



#60876486

**IXème Conférence du  
FORUM MONDIAL de MEDIATION  
Saint Sauveur, QUEBEC, CANADA**



**Le 17 mai 2017**

# **La médiation relationnelle :**

**Un moyen de régulation des  
violences,  
en prison, en France**



*umanitas*

*Fermer Accompagner Soutenir*

- Charles Balhouane,
- Psychologue clinicien, diplômé en sciences criminelles
- Président de l'association « **HUMANITAS** »
- Intervenant auprès de l'Administration Pénitentiaire depuis 23 ans, dans le cadre du Projet et du Parcours d'Exécution de la Peine

# Sommaire

- Présentation
- Avant propos
- Contexte
- Pré-textes
- Le concept de la médiation relationnelle un cadre nécessaire
- Fiche synoptique
- Un dispositif adapté et appliqué en Maison Centrale
- Les critères d'évaluation
- Des perspectives, pour ne pas conclure...
- Le « mieux vivre ensemble »
- Discussion

# Avant propos

« Mal nommer un objet, c'est ajouter au malheur de ce monde. »

Albert Camus

La violence ?

# **Une définition :** ***pour nous entendre...***

- « la violence serait un acte consistant à user de la force (physique ou psychologique) de façon à contraindre quelqu'un (ou un groupe) à agir contre sa volonté... »

# **Violence et agressivité :** *la différence étymologique*

## ■ **Agressivité:**

- Définie comme la « tendance à attaquer » le terme vient de l'expression latine ad-gressere, signifiant « **aller vers** » complété du suffixe - ite de item, "semblable", "comme si".

## ■ **Violence:**

- *Violare* a pour sens agir de force sur quelqu'un ou **quelque chose**
- *violentus*, abus de force, **notion de toute puissance**

# **Violence et agressivité :** ***la différence étymologique***

## **L'agression**

- L'agression constitue l'expression comportementale de l'agressivité, c'est à dire l'action d'attaquer.
- Elle qualifie, selon le Grand Larousse de la Langue française, "*une attaque non provoquée et subite*".
- L'agression est un comportement social qui prend son origine et se réalise dans une relation à autrui. Elle s'exprime dans une interaction : [...] "*une conduite d'agression est inconcevable sans la présence d'autrui, il n'y a pas d'agression sans victime*



# **Violence et agressivité :** *la différence étymologique*

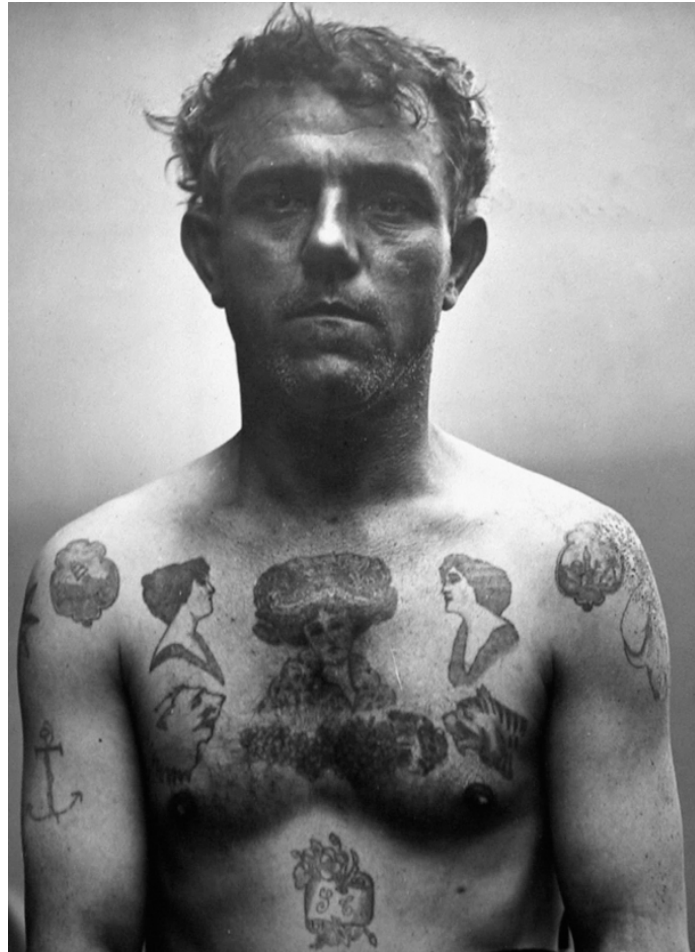
## **L'acte violent**

- Si la violence est sous-tendue par l'agressivité, elle échappe aux mécanismes de contrôle
- L'acte violent exprime une agressivité destructrice. Il résulte en ce sens d'un défaut d'inhibition de l'instinct agressif

# Le fondement d'une action sur la violence en prison

- **Une violence au centre de l'institution**
  - Des actes violents qui préexistent souvent à ces rencontres
  - Des problématiques parmi cette population nouées autour de la violence
  - Une violence attachée au lieu (Goffmann, Foucault...)
- **Une thématique régulièrement au centre des préoccupations**
  - Des Syndicats
  - Des Politiques
  - De Nous-mêmes... ⇒ Implication émotionnelle, événement jamais neutre...
- **Des réponses plurielles...**
  - Nécessité de donner des « outils » conceptuels et opérationnels aux personnels face à ces phénomènes...

# L'acte violent en milieu carcéral: état des lieux



# La violence carcérale et nos voisins européens...



**2007: questionnaire diffusé auprès des pays européens sur les moyens pour prendre en charge les problèmes de violence en prison...**

## **Quelques exemples....:**

- **Islande**
  - Formations à l'approche des détenus violents: « *comment s'y prendre avec des personnes agités ou en colère* »
- **Danemark**
  - Formations axées sur la sécurité dynamique « *être en contact avec ce qui se passe du côté des détenus* » ⇒ *anticipation*
  - Formations *self défense* et Formations « *gestion des conflits* »
- **Allemagne**
  - Formation continue par « *séminaires et rencontres professionnelles* » -> *confrontation des savoirs faire acquis sur le terrain*
  - Formation à la gestion des détenus dangereux -> approche psychopathologique
- **Des réponses qui passent entre autres par la formation...**

# Des points de convergences dans les approches...



- « les surveillants doivent être bien formés » ⇒ formations à la communication et à la gestion des crises
- L'interdisciplinarité entre surveillants/services de santé/services sociaux/psychologues comme *moyen de réduire la violence*
- Développement des « réunions régulières entre personnels de surveillance », débriefing, analyses des pratiques...

