

**Caroline TOURAUT**

*Doctorante en sociologie*

**Analyse des remarques faites par les proches de personnes détenues sur les questionnaires diffusés dans les maisons d'accueil par l'UFRAMA du 1<sup>er</sup> février au 30 juin 2012 dans le cadre de l'enquête Etat des lieux 2012**

Cette présentation résulte de l'analyse de toutes les remarques rédigées par les enquêtés sur les questionnaires diffusés dans les maisons d'accueil par l'UFRAMA.

Les commentaires font principalement suite à trois questions proposées dans le questionnaire, à savoir :

- Parmi les contraintes imposées par la prison, quelles sont celles qui sont les plus difficiles à accepter. Les personnes ont d'abord sélectionné quelques éléments de réponses parmi les items proposés (dont l'analyse vient de vous être présentée) et certaines ont ajouté des remarques supplémentaires et complémentaires. Ainsi, mon analyse ne prend sens qu'en complément de l'analyse des données statistiques produites par ailleurs.

- Puis, les commentaires répondent aux questions concernant les associations d'accueil, questions dites « ouvertes », c'est-à-dire pour lesquelles aucun item n'était proposé : Qu'est-ce qui est positif ? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?

Sur la forme, les commentaires sont d'une longueur très variable. Si la plupart du temps, ils sont courts, se limitant parfois à quelques mots, ils occupent parfois une page entière. La grande majorité révèle l'appartenance des familles de détenus à un milieu social peu favorisé tant l'orthographe apparaît mal voire pas maîtrisée.

Au fil de la lecture, il apparaît que les commentaires peuvent être regroupés suivant les trois dimensions qui structureront mon propos : d'abord je reviendrai sur les nombreux éléments de réponse concernant les associations d'accueil. Puis, je présenterai les principaux obstacles et difficultés exprimés par les familles en ce qui concerne les visites aux parloirs. Enfin, je terminerai en exposant les remarques concernant les conditions de vie des détenus. Si la première partie salue le travail des bénévoles avec des termes très élogieux, les deux parties suivantes renvoient plutôt des remarques qui prennent la forme de plainte et de critiques, parfois sévères, des institutions carcérales.

Suivant l'esprit de ce questionnaire dont l'objectif est de donner la parole aux familles, je ponctuerai mes analyses par des propos rédigés par les enquêtés.

## **I / L'éloge des bénévoles et les apports des maisons d'accueil**

La quasi-totalité des commentaires concernant les associations d'accueil sont extrêmement élogieux. On peut néanmoins supposer que les familles plus critiques à leur égard se sont abstenues de répondre à ce questionnaire qui émanait d'elles. Cette réserve posée, les enquêtés expriment leur très forte reconnaissance à l'égard des bénévoles qu'ils rencontrent et qu'ils sont nombreux à remercier à l'occasion de la passation de ce questionnaire.

« Pourvu que l'accueil dure, c'est formidable, merci d'exister » (Sœur d'un détenu - MA)

1. Les multiples dimensions de l'accueil...

« Magnifique accueil, merci » (épouse de détenu - CD)

Mais en quoi consiste cet accueil ? Dans le dictionnaire, l'accueil est défini en ces termes : « [Manière de recevoir quelqu'un](#) » ou encore « ensemble des dispositions prises pour recevoir une ou plusieurs personnes ». Qu'est-ce qui est particulièrement apprécié dans la manière dont les proches sont « reçus » au sein de vos associations ? Selon les enquêtés, quelles sont les dispositions que vous prenez qui sont constitutives de la qualité de l'accueil que vous assurez ?

La multitude des sens auquel ce terme renvoie se décline au fil des commentaires.

Ce qui donne son sens au terme d'accueil c'est d'abord l'amabilité, la gentillesse et le sourire des bénévoles.

« Les personnes bénévoles sont accueillantes, souriantes, c'est un plaisir. Je les remercie » (Mère d'un détenu - MA)

A la question Qu'est-ce qui est positif ?, une personne écrit : « le sourire », à la question suivante sur ce qui est à améliorer elle écrit « rien ». Au dos, elle ajoute « L'accueil du personnel de l'association est rassurant et ensoleillé » (Epouse d'un détenu - MA)

Par l'amabilité, la gentillesse et le sourire, c'est le contact humain qui est rendu possible, et c'est ce contact humain en lui-même qui est salué. A ce propos, l'offre gratuite de boissons chaudes revient très souvent dans les commentaires positifs vis-à-vis des associations. Comme l'écrivent Daniel Cefaï et Edouard Gardella à propos des maraudeurs du Samu Social, « le fait même de donner sans condition, un peu de nourriture, ouvre un espace de reconnaissance mutuelle et offre des prises pour engager la conversation »<sup>1</sup>. Les associations d'accueil des familles sont alors présentées comme un espace convivial et chaleureux.

« L'espace est convivial, rien à redire sinon merci » (Mère de détenu - MA)

Le terme de chaleur est d'abord à prendre dans son sens propre puisque les associations sont un endroit où il est possible de se réchauffer, de se mettre à l'abri du froid et des intempéries comme le soulignent de nombreux commentaires. Mais, plus largement, c'est de chaleur humaine dont il est ici question.

