

Touraut Caroline
Docteure en sociologie
Chargée d'études à la DAP
Chercheuse associée à l'ISP Cachan

Les doléances des familles de détenus : une analyse qualitative des écrits.

Objets de mécontentements et arguments pour engager un changement.

Introduction

Les commentaires ajoutés par les proches de détenus sur les questionnaires permettent de se faire une idée, même partielle, de la façon dont les familles perçoivent aujourd'hui la prison et ce qui leur pèse le plus dans les relations qu'elles ont avec l'institution. Les commentaires ont été suscités par la question 14 ainsi formulée « Qu'est-ce que vous vivez le plus mal ? » et après trois propositions de réponses : les contrôles ; les conditions de parloirs ; le défaut d'information, le questionnaire précisait entre parenthèses et en italique (*Vous pouvez écrire au dos des feuilles*). Les commentaires reprennent souvent des thèmes et critiques qui ont déjà pu être exprimés par les réponses apportées aux questions fermées mais certains proches ont tenu à insister et développer plus particulièrement certains éléments d'insatisfactions. Les objets de leurs commentaires prolongent les questionnements proposés dans le questionnaire mais ils témoignent de ce sur quoi il est particulièrement important d'insister, de dénoncer, de critiquer, de demander pour les familles.

Il s'agit d'une écriture qui n'est pas directement adressée à une administration ou à une autorité étatique¹, qui se distingue de la requête administrative où l'écriture est souvent très formalisée et normalisée. L'espace de communication qui a été saisi par les proches, cet espace de plainte pourrait-on dire, a été ouvert par votre association et les proches s'en saisissent pour s'adresser indirectement à l'institution étatique qu'est la prison. Les plaintes ne donnent pas lieu là à une action judiciaire engagée contre l'institution, ce sont des doléances qui ne se traduiront pas par une mise en forme juridique de la contestation, dans le sens où

¹ Plusieurs travaux portent sur de tels documents qui s'apparentent à des requêtes administratives : « Requête administrative relevant par essence d'une écriture très normée, témoignage aussi d'une résistance à l'institution pénitentiaire si l'on veut bien porter attention aux demandes formules et surtout aux arguments avancés pour les soutenir. » (Farcy, 2005)

elles ne déclenchent pas de contentieux à l'encontre des institutions. Il s'agit d'analyser l'opération d'énonciation des souhaits, attentes, critiques.

Les personnes se sont efforcées de se rendre légitimes pour énoncer leurs doléances et les justifier. Les commentaires montrent une capacité à s'affranchir en partie de la peur que les proches souvent vis-à-vis de l'institution, sous couvert notamment de l'anonymat, mais également d'une croyance dans une possibilité de réforme du système ou d'amélioration de quelques aspects de son fonctionnement. L'exercice de la formalisation de la critique est en effet particulièrement difficile quand pèse un discrédit sur les personnes et impose un besoin d'argumenter. On lit souvent dans les commentaires des familles, socialement précaires et affaiblis par les stigmates qui pèsent sur elles, leur besoin d'attester que, même si leur proche est « en faute » parce qu'il a transgressé la loi, elles sont néanmoins légitimes à formuler des plaintes et à dénoncer des dysfonctionnements institutionnels. On lit les efforts engagés face à une quasi-impossibilité d'exprimer légitimement une plainte, à revendiquer un droit quand on est en situation d'être puni, ou quand on est proche d'une personne qui l'est. Ils s'efforcent alors de convaincre sur ce qui est juste, d'obtenir l'adhésion des responsables concernés vis-à-vis de leur cause avec une diversité d'arguments que nous présenterons au cours de l'analyse.

Réaliser ce travail, c'est procéder à une « sociologie de la critique » qui prend pour objet les capacités critiques que les individus mettent en œuvre de façon quasi permanente dans le cours de la vie sociale. Le sociologue renonce à se prévaloir d'être le seul à disposer d'une telle capacité mais prend au sérieux les analyses que les individus proposent sur la situation qu'ils vivent. Ces commentaires obligent à un travail d'analyse des constructions argumentatives en procédant à une sociologie des opérations critiques. Il s'agit d'analyser la forme, le ton des commentaires mais bien entendu aussi leur objet, les arguments qui sont avancés mais aussi les positions au nom desquelles les personnes dénoncent. Ainsi, j'ai cherché à analyser ce que les proches ont voulu dire en prenant la plume, en décryptant les opérations rhétoriques qui y étaient présentes et rendre compte des commentaires où elles sont absentes. Comment les personnes évaluent le respect de leurs droits ? Comment elles les revendiquent ? Quelles justifications elles donnent à cette revendication ?

Avant de proposer une analyse du contenu des commentaires, il convient de caractériser l'échantillon des proches qui ont émis un commentaire. Le corpus est constitué de 189 questionnaires composés d'actes d'écriture très protéiforme, nous aurons l'occasion de le présenter.

- 176 sont rédigés par des femmes,
- 11 par des hommes dont 5 pères, 2 amis et 4 frères de détenus. Aucun conjoint/compagnon de détenue femme n'a écrit sur les questionnaires, je ne sais pas d'ailleurs combien on remplit le questionnaire, sûrement peu.
- 2 rédigés à la fois par un homme et un homme à savoir un couple de parent de détenus.

La surreprésentation des femmes corrobore un constat commun de l'ensemble des travaux qui ont été menés sur les familles de détenus et la question du maintien des liens, à savoir que l'on constate une très large surreprésentation des femmes parmi les personnes qui se rendent au parloir. Cela s'explique essentiellement par quatre raisons principales :

- D'abord, les hommes détenus représentent en France 96% de la population carcérale au 1^{er} juillet 2018.
- Ensuite, les spécificités de l'histoire familiale des détenus (INSEE, 2002 ; Désesquelles, Kensey, 2006) permettent de comprendre la prédominance des femmes, et notamment la moindre présence des pères souvent déjà en rupture avec leur fils incarcérés bien avant le placement en détention.
- Puis, le fait que le regard sur la délinquance féminine n'est pas du tout le même que celui qui est porté sur la déviance masculine d'une part, et que les actes pour lesquels les femmes sont incarcérées sont spécifiques d'autre part, expliquent qu'elles sont moins soutenues par leurs proches que les hommes détenus. Les femmes détenues sont plus isolées.
- Enfin, la surreprésentation des femmes traduit et découle des différences des rôles sociaux qui sont remplis par les hommes et les femmes dans la société. Je vous renvoie là aux nombreux travaux de sociologie sur la famille et sur le genre qui attestent de l'ancrage des femmes dans une posture de premier support familial, « la solidarité familiale reste largement une affaire de femmes² ».

On peut ajouter à cela que les hommes ont peut-être été plus réticents à accepter de se prêter au jeu de l'enquête et ont moins souvent acceptés que les femmes de remplir le questionnaire.

Parmi les 189 commentaires, notons que :

- 71 ont été rédigées par des conjointes de détenus. Il est nécessaire de rappeler qu'aucun conjoint/compagnon de détenue n'a répondu au questionnaire.

2. J. Coenen-Huther, J. Kellerhals, M.-V. Alimen, *Les Réseaux de solidarité dans la famille*, Lausanne, Réalités sociales, 1994.

- 78 par des parents de détenus dont 5 pères et 71 mères et 2 commentaires écrits en commun.
- 5 par des amis de détenu (2 hommes et 5 femmes)
- 30 par un membre de la fratrie, dont 4 frères et 26 sœurs
- 4 par des tantes de détenus
- 1 par une grand-mère de détenu

Il importe de signifier que les textes analysés ne peuvent être considérés comme étant complètement représentatifs de l'opinion de l'ensemble des proches qui vivent ce que j'ai appelé l'expérience carcérale élargie. Cette démarche de recueil d'opinion ne donne pas la parole à tous : ceux qui ne vont pas au parloir, ceux qui ne rentrent pas dans les associations d'accueil, ceux qui ne savent pas écrire, ou pas lire ne se sont pas exprimés. Notons également que ce sont beaucoup plus souvent les mécontents qui prennent la plume. Rien de spécifique là à la prison, les personnes écrivent rarement à une administration ou participe rarement à une enquête pour la féliciter. Lorsqu'on s'adresse à une institution, c'est bien plus souvent pour faire une réclamation. Domine ainsi l'expression des mécontentements d'autant que la question les invitait à exprimer ce qu'elles vivaient le plus mal, cela doit être rappelé. Les personnes restent souvent muettes sur ce qui peut susciter leur « contentement », leur satisfaction. Néanmoins, des personnes ne se disent pas insatisfaites. Par exemple, une dizaine de commentaires saluent le travail des personnels et la plupart de ceux qui pointent l'irrespect des surveillants attestent que le manque d'amabilité ne concernent que « certains » ou « quelques » surveillants.

➤ « Je tiens à préciser que le personnel de la maison d'arrêt, sont des personnes humaines et très ouvertes aux familles » (Q20)

➤ « Il est nécessaire de considérer les familles comme des victimes et pas des coupables. Elles subissent aussi l'incarcération d'un proche.

Le 19.10.17.

Aujourd'hui, meilleur accueil, un sourire, 10 secondes de patience de la part du gardien de prison afin de pouvoir dire au revoir correctement. Des petits « rien » qui font mieux vivre l'étape difficile du parloir »(Q33)

➤ « Certains gardiens savent restés humain tout en étant stricts mais juste : des professionnels. D'autres sont blasés ? Inhibés par ce qu'ils prennent pour un petit pouvoir sur les autres ? Ont-ils perdu toute capacité de réflexion pour n'agir que selon des clichés rigides ? je les plains autant que les détenus qui méritent de s'en sortir » (Q62)

➤ « Je veux quand même souligner la gentillesse du personnel carcéral » (138)

➤ Après avoir formulé de nombreuses critiques, une compagne écrit : « En revanche point positif, vous avez certain surveillant qui sont très respectueux très souriant et non abusifs je vous en félicite. Surtout la surveillante au parloir plus les hommes aussi mais la dame et très agréable en espérant la garder » (170)

De même, une dizaine de personnes ont pris soin d'écrire leur reconnaissance à l'égard des associations d'accueil et des bénévoles.

- « Point important : l'accueil aux familles par les bénévoles est très humain, chaleureux, et dévoué ; indispensable » (18)
- « A préciser aussi que la Halte-garderie avant le parloir est un établissement qui nous reçoit avec les bras ouverts, beaucoup de chaleur et très humains envers nous. Des personnes adorables qui nous reconforte dans nos attentes » (20)
- « je remercie les bénévoles de l'association qui nous accueillent avec gentillesse et sourire » (54)
- Après avoir émis de nombreuses critiques, une compagne de détenu écrit « heureusement que les membres de l'association, les bénévoles sont là pour rassurer et guider les familles » (141)
- « merci à Didelot et ses bénévoles, leur gentillesse et disponibilité. Ils m'ont fait gagner du temps ! » (118)

Plus rare, on peut lire deux retours positifs sur les conditions d'accueil au parloir.