⇒ ***régulations entre les professionnels afin de ne pas rester seul...***

# En France

## la violence en prison

### en débat ces 20 dernières années...

- **Rapport du sénat de la commission d'enquête sur les conditions de détention dans les établissements pénitentiaires (2000)**
  - « la commission d'enquête prône une gestion à la fois **stricte** et **humaine** des prisons qui permette de concilier le respect de la **discipline** et de la **dignité des détenus** »
  - Un 1<sup>er</sup> groupe de travail sur la violence en détention est créé en **juin 2000** au ministère:
    - « **former** les personnels pénitentiaires aux gestes professionnels ce qui conduirait à une meilleure approche et une meilleure gestion des comportements à risques »
    - « **modifier les méthodes de travail** par le développement de dispositifs privilégiant le travail en **équipes pluridisciplinaires** » ;
    - « **créer des établissements ou quartiers à plus petits effectifs** permettant une meilleure prise en charge des détenus au comportement agressif. »
    - « **Développer la recherche** sur la violence en prison »

# Suivra...

## le Rapport de l'assemblée nationale sur la « *situation dans les prisons françaises* » (2006)



- **Un constat:** « Les rapports d'agressions contre le personnel sont en augmentation »
  - « *Leur analyse fait apparaître une fréquence plus grande des agressions dues à des problèmes psychologiques ou comportementaux et une nette surreprésentation des condamnés parmi les agresseurs, notamment les condamnés à des peines de 10 ans et plus* »
  - Deux facteurs nouveaux:
    - « morbidité carcérale » en hausse... abolition de l'art 64...
    - allongement des peines ⇨ syndrome du « plus rien à perdre »

- **2007/2009: Mise en place d'un nouveau groupe de travail sur les violences en prison**
  - Dirigé par A. Chauvenet. Dégagement de quelques axes prioritaires...
  
- **21/12/2009: Mise en place d'un « groupe de réflexion sur les violences à l'encontre des personnels pénitentiaires » suite à la prise d'otage du svt à la MC de Clairvaux le 19/11/2009...**
  - *formation, outils de repérages et de prévention, comptabilisation et l'analyse des agressions, réponses pénitentiaires et pénales...*
  
- **Jean-Amédée Lathoud, Directeur de l'AP: Priorités pour 2010:**
  - *« Renforcer les actions de lutte contre toutes les formes de violence" et "développer les activités" (Le Monde, mars 2010)*
  
- **Jean Charles Toulouze, Directeur des SP : juin 2010**
  - Mission de réflexion sur les violences entre personnes détenus
  - *«... sensibiliser les personnels aux phénomènes de violence en détention... »*



# **Mission de réflexion sur les violences entre personnes détenues (Jean-Charles Toulouze, juin 2010)**

## **Synthèse des préconisations**

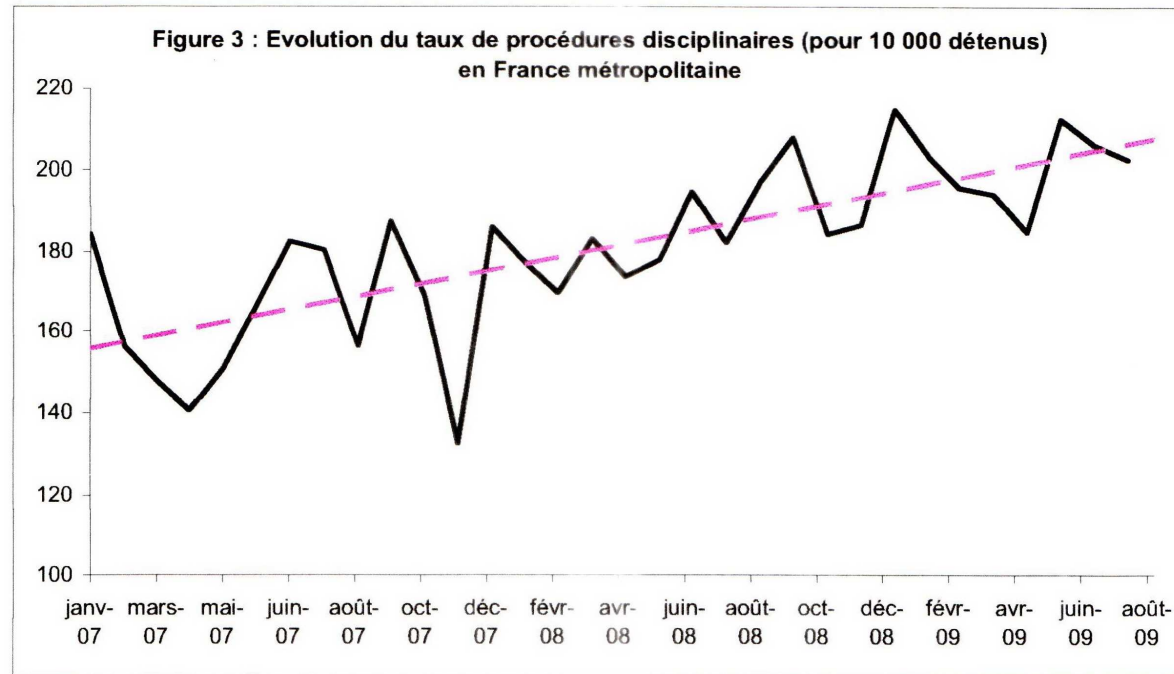
- **1-1-6 Actualiser régulièrement les informations concernant les détenus recueillies à leur arrivée en détention ;**
- **1-1-7 Annexer aux décisions d'affectation en établissement des notes de vigilance pour les détenus auteurs ou victimes d'actes de violences ;**
- **1-3-1 Sensibiliser les personnels pénitentiaires au phénomène des violences en détention à l'occasion de leur entrée en formation initiale ou lors de leur affectation en établissement, via par exemple la remise d'un livret destiné à mieux appréhender ces actes ou la diffusion d'un film pédagogique axé sur la détection de tels actes ;**
- **1-3-8 Évaluer, via une étude conduite par l'inspection des services pénitentiaires, l'importance du retrait de la détention des membres de l'encadrement, en identifier les causes et proposer des solutions permettant de corriger une situation qui ne doit pas perdurer ;**
- **1-3-14 Rendre obligatoire la distribution du courrier et des médicaments en main propre**
- **1-3-20 Sensibiliser l'autorité judiciaire quant à la systématisation des poursuites devant les juridictions pénales pour les faits de violences entre détenus ;**