« On trouve à la maison d'accueil comme son nom l'indique un accueil qui plus est chaleureux. Des personnes tranquilles et disponibles, sans jugement et attentionnées, sachant répondre à nos interrogations avec précisions (...) merci très chaleureusement à toute l'équipe de bénévoles » (Mère de détenu - MA)

Ainsi, l'accueil renvoie ici à l'aptitude à établir un lien avec les personnes. On est dans le registre de la « pure sociabilité » tel que l'évoquent Daniel Cefaï et Edouard Gardella dans leur ouvrage. Ce qui s'observe ici c'est « un lien pour lui-même, de façon gratuite et spontanée, non nécessaire »<sup>2</sup>. On est là dans le cadre de jeu « de don et de reconnaissance », et non pas dans celui de la prestation de services. Ce qui s'observe alors dans les maisons d'accueil, avec les bénévoles, c'est le « partage de sociabilité entre de simples personnes »<sup>3</sup>. La relation établie, même si elle est parfois très furtive, apparaît d'autant plus importante que les proches de détenus font souvent l'objet de rejet social. L'épreuve qu'ils vivent brise plus souvent leurs liens qu'elle ne permet d'en construire<sup>4</sup>. Ce contact humain ainsi établi est une source de reconnaissance, il permet aux proches de se voir considérés quand ils ont le sentiment d'être invisibles, oubliés par l'administration pénitentiaire et plus généralement par la société.

« Accueil très agréable, pas de jugement, contact facile et souriant. Bravo de penser aux familles » (Père de détenu - MA)

« La gentillesse du personnel et l'attention portée aux familles » (Epoux de détenue - MA)

Ensuite, l'écoute, la discrétion, l'absence de jugement apparaissent comme trois autres éléments constitutifs de l'accueil tel que vous le réalisez.

« Personnes très accueillantes et à l'écoute des gens » (Fille de détenue - MA)

« Le travail et le soutien de ces gens qui nous reçoivent est très important pour les familles. La propreté des locaux est importante. Pouvoir s'y réchauffer, se restaurer, ne pas se sentir jugé » (Mère de détenu - MC)

« L'accueil est vraiment très agréable, un endroit où l'on n'est pas jugé ! » (Epouse de détenu - MA)

« Les bénévoles sont à l'écoute sans jamais être intrusifs, toujours prêts à rendre service dans la mesure du possible. Bravo » (Compagne de détenu - CD)

« Ecoute, gentillesse, disponibilité, pas de jugement » (Mère de détenu - Fresnes)

Les bénévoles apparaissent comme des « compagnons de bavardage », les proches choisissant librement la durée de l'interaction et le contenu des sujets abordés allant de banalités d'usage à des sujets bien plus intimes renvoyant à leur histoire personnelle.

« Je pense que les maisons d'accueil sont bien à l'écoute des familles, sont de bons conseillers. Pour les familles, c'est important d'avoir un endroit pour se poser et pouvoir parler de ses angoisses et des problèmes rencontrés pendant cette période » (Epouse de détenu - CD)

Dans ces espaces, les familles saluent le respect qu'on leur accorde. A travers la multiplicité de ces remarques, se lit le poids des regards dépréciatifs qui pèsent habituellement sur elles. Elles permettent de

---

<sup>1</sup> CEFÄI Daniel, [GARDELLA](#) Edouard, *L'urgence sociale en action. Ethnographie du Samusocial de Paris*, Paris, La découverte, 2011, p 317.

<sup>2</sup> CEFÄI Daniel, [GARDELLA](#) Edouard, *L'urgence sociale en action. Ethnographie du Samusocial de Paris*, Paris, La découverte, 2011, p 315.

<sup>3</sup> Ibid.

<sup>4</sup> TOURAUT Caroline, *La famille à l'épreuve de la prison*, Paris, PUF, Le lien social, 2012.

comprendre la suspicion et la condamnation qui pèsent souvent sur les proches de détenus, ainsi que l'incompréhension qu'ils suscitent dans leur entourage. En effet, dans ces lieux, il n'est pas porté de jugement sur l'affaire qui a conduit son proche en détention mais il n'y a pas non plus de jugement sur le fait que les personnes aient choisi de le soutenir, de rester auprès de lui, de ne pas rompre les liens.

Ensuite, la disponibilité des bénévoles qui apparaissent comme des personnes ressources auprès desquelles sont obtenues des réponses face aux multiples interrogations qui animent les familles, est aussi largement mise en avant dans les propos.

« Bon accueil, les personnes sont accueillantes et disponibles pour tout renseignement / Pour moi, tout est parfait à la maison d'accueil » (Mère de détenu - CD)

Ainsi, les associations d'accueil rassurent, apaisent dans le sens où les bénévoles font figures de guide, d'initiateur face à l'opacité du monde carcéral. Les maisons d'accueil permettent aux familles d'acquiescer les règles de fonctionnement de l'institution carcérale, de connaître pleinement les normes qu'elles doivent respecter quand elles rentrent en détention. Par là même, l'accueil offert dans ces lieux facilite l'entrée en détention. Les associations d'accueil constituent de ce point de vue un pont entre le dehors et le dedans.

Elles sont aussi un pont dans le sens où elles sont présentées comme un espace où il est possible de se poser, de se reposer pour se préparer aux parloirs. Elles constituent un temps de pause, une étape, un moment de répit entre temps de trajet très stressant et un parloir toujours appréhendé. Les associations apparaissent bien comme un sas entre le dedans et le dehors, on est déjà un peu dans la prison sans être encore en prison.

