psychologie qui leur permette de comprendre le développement historique des détenus et leur chemin vers la violence, ainsi que la manière de prendre formellement en compte le risque des détenus de porter préjudice à eux-mêmes et à autrui (formulation connue). Les

agents pénitentiaires seraient ensuite capables d'intégrer des informations, des conseils et des objectifs en vue d'améliorer la qualité de vie des détenus, de maintenir des liens appropriés avec des sources externes d'aide (relations prosociales) et d'aider les détenus à être responsables du développement de leur traitement individuel et de leurs propres plans de gestion (Coyle & Fair, 2018).

Égalité, diversité et inclusion

La promotion de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion au sein des établissements pénitentiaires est une obligation non seulement morale, mais aussi légale. Les autorités pénitentiaires ont la responsabilité de veiller à ce qu'il n'existe aucune discrimination fondée sur le genre, la race, l'origine ethnique ou la religion, que ce soit pour le personnel ou pour les détenus. Ceci inclut la discrimination à l'échelle de l'organisation et celle pratiquée de manière individuelle. L'égalité, la diversité et l'inclusion sont ancrées dans la législation internationale et les documents d'orientation, tels que la Déclaration universelle des droits de l'homme (Nations Unies, 1948/2015), les Lignes directrices du Conseil de l'Europe pour le recrutement, la sélection, l'éducation, la formation et le développement professionnel du personnel pénitentiaire et de probation (Conseil de l'Europe, 2019), le Pacte international relatif aux droits civils et politiques (Nations Unies, 1966) et l'Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus (Nations Unies, 2015).

L'article 14 de la Convention européenne des droits de l'homme et les Règles pénitentiaires européennes soulignent que :

[Nul] ne devrait faire l'objet d'une discrimination fondée sur le sexe, la race, la couleur, la langue, la religion, les opinions politiques ou autres, l'origine nationale ou sociale, l'appartenance à une minorité nationale, la fortune, la naissance ou toute autre situation. Il doit être tenu compte de la diversité et des besoins individuels des détenus. » Les Lignes directrices du Conseil de l'Europe y font écho en incluant la prise en compte des spécificités du genre et les pratiques antidiscriminatoires dans les principaux éléments de formation pour le personnel. Il est recommandé que le personnel qui travaille avec des détenus difficiles reçoivent une formation complémentaire en matière de diversité, qui tienne compte des groupes minoritaires les plus représentés au sein de leur pays et de leur culture, et des groupes qui subissent le plus de discrimination (Cour européenne des droits de l'homme, 2010, p. 13).

Formation en matière de sécurité

Maintenir un juste équilibre entre les mesures de sécurité et les obligations ancrées dans la législation internationale, en particulier concernant les droits fondamentaux des détenus et leur traitement en détention, peut représenter un défi pour les autorités pénitentiaires qui doivent faire face à des détenus difficiles à gérer en raison de leur comportement violent et perturbateur (Coyle & Fair, 2018). À cette fin, il convient de trouver un juste équilibre entre la sécurité physique, la sécurité administrative et la sécurité dynamique à l'égard de tous les détenus, y compris les détenus difficiles ou violents et perturbateurs. En outre, pour atteindre un haut niveau de service, des mesures de protection, des politiques et une formation spécialisée fondées sur les meilleures pratiques nationales et internationales doivent être élaborées à l'intention des agents pénitentiaires qui doivent gérer des détenus difficiles (Adams & Carr, 2019).

Comme déjà indiqué, afin de gérer les détenus difficiles de manière sûre et sécurisée tout en respectant leurs droits fondamentaux, les centres de formation pénitentiaire doivent s'assurer que le personnel sélectionné pour travailler avec ce groupe de détenus bénéficie d'une formation générale et adaptée. Pour préserver à la fois le personnel pénitentiaire et les détenus, chaque juridiction doit veiller à ce qu'en plus de la formation de base dispensée à tous les agents pénitentiaires, une formation plus poussée (incluant des modules en matière de sécurité) soit donnée aux agents pénitentiaires qui travaillent avec des détenus difficiles.