➤ « Dans l'ensemble je trouve le centre pénitentiaire de Nancy/Maxeville assez correct. Je ne sais pas ce qu'il en est à l'intérieur mais à l'ext. Je me suis sentie bien encadrée car c'est une 1^{ère} pour moi et je me sentais complètement dépassée... » (118)

Ainsi, il s'agit bien de ne pas considérer que je propose une analyse des représentations exhaustives et représentatives des regards que portent les familles sur les prisons mais je me limite à rendre compte de ce qui a été écrit dans le cadre spécifique de cette démarche engagée par l'UFRAMA. C'est donc un regard nécessairement partiel, mais n'empêche qu'il soit pris tout à fait au sérieux et que nous lui accordons un grand intérêt.

Notre présentation comprend quatre temps.

1. Une présentation rapide des principaux thèmes des commentaires
2. Une analyse de la manière dont ils sont écrits : style, ponctuation, tonalité etc.
3. Les objets des doléances
4. Les arguments mobilisés pour convaincre et appuyer sa critique

I. Thèmes des doléances

Quels sont les thèmes les plus fréquemment abordés dans les commentaires ? Les problématiques recouvrent principalement deux sujets : d'une part ils parlent des différentes modalités de maintien des liens ; d'autre part, des conditions de vie en détention.

Ainsi les thèmes principaux sont :

- Les parloirs d'abord.
 - « Je vis très mal l'ambiance des parloirs, le bruit, l'attente, la durée du trajet (5h aller-retour) pour un parloir de ¾ d'heure. Je ne voulais plus venir au parloir mais il m'est difficile d'abandonner mon frère. Je trouve que les trois jeunes enfants n'ont pas leur place au parloir. JE TROUVE TRISTE LE PARLOIR » (66)

66- 69- 75- 89- 90- 99- 111

A leurs propos, les problèmes les plus saillants qui sont soulignés dans les commentaires sont :

- Les nombreuses difficultés concernant la réservation des parloirs.

Deux problématiques dominent : la réservation du premier parloir reste très compliquée dans le sens où le premier parloir est long à obtenir ; la prise de rendez-vous par téléphone n'est pas satisfaisante du tout, les services apparaissent très difficilement joignables. Ainsi, on lit à de plusieurs reprises des demandes de mise en place d'un système de réservation par internet présentant selon les commentaires un triple intérêt : une possibilité de réserver à distance et au moment où le proche est disponible pour le faire ; une réservation possible sur une période pouvant aller au-delà d'un mois ; et l'introduction d'un système de preuves, les proches regrettant que les réservations par téléphone ou par bornes ne leur fournissent pas des preuves irréfutables de la réservation qu'ils ont effectué, les laissant dès lors démunis pour attester de leur démarche quand ils n'apparaissent pas sur la liste des personnes prévues pour le parloir. (cf questionnaires 7- 39- 42- 108- 134- 153- 59- 164- 76- 79)

- L'attente très longue aux parloirs fait également l'objet de nombreux retours : 41- 43- 52- 166.
 - « L'attente dans le box où se fait la rencontre avec le détenu est importante, trop ? que ce soit avant ou après son départ d'autant que chaque créneau de visite semble correspondre à un petit groupe d'une dizaine de visiteurs » (32)
 - « parloir trop court. Trop d'attente pour rentrer dans le parloir (salle d'attente) et beaucoup trop d'attente pour sortir (salle d'attente). On passe plus de temps à attendre que dans le parloir » (71)

Cette remarque va souvent de pair avec des remarques qui visent à souligner le temps trop courts des parloirs.

- De même,

* l'absence de tolérance face au retard,

* les fouilles après les parloirs,

* le manque d'hygiène, déjà largement critiqués dans les précédentes sessions de l'enquête se retrouvent de nouveau avec force dans cette enquête.

- Plus marginalement, la surveillance trop importante lors des parloirs et le manque d'intimité qui en découle ont fait l'objet de commentaires. 138- 145

- Le second thème principal des commentaires sont les conditions de détention : 185

- « Les conditions d'incarcération sont déplorables ! Nourriture congelée, voir parfios pas servi »(51)

Trois principales critiques émergent :

- Les conditions matérielles de vie en prison, l'insalubrité et le manque d'hygiène, la vétusté des prisons, la présence de rats, cafards, puces sont décriés par les proches.
- Le service médical fait l'objet de nombreuses remarques critiques et ce à double titre : d'une part les proches en déplorent la mauvaise qualité et la lenteur de la prise en charge ; d'autre part, ils pointent l'absence d'informations transmises aux familles en cas de problèmes médicaux vécus en détention par leur proche. (15- 17- 18- 21- 22- 35- 60- 69- 86- 126- 127- 134- 136- 144- 156- 162- 178- 186).
 - « *Manque de consultations médicales
*Suivi psychologique très léger » (18)
 - Le suivi médical pas trop top ! le dentiste qui arrache les dents au lieu de les soigner, le délai de RDV trop long » (61)
- L'insuffisance des activités (professionnelles notamment) proposées en détention et le manque d'investissement de l'institution dans la préparation de la réinsertion des détenus sont mises en avant par les proches, qui, finalement souhaiteraient que la prison remplisse avec plus d'efficacité l'une de ses deux missions principales à savoir la réinsertion des détenus.

Plusieurs thèmes plus ponctuels émergent des commentaires :

- Les UVF, les commentaires appellent à une expansion de ce dispositif de visite. (ex : 168- 170- 174). Il est à noter que les UVF étaient quasi absentes des commentaires analysés dans les versions précédentes de l'enquête, ce qui témoigne à la fois d'une extension du dispositif et d'une meilleure connaissance de ce dispositif par les proches, qu'ils aient pu ou non en bénéficier.
- Les courriers ensuite avec des remarques qui pointent les trop longs délais entre l'envoi et la réception des courriers par-delà les murs. Certains proches suggèrent la mise en place d'une boîte aux lettres devant la porte des établissements afin d'éviter de faire transiter leur lettre par la poste et de la transmettre plus rapidement, et sans coût, au détenu lorsqu'ils viennent à l'occasion d'un parloir. 24- 14- 25- 29-
- Les refus sac de linge sont souvent déplorés au vu de l'incompréhension qu'ils suscitent. Les proches regrettent que la présence d'une pièce non autorisée justifie l'impossibilité de faire entrer tous les autres vêtements ou les changements dans la liste de ce qui est permis et interdits. 96- 97
- Les colis sont aussi évoqués, les commentaires appelant à en autoriser plus souvent au cours de l'année. Le fait que les colis de fin d'année existe amène les proches à ne pas comprendre ce qui justifie qu'il ne soit pas possible d'en amener à d'autres occasions, et de manière plus régulière. 110- 111
- Ce sont parfois le fonctionnement de la justice qui est questionné dans les commentaires, dans le sens où l'incarcération n'est pas considérée justifiée au vu des actes ou la peine est présentée comme excessivement lourde. Pour autant, la punition est perçue comme légitime et n'est pas remise en question.
- Enfin, nous l'avons vu, ce sont parfois l'accueil par les bénévoles qui fait l'objet de remarques, unanimement positives.

II. Des formes d'expression variées

La forme et la tonalité des commentaires s'avèrent très différents. De même, il y a une grande diversité des postures énonciatrices. Il est à ce titre très instructif d'observer comment les personnes qui écrivent se présentent, à qui elles pensent s'adresser et qui elles désignent comme responsables des dysfonctionnements qu'elles pointent.

1. Des écritures et styles pluriel

Les types d'écriture sont très différents et une maîtrise très diversifiée de l'orthographe et de la syntaxe s'observe.

La taille des commentaires varie très sensiblement : si la majorité s'apparente à un petit paragraphe ou à quelques phrases, les commentaires peuvent se limiter à quelques mots, ou au contraire s'étendre sur une page entière.

Ex de commentaires très court : 1- 16- 19- 23- 34- 50- 60- 87- 99- 114- 145

Ex de commentaires très longs : 7- 20- 32- 56- 170- 180

Ensuite, la tonalité expressive du texte est très distincte, d'un style particulièrement neutre au ton bien plus agressif. Mais dans la très grande majorité des propos, le ton est mesuré, il est très policé. Il n'y a pas un seul commentaire qui contient des outrances ou injures même dans les commentaires les plus critiques au ton les plus vindicatifs.

Le style peut être classé en plusieurs modalités, qui vont se traduire par des **effets d'écriture spécifiques**.

- Notons d'abord qu'une vingtaine de commentaires contiennent des **remerciements** en se terminant par « merci ». Ces marques de déférence montre en quoi la démarche visant à placer le proches dans une posture de s'exprimer est perçue comme un signe de respect.

7- 9- 12- 20- 42- 46- 53- 55- 69- 78- 91- 92- 107- 119- 134- 136- 170

« **Merci de votre compréhension** » (69)

- Ensuite, nous l'avons signifié, la plupart des commentaires adopte un **style très factuel**. Je cite Didier Fassin, « on entend par factuel une simple indication des faits sans composante émotionnelle particulière, laissant le lecteur à distance »³. Les proches n'expriment pas de réactions affectives, le style se distingue par la sobriété et la pondération. Les commentaires font majoritairement un constat sans passion des situations qui dysfonctionnent. Les arguments sont énoncés sans emphase, ce sont les faits exposés qui en eux-mêmes doivent emporter la conviction. Ce sont donc des commentaires sans accusation où les personnes ne sont pas dans une logique d'accusations explicite. 5- 10- 54- 56- 84- 106- 109- 110- 125

➤ « **Arrogance des surveillant et des surveillantes**

Mauvaise odeur à l'intérieur

Manque de bouteille d'eau » (137)

³ Fassin Didier. La supplique. Stratégies rhétoriques et constructions identitaires dans les demandes d'aide d'urgence. In: *Annales. Histoire, Sciences Sociales*. 55^e année, N. 5, 2000. P 968.

- « * Prévenir la famille du détenu s'il n'y a parloir et que le détenu doit s'absenter (parloir annulé = perte de temps = déception de ne pas voir la personne détenue) * Sac de linge = autoriser plus de vêtements par semaine » (74)

- De nombreux commentaires s'apparentent à l'expression d'un **souhait dans un style très policé**. On lit ainsi très souvent ces tournures : « j'aimerais » « il serait bien que » « je pense que la prise de rdv par internet serait » 31 ; « pour ma part, il est important de » 128 « il serait souhaitable que » « je souhaite une » 149 « j'aimerais bien » 151 « c'est dommage que » 173 « il serait souhaitable que » 183

- « J'aimerais pouvoir porter un colis en plus de celui de Noël, par exemple au mois de juillet » (1)
- « Au niveau des parloirs, on ne peut pas dire que se soit malpropre, mais un petit rafraichissement peinture dans les cabines serait le bienvenu et occuperait les détenus » (47)
- « Ce serait bien que l'on puisse leur donner des fournitures pour améliorer leur cellule. Rideaux pour le soleil. Etendoir, déodorisant et post-it pour mettre leurs photos » (63)
- « Plus de souplesse sur les retards de 1 voir 5 min dû à la distance du domicile (lorsque les familles sont pas encore rentrées) » (81)

- Les commentaires s'apparentent à des demandes d'explication, prenant dès lors souvent la **forme interrogative**. Les proches visent à traduire et exprimer son étonnement, son incompréhension face aux faits qu'ils exposent. Il peut aussi s'agir d'une demande d'informations, de précision face à une situation vécue par les personnes détenues et par eux-mêmes. Ce qui est en jeu dans la remarque, c'est l'explication de la règle et éventuellement sa justification. Pour reprendre des termes de Luc Boltanski, il s'agit là d'une demande de justification de l'ordre des choses plus qu'une demande de transformations de l'ordre des choses. Les proches sollicitent là la fonction sémantique de l'institution pour poursuivre avec la terminologie de Luc Boltanski qui vise à « dire ce qu'il en est de ce qu'il est » (Boltanski 2009, 117).