« Etape et pause après un trajet en voiture qui nous permet de boire un café et de discuter avant le parloir » (Mère de détenu - MA)

« Se poser avant le parloir, se détendre » (Belle-mère de détenu - MA)

« On peut s'abriter au chaud, se préparer physiquement et psychologiquement » (E épouse de détenu - MC)

« Tout est satisfaisant et propre. Heureusement qu'il y a la maison d'accueil pour pouvoir se reposer un peu et se remettre en route. Merci pour vos services » (Mère de détenu - CD)

Toutes ces dimensions qui donnent sens au terme d'accueil que vous proposez au sein de ces structures, participent d'un soutien moral important des familles qui les aide à supporter l'épreuve.

« Amabilité, souriante, hospitalité, discrétion. La maison d'accueil permet de faire un break entre le trajet et l'arrivée à la maison d'arrêt. Très utile pour le moral et le réconfort et par temps froid » (Mère de détenu - MA)

« L'écoute, l'accueil, ils nous soulagent » (Mère de détenu - MA)

« Je suis très content, c'est mieux que ma famille, c'est eux qui m'aident à tenir » (Mère de détenu - MA)

« C'est réconfortant car nous sommes angoissés et tristes donc l'accueil est chaleureux et ça remonte le moral » (E épouse de détenu - MA)

« Les bénévoles nous accueillent bien et nous réconfortent, à l'écoute, disponible. L'agent d'accueil du centre renseigne bien sur les démarches » (Mère de détenu - CP)

Quand l'association propose hébergement, les commentaires évoquent souvent le prix modique qui est proposé.

## 2. De petites choses font défaut

Concernant la question sur ce qui serait à améliorer, de nombreuses personnes répondent que tout est satisfaisant ainsi.

« C'est déjà beaucoup ce qu'ils font pour les familles, elles méritent de grands mercis » (Mère de détenu - MA)

« Rien, c'est bien comme ça » (Compagne de détenu - MA)

« Tout ce qui est mis en place est satisfaisant » (Conjointe de détenu - MA)

« Rien à redire sur la maison d'accueil. Merci à tout le personnel pour leur gentillesse et leur réconfort » (Mère de détenu - CD)

« Cela est totalement satisfaisant pour moi car l'essentiel réside dans l'aspect humain que vous dégagez et qui permet à la famille de reprendre courage. Outre tous les éléments administratifs que vous dispensez, c'est le temps que vous nous accordez pour répondre à nos questionnements » (Mère de détenu - MA)

Quelques attentes sont néanmoins formulées par les familles en vue d'améliorer non pas la manière dont les bénévoles agissent à leur égard mais à propos des structures en elles-mêmes. Trois points ressortent essentiellement à la lecture des commentaires.

- D'abord, certaines proposent que les horaires d'accueil soient plus larges afin qu'ils recouvrent pleinement les horaires de début et de fin des parloirs.

- Ensuite, les remarques portent sur l'aménagement de l'espace. En effet, l'accueil c'est selon les définitions du dictionnaire à la fois « une manière de recevoir » mais il désigne aussi un « lieu ». L'espace est souvent considéré comme trop petit. La taille de la salle apparaissant d'autant moins adaptée que les maisons d'arrêts sont surpeuplées. En effet, la surpopulation carcérale pèse aussi, dans une certaine mesure, sur les conditions d'accueil des proches de détenus.

A la réponse, qu'est-ce qui peut être amélioré, une des personnes par exemple écrit : « Quelque chose de plus grand » (Compagne de détenu - MA)

En outre, les proches déplorent le manque de propreté des sanitaires. Comme en ce qui concerne certains parloirs, la saleté des lieux est perçue par les familles comme un manque de respect à leur égard. Quelques commentaires regrettent le comportement des autres visiteurs qui ne prendraient pas suffisamment soin des lieux où ils se rendent.

Un aménagement de l'espace extérieur est attendu par certains qui souhaiteraient que quelques bancs soient installés ainsi que des jeux pour les enfants. Certains demandent qu'une télévision soit installée, d'autres aimeraient que de la musique soit diffusée.

Enfin, certains apprécieraient d'y trouver un distributeur de sandwiches, un coin repas ou encore des tables pour rédiger des courriers. Ces diverses demandes traduisent une nouvelle fois l'investissement de ces lieux par les familles comme un véritable espace de pause. Ces demandes apparaissent d'autant plus importantes en ce qui concerne les établissements éloignés des centres villes où les familles ne peuvent pas accéder à la vie commerçante qu'elle propose.

- La troisième attente souvent exprimée se comprend au regard du désœuvrement des proches face au fonctionnement judiciaire dont ils peinent à maîtriser le langage et les codes. Elle illustre également leur très grande préoccupation vis-à-vis de la sortie du détenu. En effet, la présence d'un référent juridique est attendue afin de parvenir à mieux connaître leurs droits, celui des détenus et les démarches à accomplir afin de préparer au mieux l'après-prison. Cette demande traduit à la fois la très forte volonté des proches à agir pour aider les détenus alors qu'ils ont le sentiment d'être dans une situation de grande impuissance face aux rouages judiciaires. Ne pas être dans la capacité d'agir pour aider son proche incarcéré, accroît leur impression d'être pleinement dépossédés de son sort et par là même d'une partie de leur propre vie. Ainsi, leur forte volonté d'action est une manière d'essayer de reprendre prise sur leur destin qui semble leur échapper. C'est pourquoi ils attendent si fortement des moyens d'agir.

