

Appréhender la surveillance en action

Christian Licoppe
Télécom Paris, i3-SES, CNRS, Institut Polytechnique de Paris

L'étude de cas développée ici (Licoppe & Tuncer, 2020) présente un caractère ethnographique, et vise à montrer comment il est possible de rapprocher les approches classiques sur les organisations et le travail et l'analyse de conversation. Le terrain est celui de la surveillance *via* le bracelet électronique qui se développe en France depuis les années 2000. Beaucoup de travaux se sont intéressés à cette nouvelle forme de peine, mais le plus souvent avec des visées d'évaluation de l'efficacité, ou des visées critiques vis-à-vis des aspects politiques de cette forme de « prison virtuelle ». Un des aspects centraux de ce nouveau dispositif de surveillance est la génération d'alarmes liées à des transgressions des conditions d'assignation à résidence, et qui sont traitées par des « pôles de surveillance » mis en place par l'administration pénitentiaire. Ceux-ci fonctionnent comme des « centres de coordination » : ils entretiennent en termes de travail et d'organisation une ressemblance de famille avec les salles de contrôle aérien, des salles de *trading* ou des centres de réponse téléphonique dans lequel le travail est collaboratif et coordonné par des agents qui traitent des interactions.

Ce travail s'inscrit dans la perspective des travaux anglo-saxons sur des centres de coordination. En ce qui concerne les travaux français d'inspiration sociologique, on peut distinguer deux grandes orientations pour la sociologie du travail. D'une part, le travail est rapporté aux négociations salariales, en insistant sur les rapports de force. D'autre part, de manière plus minoritaire, il est abordé sous un angle plus ethnographique comme une activité dont il s'agit de rendre compte. Cette dernière tradition a rencontré l'ergonomie française dans les années 1970-1980 et repris la distinction que celle-ci faisait entre travail prescrit et travail réel. Un peu plus récemment elle a dialogué avec la psychologie de l'activité, et sa compréhension du travail comme système d'activité porteur de contradictions, et d'un potentiel de développement comme de souffrance (lorsque le travail est « empêché »). L'étude présentée ici s'inscrit dans cette tradition plus ethnographique de la sociologie du travail, mais elle insiste sur un aspect moins étudié, celui des interactions langagières au travail, à l'exception du réseau Langage et Travail dans lequel Anni Borzeix et Jacques Girin étaient très impliqués, et qui fut actif de la fin des années 1980 au début des années 2000. Au moment où il se dissout, le réseau ouvrait deux perspectives de recherche : d'une part prendre au sérieux la dimension langagière et surtout interactionnelle des activités de travail en général, et d'autre part développer une approche spécifique pour les formes d'activité professionnelle dont la productivité se

LE 14 JUIN 2021, LE
SÉMINAIRE CRG
ACCUEILLAIT
CHRISTIAN
LICOPPE (I3-SES,
TELECOM PARIS)
SUR LE THÈME :
« ANALYSER LES
INTERACTIONS DE
TRAVAIL. LE CAS DE
LA SURVEILLANCE
PAR BRACELET
ÉLECTRONIQUE. »

joue dans l'interaction. Les centres de surveillance font se croiser ces deux types de questionnement.

Comment s'organise l'organisation et le travail des surveillants ?

Au départ, un jugement est prononcé qui assigne un « placé » à résidence. Le juge d'application des peines décide des horaires et peut aménager ces conditions d'assignation. Les bracelets sont placés par des personnels de l'administration pénitentiaire, installés et calibrés au domicile des personnes lors de « visites de périmétrage », où il s'agit de définir le lieu d'assignation. Toute transgression des conditions d'assignation engendre des alarmes électroniques dans le système d'information, et en particulier dans les pôles de surveillance où des agents traitent ces alarmes, en appelant au téléphone les placés et en rendant compte de ce qui s'est passé au juge d'application des peines. La notion de dispositif est importante (Foucault). Il est intéressant d'analyser les activités collaboratives comme des assemblages (Deleuze) de ressources hétérogènes. Cela permet de souligner deux points : comment des ressources très hétérogènes produisent des effets et comment ces ressources hétérogènes doivent être maintenues assemblées.

Le dispositif, ici, est centré sur les alarmes. Il s'agit de produire et de traiter des alarmes, il s'agit donc d'un dispositif qui engendre et gère des interpellations. Il est l'objet de tensions et de contradictions qui le menacent de désagrégation. Il y a tension entre surveillance et insertion. La surveillance s'appuie sur le jugement comme sanction, et l'insertion le traite comme susceptible d'adaptation et d'aménagement. La tension se joue au niveau des horaires d'assignation. Un juge a écrit ces horaires. Si la personne travaille (et encore plus lorsque le travail est précaire), elle a des contraintes horaires qui peuvent changer. Un dialogue va alors s'instaurer avec le juge pour aménager les horaires d'assignation. Cette tension est très structurante, mais il en existe d'autres, qui travaillent également le dispositif sur des dimensions différentes de sa consistance. Les personnes ne sont par exemple plus en prison mais chez elles. Une tension se joue alors entre les attentes normatives imposées par l'institution, incarnées dans des usages langagiers spécifiques (parler du « lieu de résidence »), et les descriptions ordinaires plus floues (« je suis devant chez moi ») et ancrées dans les expériences quotidiennes. Une troisième tension concerne le rapport aux proches, qui peuvent répondre au téléphone dans les cas de placements sous surveillance électronique, mais n'ont pas de compte à rendre à l'administration. Donc plusieurs tensions structurantes doivent être gérées au jour le jour et au cas par cas.