Le cursus de formation en matière de sécurité devrait être spécifiquement conçu de manière à donner au personnel travaillant avec ce groupe de détenus les connaissances, les compétences et les aptitudes pratiques nécessaires pour comprendre le comportement violent et la manière de gérer en toute sécurité les détenus difficiles, ce qui lui permettra ensuite d'intervenir efficacement dans un environnement très physique et personnellement exigeant (Atabay & Bryans, 2016). Ces modules de formation devraient être donnés par des tuteurs, des formateurs et des instructeurs techniques, opérationnels et de sécurité expérimentés et qualifiés, accrédités par le centre de formation pénitentiaire de chaque juridiction ainsi que par d'autres organismes professionnels internationaux similaires. Cette catégorie devrait inclure des experts spécialisés dans le contrôle

et la contrainte, les techniques d'intervention, la sécurité administrative et dynamique, mais aussi la législation et l'état de droit, les droits de l'homme, etc. (Adams & Carr, 2019).

Modules de formation en matière de sécurité recommandés

Recours à la sécurité physique

Le cursus de formation en matière de sécurité doit inclure, d'une part, des modules sur le recours aux aides matérielles à la sécurité telles que les serrures, les systèmes d'alarme, les détecteurs de métaux et les appareils à rayons X, les radios, les armes à feu (le cas échéant), les dispositifs de vidéosurveillance et les caméras-piétons (BWCs), et, d'autre part, une formation sur l'utilisation d'équipements de sécurité physique comme les chaînes et les menottes (Comité des Ministres, 2006, p. 29).

Sécurité administrative

La formation en matière de sécurité devrait intégrer des modules sur le recours aux politiques, aux procédures et aux mesures de protection, ainsi que sur l'utilisation d'informations opérationnelles et de sécurité en vue de gérer des détenus qui représentent un haut risque de violence à l'égard du personnel, des autres détenus et au bon ordre. Les directeurs de prisons ou d'unités seront ainsi capables d'utiliser ces connaissances afin de prendre des décisions concernant le nombre d'agents requis pour gérer des détenus, l'accès de ceux-ci aux visites et aux activités, la circulation et les relations intérieures ainsi

que les escortes, et afin de répondre au mieux à des changements dynamiques inattendus dans le comportement ou le risque présenté par un détenu (Atabay & Bryans, 2016).

Les procédures opérationnelles et de sécurité peuvent couvrir de nombreux aspects du travail lié à la sécurité. Selon les bonnes pratiques, le personnel qui doit gérer des détenus difficiles devrait être formé aux matières suivantes :

- a) Recherche (personnel & cellule/biens) ; prise en compte des objets présentant un risque ;
- b) Suivi des détenus ;
- c) Évaluation et classement des détenus ;
- d) Suivi des contacts des détenus avec le monde extérieur (téléphone, e-mails, visites, etc.) ;
- e) Communication et surveillance (radio, vidéosurveillance, caméra-piéton (BWCs)) ;
- f) Collecte d'informations et systèmes de renseignement de sécurité.

Sécurité dynamique et procédures de contrôle et de contrainte

La formation en matière de sécurité doit également comprendre des modules de formation en sécurité dynamique et en techniques de pointe permettant le contrôle et la contrainte. Dans la mesure du possible, ces modules devraient combiner une formation pratique et des exercices de simulation qui reproduisent des incidents/événements réels impliquant des détenus difficiles, et ce, dans le but d'améliorer les capacités opérationnelles des agents qui doivent gérer ce groupe particulier de détenus. Les organisations devraient étudier la possibilité de former le personnel qui doit intervenir auprès de détenus difficiles dans les domaines suivants :

- a) Droits de l'homme et usage de la force
- b) Résolution des conflits et techniques de désamorçage
- c) Formation aux premiers secours (incidents, incendies, etc.)
- d) Techniques de contrôle et de contrainte (utilisation d'aides et d'équipements de sécurité, mettre/enlever les menottes, escortes, faire face à des détenus violents armés ou non, intervenir au sein d'une équipe, etc.)