« Avoir la présence d'un avocat même une fois par semaine ou par mois pour répondre à nos questions parfois plus délicates. » (Fille de détenue - MA)

« Service juridique plus important » (Mère de détenue - MA)

« Un point de conseil juridique pour nous aider à choisir un avocat, nous donner des informations légales sur le mandat de dépôt, les conditions systématiques qui sont imposées pour une demande de mise en liberté, les obligations de l'avocat, les tarifs standards... » (Epoque de détenu - MA)

« Un conseiller pour les familles, externes à la prison serait un plus » (Epoque de détenu - MA)

Les deux parties suivantes reprennent des commentaires qui prennent surtout la forme de critique où les acteurs s'efforcent de démontrer l'anormalité de certaines épreuves qu'ils rencontrent et des conditions de vie en prison. Je me suis ici arrêtée sur la manière dont les critiques étaient rédigées, formulées, légitimées. Comment les personnes entendent donner de la crédibilité à leurs critiques ? Je vais évoquer ici quelques éléments à ce propos avant de présenter les deux parties suivantes.

Dans les travaux que j'ai réalisés par ailleurs sur l'expérience des familles de détenus<sup>5</sup>, j'ai souvent noté que les proches cherchaient à se distinguer des autres familles soulignant constamment ce qui les différençiaient des « autres », insistant aussi beaucoup sur ce qui distinguait leur proche incarcéré des autres détenus, leur proche étant présenté comme un « non voyou » alors que les autres détenus le seraient. A l'inverse ici, j'ai été frappée par le fait que dans tous les commentaires rédigés, à de rares exceptions, les personnes mobilisent le « nous » ou le « on ». Tous évoquent le sort « des familles » ou « des détenus » de façon générale en invoquant rarement spécifiquement leur propre situation. Afin de rendre légitime leurs critiques, les proches opèrent ainsi à une dé-singularisation de leur cas en construisant d'un point de vue discursif un groupe de « famille » et en incluant leur proche dans une catégorie plus large qui est celle de « détenu ». La sociologie

---

<sup>5</sup> Touraut Caroline, *La famille à l'épreuve de la prison*, Paris, PUF, Le lien social, 2012.

de la dénonciation publique telle qu'elle a été notamment produite par Luc Boltanski et Laurent Thévenot montre que les acteurs, pour rendre légitime leur protestation, généralisent leur critique et c'est ce que l'on observe dans la manière dont les commentaires ont été rédigés, comme si les proches de détenus savaient que leur sort ou celui de leur proche en détention ne pourrait s'améliorer que si leurs commentaires parviendraient à convaincre que ce n'est pas simplement leur situation individuelle, personnelle qui pose problème mais que c'est bien le sort réservé à toutes les familles et / ou à tous les détenus qui est en question. Ils cherchent à faire admettre que leurs déboires personnels sont, en fait, des injustices engageant le collectif. Pour dénoncer l'anormalité de ce qui est vécue par la famille ou par les détenus, les commentaires évoquent trois arguments majeurs, pensés comme étant irréfutables.

D'abord, les familles s'efforcent de rappeler qu'elles n'ont pas commis d'acte illégal.

« Ne pas faire subir aux familles, ce que leurs enfants ou mari, pour les erreurs qu'ils ont commises » (Compagne de détenu - MA)

Ensuite, les commentaires dénonciateurs font souvent référence aux droits des détenus et parfois plus largement à l'histoire de la France en tant que pays des droits de l'homme. Ici, les familles s'efforcent d'attester de l'anormalité de certaines épreuves vécues par le détenu ou par elle-même en se repositionnant comme sujet de droits.

« Je pense que le système pénitentiaire de cet établissement ne répond pas aux valeurs de respect humain de la famille de la personne incarcérée. Les conditions du parloir sont indignes pour des citoyens de la République Française du XXI<sup>e</sup> siècle. Psychologiquement, l'entrée au parloir représente pour moi une épreuve, toujours très difficile à subir. Cela est un frein à l'accompagnement psychologique de la personne détenue car la famille ressent un climat de suspicion angoissant et déstabilisant (attentes, passages des portes, parloirs étroits et insalubres entre deux tours) (Mère de détenu - MA)

Enfin, de manière plus générale les proches soulignent le statut humain de leur proche incarcéré au-delà du crime qu'il a commis. Pour cela, ils déplorent qu'ils soient traités « comme ou pires que des animaux » pour reprendre leurs termes. Pour faire porter leur critique, ils s'attachent à rappeler que malgré l'acte commis, le détenu reste un « être humain » et de ce fait doit bénéficier de respect et de conditions de vie décentes en prison.

« Il faut simplement être humain, on a l'impression d'être à la SPA. Nos hommes sont enfermés comme des animaux. Ce qui est à améliorer « 1 / l'hygiène, 2 / des rapports sexuels, 3 / le temps du parloir est trop court, 4 / déclaration des droits de l'homme, les vrais droits Liberté, Egalité, Fraternité » (ces trois derniers mots sont entourés) » (Conjointe de détenu - MA)

Très longue critique d'une amie de détenu incarcéré en MA. Elle termine son propos ainsi : « Comment peut-on laisser des hommes dans des taudis, les chiens sont mieux traités à la SPA »

« Que l'on puisse faire parvenir un colis au détenu : pour leur anniversaire, les fêtes ; cela améliorerait leur quotidien, beaucoup perdent du poids lors de leur détention. Ils ont commis des fautes, ce n'est pas une raison pour les mettre au régime. Ils devraient y avoir un petit-déjeuner » (Mère de détenu - CD)

Il convient maintenant de présenter les principaux points sur lesquels portent les critiques. Nous verrons d'abord que les commentaires concernent les conditions de visites au parloir et d'autre part les conditions de détention imposées aux détenus.