# **Orientations d'ordre général**

- **2-1 Aider les agents à comprendre et à admettre qu'ils ne tirent pas leur légitimité et leur autorité de la possibilité d'ouvrir ou fermer des portes, mais de leur aptitude à évaluer les détenus et à réguler les relations qui s'établissent entre eux ;**
- **2-5 Favoriser le développement de projets médicaux ambitieux de prise en charge des détenus violents ;**
- **2-7 Envisager l'expérimentation d'un dispositif d'expression collective des personnes détenues par le biais de réunions participatives ;**
- **2-9 Initier une réflexion permettant de favoriser, voire d'imposer, la vie hors de la cellule, les détenus n'y revenant que pour des moments d'intimité ; la réduction de la superficie de ces lieux ne présenterait plus le même caractère pénalisant ;**
- **2-10 Concevoir des établissements permettant de distinguer des secteurs équipés de façon différente pour accueillir des détenus dans les conditions les mieux adaptées à leur personnalité :**
  - **Par l'évaluation de chaque détenu à l'arrivée, conduite de façon approfondie et régulièrement actualisée ;**
  - **Par une redéfinition du regroupement des détenus au sein des établissements.**

# État de la « situation » en 2009 : Quelques chiffres

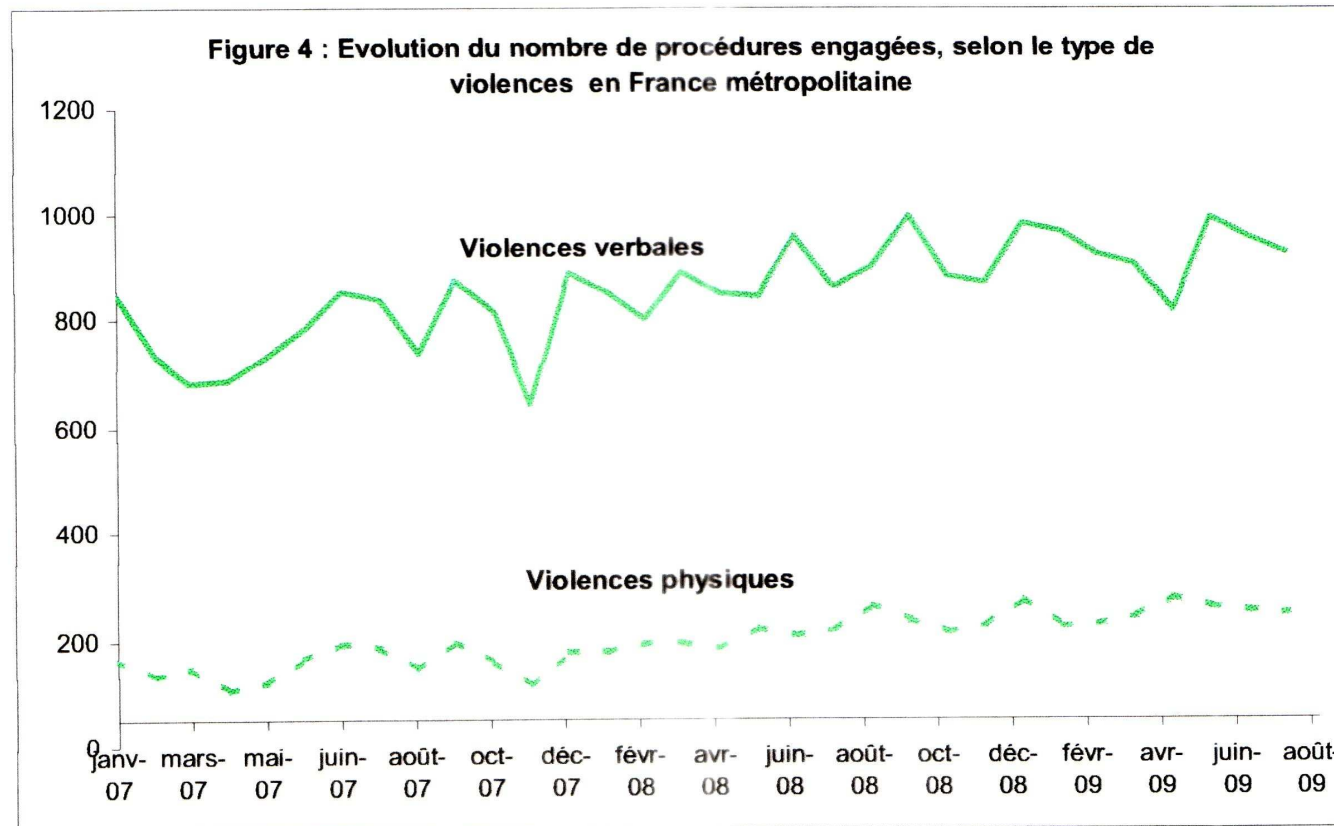
« Note sur les violences sur le personnel » Béatrice VALDES & Stéphane TINARD PMJ5 (2009)



Source : Statistique mensuelle des fautes et sanctions disciplinaires et statistique mensuelle de la population écrouée et détenue. DAP/PMJ5.