Qui sont les surveillants et de quelle nature est leur travail ? Ce sont des agents qui ont travaillé comme surveillants pénitentiaires. Cela se fait sur la base du volontariat. Le changement de travail est radical : on passe de la prison, avec ses interactions en face-à-face, à un univers électronique et téléphonique. Les agents vivent ce changement de manière très forte. Ils se pensent comme évoluant ainsi du monde de la sanction à celui de l'insertion, du détenu au placé. Autre chose importante : en prison, les rapports d'incidents sont produits, lus, et remaniés par plusieurs personnes ; le rapport n'est pas le rapport de quelqu'un, mais un rapport de l'institution. Par contre, dans les centres de surveillance, le rapport est lié à l'agent, il se sent vulnérable et en situation d'avoir à rendre des comptes. Ce mode de travail est donc très différent, là aussi, de l'univers pénitentiaire. De plus, dans l'univers pénitentiaire, on se tutoie, et la prouesse consiste à maintenir l'ordre dans l'institution avec le minimum d'intervention. Dans les appels téléphoniques passés

depuis les pôles, on se vouvoie, on interagit avec des inconnus, il existe peu de rapport d'interconnaissance, et on ne voit pas bien ce qu'est la prouesse au travail. Une certaine souffrance vient de l'impression de ne pas être reconnu. Les agents, n'étant pas au contact des détenus selon l'administration, ne jouissent pas de toutes les primes qu'ont leurs collègues.

Comment développer une approche interactionnelle ?

La perspective de recherche se fait alors proche de l'ethnométhodologie, de l'analyse conversationnelle. Lorsqu'on interagit, on emboîte des briques de manière à ce que le sens de ce qui est fait à un moment est lié au rapport entre ce qui advient et ce qui est advenu juste avant. Si une personne demande « Veux-tu aller au cinéma ? » et que son interlocuteur répond « Il pleut », « Il pleut » n'a aucun lien sémantique avec la question. « Il pleut » n'est interprétable que dans son lien avec la question qui précède. On va donc analyser l'interaction de cette manière. Je vois quelqu'un faire une action ; les interprétations possibles sont multiples. Ces virtualités sont fixées par la réponse. C'est un fondement du pragmatisme. Cette approche séquentielle est assez contre-intuitive et technique, ce qui explique qu'elle soit assez peu utilisée en ethnographie. Exemple :

- « Bonjour, le pôle de surveillance électronique. Vous êtes en retard ? »
- Bah, oui, là je suis devant chez moi, là.
- Donc, oui vous êtes en retard, monsieur. »

On a là l'amorce d'une dispute, après une accusation du surveillant, produite comme raison de l'appel. Quelquefois, il y a préemption, lorsque le prévenu anticipe le reproche. Quand elles sont appelées, les personnes savent que c'est pour un problème. La moitié des appels correspondent à des reproches ou des préemptions. Les agents ne peuvent pas enchaîner les heures de travail : il y a en effet une forme de souffrance au travail à appeler toute la journée des gens pour leur faire des reproches.

Une bonne partie de l'autre moitié des appels peut être comprise à partir des notions de paire adjacente et de pré-séquence. Si je formule une invitation, je m'attends à l'acceptation, au rejet, ou au ni oui ni non. Si je demande : « est-ce que tu fais quelque chose ce soir ? », ce n'est pas véritablement une invitation, mais on perçoit que c'est assez proche. C'est une pré-séquence. Elle sert à vérifier que les conditions de l'invitation sont réunies, et si elles ne le sont pas, cela évite au locuteur de lancer une invitation qui serait rejetée. Un autre type de formulation prend la forme suivante :

- « Je voudrais avoir confirmation de vos horaires pour aujourd'hui. »

L'appel est forcément lié à une alarme. Cela anticipe un reproche ou une accusation. Le risque pour les agents est que si les horaires de la personne ont changé, une accusation peut tomber à faux. La pré-séquence permet de vérifier si l'alarme est liée à une transgression ou non. Les populations qui sont surveillées par bracelet sont souvent des précaires, des gens dans des situations instables, qui peuvent changer d'horaires assez souvent. Les informations ne sont pas toujours mises à jour dans le système informatique. La question des mises à jour constitue une épreuve pour



*Transversale,
Jean-Pierre Bréchet
(2005)*

l'activité. Si les agents pouvaient avoir une confiance absolue dans le système, toute alarme signifierait effectivement une transgression des horaires d'assignation. Il n'est pas besoin de pré-séquence. Si le système n'est absolument pas fiable, il y a utilité à produire des pré-accusations. Il y a donc un lien entre les proportions d'accusations et de pré-accusations dans les appels, et la confiance que les agents ont dans le système. On voit donc bien là un lien possible et étroit entre l'analyse de l'activité organisationnelle et l'analyse des interactions de langage.