## **II. Des conditions de visites encore insatisfaisantes**

A chaque étape du processus les conduisant au parloir, des insatisfactions sont exprimées par les familles. Si les parloirs cristallisent plus particulièrement les critiques, c'est qu'ils ont une importance capitale dans la mesure où ils constituent les seuls moments où une interaction en face à face est possible. Par conséquent, les parloirs offrent la possibilité d'un contact physique mais aussi ils représentent aussi pour les proches la seule occasion d'évaluer par eux-mêmes l'état moral et physique dans lequel se trouve le détenu. Les critiques à l'encontre des conditions de visites sont aussi particulièrement nombreuses au regard du lourd investissement qu'elles représentent pour les familles, tant en terme de temps que de finance.

Qu'est-ce qui du point de vue des proches est problématique dans la manière dont s'effectue actuellement les visites au parloir ?

1 / D'abord, quelques commentaires portent sur l'obtention du permis de visite. Certains insistent sur le temps long de son acquisition alors que la loi pénitentiaire impose un délai de réponse de 10 jours. D'autres s'étonnent que leur permis ait été pendant un temps refusé sans motif particulier ou que celui de leur enfant ne leur ait pas été accordé.

2 / Ensuite, la difficulté de prendre les rendez-vous de parloirs est apparue très importante encore. Une nouvelle fois, les commentaires décrivent des services téléphoniques très encombrés et des bornes de réservation régulièrement défectueuses.

« Le standard pour les RDV de parloirs inadmissible » (écrit tout en majuscule) (E épouse de détenu - MA)

« Prise de rendez-vous par téléphone vraiment difficile » puis la personne a ajouté au dos « L'accueil téléphonique qui est très difficile voire impossible » (Sœur de détenu - MA)

Pour réduire ces difficultés, certains souhaiteraient pouvoir réserver les parloirs sur plus d'un mois alors que dans certains établissements, ils peuvent l'être uniquement pour les quinze jours suivants. D'autres proposent l'installation d'une borne à l'extérieur de l'espace d'accueil, afin d'avoir la possibilité d'effectuer des réservations en dehors des horaires de l'association.

3 / Le manque de transports pour desservir les établissements ou l'absence de correspondance entre leurs passages et les horaires de parloirs font l'objet de plusieurs commentaires. L'existence de moyens de transports pour desservir les établissements est aujourd'hui d'autant plus importante que les nouvelles prisons sont toujours construites en dehors des centres villes. Ainsi, il est important qu'à l'éloignement des prisons ne s'ajoute pas leur enclavement. Pour les familles, l'absence de transport augmente le coût de leur visite quand ils doivent recourir à des taxis, mais aussi le temps de leur déplacement. Par ailleurs, les familles se mettent parfois en danger en marchant le long de routes départementales voire nationales qui ne sont pas toujours équipées de trottoir.

Ce qu'il faudrait améliorer « *la fréquence des arrêts de bus (aller-retour) afin de ne pas avoir à faire 1,5 km à pied, le long d'une route rurale (90km/h) sans trottoir* » (mère de détenu - CD Muret)

La distance à parcourir pour se rendre dans les établissements, et la complexité du parcours qui impose de prendre plusieurs transports, d'attendre, de finir parfois à pied... pèsent incontestablement sur la fréquence des visites. De plus, de tels trajets sont particulièrement éprouvants pour les enfants.

4 / Manque d'information sur les règles à suivre

Les proches de détenus manquent toujours d'informations pour parvenir à maîtriser les codes de la prison. Par ailleurs, les commentaires soulignent une nouvelle fois le manque de lisibilité des règles et leur labilité. Si le livret est un outil précieux, il n'empêche que les règles fluctuent d'un établissement à l'autre, d'un personnel à l'autre, que certains proches ne savent pas lire ni écrire... Si les règles sont très clairement présentées dans les livrets, il n'empêche qu'elles doivent en parallèle être explicitées.

5 / Des conditions de parloirs décriées

Les conditions dans lesquelles se déroule la visite avec le détenu sont aussi au cœur des commentaires critiques qu'il m'a été donné de lire. Le cadre, la condition de la rencontre, leur temps font l'objet des principales remarques.

- D'abord, les parloirs sont considérés comme trop exigus et comme sales. Le cadre des parloirs est important dans le sens où il est perçu par les familles comme un moyen d'évaluer le respect que l'administration pénitentiaire leur porte mais il est aussi important car il a un impact sur les relations qui peuvent s'y nouer. La saleté des espaces de parloirs est très souvent déplorée alors même que cette réponse figurait parmi les items proposés. La saleté affecte particulièrement car « la dégradation de l'environnement est associée à une dégradation de l'image de soi, du rapport à soi-même »<sup>6</sup>. Comme souligné précédemment à propos de la saleté des sanitaires dans les lieux d'accueil des familles, la dénonciation de la saleté est parfois associée à une critique vis-à-vis des autres familles qui, en ne respectant pas les lieux de parloirs, ne respecteraient pas les autres visiteurs qui s'y rendent après eux. Le manque de propreté semble d'autant moins compris par certains enquêtés qui pointent et, dans le même temps dénoncent, l'inactivité des détenus. Envisager que les détenus lavent les parloirs apparaissent aux yeux des familles à la fois comme un moyen de les occuper mais aussi cela serait une manière à leurs yeux de les inscrire dans un rôle positif à l'égard de leur famille. Leur permettre de contribuer à la propreté du cadre des rencontres, serait incontestablement valorisant pour les détenus qui se disent souvent blessés de ne plus être en capacité de subvenir aux besoins de sa famille ou d'apporter leur aide dans la gestion de la vie quotidienne.