➤ **Augmentation sensible des procédures engagées pour fautes et sanctions disciplinaires...**

### Selon le type de violence sur le personnel :



Source : Statistique mensuelle des fautes et sanctions disciplinaires. DAP/PMJ5.

- **Les procédures pour violence contre le personnel correspondent essentiellement à des violences verbales, soit 80% des cas de poursuite...**
- **les violences physiques demeurent minoritaires avec 20% des cas**
- **Sur la période la part des violences physiques est en légère augmentation mais la part de la hausse des violences verbales est prépondérante dans l'augmentation des violences tous types confondus.**

# Contexte

- Réouverture de la Maison Centrale  
Sécuritaire
  - « La feuille de route » en lien avec la  
circulaire de 2003
  - Une demande institutionnelle explicite

# Pré-textes

- Les RPE 2006, « La sécurité dynamique »
- La Loi Pénitentiaire, 2009
- Le code de déontologie, 2010
- La conférence de consensus, 2013
- ... un post-texte ? Le livre blanc, 2017

# **Clarification de l'objectif de notre institution**

- Une pertinence :
  - **La prévention de la récidive**

# **La mise en place de moyens pour atteindre cet objectif**

- Une cohérence :
  - **La création de nouveaux dispositifs et de nouvelles procédures de prises en charge**



# **Des contraintes**

- **La direction de l'établissement ne peut se contenter de gérer un incident dans le cadre d'une seule action disciplinaire.**
- **La médiation relationnelle permet de ne pas banaliser le retour en détention de la personne détenue qui est passée devant la commission de discipline.**
- **La médiation consiste à encadrer un entretien entre la personne détenue et le personnel qui ont eu à vivre une relation conflictuelle qui s'est transformée en situation de crise.**
- **Il ne s'agit pas pour un agent de se justifier auprès d'une personne détenue mais de faire reconnaître par celui-ci, le juste positionnement du personnel vis à vis de lui.**
- **Le sens de la médiation est bien entendu de trouver, ensemble, la solution pour que «cela ne se reproduise pas».**
- **Les objectifs atteints le personnel est renforcé dans son autorité et son positionnement au sein de la détention et dans la ligne hiérarchique.**

# **Des principes**

- **La personne détenue ne doit pas être mise en position d'être à nouveau jugée sur ses actes, puisqu'elle a déjà comparu devant la commission de discipline ; mais doit être amenée à s'exprimer sur l'origine des faits et ses intentions actuelles et futures.**
- **La personne détenue sera amenée à entamer une réflexion sur son positionnement vis à vis de l'institution et de ses représentants, ceci l'aider à se recentrer sur son parcours d'exécution des peines.**
- **L'agent quant à lui est mis en position de reconstruire une relation professionnelle avec la personne détenue.**
- **Cette remise en phase permet à l'agent de continuer son travail d'observation et d'évaluation du comportement de la personne détenue.**
- **La conséquence pour les deux acteurs est l'édification d'une relation sereine et sécurisée.**

# Le concept de la médiation relationnelle : un cadre nécessaire

- Comme il l'a été explicité au sein du préambule, cette procédure s'inscrit spécifiquement dans le cadre du concept de la « sécurité dynamique » ; dont l'enjeu principal est un investissement dans la relation pour mieux connaître les Personnes Placées Sous Mains de Justice, afin de prévenir et de mieux anticiper les incidents.
- Cette modalité de prise en charge ou d'accompagnement, expérimentée puis officialisée au sein de la Maison Centrale, s'inscrit comme l'une des réponses possibles, pour tenter de **dépasser** une situation de **crise** ; un évènement ayant conduit à la **rupture** d'une sérénité relationnelle entre un personnel et une personne détenue ; afin que chacun puisse reprendre sa place.