- « Transfert de l'EPM d'Orvault vers la maison d'arrêt de Nantes. Les autorisations téléphoniques ne suivent pas. Donc aucune nouvelle pendant 10 jours sans savoir Pourquoi ? » (129)

- « je trouve inadmissible de renvoyer tout le sac de linge pour un tee-short bleu. Je ne comprends pas pourquoi vous ne l'enlevez pas tout simplement. 27.10.2017. » (96)
- « Je n'aies pas pu voir mon fils alors que j »'étais dans le parloir un gardien est venu me voir juste il m'a dit vous verrez pas votre fils sans même me donner une explication !!! ».(108)

- Pour finir, certains commentaires adoptent un style qui vise à exprimer leur **consternation**, et les commentaires sont empreints **d'amertumes**. Le ton témoigne d'une **indignation et devient alors vindicatif**. Pour reprendre Didier Fassin, « est considéré comme « vindicatif » le ton utilisé pour prendre à partie le lecteur au sujet d'une situation qui suscite l'indignation » 968-969 Les proches, selon leur termes peuvent dès lors dire « déplorer » ou juge « inadmissible » les situations qu'ils évoquent.

- « Il faudrait absolument autoriser les rapport sexuelle durant les parloirs, car que ce soit pour le détenue ou pour la personne de la visite, nous sommes en manquant » (94)
 - Arrêt de banc, pas de banc, pas protégé par le vent, pluie, froid... c'est inadmissible » (176)
- « Les conditions d'incarcération sont déplorable ! Nourriture congelé, voir parfois pas servi. Prise de RDV pour les parloirs, très compliqué ! » (51)
- « Je déplore la perte du virement de 150 euros à une personne qui était en isolement » (104)
- Le ton peut aussi être suppliant « ce monsieur est indigent, je n'avais vraiment pas prévu de devoir l'aider financièrement. Faites vite quelque chose pour eux. Merci » (9)

7- 10- 22- 27- 28- 67- 69- 72- 73- 107- 125- 130- 137- 141-

Il y a également un appel à changer en urgence une situation, cette urgence, cette indignation se traduisant dans l'écriture en elle-même. Pour accentuer les propos plusieurs procédés d'écriture sont mobilisés :

- * la **punctuation** d'abord via un recours excessif de la punctuation et notamment des points d'exclamation ou de grands points d'interrogation. 77 –73- 27- 19- 162- 180
- * des termes peuvent également être **soulignés** : « hygiène » 68 ; « fresnes » 58 ; « beaucoup »71 ; autre ex : 77 ; « 50 min » 99 « sortie » 125 « interdiction » 140
- * l'usage des **majuscules**, des **lettres capitales** ou l'écriture en gros est aussi un procédé mobilisé pour appuyer la force de son indignation : 66- 140
- * un proche utilise aussi icône de signalisation d'un danger : triangle avec au cœur un point d'exclamation 99

2. Qui parle et à qui s'adressent-ils ?

Les commentaires sont aussi différents sous un autre aspect. Leurs auteurs ne se désignent pas de la même façon, ne s'adressent pas tous au même destinataire et ne désignent pas les mêmes responsables aux problèmes qu'ils exposent. Parfois aucun de ces éléments ne sont présents mais il est intéressant de repérer dans les commentaires qui parlent ; à qui ils parlent et qui est accusé des épreuves vécues.

2.1. Qui parle ?

Les éléments de définition de l'énonciateur mis en avant par lui-même sont très divers. Si dans beaucoup de commentaires les personnes ne précisent rien d'elles, certaines personnes, à l'inverse signent, indiquent leur nom, ou évoquent des éléments pour se qualifier comme par exemple leur statut, leur âge, leur sexe. Les opérations de présentation de soi sont donc différentes et il s'agit de comprendre la pluralité des positions depuis lesquelles ces acteurs s'expriment.

* Certains commentaires sont donc **signés** par la personne : 96-53- 134- 165- 171- 182 (donne son nom et adresse)

* Dans d'autres les personnes parlent pour elle-même en mobilisant le « **je** » : 34- 55- 56- 58- 64- 69- 70- 92- 3- 107- 113- 116- 117- 118- 119

* Les personnes peuvent aussi se qualifier au regard du **lien de parentalité** qu'elles ont avec la personne détenue. 172 (« je suis la maman du détenu ») ; «

➤ « Nous sommes les beaux père et mère du détenu » (156)

➤ « Mon fils Tournier David es incarcéré depuis le 31 mai 2017 à la maison d'arrêt de Belfort. Je suis sa maman, Lardon Magali, je fais tous les parloirs, Lundi, Mercredi et vendredi de 30 minutes » (20)

➤ « Une maman qui croit en son fils » (62)

La revendication d'un lien de parenté fournit des appuis pour revendiquer des droits, cela permet en outre de rattacher le détenu à une communauté d'appartenance. Autrement dit, mettre en avant le lien de parenté doit permettre de supplanter le statut de détenu.

* le **pronom « nous » ou le « on »** (84 ; 36) est également mobilisé mais ils ne visent pas à désigner les mêmes groupes de personnes : parfois le « nous » désigne ici l'ensemble des proches de détenus, la personne s'exprimant en tant de famille de détenus en considérant qu'elles éprouvent des épreuves communes ; parfois le « nous » désigne le proche et le détenu (37- 115). Quand elles mobilisent le « nous », la personne mécontente ne proteste pas

seulement en son nom propre, ni au nom de valeurs générales, mais en se pointant des difficultés et des besoins particuliers à leur groupe.

* Quand ce n'est à au groupe de « les familles de détenus » 135 auquel les personnes se réfèrent pour prendre la parole, elles peuvent plus spécifiquement parler en tant que membre d'un **groupe de personnes ayant certaines particularités** qui renforcent les épreuves vécues, les rendent plus difficile encore. Par exemple :

- les personnes évoquent les situations des « femmes avec jeunes enfants » 16- 125 ;

-des personnes venant de loin ;

- des familles modestes :

➤ « J'aurai aimé qu'ils autorisent le mangé parce que les détenus ont souvent faim et pour les familles modestes ce n'est pas évident d'envoyer des mandats. Merci » (119)

➤ « Je suis la mère d'un détenu n'ayant que très peu de ressource... » (42)

- des personnes âgées ou ayant un handicap « je suis une personne âgée » 173 (donc n'aime pas utiliser technologie/informatique pour réserver parloir)

* Dans certains commentaires, personne n'est désigné afin de rendre le propos plus universaliste, de mettre le plus à distance possible toute opinion personnelle afin de signifier que la situation est vraie pour tous : 98- 99- 106

* Enfin, dans certains commentaires, les proches s'expriment en tant que **représentant du détenu, quasiment en son nom**. Les proches relayent alors plus ou uniquement les expériences des détenus en se positionnant comme leur porte-parole, parole dont lui serait privée. 105- 114- 136- 143- 178

2.2. A qui ils pensent écrire ? A qui ils s'adressent ?

Il importe aussi de saisir comment les proches identifient le destinataire de leur doléance. En fait, bien souvent, il n'y a pas de destinataire identifié. Il est logique de supposer qu'ils s'adressent tout simplement aux rédacteurs du questionnaire, l'Uframa. Mais il n'est pas non plus exclu que l'auteur s'adresse à l'institution carcérale. 16- 35- 39- 50- 52- 86- 120- 160- 176

Ce qui apparaît en tout cas c'est bien souvent la difficulté à construire un destinataire, comme en témoigne le flottement des termes d'adresse. On ne sait jamais très bien qui est le destinataire visé. La personne ne sait pas si elle s'adresse à une personne, aux bénévoles, un représentant de l'institution ne se doutant sûrement pas qu'ils s'adressent à une sociologue ! Ainsi, très souvent le destinataire des commentaires n'est pas désigné avec précision, on le

sous-entend. Parfois néanmoins, ce sont explicitement les bénévoles à l'origine de ce questionnaires qui sont désignés, souvent aussi l'institution carcérale. Mais là encore, le destinataire reste vague dans le sens où on ne sait pas si c'est le DAP, le directeur de la prison, les surveillants, les CPIP... Le flou de celui qui est désigné comme destinataire montre à quel point les personnes peinent à identifier des interlocuteurs dans l'institution. L'institution n'est jamais personnalisée. Les commentaires sont ainsi très rarement adressés à quelqu'un de particulier qui serait par ailleurs cité.

Ex de destinataire imprécis « j'aimerais que vous trouviez une solution »

Il apparaît alors que les destinataires identifiés sont les suivants :

- * « vous » 96
- * les bénévoles, « merci de votre aide » 134
- * les surveillants et l'ap
- * « aux personnes qui vont pouvoir lire cette lettre » 111
- * 141, commentaires divisés en 2 parties : l'un « avis au service pénitentier » (ce qui reste vague !) / le second « pour l'accueil familial »

2.3. Qui est désigné comme les responsables des dysfonctionnements ?

Des personnes sont-elles désignées comme responsable des dysfonctionnements pointés par les familles ?

Il apparaît là encore un certain flou puisqu'il n'y a souvent pas d'interlocuteur précis qui est visé (98-99-106-107). Parfois c'est l'institution sans qu'aucune personne ou professionnels la représentant ne soit indiqué dans le commentaire : « au téléphone, on m'a dit » / « on m'a » 97 / « on nous laisse » 109.

Les personnes peuvent aussi interpeller plus directement certains corps de professionnels évidemment les surveillants mais aussi parfois les CPIP (87- 131), sachant nous l'avons précédemment écrit, ce sont bien plus souvent une partie de ces corps là qui sont pointés du doigt (souvent même : une partie des personnels 19, un seul surveillant 126) : 22- 59- 62- 27- 32- 38 ; parfois c'est « l'accueil » ; parfois cela semble être les décideurs politiques : direction établissements/dap

Parfois plusieurs personnes désignées : 127 (SPIP, accueil, juge)

III. Les objets des doléances

L'ensemble des situations dénoncées participent de la peine vécue par les familles et témoignent des difficultés rencontrées par les détenus. En révélant les problématiques rencontrées, les proches expriment directement ou indirectement un certain nombre d'attentes et sollicitent des changements. Les demandes des personnes paraissent rarement absurdes et ne peuvent pas être considérées comme aberrantes. La remarque qui est apparue la plus excentrique est celle où le proche écrit souhaiter pouvoir d'amener des animaux domestiques lors des parloirs. Ici, nous allons présenter les commentaires en exposant les différents éléments pointés, dénoncés ou demandés. Ces catégories relèvent de constructions analytiques, elles sont tout à fait susceptibles de se croiser et de se juxtaposer dans les écrits.