« Parloir vraiment très, très petit, pas propre du tout » (Epoux de détenue - MA)

---

<sup>6</sup> LHUILIER D., *Le choc carcéral, survivre en prison*, Mayenne, Bayard, 2001, p. 37.

« Parloirs sales et minuscules » (Frère de détenu - MA)

Par ailleurs, les espaces semblent peu adaptés à l'accueil de très jeunes enfants.

- Ensuite, les proches regrettent que les conditions de visite ne favorisent pas plus la convivialité de la rencontre. Le manque d'intimité, la présence de muret mais aussi l'impossibilité d'apporter de quoi occuper les enfants ou un petit quelque chose à manger sont soulignés. En effet, il paraît important aux proches de pouvoir partager de la nourriture, ne serait-ce que des friandises et un café durant les parloirs, ce qui est autorisé dans certains établissements pour peine mais qui reste interdit dans la majorité des prisons. Ce point avait déjà émergé lors du questionnaire diffusé en 2009. L'échange de nourriture représente une manière de normaliser un peu les conditions de visite procurant l'impression de « faire comme dehors » : la nourriture permet d'effacer un peu le cadre carcéral. Si manger ensemble accroît la convivialité de la rencontre, ce qui apparaît fondamental, c'est de pouvoir partager quelque chose.

« Les familles apprécieraient un distributeur de boissons et d'alimentation au sein des parloirs pour partager un moment convivial avec leur détenu » (Mère de détenu - MA)

Dans les contraintes « ne pas pouvoir amener un petit paquet de gâteaux ou de bonbons au parloir » (Compagne de détenu - MA)

A améliorer « pouvoir manger et boire pendant les parloirs » (Compagne de détenu - MA)

« Avoir plus de temps au parloir et même prendre un café ou manger avec le détenu. C'est-à-dire le temps d'une visite donne espoir et envie de s'en sortir et se sentir humain et normal » (Mère de détenu - CD)

Pour les proches, les parloirs devraient aussi être un lieu permettant d'accomplir quelques démarches administratives. Certains enquêtés demandent la possibilité que des documents administratifs puissent rentrer afin de les faire signer par le détenu à cette occasion.

« Moi, à mon niveau, je suis puni autant que la personne incarcérée et même plus car nous avons les papiers administratifs (...) il faudrait avoir plus rapidement les papiers des détenus ou pouvoir les faire passer au parloir pour les signer tout ce qui est administratif » (Compagne de détenu - MA)

« Laisser du courrier important lors des visites » (Mère de détenu - CD)

Enfin, les parloirs sont considérés comme trop courts surtout en maison d'arrêt où la durée des visites est comprise entre une demi-heure et trois quart d'heure. Notons là que la surpopulation carcérale pèse car elle accroît le nombre de familles sollicitant un parloir. Par conséquent, elle impose une gestion de l'espace des parloirs et pèse sur leur durée. Les surveillants pénitentiaires sont souvent en nombre insuffisant pour augmenter les plages horaires où peuvent avoir lieu les parloirs.

« Les parloirs de 30 minutes maximum, c'est très difficile à gérer, il est très difficile dans ces cas de garder des liens soudés » (Epoque de détenu - MA)

« Une heure par semaine, c'est trop court » (Mère de détenu - CD)

« Pour moi, 45 min de parloirs ne suffisent pas » (Compagne de détenu - CP)

« Je souhaiterais des temps de parloirs plus longs, environ une heure » (Mère de détenu - MA)

« Améliorer le temps de parloir, trop court par rapport au temps de déplacement » (Sœur de détenu - MA)

« Des parloirs pour les familles plus longs que 30 min » (Compagne de détenu - MA)

6 / L'attente avant et après les parloirs est très fréquemment dénoncée dans les questionnaires analysés.

Contrainte qui pèse le plus « l'attente à la sortie des parloirs » (Mère de détenu - CD). Une autre écrit : « arriver trois quart d'heure avant l'heure du parloir » (Mère - MA)

« Le plus pénible c'est encore d'attendre dans le parloir, avant d'attendre dans le couloir » (Sœur de détenu - MA)

« Temps d'attente trop long » (Compagne - MA)

« Les attentes à l'entrée et à la sortie des parloirs sont souvent trop longues. Il y a plus d'attente que de parloirs » (Ami de détenu - MA)

« On attend trop longtemps après que l'on ait vu notre enfant » (Père de détenu - MA)

A améliorer « plus de monde pour la fouille pour éviter trop d'attente pour les familles » (Epoque de détenu - MA)

Pourquoi l'attente apparaît-elle si souvent dans les remarques des proches ?

- D'abord, parce que les familles sont confrontées à des emplois du temps saturés où ils peinent à concilier activité professionnelle, tâches domestiques et éducatives quand elles ont des enfants, et soutien au détenu.

- Ensuite, l'attente apparaît d'autant plus longue que les temps de parloirs sont courts.

« On peut passer plus de temps à faire la route, à attendre que de passer du temps avec le détenu » (Eponse de détenu - MA).

- L'attente est aussi difficile à supporter car elle est le temps propre de la prison. Durant cette attente, les proches ressentent particulièrement le poids de l'institution carcérale sur eux. Cette attente est interprétée par les familles comme une marque de pouvoir que l'institution exerce sur eux mais aussi comme une marque d'irrespect à leur égard. Les familles disent alors que l'institution les fait attendre, sans les informer de la durée de cette attente, comme si leur temps n'avait pas d'importance.