# **Pour résumer :**

## **la procédure proposée**

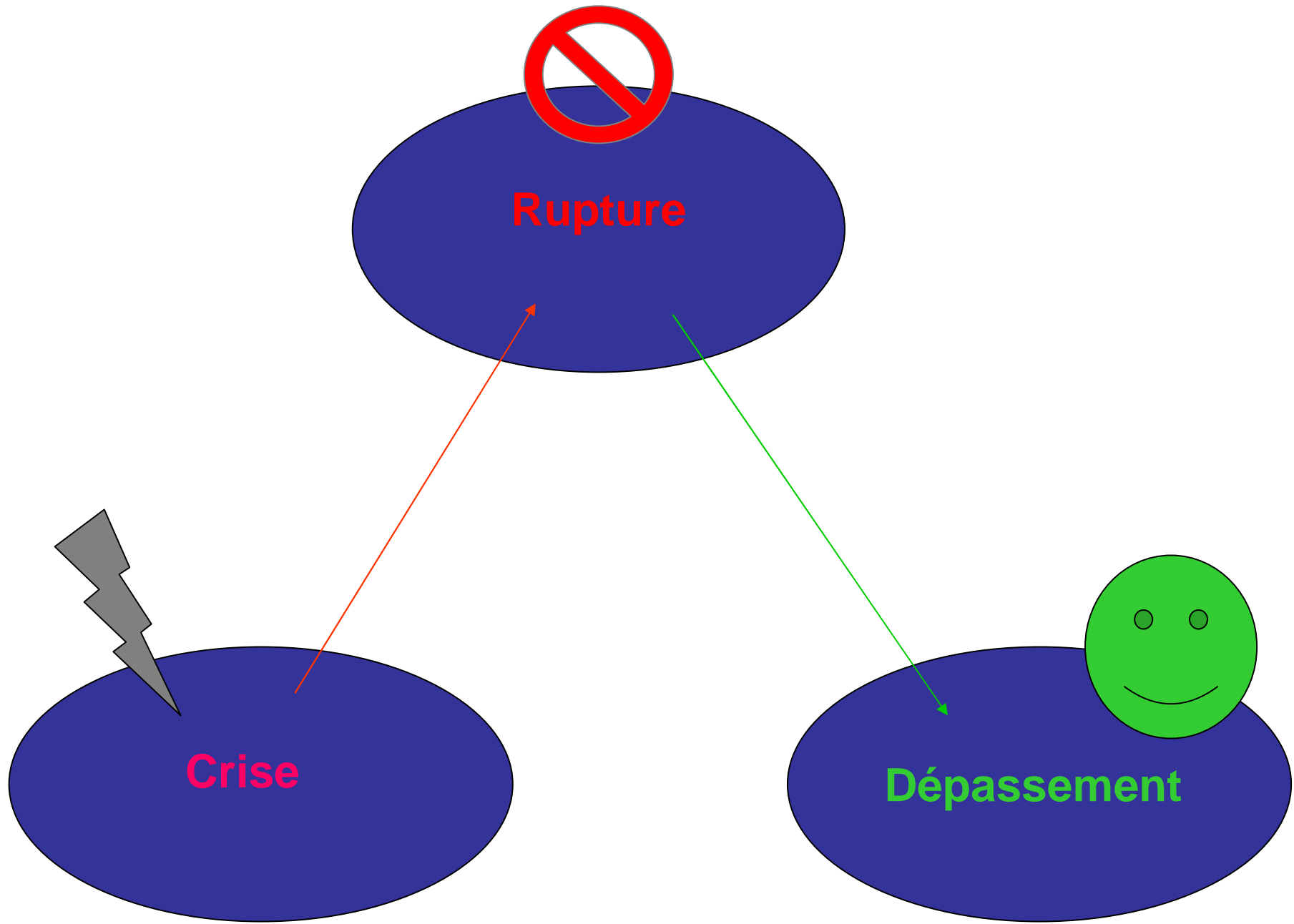
- **Le cadre proposé est celui d'un espace transitionnel, un temps et un lieu où quelque chose de différent peut être proposé, afin de reprendre les éventuels malentendus.**
- **Pour qu'il y ait médiation dans le domaine de la résolution des conflits, il convient qu'il y ait :**
  - **Des parties avec un différend**
  - **Un espace de médiation (on évitera de parler de médiateur car il ne s'agit pas d'un autre "sujet" mais avant tout d'un support qui a pour but de faire changer la nature de la relation conflictuelle.**
- **Le tiers "passeur" est le garant de cet espace de médiation.**

- **Le tiers doit être neutre quant à la solution, impartial dans ses intérêts et implications, indépendant dans ses relations, et garantissant la confidentialité des échanges et des propos.**
- **La mise en œuvre de cette procédure nécessite une préparation, une explication du dispositif, ainsi que le recueil d'une acceptation des deux parties.**
- **L'explication de la procédure se fait sous forme individuelle ; la situation est rappelée afin d'une remémoration de l'origine du conflit.**
- **La prise de conscience de l'intérêt et des enjeux de cette procédure, peut être facilitée par le préalable d'un débriefing technique de l'agent.**