3.1. Des impossibilités dénoncées → des demandes pour faire lever des interdictions

Les commentaires sont nombreux à pointer des interdictions qui paraissent peu justifiées et qui sont souvent peu comprises. Les « restrictions **non logiques** » (64) sont ici au cœur des doléances. Les interdictions dénoncées sont très diverses, et concernent ce qui entrave les échanges entre le détenu et son proche comme les interdictions qui régissent la vie en détention. Ainsi, nous avons relevé que les proches regrettaient l'impossibilité :

- « Impossibilité de donner des documents ou timbres dans le sac (obligation par voie postale) » (123)
 - d'amener de la nourriture, des bouteilles d'eau, des coques pour bébé (afin que les mères ne soient pas contraintes de les avoir constamment dans les bras) ou encore des jeux de cartes aux parloirs.
- « les mères de famille devraient pouvoir amener à manger pour les enfants » (154)
- Autoriser les animaux dans les parloirs. Accorder la nourriture et des boissons aux parloirs » (49)
- « C'est dommage que l'on ne peut pas entrer des kebab pendant les parloir pour les personnes qui mangent la viande halal » (173)
- « Moi je trouve dommage que l'on a pas le droit de ramener les coques pour les bébés parce que 45 min dans les bras ce n'est pas évident car il n'y a pas toujours les transats de libre » (102)
 - d'apporter au détenu son traitement médical que cela soit au parloir ou via un colis envoyé par la poste
 - « Interdiction d'apporter les traitements personnels (médicaux) » (126)

- d'avoir des relations sexuelles à l'occasion des parloirs
- « rattachement sexuelle Interdiction » (140)
- pour le détenu d'appeler ses proches
 - qu'il aille un téléphone portable perso individuelle même surveiller les n° d'appel et qu'on puisse les appeler. (...) le droit au femme de travailler l'après midi pour celle qui le veulent. Salaire top pour le travail fait sachant que cantiné les affaires sont trop chères « (61)
- de fournir au détenu des objets, accessoires, lingerie afin qu'il puisse aménager sa cellule et améliorer son « confort » (oreiller ; rideau ; draps etc.). Souhaiterait la possibilité pour le détenu d'avoir un frigo.
 - « * impossibilité de transmettre des documents urgents directement au détenu à part par voie postale
 - *Impossibilité de donner draps, taie d'oreiller propres si le détenu est en maison d'arrêt » (123)
 - « Pour ma part, il est important de :
 - Pouvoir ajouter à la liste du linge les couvertures, draps
 - Nourriture » (128)
 - « pas de frigo pour les détenu a notre époque. Et pas d'activité » (159)
 - « Pourquoi est-ce au moment des premiers froids qu'on se met à nous refuser les pulls à col, alors que les écharpes et capuches sont déjà interdites et qu'à la mi-novembre il n'y a toujours pas de chauffages dans les cellules. (...) Pas assez d'UVF, 1 tout les 3 mois c'est trop peu. Néanmoins il faut bien reconnaître que les appartements mis à disposition sont très bien. Pourquoi refuser les épices, même le poivre ? pourquoi interdire les grandes serviettes mais vendre des rasoirs ? Trop d'interdictions sans queue ni têtes qui se contredisent !! » (180)
 - « - On aimerait rentrer des draps.
 - On aimerait rentrée de la viande
 - Soins corporelle hygiène
 - Tondeuse
 - Donner des couvertures (hiver) » (186)
 - « Les mères de familles devraient pouvoir amener à manger pour les enfants » (154)
 - « Il faudrait autoriser le détenu à passer un coup de téléphone à sa famille » (108)

Les commentaires reprennent des interdictions qui à leur sens compliquent le maintien des liens et accentuent injustement à leur sens l'austérité des conditions de vie en détention. Selon les proches, ce sont des interdits qui pourraient être levés sans que la sécurité de l'établissement ne soit menacée. On lit là aussi le souci des proches de participer à une amélioration des conditions de détention, les travaux de recherche ont montré leur fort sentiment d'impuissance et les angoisses qu'ils éprouvent quant à ce que vivent les détenus en prison. Par ailleurs, une logique financière sous-tend une partie de ces demandes. En effet, les proches souhaiteraient pouvoir assumer la charge financière de l'achat de biens devant permettre l'amélioration des conditions de détention afin que de tels coûts ne soient pas supportés par le détenu. Il est également précisé parfois que ces biens sont susceptibles d'être acquis à un prix inférieur à l'extérieur.

Se lisent ainsi des demandes de faire lever des interdictions qui fragilisent les liens, entravent les échanges, participent à l'austérité de la vie en prison et qui peuvent apparaître couteuses sans que les proches comprennent en quoi elles se justifient d'un point de vue sécuritaire.

3.2. Des dysfonctionnements institutionnelles → des demandes pour que les règles et droits existants soient mieux appliqués

Ce qui est également mis en avant dans les commentaires se sont les **dysfonctionnements institutionnels** liés au non-respect des règles prescrites. Ils ne visent pas à demander un changement de la règle mais une application plus rigoureuse de la règle. Il y a là une exigence à faire valoir des droits et à bénéficier de ce qui est prévu par les textes. Les proches semblent attendre des éclaircissements de l'institution sur ses anomalies qu'ils peinent à accepter. Là encore, cela concerne des situations très distinctes : 2- 14- 64- 69- 91- 100- 122 -129- 142- 162- 180

- « - problème de virements
 - Problème de cantine
 - Parloir par téléphone non enregistré
 - Délai d'attente avant/après parloir trop long
 - Personnel pénitentiaire antipatique » (121)
- « Manque de viande pour les détenus. Longue attente pour docteur ou dentiste. Longue attente à la salle d'attente à la rentrée et sortie des parloirs. Longue attente pour le retour d'une réponse par courrier » (175)
 - D'abord, les grandes difficultés que les proches rencontrent pour réserver les parloirs.

Ils écrivent parfois le nombre de fois où ils doivent appeler le service en charge de la

réserveation ou la plage horaire nécessaire pour qu'ils parviennent à obtenir une personne à cette fin. Les bornes semblent toujours être régulièrement défaillantes.

- « Je pense que la prise de RDV par internet serait vraiment une idée à mettre en place car cela pourrait éviter l'attente au téléphone qui parfois peut être longue et cela arrangerait les personnes qui veulent visiter à la MA cad éviter le stress, l'attente etc. » (31)
- « Prise de RDV pour les parloirs, très compliqué ! » (51)
- « Il est pratiquement impossible de prendre rendez-vous par téléphone. Ligne occupé dès 9h00 et ce jusqu'à midi » (83)
- « La prise de rendez-vous par téléphone est très difficile, parfois une matinée au téléphone à se heurter au « tous les interlocuteurs sont occupés. Le RV téléphonique est plus facile à Bonneville, le numéro vert à Bourg est très difficile à obtenir et à aboutir » (32)
- « Changer le système de la prise de RDV car par téléphone c'est blinder et avec la borne c'est trop d'attente. » (108)

Mais cela concerne aussi :

- Le fait que les détenus ne soient pas toujours prévenus des parloirs
 - « Inconvénient :
*le détenu n'est pas toujours averti des visites (...)
Retard fréquent des parloirs » (122)
- Les délais jugés excessivement long de transmission des courriers
- Le délai également estimé trop important d'enregistrement des mandats
- Le temps là encore excessif pour que le détenu puisse obtenir une hospitalisation ou un rendez-vous médical et ce même en situation de douleurs importantes « malgré une rage de dent »
 - « Longueur du temps pour obtenir un RV dentiste malgré une rage de dent » (126)
- Le temps longs que nécessite toutes les procédures et démarches engagées (demande pour obtenir un parloir double, une UVF, un transfert etc.)
 - « le temps d'attente pour l'UVF est très long en moyenne 4 à 5 mois pour des personnes qui sont incarcérées et on des enfants cela et très difficile de l'accepter » (16)
 - « Le délai de transmission du permis de visite est beaucoup trop long » (141)

Dans toutes les situations évoquées, s'ajoute parfois une demande des proches de disposer de preuves qu'ils ont bien engagés une démarche, formulés une demande, procédés à une

réserve de parole afin d'obtenir des éléments leur permettant de se retourner contre l'institution quand il y a un dysfonctionnement ou tout du moins, d'attester de leur bonne foi quand ils rencontrent une difficulté dont on leur impute la responsabilité.

- « Annulation de certaines visites des fois des parloirs de la semaine. Du coup pénalisation pour le prévenu qui n'y est pour rien » (44)

D'autres types de dysfonctionnements sont également pointés :

- On lit dans des commentaires l'incompréhension face à des UVF qui sont construites mais qui ne sont pas mises en fonctionnement dans l'établissement, ce qui semble être le cas dans quelques prisons. Là encore, les proches ne demandent donc pas un changement de loi mais de pouvoir exercer leur droit de visite en UVF.

- Aucune intimité durant nos parloirs. Les box sont loin d'être propre, le niveau sonore est très élevé causé par un vas et vient des surveillant qui est gênant de plus par moment ils regarde dans nos box sans aucune raison. De plus il manque d'intimité qui peu être satisfaisait par l'ouverture des UVF qu'on nous promet d'ouvrir depuis 2015. Il sont enfin construits et tjs pas d'ouverture en vue. » (170)

- Les proches peuvent également déplorer le manque de sécurité dans les établissements et regretter les dysfonctionnements de l'institution dans sa mission de protection des biens et des personnes qu'elles gardent. En effet, l'institution est garante de l'intégrité physique des personnes détenues et le développement des trafics en détention, des violences entre détenus apparaissent comme autant de défaillances institutionnelles décriées par les proches. Ces commentaires traduisent là encore l'anxiété des proches quant à ce qu'il peut advenir au détenu au cours de sa détention.

- Le détenu ne sort pas en promenade du fait des risques encourus lors de celles-ci. Bruit permanent causé par les détenus » (143)
- « Surpopulation → violence. Nourriture infecte → allergies, maladies, propreté sanitaire défectueuse » (185)

- Par ailleurs, l'institution dysfonctionne selon les proches dans le sens où elle **ne remplit pas suffisamment sa mission de réinsertion en ne proposant pas assez d'activité et en ne donnant pas assez de sens à la peine prononcée**. En effet, les proches s'étonnent dans les commentaires qu'il n'y ait pas plus d'activités en détention qui seraient susceptibles de rendre l'incarcération utile et bénéfique. Il est attendu alors de l'institution que des efforts

plus importants soient fait concernant la préparation à la sortie. Ainsi, ce n'est pas l'incarcération en elle-même qui est remise en question mais bien la manière dont elle est mise en œuvre et désincarnée de tout projet alors même qu'il est prévu dans les textes législatifs que la prison doit œuvrer pour la réinsertion des détenus

- « Toujours heureuse de venir. Ce qui est dur, c'est de repartir et de laisser son fils fermé, sans beaucoup de moyens à sa disposition pour évoluer, alors que ce temps devrait être utilisé à préparer la réinsertion, surtout pour ceux qui sont demandeurs » (62)
- « manque de travail- d'activité. Ennuie. Demande de faire des formations/travailler. La vie de mon fils gacher » (11)
- « Jamais de place pour un détenu quand il a envie et besoin de travailler il faudrait que ça change » (71)
- « Mais ce qui m'effraie le plus est l'absence totale de projet de réinsertion alors que mon fils est incarcéré depuis 7 mois » (88)
- « Rien n'est fait pour la réinsertion des détenus quelque sois l'âges. (...) pas assez de travail pour les détenues » (184)

Ici les commentaires n'appellent pas à une réforme de l'institution mais expriment une demande d'application plus stricte des règles et missions de l'institution, des droits des personnes détenues comme de leurs proches.