- Par ailleurs, l'attente est décriée parce qu'elle se réalise dans des conditions difficiles, sans aucune distraction possible permettant de faire passer le temps (pas accès à des magazines, pas de jeux pour les enfants, pas de téléphone, de musique, de télévision). Par ailleurs, il n'y a pas toujours de chaises ou bancs disponibles pour tout le monde, pas toujours d'accès à des toilettes ou à un point d'eau...

- L'attente qui suit les parloirs est enfin d'autant plus éprouvante que les familles savent que pendant ce temps, leur proche subit une fouille à nu. Cette fouille traduit à leurs yeux la forte suspicion de l'administration à leur égard et certains proches se sentent alors coupables d'être venus lui rendre visite.

Enfin, certains commentaires évoquent le fait que les horaires de parloirs ne sont pas respectés.

## 7 / Les relations avec les surveillants

Les remarques font aussi apparaître le manque de respect avec lequel les proches sont parfois accueillis par le personnel de surveillance.

Contraintes qui pèsent le plus : « manque de respect, d'attention des surveillants » (Père de détenu - CP)

« Nous acceptons les contrôles. Ce qui est difficile, c'est lorsque les personnes ne sont pas aimables » (Père de détenu - CD)

« Mauvais accueil des surveillants » (Compagne de détenu - MA)

« Absence totale de politesse de la part des surveillants à l'égard des visiteurs » (Mère de détenu - MA)

« Le personnel pénitentiaire devrait être un peu plus aimable et ne pas nous considérer, la famille, comme du bétail » (Mère de détenu - CD)

« Les visiteurs sont traités par certains personnels comme des coupables » (Amie de détenu - MA)

Si certains personnels sont désagréables, il faut noter que les relations surveillants-proches sont nécessairement empreintes de tensions. Les surveillants sont souvent considérés par les familles comme responsables de toutes les défaillances de l'institution alors même qu'ils ne sont pas souvent en position de décideurs. En effet, les surveillants sont appréhendés en tant que représentants de l'institution pénitentiaire et c'est pourquoi c'est sur le personnel que s'exprime et se reporte tout leur « ressentiment social »<sup>7</sup>. En tant que représentant de l'institution, ils font aussi parfois figure de boucs émissaires puisqu'ils sont contraints de gérer et de porter la responsabilité des failles de l'institution. Par exemple, ils doivent gérer la colère des visiteurs quand le détenu a été transféré sans que la famille en soit informée, alors qu'ils ne sont pas responsables de telles décisions. Les surveillants sont souvent dans une posture très complexe pris entre leur hiérarchie et le contact direct avec les familles. Ils sont à la fois contraints d'appliquer strictement le règlement sous peine de commettre une faute professionnelle, alors même que l'application stricte du règlement nuirait au maintien de la paix des établissements qu'ils se doivent de préserver. Autrement dit, ils doivent gérer la « double contrainte de la règle »<sup>8</sup>. Par ailleurs, ils sont pleinement impactés par la surpopulation carcérale qui accroît considérablement leurs tâches et les amène à travailler sous une pression très forte.

Soulignons qu'il est paru à quelques reprises que les personnes soulignent au contraire l'amabilité du personnel de surveillance.

Ce qui est positif « le café, les dames avec qui on peut parler et les surveillants qui sont sympas avec nous » (Compagne de détenu - MA)

« La gentillesse des surveillants » (Compagne de détenu - MA)

« L'accueil des surveillants » (Père de détenu - MA)

« Surveillants sympathiques et bienveillants » (Compagne de détenu - MA)

« Les personnes de l'association sont très agréables, la plupart des surveillant sont aimables » (Mère de détenu - CD).

<sup>7</sup> Dubois V., *La Vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, « Études politiques », 1999, p. 39.

<sup>8</sup> CHAUVENET A., ORLIC F., BENGUIGUI G., *Le monde des surveillants de prison*, Paris, PUF, 1994.

Les difficultés pour accéder aux parloirs, les temps d'attente etc.. rendent les visites particulièrement difficiles aux personnes âgées. Un couple par exemple écrit les épreuves que constituent leurs venues dans la mesure où l'homme a un pacemaker et la femme, âgée de 79 ans, peine à retirer systématiquement ses chaussures.

## 8 / Critique des SPIP

Pour finir, un dernier point peut être soulevé. Si nous avons vu que les associations sont un pont indispensable entre l'intérieur et l'extérieur, les Conseillers Pénitentiaire d'Insertion et de Probation font particulièrement l'objet de critiques parce qu'ils ne remplissent justement pas ce rôle qu'ils leur incombent aussi selon les familles.

« Il faudrait une personne de loi, un avocat ou un représentant du SPIP qui puisse nous informer des procédures, des lois, des droits qu'ont les familles et les détenus lors de leur incarcération et à leur sortie face au logement, aux revenus... Il existe une maison des avocats mais ils ne sont pas bien au courant de ces choses-là. Le rôle du SPIP est un mystère pour moi » (Mère de détenu - MA)

« Relation avec le SPIP très défectueuse et incorrect avec les familles » (Mère de détenu - MA)

« Impossibilité de joindre le SPIP » (Mère de détenu - MA)

« Les services sociaux sont inaccessibles. (...) en particulier les aides pour aider le détenu à sortir sont impossibles à mettre en place » (Amie de détenu - CD)

« Le SPIP n'apporte pas suffisamment de solutions (surtout pas aux familles), ni d'informations. Heureusement que l'association peut contribuer par son accueil, sa disponibilité et sa compétence à informer la famille » (Père de détenu - MA)

« Un intermédiaire administratif en cas de difficulté à joindre ou à comprendre l'administration pénitentiaire » (E épouse de détenu - MA)

Qu'est-ce qui est à améliorer : « Le lien avec le service social de la prison » (Mère de détenu - CP).