- **Par ailleurs, la personne détenue concernée est aussi informée du dispositif et de ses enjeux.**
- **La "bonne compréhension" et la "bonne disposition" des parties sont évaluées.**

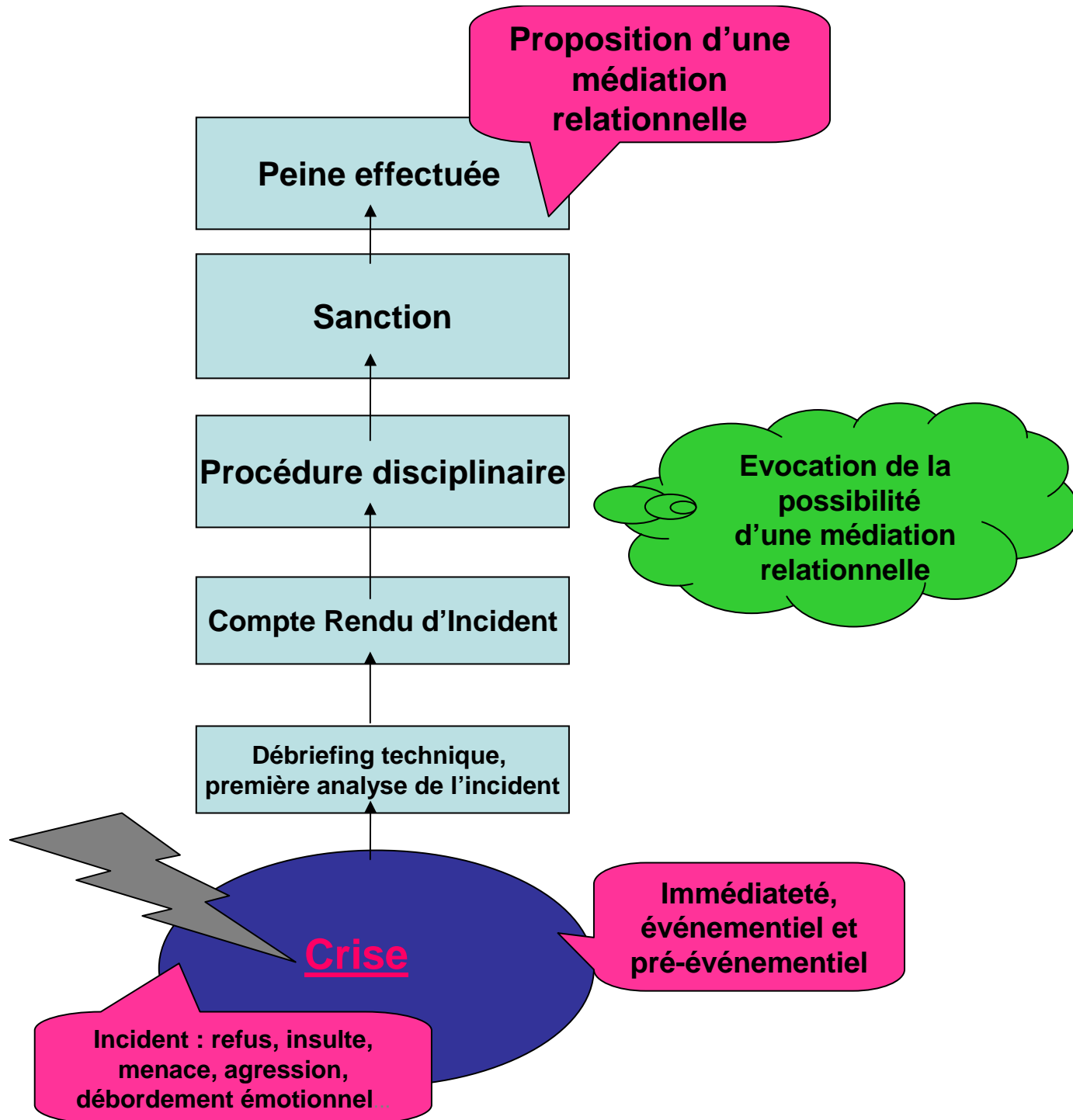
- **Pour que la médiation ait un sens, il faut que l'individu présente des capacités de discernement satisfaisantes induisant un potentiel de responsabilisation.**
- **Le moment opportun est évalué, tant pour la proposition d'une telle procédure que pour sa mise en place effective. La médiation relationnelle ne doit s'accommoder d'aucune "immédiateté".**
- **Cela doit se faire indépendamment de l'éventuel traitement disciplinaire.**
- **Il est par ailleurs important de pouvoir disposer d'un lieu neutre, garantissant la confidentialité des propos tenus lors de la médiation.**
- **Les règles présentées lors des rencontres dites de préparation, sont énoncées lors de l'ouverture de la médiation relationnelle (respect de la parole de chacun, prise de parole constructive et responsable, confidentialité des propos tenus, respect de la durée) ; l'acceptation explicite de ce cadre doit être recueillie.**
  - **Il ne s'agit en aucun cas d'une confrontation mais d'une mise en présence médiatisée**