3.3. Des transmissions d'informations défailtantes → une demande de meilleure communication

Troisièmement, ce qui est relevé dans les commentaires, ce sont les failles dans la transmission d'informations ou plus radicalement l'absence de communication entre les proches et l'institution. Les démarches paraissent d'autant plus longues que les proches restent souvent sans information sur leur suivi.

- « Difficile de savoir comment va la personne quand elle n'est plus en capacité d'écrire ou de téléphoner » (155)
- « Mon conjoint a été autorisé à me passer son premier appel deux mois après son incarcération et mon permis de visite a été accordé trois mois après » (49)
- « J'établit environ 92 km pour venir. Jamais mes doubles parloirs sont effectués malgré les demandes écrites au sein de l'établissement » (133)
- « Proche prévenu : les documents ont été égarés à plusieurs reprises par le centre pénitentiaire. Les démarches ont du être faites plusieurs fois » (40)

- « On manque énormément d'informations concernant la personne incarcéré entre le jour de son entrée et celui où il sort. Le délai de transmission du permis de visite est beaucoup trop long » (141)
- « Nous attendons la réponse à notre demande de visite et personne ne nous avertit de l'accord » (37)
- Après avoir souligné les qualités de l'accueil de la part de la prison et des bénévoles une compagne écrit « je n'ai malgré tout, toujours pas eu le droit au téléphone (demandé il y a + d'1 mois ?). manque d'information » (118)
- « Pour les proches d'un détenu, il est très difficile d'obtenir des renseignements à l'accueil des familles, notamment sur les vêtements (couleur), le téléphone, et ce que l'on peut apporter au détenu. Il y a bien un n°vert affiché, mais il ne répond jamais et pourtant, il donnerait beaucoup de renseignements car c'est un comble, qu'un jeune prévenu ne puisse appeler ses parents » (177)
- « il est très difficile de joindre par servive téléphonique RDV parloirs, organisme comme la comptabilité etc. On doit se débrouiller autrement car pas forcément joignable. Il faut se renseigner de tout. Car personnes ne peut nous aider pour les papiers pour faire avancés des situations de l'ordre du pénitenciaire pous nous et notre détenu. Nous sommes confrontés à beaucoup de problèmes et dans la souffrance on a l'impression d'être seul ! (...) manque d'info !! » (82)

Ainsi, les proches se plaignent de ne pas disposer d'informations quand ils ont engagés des démarches ou suite aux demandes de transferts faites par le détenu par exemple.

- « Attente trop longue entre le moment où il est incarcéré et la 1^{ère} visite sans nouvelle pendant 3 semaines, un mois » (157)
- « plus d'informations sur les transferts » (148)
- « - pas d'information de transfert de la part de l'administration pénitentiaire.
- Le permis de visite doit être redemandé, en l'occurrence la visite a été autorisée au préalable de l'obtention du nouvel imprimé (carte à bourg en bresse) » (32)

De même, ils écrivent ne pas être mis au courant des problèmes médicaux rencontrés par le détenu.

- « - manque d'information sur l'état de santé des détenus
- Aucun suivi sur les demandes de parloirs (demande retrouvée dans la cellule du détenu) » (35)

- « ne prévienne pas en cas d'hospitalisation pour la famille, ne tient pas au courant de la santé du détenu !!? » (162)

Pour appuyer leurs propos, ils font parfois référence à la multiplicité des démarches préalablement déjà entamées et parfois déjà renouvelées, procédant ainsi à un travail de preuve qui vise à insister sur la longueur de leur attente et sur le bienfondé de leurs critiques.

3.4. Des inégalités dans les règles → une demande de plus grande uniformisation

Les commentaires visent aussi à questionner la labilité des règles, autrement ils interrogent l'institution sur la fluctuation de règles qu'ils doivent suivre et le détenu respecter. Le changement des règles au cours du temps ou l'absence d'uniformisation des règlements d'un établissement à l'autre est source d'incompréhension pour les proches et fait perdre à la règle toute sa légitimité : qu'est-ce qui justifie que les règles ne soient pas les mêmes dans tous les établissements ou qu'un droit auparavant octroyé ait été perdu ? Ainsi, les remarques pointent le non-respect du principe d'égalité de traitement que devrait respecter les prisons vis-à-vis des détenus et de leurs proches, tout manquement à ce principe, mérite plainte de leur point de vue car il ne se justifie pas. Ces commentaires contiennent une critique de la prégnance croissante de la sécurité, les règles apparaissent plus sévères sans que cela ne fassent sens. Ainsi, une personne s'étonne par exemple que les proches n'aient plus droit qu'à un verre d'eau lors des parloirs alors qu'ils avaient le droit d'y amener une bouteille quelque temps auparavant. De même, les proches regrettent de ne pas pouvoir bénéficier d'UVF dans certaines prisons alors qu'ils le peuvent dans d'autres, leur droit à ce type de visite étant inscrit dans la loi.

- « Concernant le sac de linge, chaque établissement semble avoir ses règles, pourquoi ce manque d'uniformisation entre les établissements ? » (32)
- « le fait qu'on ait plus le droit de rentrer avec une bouteille d'eau, ce verre qu'on remplit grâce à la fontaine à eau mis à disposition est beaucoup trop petit sa je ne comprend pas » (69)
- « Les sacs de linge sont fouillés différemment selon les surveillants, certains refusent des vêtements qui ont été acceptés pendant des mois avant » (180)

3.5. Des règles à aménager → une demande de plus grande adaptation et d'extension de certaines règles

Si les commentaires visent à exiger que les règles soient plus uniformes d'un établissement à l'autre et plus stables dans le temps, les proches attendent également que les professionnels soient à même de les appliquer avec plus de souplesse pour tenir compte de la particularité de certaines situations. Il n'y a pas de critiques là de la règle en elle-même mais un regret sur une application trop rigide de celle-ci.

La tolérance face aux retards au parloir est alors souvent exigée par des personnes qui ont eu l'expérience d'un refus de parloir après être arrivées en retard.

- « Le fait de venir est d'être là à 1 seconde de retard et d'être refusé de parloir est tout simplement inacceptable. Plus d'humanité » (67)

Des parloirs plus longs sont aussi demandés.

- « Je souhaite des parloirs plus longs, une demi-heure pour plus d'une heure de trajet, c'est court. Des box individuels seraient plus agréables. Je veux quand même souligner la gentillesse du personnel carcéral » (138)

De même, il est attendu que certains droits exceptionnels soient étendus. Ainsi, de nombreux commentaires concernent les colis de nourriture, les personnes demandant à ce qu'ils puissent en être apportés de façon moins exceptionnelle aux détenus.

- « J'aimerais pouvoir porter un colis en plus de celui de Noël, par exemple au mois de juillet » (1)
- « colis de Noël (qui ne devrait pas être aussi petit en poids, ex : 15 kgs au lieu de 5 kg » (49)
- « Colis de Noël, pourquoi pas pour les autres fêtes religieuses (fête de l'Aïd, de Ramadan) ?? »

Le manque d'adaptation de la prison à certaines situations particulières vécues par les détenus est également déploré. La règle n'est pas mauvaise en soit mais ne convient pas à la problématique particulière de la personne détenue qu'il visite. Nous pouvons présenter des commentaires de proches qui évoquent un détenu en situation de handicap ou le cas de détenus indigents ou encore le manque de prise en charge d'une personne qui ne peut ni écrire. La prise en charge mériterait dès lors d'être spécifique dans le sens où la personne ne devrait pas soumise strictement aux mêmes contraintes que les codétenus afin de répondre à ses besoins singuliers. Sans remise en question du cadre général, il s'agit là de plaider pour des ajustements de la règle au nom des situations particulières. Ne pas considérer des besoins propres d'une personne participe du sentiment que l'institution serait inhumaine.

Ainsi, une personne fait la demande de double parloir car elle a des problèmes de santé qui l'empêche de venir souvent, de même on retrouve là les situations où les proches mettent en avant les difficultés propres à des groupes spécifiques : les personnes habitant loin, les personnes ayant très peu de revenu, les personnes venant au parloir avec de jeunes enfants.

- « Ayant des problèmes de santé avec un lourd traitement je souhaiterais obtenir parfois des doubles parloirs. » (176)
- « le détenu est mon fils qui est sourd et muet. Aucun moyen de communication, donc subi de la frustration que ce soit pour avoir un médecin ou autres. Pour toute demande ce de l'attente interminable vu qu'il faut un interprète en langue des signes » (26)

Il importe de préciser que les commentaires ne sont jamais formulés comme des demandes de faveur : les personnes ne demandent jamais à ce que leur soit accordé à elle uniquement quelque chose de particulier sans que cela soit justifié mais que de manière générale l'institution soit plus tolérante face aux particularismes des situations rencontrées.

3.5. Délabrement des conditions matérielles → demande de locaux décents

Le délabrement de l'état matériel des conditions de détention et des parloirs fait l'objet de nombreux commentaires. Ils mettent tous en cause la dégradation du bâti carcéral, l'état d'insalubrité des cellules, le manque d'hygiène des prisons ainsi que la saleté des parloirs.

- « Arrogance des surveillant et des surveillantes.
Mauvaise odeur à l'intérieur » (137)
- « les parloirs sont très sales » (145)
- « - Changer litteries.
-rénovation des celules » (186)
- « Reprendre les parloirs et moderniser » (154)
- « que 2 fois par semaine la douche
Propreté très moyenne dans les cellules » (11)
- « établissement parloir, salle d'attente très sale, besoin d'être refait d'urgence. » (71)

A travers ces remarques, se lit une dénonciation de l'abandon institutionnel, la prison ne se mobiliserait pas pour proposer des conditions décentes aux détenus pas plus qu'à leurs proches.

- « Je voudrais mettre un accent particulier sur l'insalubrité de Fresnes. (...) l'état des cabines est déplorable (Chewing-gum, crachas, déchets, fils électriques

dénudés...), sans compter l'attente interminable dans cette chaleur étouffante avant de voir le détenu »(58)

➤ « - la prison est très sale, et les odeurs dans les couloirs et les parloirs sont insupportables.

- condition d'hygiène pour les détenus

- rats, souris, cafards, punaises de lit

- et pour les détenus, les douches 3 fois par semaine, surtout l'été avec la chaleur. Je trouve ça trop peu (...)