## III / Critiques concernant les conditions de vie en détention

Dans une dernière partie, je vais aborder les différents aspects des conditions de vie des détenus qui sont particulièrement déplorés par leurs proches. En effet, plusieurs critiques sont portées à l'égard du système carcéral dans les commentaires librement ajoutés sur les questionnaires.

1 / D'abord, les familles déplorent de ne pas pouvoir apporter plus souvent de colis aux détenus, colis qui pourraient contenir à la fois de la nourriture et des produits d'hygiène.

« Ils pourraient laisser passer au moins les produits d'hygiène ! Et des confiseries » (Cousine de détenus - MA)

« Ramener plus de choses : jeux de cartes, chaussures, nourriture, il y a trop d'interdit (Fille de détenu - MA)

« Deux colis par mois de nourriture et de tabac seraient les bienvenus pour les détenus et bien financièrement pour les visiteurs car la cantine est assez chère à l'intérieur. Un surcoût pour les familles » (Père de détenu - CD)

Cette demande est d'abord justifiée par les proches au regard du prix élevé des produits cantinables, qui s'ajoute au coût de la location de la télévision jugée aussi trop important. Le coût des cantines apparaît d'autant plus incompréhensible qu'il pèse finalement surtout sur les proches qui ne sont pas contrevenus à la loi. C'est bien sur le budget familial des proches de détenus que pèse le coût de la vie en prison.

Contraintes « cantines trop chères ! Diminuer le prix des cantines qui est un grand souci pour les familles qui ont du mal à finir le mois » (Compagne de détenu - MA)

« La cantine est chère, certaines familles ne peuvent pas se permettre d'envoyer de l'argent » (Compagne de détenu - MA)

« Possibilité de commander des effets personnels pour le détenu » (Fille de détenue - MA)

Ensuite, comme je l'ai déjà souligné auprès de vous lors de la dernière rencontre nationale, apporter de la nourriture, c'est apporter un peu de chaleur, un peu de soi, un peu du dehors à l'intérieur des murs.

- Ensuite, les familles pointent tout ce qui atteint la dignité des détenus. Les fouilles à nu sont particulièrement difficiles à accepter pour les familles dans le sens où elles atteignent profondément la dignité du détenu. Il est bien difficile pour les proches d'imaginer le détenu que l'on visite dans des conditions si humiliantes.

« Je trouve que les fouilles à nu sont vraiment abusives, c'est une atteinte à la dignité, on peut les considérer comme un viol » (Mère de détenu- CP)

« J'ai du mal à accepter que mon concubin doit se mettre nu devant les autres » (Compagne de détenu - MA)

« J'insiste sur les fouilles corporelles qui selon moi sont un manquement au respect et à la dignité du détenu surtout quand ces fouilles sont récurrentes. A bannir ». (Compagne de détenu - CD)

- Mais les familles soulignent aussi ce qui peut atteindre l'intégrité physique des détenus. Les services médicaux font aussi l'objet de critiques de la part des proches, ces remarques soulignant les inquiétudes qu'ils éprouvent quant à ce qui se vit à l'intérieur.

« Quand les détenus sont malades, ils devraient voir le médecin tout de suite, dès leur demande » (Mère de détenu - MA)

« Tous les soins médicaux sont très mal suivis » (Mère de détenu - MA)

« Le service médical fonctionne très mal à l'intérieur de la maison d'arrêt » (Conjointe de détenu - CD)

Une famille s'étonne aussi de la forte présence de drogues dans les établissements.

- Par ailleurs, les enquêtés déplorent le manque de respect des liens familiaux dans le sens où les transferts des détenus ne sont pas toujours motivés par un souci de rapprochement familial. A la fois les familles ne comprennent pas ce qui les justifie et par ailleurs, elles déplorent de ne pas être informées immédiatement quand il a lieu.

« Ce jour-là, je suis venu voir mon fils malheureusement le transfert a eu lieu sans me prévenir, je ne trouve pas normal, on souffre » (Père d'un détenu - MA)

Une personne coche uniquement les transferts et ajoute « on aimerait en connaître la raison » (Mère - MA Seysses)

- Enfin, les proches déplorent l'absence d'aide à la préparation de la sortie du détenu, et les insuffisances de leur suivi socio-éducatif. Ces remarques se comprennent au regard des nombreuses angoisses que cristallise la sortie.

« Il faudrait accompagner les détenus lors de leur sortie, leur trouver une formation ou un travail pour ne pas les laisser livrer à eux-mêmes une fois dehors surtout pour les jeunes de 18 ans à 25 ans. Les aider à passer un diplôme ou une qualification » (Compagne de détenu - MA)

« Il n'y a pas assez d'assistante sociale » (Mère de détenu - CD).

Pour conclure, notons que certains proches tiennent un discours plus critiques encore sur les conditions de détention présentées comme inhumaines, qui insistent sur le manque de respect des détenus, sur leurs droits bafoués etc. Mais d'autres soulignent que la difficulté résulte aussi beaucoup dans le fait même de venir, de la situation en elle-même. Ce qui est surtout considéré comme désagréable, c'est d'avoir à se rendre en prison...

« Il arrive que des papiers des bouteilles vides n'aient pas été retirés mais ce qui nous est le plus difficile, c'est d'être là » (Père de détenu - CD).