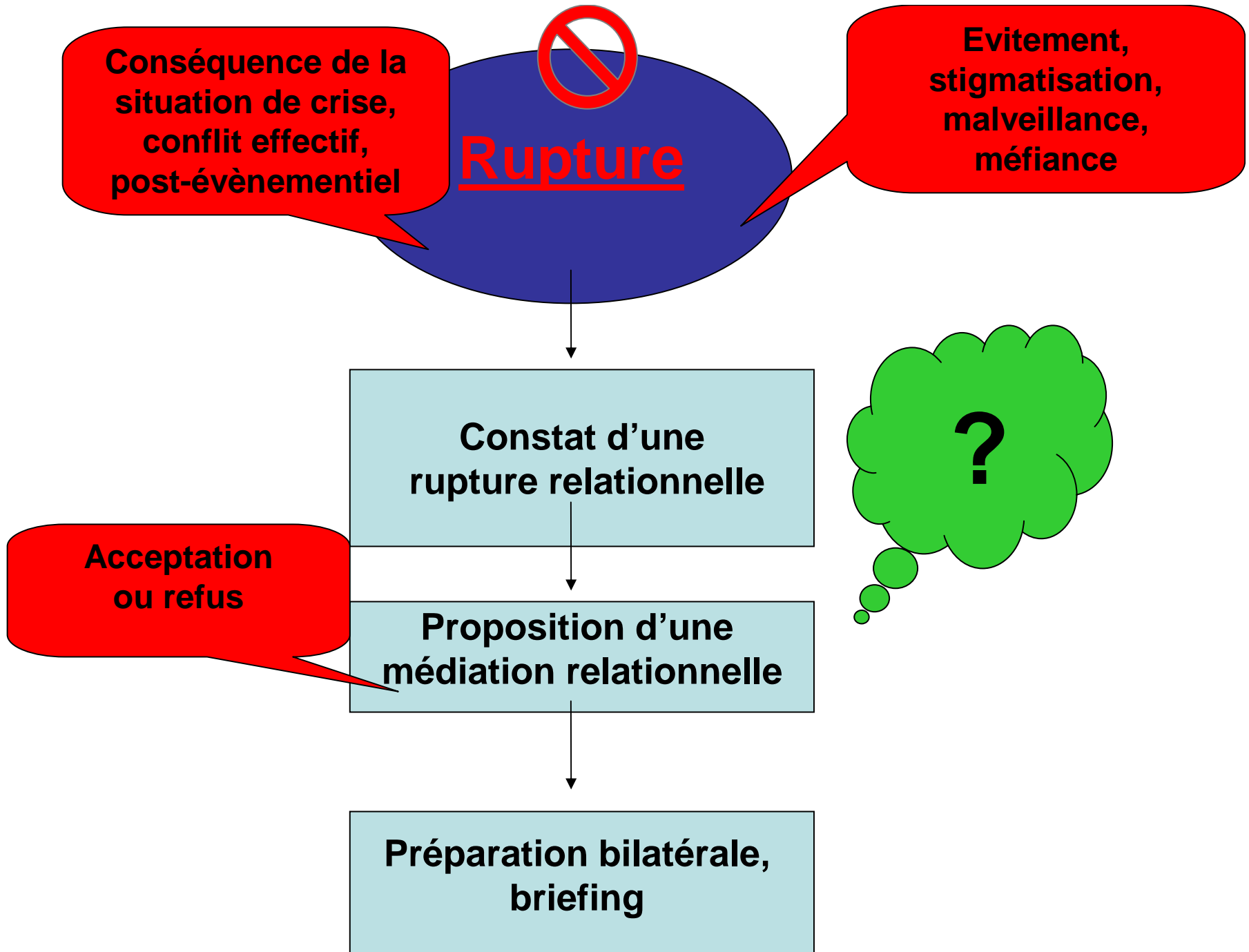
# Projection dynamique du dispositif

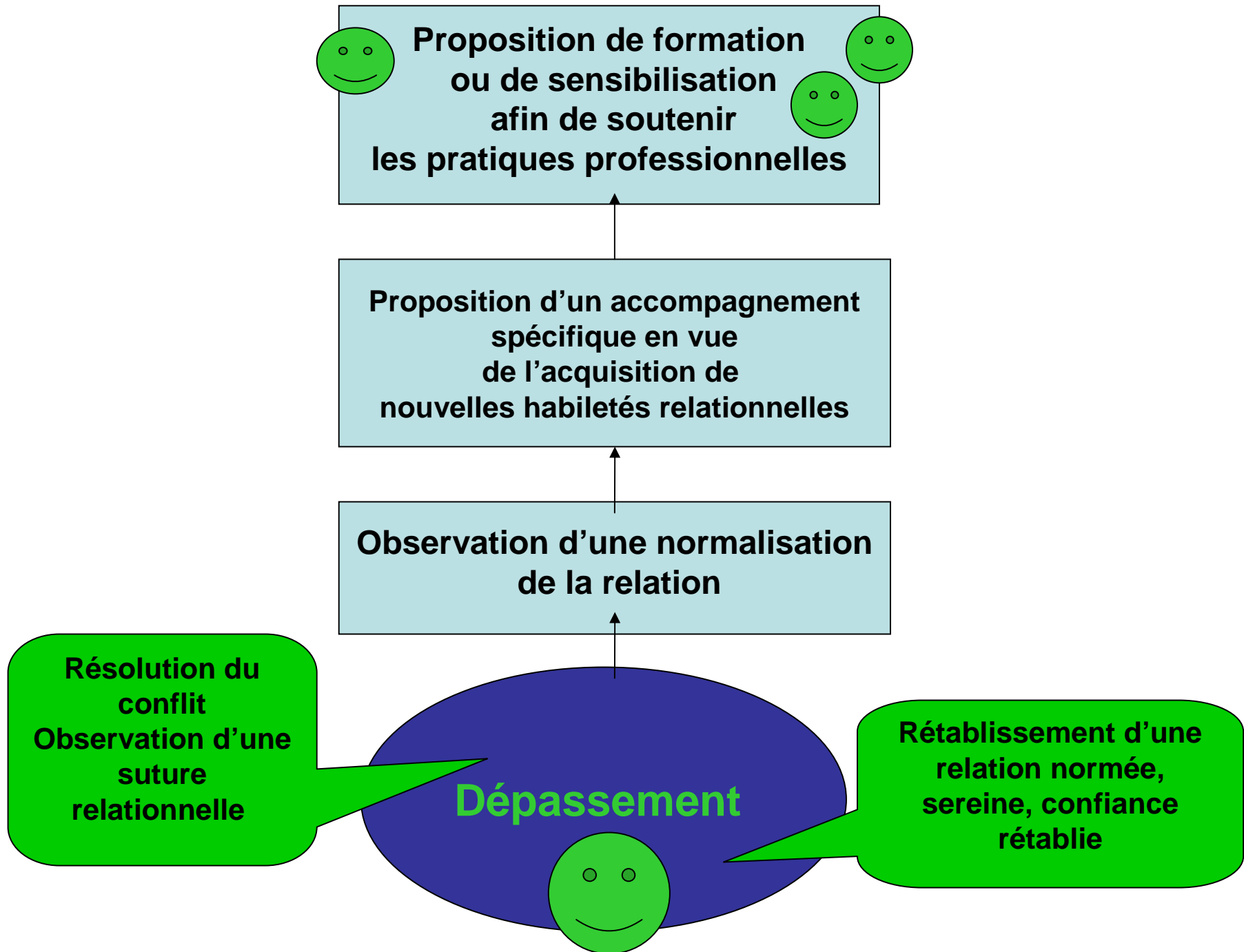












# **Le dispositif adapté et appliqué à une prison sécuritaire**

- **Le dispositif nécessite la mise en place de plusieurs phases, intégrant l'ensemble des acteurs de la ligne hiérarchique.**
- **Dans le cadre d'une procédure disciplinaire, la médiation relationnelle ne peut être constructive que si l'action disciplinaire est pertinente, efficace et pédagogique.**
- **La sanction se veut l'aboutissement de l'action d'une autorité permettant au détenu de comprendre, d'analyser et d'accepter la sanction comme conséquence d'un comportement.**
- **A l'issue de l'audience disciplinaire, il est proposé au détenu une médiation relationnelle après l'exécution de la sanction. Car il doit être autant respecté le temps pour l'action disciplinaire que le temps pour la médiation.**
- **La médiation ne peut s'effectuer correctement qu'au retour en détention « ordinaire ».**
- **Cependant, la médiation relationnelle peut intervenir indépendamment du cadre disciplinaire, c'est-à-dire en présence d'une situation de crise n'ayant pas abouti à un incident.**

# **Les étapes de la médiation relationnelle sont les suivantes**

- – 1/ Prise de connaissance de l'incident par les officiers et la direction et premier recueil de l'information. La façon dont l'information parvient à la direction n'est pas neutre et peut induire des conséquences lors de la première analyse de l'événement.
- – 2/ Débriefing technique avec les acteurs présents sur l'incident et recueil de l'information. A ce moment il est concevable d'élargir le collège des acteurs au psychologue PEP. Dans le cadre de l'accompagnement des personnels dans leur mission d'observation, ce personnel ni expert, ni thérapeute mais aussi ni psychologue des personnels, ni psychologue des personnes détenues, de par ses fonctions, il se situe dans une neutralité bienveillante lui permettant d'accompagner cette démarche sur un plan technique.
- – 3/ Analyse des conséquences de l'action disciplinaire si elle a lieu.