- pour moi je trouve que les détenus sont des êtres humains et non des animaux »(54)

3.7. Des excès de pouvoir dénoncés → une demande de respect

Les proches se saisissent aussi de l'écrit pour dénoncer ce qui leur apparaît être des excès de pouvoir de la part de l'institution.

D'abord, peuvent être évoqués ici les commentaires où les proches font référence à des problèmes relationnels avec certains agents, c'est à dire au comportement désobligeant de certains personnels qui manqueraient de respect au détenu comme à leurs proches. Les personnes décrivent des expériences offensantes qu'elles ont vécues à l'occasion de leur visite au parloir ou qui ont été vécues en détention par le détenu. Les proches ne nient pas ici le rapport de domination qu'il existe entre le personnel et les détenus, ou vis-à-vis d'eux-mêmes mais ils dénoncent un usage abusif de l'autorité des certains personnels à leur encontre. Si proches et détenus sont invités à agir selon les contraintes imposées par l'institution, les proches estiment qu'il n'est pas pour autant nécessaire que les surveillants ne soient pas aimables ni malpolis à leur égard.

➤ « Certains surveillants sont vraiment odieux et n'ont que très peu de respect pour les familles ! »(19)

➤ « Le temps d'attente dès l'entrée de la prison et le fait que les familles soient considérées comme des personnes incarcérées c'est relou » (182)

➤ « Je trouve que la prison est très mal vue par les familles car les surveillants (certains) sont mal polis, se prennent un peu trop pour eux ne sont pas. Il devrait plutôt faire leur travail se qui veut dire occuper des détenus et non les traiter comme des chiens ou les laisser mourir et le pire c'est que y a certains surveillants sont racistes. Dans ce cas là faites pas ce métier et tenez-vous en à votre travail. Ou certains surveillants avec lui de faire copain copain avec les familles des détenus aucune idée de ton travail. » (130)

Dans ces commentaires, les proches se positionnent, et placent les détenus dans une posture d'usagers d'une institution, ils doivent en respecter les règles mais ce type de relation implique le respect des règles de politesse. Les proches visent là à dénoncer quand les personnels usent outrageusement de leur position de pouvoir dans le sens où ils ne construisent leur autorité qu'en rabaissant leurs interlocuteurs. Il n'est pas attendu de la part des proches un renversement des relations de pouvoir mais un usage non abusif de la domination vis-à-vis des détenus qui découle de la situation d'incarcération et de l'inégalité des positions entre les personnels et les proches dans les interactions qu'ils ont.

- « Le détenu visité s'est plaint de l'attitude du personnel, tutoiement, mauvais propos... » (32)
- « Les surveillants sont pas assez formés, se permettant certaines familiarités, comme me demander mon age, et se permettre de faire des remarques du fait de la différence d'age entre mon compagnon et moi.
- Egalement un manque total de psychologie, au vu de certaines remarques faites aux détenus et à nous les visiteurs, traités avec autant d'égards que les détenus, comme si ce n'était pas assez difficile de voir son mari enfermé » (180)

Précisons que c'est rarement l'ensemble des surveillants qui sont décriés mais beaucoup plus souvent seulement « une partie » d'entre eux, « certains » ou « quelques », « quelque fois ». Un commentaire désigne une personne en particulier. Ainsi, les écrits intègrent quasi tous des éléments de modération de la critique qui tend à ne pas la globaliser, ce qui doit participer de sa force : 32- 38- 59- 62- 126- 130- 137- 139

- « Chose inadmissible de refuser de faire un examen médical et de les ameners voir un médecin à l'hôpital. Inadmissible que nous pouvons pas avoir accès à leur compte comptabilité alors que c'est nous qu'ont met l'argent pour cantiné. IL y a beaucoup de favoritisme pour certaines personnes. Certain surveillant nous rabaissent. (...) même si c'est la prison, ce ne sont pas tous des voyous » (22)

D'autres éléments paraissent relever d'un excès de pouvoir selon les proches : les fouilles d'une part :

- « savoir que mon conjoint ce met à nus au sortie de parloirs me perturbe, car il n'est pas dangereux et qu'on a les portiques donc je voit pas ce qu'on peut lui apporter sans ce faire attraper au portique » (30)
- « je vous le dit quand même, même si il ne fallait pas, les fouilles que subit mon proche mon traumatisé vraiment ??? » (45)

- Il faudrait que les appels pour réserver les parloirs soient gratuits à l'heure actuelle c'est cher, on n'est pas rien les familles de détenus » (135)

Le coût excessif des cantines d'autre part. A travers cela, se lit une critique de la valeur marchande de la prison, d'une commercialisation de la peine au détriment de familles et de détenus déjà largement précaires.

« Je reproche mes condition pour les cantines car en effet il y a énormément de vole ou bien les bons de cantine sont déchiré par GEPSA ou les détenus à plusieurs reprise depuis 1 ans, certains détenus se retrouve sans cantine et c'est inadmissible » (93)

3.8. Des critiques globales du fonctionnement judiciaire et de l'institution carcérale → des appels à une réforme totale du système

Parfois, les commentaires s'avèrent être des critiques générales du fonctionnement judiciaire, des conditions de détention imposées aux détenus et de l'accueil des familles : 163

Critique aussi du fonctionnement de la justice :

- «Ce qui me déçoit dans le cercle de la prison c'est que la justice qui est mal faites, trop de démarches à faire, trop d'attentes, et que l'on mette des personnes en prison pour mise en examens comme mon fils et que rien n'avance, tout cela est trop long tous en sachant que mon fils David est innocent ! » (20)
- « ce que je trouve pas normal ses quand il sont permissionable et que ses impossible d'avoir des perme sa ne les aide pas ni la famille. Il faudrait au moins leur laisser une chance » (132)
- « améliorer les conditions d'attribution du bracelet » (150)

Ces écrits, plutôt marginaux, visent à impulser une **réforme importante de la justice pénale et des prisons, institutions décriées.**

- « l'incarcération d'un membre de sa famille est très très lourd financièrement ! = essence = assistance financière pour tout ce qui concerne le cantinage.

Très mal perçu par le personnel des prisons lorsque on pose des questions à un SPIP....
Manque de clairvoyance...

Manque de suivi pour préparation à la sortie et réinsertion. Pas assez de travail pour tout le monde. Journées très longues.

Il faudrait + de moyens humains et financiers afin de mieux repenser « les prisons » (131)

IV. Type d'arguments mobilisés

Comment les proches motivent leurs critiques ? Quels sont les arguments qu'ils avancent pour attester des dysfonctionnements qu'ils relèvent et pour motiver un changement ? Au nom de quoi est-il selon eux nécessaire que les choses changent ? Ce sont à ces différentes questions que cette dernière partie vise à répondre. Nous exposerons là les arguments avancés dans les écrits des proches pour critiquer, se justifier, convaincre. Autrement dit nous rendrons compte de la manière dont les personnes construisent une légitimité à énoncer ce qu'elles énoncent. Une grande diversité des stratégies argumentatives s'observe. Si les doléances peuvent porter sur le même sujet, elles peuvent se distinguer largement par la manière dont les proches développent leur argumentation. Il s'agit dans cette partie de baliser le spectre argumentatif qui vise à faire reconnaître le bien-fondé de la plainte ou de la critique. Majoritairement, les arguments participent d'un effort de généralité dans le sens où il apparaît nécessaire de rapporter les faits à des principes généraux et d'écartier tout ce qui pourrait apparaître comme trop liés à des circonstances ou à des particularités. Bien entendu, les ressources argumentatives identifiées peuvent être articulées les unes aux autres par les auteurs dans leurs doléances.

4.1. Enonciation de faits

Dans les écrits les plus courts, quand le style est très factuel, il n'y a parfois aucun argument avancé par les proches. L'énonciation des faits se suffit à elle-même pour porter la critique. Il n'y a donc pas d'argumentation spécifique si ce n'est une présentation des situations dont le descriptif en lui-même fait argumentaire.

4.2. Référence à l'appartenance à une « commune humanité » : parce qu'ils restent des « humains »

Les proches argumentent en faisant parfois référence à « l'appartenance à une « commune humanité » (boltanski 1991, 96) qui fonde le fait d'être titulaire de droit » (durand 345). Pour Corentin Durand, « en ce qu'elle partage qui est humain et qui ne l'est pas, mais également ce qu'il est humain de faire et de subir de ce qui ne l'est pas, l'humanité est à la fois une communauté d'appartenance et un système normatif » (Durand 345)

Ce principe suppose que les êtres humains ne sont pas des choses, et visent à faire entendre que les détenus ne sont pas des sous-hommes. Ainsi, les personnes écrivent avec la volonté de dénoncer les situations vécues par les détenus ou par les proches qui outrepassent les frontières de l'humanité. Elles s'efforcent dans leur texte de rappeler que les détenus, bien

qu'ayant transgressés la loi, restent des personnes humaines et qu'à ce titre, ils méritent un certain respect.

- « les box des parloir sont dégueulasse, la pièce où on attend c'est salle, nous savons que ce sont des détenus et qu'ils ont fait une erreur, l'être humain n'est pas parfait mais y faut le minimum. Tout est dégueulasse. J'aimerais que vous trouviez une solution » (161)
- Je pense que la situation est assez dur, l'autorisation du portable devrait se faire pour les prisonniers. De plus des UVF pourraient ainsi être mis en place nous sommes tous des humains avec des besoins et des envie. Ce n'est pas des chiens, même si certains traitent les prisonniers tel quel » (12)
- « La prison est sale, limite insalubre. On se sent sale lorsque l'on sort. Du souci pour la personne détenue, par ce manque de propreté (tout est vieux, sale, rats dans les cellules). C'est ignoble, quand on sait que ces nuisibles sont porteurs de maladie. Même, si il a commis des fautes, le détenu n'est pas un animal, et les familles non plus, car nous subissons cette insalubrité, à travers les parloirs et ce que nous disent les détenus. Financièrement, c'est difficile, devons nous priver pour qu'il ne manque de rien. Je ne demande pas que les prisons soient des « clubs med » mais juste de l'hygiène » (68)
- « Je suis la mère d'un détenu n'ayant que très peu de ressource le fait de lui envoyer de l'argent tous les mois a réduit mon budget car il n'a que moi pour l'aider et comme visite. Son père père étant décédé, je me dois de vous signaler qu'il n'a pas pu se rendre à l'enterrement de son père malgré l'autorisation du juge, il n'a donc j'aurais put faire son deuil : est-ce Humain ? » (42)
- Le détenu n'est jamais au courant de son argent ? ce qu'il paie tous les mois. Du montant de ses cantines parfois refusés ou pas complètes, sans explications. Un décompte de son argent devrait être fourni au détenu tous les mois.
Rendez-vous dentiste lamentable. Aucun renseignement sur l'état de santé du détenu s'il est malade. Tout le personnel sait mais ne dit rien.
Un détenu paye sa peine en étant enfermé. Sa famille paye pour lui en plus de la peine ressentie. Un détenu est un être HUMAIN/ non une bête » (178)