Conclusion

Le présent guide de normes minimales a pour objectif de renforcer la capacité de chaque administration pénitentiaire européenne à améliorer la formation dispensée aux agents qui travaillent avec des détenus difficiles. Une meilleure compréhension des normes minimales à atteindre augmentera les performances du personnel et permettra à l'administration de mieux remplir sa double mission de sécurité publique et de réinsertion des détenus violents. Le présent document vise à fournir des références professionnelles basées sur les textes internationaux et les Règles pénitentiaires européennes ainsi que sur les données issues de la recherche.

Il s'inspire également de plusieurs avancées qui ont déjà été réalisées en termes de méthodes dans certains pays. Cela se traduit par la nécessité d'acquérir des connaissances sur le cadre législatif et réglementaire, le respect de l'éthique, la mise en place de bonnes relations afin d'établir un positionnement professionnel approprié, le respect des procédures de sécurité, une approche pluridisciplinaire, la maîtrise des outils d'évaluation permettant de développer un plan d'aide pour le détenu, un traitement approprié pour le détenu grâce à la connaissance des mécanismes biologiques, psychologiques et sociaux.

Pour garantir cette compétence à long terme au sein de ces unités, le groupe d'experts estime qu'il est impératif que le personnel puisse être accompagné et supervisé par un psychologue ou un autre spécialiste, en fonction du pays. Cette supervision permettra aux agents d'évacuer les difficultés éventuelles posées par le traitement des détenus, mais aussi de définir des méthodes de traitement spécifiques en cas de difficulté. En ce sens, l'aide psychologique dont bénéficie le personnel qui travaille dans ces unités spécifiques devrait permettre, lorsque cela peut être la clé de la réussite du traitement, d'approfondir la réflexion sur les interactions avec les détenus. Les experts soulignent également que cette aide est essentielle pour le personnel en raison de leur exposition à des situations complexes et stressantes. La formation du personnel devrait dès lors en tenir compte, comme l'ont rappelé les Nations Unies :

La règle 75 de l'Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus

(Règles Nelson Mandela) établit en effet qu'une formation en cours d'emploi pour les membres du personnel travaillant avec des détenus à hauts risques offre l'avantage supplémentaire de leur permettre de se libérer du stress du travail quotidien et de réfléchir à leur rôle et à ses enjeux (Nations Unies, 2015, p. 24).

Les agents qui travaillent en permanence avec des détenus difficiles (à hauts risques ou violents) sont plus vulnérables, étant donné qu'ils sont soumis à des niveaux plus élevés de stress et courent un risque accru de burn-out. Afin de mieux comprendre leur travail quotidien, il est important que le personnel ait conscience de ses limites, de ses responsabilités et de son rôle au sein de la MDT.

Compte tenu des qualités requises, les présentes normes insistent sur le fait que chaque pays doit garantir un recrutement de qualité, avant la formation, en prenant en considération l'expérience professionnelle avérée, les compétences physiques et psychologiques nécessaires pour intervenir auprès de détenus difficiles, ainsi que les aptitudes à travailler en équipe tout en respectant les missions de chacun. Aussi, la clé du succès réside dans la création d'unités spécifiques pour le traitement de détenus, dotées d'un personnel spécialisé soumis à un contrôle rigoureux.

Dès lors, à la fin de la formation, il convient d'offrir des possibilités de formation professionnelle continue en vue de permettre au personnel de parfaire ses connaissances professionnelles et d'apprendre à mieux se connaître. Ces possibilités doivent être

organisées de manière formelle par chaque pays pour garantir le bien-être professionnel du personnel et une qualité de service. Il ne suffit plus d'apprendre un métier, il faut apprendre à le vivre.