- – 4/ L'entretien préparatoire avec la personne détenue est effectuée par un des officiers ou un personnel d'insertion et de probation ayant assisté à l'analyse technique de l'incident. L'objectif est de connaître l'avis de l'intéressé sur la médiation proposée et d'évaluer sa capacité à respecter des règles de fonctionnement d'un entretien. Le cas échéant, l'officier ou le personnel d'insertion et de probation lui donne les informations nécessaires pour appréhender ce type d'entretien. Dans le cas d'un refus, la médiation sera ultérieurement proposée en faisant intervenir un autre officier voire un autre acteur appartenant au service d'insertion et de probation. Le refus de la médiation est inscrit au sein de son dossier.

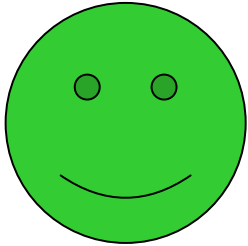
- – 5/ L'entretien préparatoire avec le personnel concerné est effectué par un personnel de direction, associé au chef de détention ou son adjoint et le psychologue PEP, qui animeront la médiation relationnelle. L'objectif est de présenter l'intérêt de cette médiation proposée, de connaître l'avis du personnel concerné sur la mise en place d'une médiation relationnelle et de mettre en place une préparation technique de l'entretien (positionnement de l'intéressé, élaboration d'une stratégie de discours adaptée). Le délai imparti à l'entretien est d'environ 20 minutes.

- – 6/ Mise en place de l'entretien de la médiation relationnelle (4 personnes maximum soit: la personne détenue, le personnel, le chef de détention ou son adjoint voire le chef du SPIP et le psychologue PEP). Le délai imparti à l'entretien est d'environ 30 minutes.
- – 7/ Débriefing par la direction des personnels présents à la médiation à l'exception de la personne détenue.
- – 8/ Bilan de la rencontre rédigé par l'officier et le psychologue, proposé à l'approbation du personnel concerné.
- – 9/ Rédaction sur GENESIS du bilan d'audience, puis notification à la personne détenue par l'officier responsable du bâtiment où elle est affectée. Comme celui-ci sera resté neutre pour ne pas avoir participé à la médiation, il pourra restituer le ressenti de l'intéressé.



# **A ce jour les critères d'évaluation retenus sont les suivants :**

- – La médiation relationnelle est vécue pour une personne détenue comme une méthode pour contourner la règle. **Signal négatif.**
- – Une médiation relationnelle proposée est refusée. **Signal négatif.**
- – La procédure est mal comprise par le personnel. **Signal négatif.**
- – Arrêt maladie prolongé suite à un incident, retour au travail difficile. **Signal négatif.**



- – Le personnel comme la personne détenue demandent une médiation pour éviter une rupture de relation avant tout engagement de procédure disciplinaire. **Signal positif.**
- – Une médiation relationnelle proposée est acceptée au moment du retour en détention « normale » après une sanction relative à des faits de menaces, d'agression verbales, et /ou physiques sur les personnels. **Signal positif.**
- – Le constat de la baisse des tensions et donc des incidents entre personnels et personnes détenues. **Signal positif.**
- – L'amélioration des observations et des évaluations des agents sur le comportement d'une personne détenue inscrites
- sur le GNESES. **Signal positif.**
- – Amélioration de la sécurité dynamique: mieux connaître le détenu pour mieux le prendre en charge. **Signal positif.**
- – Retour serein au travail après un incident. **Signal positif.**

# **Des perspectives, pour ne pas conclure**

- **La phase de préparation est primordiale. Pour effectuer un travail de qualité, il faut avoir une connaissance des personnes détenues, des agents mais aussi de la situation et du fonctionnement de la détention.**
- **Le débriefing technique est un outil précieux.**
- **Le briefing préparatoire mené par la direction ou l'officier et le psychologue PEP doit permettre de mettre en place une stratégie globale amenant les interlocuteurs à trouver une place au sein de l'entretien.**
- **L'objectif est le principe du « gagnant-gagnant », il faut donc au préalable définir les sujets à aborder en prenant en considération les profils et les parcours de chaque acteur de la "médiation relationnelle".**
- **Les objectifs que fixe la direction ne doivent pas être interprétés par les personnels comme une remise en question négative de leurs pratiques professionnelles mais comme un renforcement de celles-ci.**

- **Cette méthode a été présentée aux organisations professionnelles au cours d'un Comité Technique Paritaire Local.**
- **Cette procédure a été exposée le 30 septembre 2010, lors de la réunion du groupe de travail sur les violences en prison au sein des locaux de l'Administration centrale.**
- **Elle a été validée par la DISP et l'Administration Centrale.**
- **Cette "médiation relationnelle" peut concerner d'autres personnels que les personnels de surveillance. Elle s'inscrit dans une réflexion plus largement étendue, au regard du phénomène de la violence en détention et de sa régulation.**
- **C'est pour cette raison que la médiation relationnelle a été également envisagée dans le cadre de conflits relationnels entre codétenus.**
- **Elle est aujourd'hui sollicitée par plusieurs établissements.**

# « Le mieux vivre ensemble »

- Cette procédure s'inscrit et **s'écrit** dans une globalité de fonctionnement, elle a pu être mise en place au sein d'autres types d'établissement comme une Maison d'Arrêt et un Centre de Détention en Quartier Femme et en Quartier Mineur.
- Une philosophie mais aussi des modalités de d'accompagnement adaptées qui doivent conduire à une Justice Réparatrice :
  - Les formations partagées (suicide, violences, résolution des conflits, psychopathologie, justice restaurative, désistement criminel...)
  - La médiation équine.
  - Les facilitateurs, les pairs en voie de désistement criminel.
  - Le CAIRN, un dispositif de prévention de la récidive qui s'inspire du programme « **parcours** » de Denis LAFORTUNE, Psychologue et Directeur de l'Université de Montréal, école de criminologie.



« **Ce qui n'est pas écrit n'existe pas,  
ce qui est fixe est mort... »**  
**P.Valéry**

- **Merci pour votre attention...**



[charles.balhouane@wanadoo.fr](mailto:charles.balhouane@wanadoo.fr)

[humanitas.asso.free.fr](http://humanitas.asso.free.fr)