4.3. Montre sa vertu, sa dignité : parce que ce sont des personnes méritantes

Les proches peuvent également construire leur texte en mettant en avant leur propre valeur ou la vertu de la personne détenue. Ainsi, les écrits soulignent que les personnes

détenues répondent aux attentes et injonctions institutionnelles, et s'efforcent d'attester plus généralement de leur bon comportement. Les proches montrent la dignité de la personne, ici « « digne » se réfère à une image de la grandeur de la personne qui appelle le respect de la part du lecteur » (Fassin) p 969. Ils appellent ainsi à ce qu'il soit permis au détenu d'assumer ses rôles par un assouplissement des contraintes. Par exemple, un proche dit qu'il serait bien que le détenu puisse bénéficier plus souvent de permissions de sortie car ils se comportent bien. Cette demande ne serait pas perçue comme légitimes si elles étaient formulées par les familles de détenus qui posent des problèmes mais il y a là une mise en avant du comportement irréprochable de la part du détenu pour formuler sa doléance et une extension des droits. Les commentaires sous-entendent ainsi que les restrictions et les contraintes sont compréhensibles quand les personnes adoptent un comportement contraire aux attendus institutionnels et aux normes sociales mais qui feraient moins sens quand la personne s'y conforme. Les proches construisent ainsi indirectement une distinction entre ceux qui se comportent mal et devraient avoir un traitement strict, et ceux qui sont méritant et devraient bénéficier d'un régime plus favorable, plus permissif. Les proches manifestent ainsi la bonne volonté du détenu, le font apparaître comme un bon citoyen en indiquant parfois son projet d'insertion afin d'appeler à ce que son régime de détention soit moins sévère. Les commentaires s'efforcent aussi de souligner le peu de gravité de l'acte commis.

- « il pourrait y avoir autre chose pour une banalité que de les enfermés ici » (98)
- « Autoriser une sortie juste le jour de Noël au père de famille (dont la peine n'est pas élevée) » (101)
- « Avis au service pénitentier : pour ma part il est inutile de garder trop longtemps les détenus qui ne présentent aucun danger pour la société. Ils ont les familles qui ont les moyens de pouvoir les accueillir sous certaines conditions, autant les libérer que de les laisser devenir autre chose » (147)
- « Savoir que mon conjoint ce met à nus au sortie de parloirs me perturbe, car il n'est pas dangereux et qu'on a les portiques donc je voit pas ce qu'on peut lui apporter sans ce faire attraper au portique » (30)

4.4. Registre de l'expérience personnelle et émotionnelle: parce que ce sont des personnes en souffrance

La mise en avant de la souffrance vécue par la famille ou des épreuves supportées par le détenu est aussi très fréquente. Le registre de l'expérience personnelle qui est là mobilisé vise à susciter une compassion, une bienveillance qui vise à lever des interdits, résoudre les

dysfonctionnements institutionnels, réduire l'arbitraire etc. L'exposition de l'expérience personnelle comme argument se décline de deux façons.

1/ D'abord, les savoirs expérientiels des familles sont convertis en ressource argumentative. L'expérience carcérale comme l'expérience carcérale élargie constitue un réservoir inépuisable de motifs de critiques. La dénonciation de la labilité des règles se construit parfois sur le registre de l'expérience personnelle. C'est ainsi que la prise de parole peut être organisée autour de la comparaison d'expériences différentes d'un établissement à l'autre. Les proches évoquent des expériences distinctes qu'ils ont eues dans des prisons différentes.

- « Je pense que les conditions de parloirs sont vraiment à remettre en question, ayant fait plusieurs centre pénitentiaire comme notamment Aïton ou saint Quentin Fallavier, la malpropreté des parloirs de varces ainsi que l'espace (même pas 5m2) laisse vraiment à désirée c'est un climat oppressant ou on se sent mal a l'aise. Déjà que de venir dans une prison est angoissant quand on arrive dans ce parloir on à qu'une seul envie c'est de repartir aussi vite » (69)
- « Pour la maison d'arrêt Ajaccio parloirs trop petit comparé à Borga on ne peux pas rapporter au détenus un café une friandise, aucun parloirs familiaux » (8)
- Conditions d'accueil quasi idylliques sur le CD du Poutel par rapport à la maison d'arrêt de Luynes ou tout est sale et les gardiens limite humiliants avec les visiteurs. La possibilité d'avoir le RDV parloir rapidement au CD du poutet m'a changé la vie par rapport aux heures passées à tenter d'avoir le standards de prise de RDV pour Luynes » (13) »

Ils ont pu constater par eux-mêmes des différences de règles entre les établissements. (8-13-32-55-69-100). Autrement dit, la comparaison avec d'autres établissements fruit de leur expérience apparait comme l'élément central de l'argumentaire visant à questionner le sens de la règle.

Les proches ont pu constater par eux-mêmes et ont pu faire l'expérience directement des dysfonctionnements qu'ils dénoncent et c'est la force de cette expérience qui doit être considérée comme un motif d'amélioration des situations déplorées.. 8- 13-32- 55- 69- 100

2/ L'exposition de sa souffrance intervient par ailleurs très souvent pour appuyer leur doléance. On est là vraiment sur le registre de l'émotionnel. Cela n'est pas là propre à la prison, des chercheurs et philosophes ont pu montrer en quoi l'expression de ses émotions et

de ses douleurs caractérise les sociétés contemporaines. L'action sociale aurait ainsi évoluée vers une exigence d'exposition de ses souffrances comme préalable à l'octroi d'un droit. Robert Castel écrit dès 1996 que dans la société contemporaine, « les fragments d'une biographie brisée constituent la seule monnaie d'échange pour accéder à un droit » (p 473) Didier Fassin reprend plus tard cette idée : « L'obligation de se raconter pour justifier sa position de solliciteur » p 957. Il souligne à son tour la nécessité d' « énoncer sa souffrance en échange de l'attribution d'une aide » p 959 (Fassin, 2000). Ainsi il faut donner à voir sa déchéance en quelques mots pour instaurer un rapport de compassion, de sympathie afin d'obtenir un droit en retour. Cette rhétorique argumentative traverse de nombreux écrits, les proches sont en effet très nombreux à insister sur leurs difficultés qui apparaissent de plusieurs ordres :

➤ « Je suis la maman du détenus, ma belle fille a 3 enfants a bas âge 1 ans, 2 ans et demi, et 6 ans, ces très dur pour elle, ces ces enfant souffre du manque de leurs papa. Le plus grand pense que son papa travaille, et n'admet pas son absence. Les adultes souffre mes les plus souffrans ces les enfants. Le papa et le chef du foyer. Je pense qu'il faudrait des visites des détenus plus souvent au foyer. Salutations » (172)

➤ « L'attente de 30 minutes dans la petite pièce et longue. Et aussi un peu plus stressant, on est déjà stresser de venir voir nos proches donc dans la pièce une demi-heure de plus et un peu stressant » (42)

➤ « Je supporte très mal :

-double contrôle

-réglementation très strict

L'attente avant et après la visite » (43)

➤ « Il faut envoyer des mandats, assister les proches, ma situation esr très compliqué, j'ai 1 pension d'invalidité de 700 euros quand j'envois les mandats parce qu'il faut tous cantiné eh ! Bien c'est vraie,t me cas de le dire, il me reste mes yeux pour pleurer mais je préfère que mon proche ne manque de rien (mise à part l'amour des siens) » (45)

➤ « le plus éprouvant est le transport » (60)

➤ « la perte de travaille et le changement de lieu d'habitation et le regard des autres. » (132)

➤ « - vie très compliquée car transfert en attente depuis juillet 2016.

- Vie professionnelle et familiale en suspens.

- 2 enfants en région parisienne

- Travaille en libéral mais ne peut effectuer correctement son travail avec des retards et des pénalités » (66)
- Difficultés matérielles : les proches exposent les coûts lourds de la détention qu'elles supportent.
 - « ce qui serait perfectible (très) : le téléphone – coût ; le cantinage – coût ; la remise du linge. Autre point important : l'aide à l'arrêt du tabac vu le prix du paquet » (156)
- Difficultés liées à la distance avec la prison :
 - « je trouve dommage que l'UVF ne fonctionne pas car on dit pas de personnel c'est décevant pour nous qui habitons loin. Et parloir double 1 fois par mois. je fais 160 km pour 45 minutes de parloir » (3)
 - « Autre chose, je trouve que sa serai bien pour les personnes qui n'habite pas là même ville ou département de la prison où il doivent se rendre de pouvoir prendre leurs autorisations de parloir par téléphone, ou internet surtout pour moi qui ne peux venir qu'une fois toutes les 3 semaines ou 1 fois par mois et je ne pense pas être la seule. Merci » (42)
 - « J'établit environ 92 km pour venir. Jamais mes doubles parloirs sont effectués malgré les demandes écrites au sein de l'établissement » 133
 - « la demande de prolongation de parloir du fait que je viens de loin » (189)
- Craintes de souffrances physiques :
 - « Je vis très mal l'attente dans les salles d'attentes à l'intérieur de la maison d'arrêt avant et après le parloir car j'ai des problèmes de santé » (4)
- Souffrance physique en lien avec le manque d'hygiène
 - « Il faudrait que nous puissions apporter nos draps nous-mêmes. Cela serait plus hygiénique » (187)
- Mise en avant de leur souffrance personnelle qui est accentué par des dysfonctionnements.
 - « Défaut d'information.
Mon conjoint a été incarcéré pour une courte peine (ce que j'ignorais les 2 premières semaines de son incarcération). ON nous laisse sans informations, dans l'angoisse.
De même je trouve inadmissible que le délai d'attente pour avoir une réponse pour un permis de visite soit si long (au moins 3 semaines). Pourquoi ce délai ?
Tout ceci engendre de l'inquiétude, du stress, qui pourrait être évité » (142)

Les proches affirment ainsi que la situation qu'ils vivent est déjà suffisamment éprouvante en elle-même pour ne pas qu'il soit nécessaire d'y ajouter d'autres difficultés, frustrations et coûts par des interdits et des injonctions qui leur paraissent peu légitimes.

- « L'arrogance de certain surveillant est désagréable à vivre, on a déjà assez de problème quand sa. Merçie » (139)
- « rendez-vous sur Internet nous simplifierait la vie » (164)
- « On vit mal le fait de devoir se soumettre au regard des autres personnes présentes au parloir en même temps, de passer au détecteur comme si nous étions coupables, c'est un sentiment d'humiliation. Mais nous sommes conscient que tout cela est fait pour des raisons de sécurité » (36)

- C'est aussi parfois au nom de la souffrance éprouvée par les jeunes enfants que la situation est présentée comme anormale et qu'il est attendu des changements. L'évocation des souffrances particulièrement importantes subies par les enfants fait ainsi force d'arguments.

- « Dans la salle d'attente à la sortie des parloir le WC sont très sales. (...) le niveau d'hygiènes pour nos enfants et très négligé » (166)
- « Habitant à veauche dans le 42 ; ceci est compliqué pour pouvoir venir et 1h de temps n'est pas suffisant. De même, mon fils ne peut rien amener à manger et ça fait long pour lui. Et c'est compliqué, pour amener les cahiers d'école » (179)

Les choses devraient donc changer pour réduire leur peine et les coûts financiers et moraux que la détention fait peser sur eux et sur le détenu.