DÉBAT

***Question :** Dans quelle mesure ces conversations sont-elles spontanées ou organisées par l'administration pénitentiaire ?*

Réponse : Effectivement, ici il n'y a pas de scripts clairs. L'activité est nouvelle pour l'administration pénitentiaire. Par contre, la salle est de 8/10 postes, avec 4/5 agents en permanence et tout le monde entend. L'activité a une dimension collective. Mais on voit que certains agents sont plus accusateurs que d'autres, et que les agents ont des marges de manœuvre.

***Question :** Comment vous êtes-vous préparé à ce terrain, à ce travail ethnographique ?*

Réponse : Nous avons négocié l'accès au centre, c'est passé par la hiérarchie. Nous avons négocié la possibilité de filmer et d'enregistrer. Nous avons travaillé dans deux centres, et c'était très important parce que les deux centres travaillaient de manière différente. Ensuite, nous avons fait valider les enregistrements et nous avons mené des entretiens. Mais pas avec tous les agents. Ma frustration, c'est que je voudrais aller voir ce qui se passe en prison pour mener un travail comparatif sur les interactions.

***Question :** Les agents font-ils la différence entre le reproche et la pré-séquence ?*

Réponse : Ma frustration vient que nous n'avons pas pu avoir accès aux placés, ni aux visites de périmétrage. Un conseiller de probation et d'insertion va chez le placé, met le bracelet et installe l'appareil technique. Il faut pouvoir observer toutes les composantes du système d'activité. Évidemment, les agents vivent les pré-séquences comme des accusations. D'ailleurs, il suffit qu'ils disent : « Bonjour, service de surveillance » pour que les placés répondent : « ah oui j'allais vous appeler, je suis allé voir mon avocat ». L'orientation vers les appels téléphoniques comme accusatoires est manifeste.

***Question :** Y avait-il une demande du monde judiciaire ? Comment vous êtes-vous situés par rapport à cette ou ces demandes ?*

Réponse : Au début, ce qui leur posait problème est que le métier était nouveau et inconnu, avec une souffrance à passer son temps à accuser des gens. Ils voulaient aussi construire des fiches de postes. Ils percevaient le malaise interactionnel et ils cherchaient à identifier des compétences-clefs. Nous avons fait plusieurs présentations et nous avons eu des retours, sur les compétences et sur la reconnaissance de ces métiers. Ces pôles, six ou huit en France, représentent très peu par rapport aux personnels des prisons. Ce métier était très peu visible et très peu reconnu. Probablement, dans

l'idée de l'administration pénitentiaire, il y avait l'idée de faire des scripts et nous ne voulions pas aller dans cette direction.

Question : Les agents ont-ils un historique des interactions avec les placés ?

Réponse : Je n'ai pas développé ce point. Effectivement, le système fait un historique des alarmes qui constitue une ressource pour les agents. Si quelqu'un change de travail tous les trois jours, l'historique le montre ; si au contraire quelqu'un est accoutumé aux transgressions, il le montre également. Des *folk typologies* se constituent avec des classifications des personnes, les rebelles, ceux qui respectent, etc.

Question : Beaucoup de travaux en gestion s'inspirent de l'École de Montréal ; comment vous situez-vous par rapport à eux ?

Réponse : J'ai deux lectures de ces travaux. Dans leur travail original, il y a une orientation intéressante mais peu interactionnelle, plutôt inspirée de Bakhtine. C'est l'idée d'une circulation de formats, de genres, avec des effets de rôle. Plusieurs voix peuvent alors parler en même temps. Du côté de l'interaction, ils ne veulent pas basculer dans les approches conversationnelles et ne vont pas vers la technicité de la séquentialité. C'est certes difficile mais nécessaire.

Question : Les agents classent-ils les interactions (il y a transgression, ou l'alarme n'était pas justifiée, et les doutes) ?

Réponse : Ils sont censés faire un rapport, mais malheureusement, nous n'avons pas eu accès à la remontée vers les juges d'application des peines. Cela plaide pour une approche d'ensemble du système d'activité ■

Notes prises par Camille Toussaint & Hervé Dumez

Références

- Licoppe Christian & Tuncer Sylvaine (2020) "Analyser les interactions de travail. Le cas de la surveillance par bracelet électronique", *Sociologie du Travail*, vol. 62, n° 1-2.
- Dodier Nicolas & Barbot Janine (2016) "La force des dispositifs", *Annales. Histoire, Sciences Sociales*, vol. 71, n° 2, pp. 421-450.