Abréviations

ACEs	Expériences négatives de l'enfance (Adverse Childhood Experiences)
BWCs	Caméra-piéton (Body Worn Cameras)
CdE	Conseil de l'Europe
EPTA	Réseau européen des centres de formation des personnels pénitentiaires (European Penitentiary Training Academies Network)
UE	Union européenne
EuroPris	Organisation européenne des services pénitentiaires et correctionnels (European Organisation of Prison and Correctional Services)
MDT	Équipe pluridisciplinaire (Multi-Disciplinary Team)
NHC	Comité Helsinki des Pays-Bas (Netherlands Helsinki Committee)
OSCE	Organisation pour la Sécurité et la Coopération en Europe
SIG	Groupe d'intérêt spécial (Special Interest Group)
ONU	Organisation des Nations Unies
ONUDC	Office des Nations unies contre la drogue et le crime

Bibliographie

Adams, T., & Carr, N. (2019). *Lignes directrices pour le recrutement, la sélection, l'éducation, la formation et le développement professionnel du personnel pénitentiaire et de probation*. Conseil de l'Europe. <https://bit.ly/3lfcAuD>

Atabay, T., & Bryans, S. (2016). Handbook on the Management of High-Risk Prisoners. Dans *Unodc*. Office des Nations Unies. <https://bit.ly/38F2zBY>

Comité des Ministres. (1982). *Recommandation N° R (82) 17 du Comité des Ministres aux États membres relative à la détention et au traitement des détenus dangereux*. Conseil de l'Europe. <https://bit.ly/20PwjVw>

Comité des Ministres. (2006). *Règles pénitentiaires européennes*. Conseil de l'Europe. <https://bit.ly/3tjY47x>

Conseil de l'Europe. (2011). *European Code of Ethics for Prison Staff (Code de déontologie européen pour le personnel pénitentiaire)*. International Centre for Prison Studies. <https://bit.ly/3tibKjq>

Conseil de l'Europe. (2019). *Lignes directrices pour le recrutement, la sélection, l'éducation, la formation et le développement professionnel du personnel pénitentiaire et de probation*. Comité européen pour les problèmes criminels. <https://bit.ly/3lfcAuD>

Coyle, A., Fair, H. (2018). *A Human Rights Approach to Prison Management – Handbook for Prison Staff*, Institute for Criminal Policy Research, Birkbeck, Université de Londres, Royaume-Uni. Extraits de : <https://bit.ly/3qP82wb>

Cour européenne des droits de l'homme. (2010). *Convention européenne des droits de l'homme*. Conseil de l'Europe. <https://bit.ly/3vniqq>

Nations Unies. (1955). *Ensemble de règles minima pour le traitement des détenus Adopté par le premier Congrès des Nations Unies pour la prévention du crime et le traitement des délinquants, tenu à Genève en 1955 et approuvé par le Conseil économique et social dans ses résolutions 663 C (XXIV) du 31 juillet 1957 et 2076 (LXII) du 13 mai 1977 OBSERVATIONS PRÉLIMINAIRES*. <http://bit.ly/3bOkUyh>

Nations Unies. (1966). *Pacte international relatif aux droits civils et politiques*. HCDH. <http://bit.ly/3eFj6tm>

Nations Unies. (1979). *Code de conduite pour les responsables de l'application des lois*. <http://bit.ly/3vsHm7l>

Nations Unies. (2015). *Déclaration universelle des droits de l'homme*. <https://bit.ly/38HJT4j> (Ouvrage original publié en 1948)

Nations Unies. (2015). *Ensemble de règles minima des Nations Unies pour le traitement des détenus (Règles Nelson Mandela)*. Office des Nations Unies contre la drogue et le crime. <https://bit.ly/20yMYg7>



Secrétariat de l'EPTA

L'organisation européenne des administrations pénitentiaires et correctionnelles (EuroPris) gère le Secrétariat de l'EPTA et peut être contactée via les adresses postales et de visite suivantes.

E-mail : secretariat@epta.info

Adresse postale :

EuroPris

P.O. Box 13635
2501 EP La Haye
Pays-Bas

Adresse de visite :

Bezuidenhoutseweg 20
2594 AV La Haye
Pays-Bas



Seirbhís Phríosúin
na hÉireann
Irish Prison Service




MINISTÈRE
DE LA JUSTICE
*Liberté
Égalité
Fraternité*


École nationale
d'administration
pénitentiaire



www.epta.info