4.5. Registre de la règle et au droit : parce qu'ils ont des droits

D'autres écrits, plutôt rare il faut en convenir, s'appuient sur une référence au registre du droit allant parfois jusqu'à citer un texte législatif qui stipule ce à quoi ils peuvent prétendre. Le droit, sous des formes très distinctes, apparaît ainsi parfois comme l'argument central du commentaire. La situation dénoncée est problématique parce qu'elle est contraire à une norme juridique. Les proches mobilisent des ressources juridiques pour étayer leurs plaintes.

Par droit, il est ici aussi fait référence autant à des règles précisées sur des règlements intérieurs, à des règles qui semblent coutumières, inscrit plus dans les habitudes que dans un texte, qu'à des textes législatifs. Ainsi du droit le plus formalisé au droit qui l'est le moins. Le droit apparaît indirectement, en mode mineur (Corentin Durand), et à de très rare exception, il y a une référence très explicite à un texte précis ou à un article en particulier. Il est rare

cependant qu'une loi ou un article en particulier soit cité dans les plaintes. Les travaux sociologiques sur les usages du droit peuvent l'expliquer⁴. Corentin Durand écrit aussi : « Ces énonciations du droit en mode mineur constituent autant d'indice d'une indignité à énoncer le droit, laquelle entretient des liens étroits avec les difficultés à revendiquer une identité sociale positive en détention » (Durand 342)

➤ « Que les permissions de sortie de 2j mini ne soient pas plus facilement accordées au regard du fait que les UVF prévues par l'article 36 de la loi pénitentiaire du 24 nov. 2009 n'est pas applicable au CD de Villaneuve puisque ces unités sont inexistantes jusqu'ici. » (extraits 182)

La rareté de la référence à la norme juridique, outre qu'elle témoigne de la distance sociale des familles au droit, atteste du fait que bien des normes et interdits qui pèsent sur les familles lors de leur venue aux parloirs ou dans les échanges qu'elles ont avec le détenu, mais aussi dans la constitution du sac de linge etc. ne sont pas strictement codifiés par le droit mais qu'ils restent régis par un ensemble de réglementation qui n'ont pas la même valeur juridique. La prison continue de se caractériser par une saturation de règles informelles⁵. En conséquence, les personnes peuvent moins exiger une application auprès d'une autorité judiciaire. Cela montre aussi que le droit est peu accessible car peu lisible pour ceux qui ne disposent pas des ressources sociales pour cela. (Durand p 336)

Rappelons que les arguments peuvent être juxtaposés les uns aux autres. En effet, « le droit ne constitue que l'une des ressources argumentatives mobilisées par les proches [les interlocuteurs du CGLPL], parfois de manière exclusive, parfois en articulation avec d'autres appuis » (C. Durand, p 335). Par exemple, droit et souffrance sont souvent ainsi articulés comme a pu le noter Corentin Durand dans son travail sur les lettres envoyées par des détenus au GGLPL « La souffrance, loin d'éloigner le registre juridique, fournit alors des appuis à sa mobilisation. C'est en tant qu'elle souffre que la personne peut se réclamer d'une commune humanité, et de la norme humanitaire. Plus encore, dire sa souffrance constitue l'une des

⁴ Salle, Grégory, et Gilles Chantraine. « Le droit emprisonné ? Sociologie des usages sociaux du droit en prison », *Politix*, vol. 87, no. 3, 2009, pp. 93-117 ; Gilles C., Kaminski D., « La politique des droits en prison. Police institutionnelle, militantisme juridique, luttes démocratiques », *Champ Pénal, Penal Field*, 2007, Volume 4 ; de Galembert C., Devresse M.-S., « Introduction : normativités et réclusion en contexte de demande sécuritaire », *Déviance et Société*, 2016/4 (Vol. 40), p. 375-389. DOI : 10.3917/ds.404.0375. URL : <https://www.cairn.info/revue-deviance-et-societe-2016-4-page-375.htm> ; De Galembert C., Rostaing C., *La prison comme "laboratoire" des usages sociaux du droit*, Editions juridiques associées, « Droit et Société », 2014

⁵ Benguigui Georges, Chauvenet Antoinette, Orlic Françoise. Les surveillants de prison et la règle. In: *Déviance et société*. 1994 - Vol. 18 - N°3. pp. 275-294.

modalités les plus fréquentes de l'affirmation de la nécessité de faire usage de ses droits » (Durand 346)

4.6. Nécessité de favoriser les liens familiaux et renforcer la réinsertion : parce que les liens dedans/dehors sont essentiels

Enfin, l'argument mobilisé par les proches pour appuyer leur doléance consiste à souligner l'importance du maintien des liens familiaux. Si les choses doivent changer c'est parce que les relations familiales sont importantes pour le détenu. Autrement dit, la nécessité de maintenir le lien est invoqué dans les requêtes comme argument central pour faire évoluer la modalité d'échanges entre les détenus et ses proches.

- « Le temps d'attente pour l'UVF est très long en moyenne 4 à 5 mois pour des personnes qui sont incarcérées et ont des enfants cela est très difficile de l'accepter » (16)
- « Il existe des U.V.F. dans l'établissement mais ils ne sont pas ouverts. Ils devraient les ouvrir, cela serait bien pour les détenues pour qu'ils puissent avoir un peu de temps avec leurs femmes ou compagnes et leurs enfants » (168)
- « Manque des unités de vie de famille. Pour pouvoir se retrouver et créer des liens familiaux nécessaires à construire le futur avec les parents et les enfants » (174)
- « Pour les UVF, il faudrait les mettre en place afin de conserver les liens entre le prévenu/condamné et ses proches. C'est court surtout quand les familles sont nombreuses, de la même façon pour ceux qui viennent de très loin. De toute façon, les détenus seront + apaisés de passer du temps avec leur proche » (31)
- « J'ai 4 enfants à charge. Mon mari incarcéré depuis 7 ans dans une autre maison d'arrêt le parloir était 3 enfants 1 adulte. J'ai depuis 2 ans du mal à faire venir tous mes enfants car un parloir par semaine. Comment ont-ils fait pour qu'il puisse voir ses enfants chaque semaine. Cordialement » (55)

Le point d'appui de l'argumentation peut être aussi l'importance à octroyer à la réinsertion. Par exemple, un proche insiste sur l'importance des UVF pour maintenir les liens et pour la réinsertion. Dans un questionnaire, une compagne demande qu'il soit accordé plus souvent des permissions de sortie pour préserver le maintien des liens familiaux en liant la nécessité de travailler la réinsertion et l'argument juridique.

- « - que la famille proche et/ou sa compagne ne soit pas associée à la réinsertion sociale » du détenu
- Que la sortie de la personne détenue ne soit pas travaillée plusieurs mois auparavant

- Que les permissions de sortie de 2j mini ne soient pas plus facilement accordées au regard du fait que les UVF prévues par l'article 36 de la loi pénitentiaire du 24 nov. 2009 n'est pas applicable au CD de Villaneuve puisque ces unités sont inexistantes jusqu'ici.

En effet, le maintien des liens familiaux est à mon sens indispensable si l'on veut contribuer du mieux possible à la réinsertion sociale du détenu et tenter de prévenir la récidive. » (182 – commentaire signée avec adresse de la personne)

En conclusion

Ainsi, les critiques portent tant sur : les conditions matérielles mais aussi « humaines » relationnelles. Les deux se cumulant parfois pour souligner manque de considération, de respect. Liste de doléances sur les conditions de visite, la dégradation des rapports humains retentis sur la chose et la dégradation des choses retentis sur les rapports humains. Ce sont donc les choses et les relations qui sont dégradées.

L'ensemble des commentaires montre qu'il n'y a souvent pas d'espace pour la plainte des familles et moins encore de processus/procédure/dispositif institutionnel de gestion des doléances des familles, des litiges et incidents qu'elles peuvent connaître. A travers cela se lit donc à la fois les insuffisances d'une politique institutionnelles d'accueil des familles de détenus (fonctionnement pratique des gestions des relations avec les familles) mais aussi les limites du déploiement des droits.

Références biographiques

- Benguigui Georges, Chauvenet Antoinette, Orlic Françoise. Les surveillants de prison et la règle. In: *Déviance et société*. 1994 - Vol. 18 - N°3. pp. 275-294.
- Boltanski Luc, Darré Yann, Schiltz Marie-Ange. La dénonciation. In: *Actes de la recherche en sciences sociales*. Vol. 51, mars 1984. La dénonciation. pp. 3-40.
- Boltanski Luc, *De la critique. Précis de sociologie de l'émancipation*, Paris, Gallimard « NRF Essais », 2009.
- Boltanski Luc, *L'amour et la justice comme compétences. Trois essais de sociologie de l'action*. Editions Métailié, « Hors collection », 1990.
- Branca. Les lettres de réclamation adressées au service de la redevance. Les téléspectateurs et la représentation du service public de l'audiovisuel. In: *Langage et société*, n°81, 1997. pp. 69-86.
- Durand Corentin, « Construire sa légitimité à énoncer le droit. Etudes de doléances de prisonniers », *Droit et société*, vol. 2, n°87, 2014, p. 329-248.
- Fassin Didier. La supplique. Stratégies rhétoriques et constructions identitaires dans les demandes d'aide d'urgence. In: *Annales. Histoire, Sciences Sociales*. 55^e année, N. 5, 2000. pp. 955-981
- Galembert de, C., Devresse, M.-S. (2016). Introduction : normativités et réclusion en contexte de demande sécuritaire. *Déviance et Société*, 4, 40.
- Galembert de, C., Rostaing, C. (dir.). (2014). Ce que les droits fondamentaux changent à la prison. *Droit et société*, vol 2, n° 87.
- Isabelle Thireau, Linshan Hua « Le sens du juste en chine. En quête d'un nouveau droit du travail », *Annales. Histoire, Sciences Sociales* 2001/6 (56^e année), p. 1283-1312.
- Joel Charbit, *Entre subversion et gouvernementalité : le droit d'expression collective des personnes détenues en France (1944-2014)*, thèse soutenue en oct. 2016, Université Lille 1
- Liora Israël, « Qu'est-ce qu'avoir le droit ? Des mobilisations du droit en perspective sociologique », *Le sujet dans la cité* 2012/2 (n° 3), p. 34-47.
- Trépos Jean-Yves. Contraintes et coûts d'investissement dans les réclamations écrites. In: *Revue française de sociologie*, 1991, 32-1. pp. 103-127.
- Felstiner William L. F., Abel Richard L., Sarat Austin. L'émergence et la transformation des litiges : réaliser, reprocher, réclamer. In: *Politix*, vol. 4, n°16, Quatrième trimestre 1991. Causes entendues - Les constructions du mécontentement (1) pp.41-54.
- Jean-Claude Farcy, « « je désire quitté la france pour quitté les prisons. » [1^{ère} partie] », *Champ pénal/ Penal field* [En ligne], Vol. II | 2005.