

N°14 | Année 2021

Alimentation, intervention sociale et société

Varia

Travail interactionnel et dynamique de la confiance dans l'entretien de suivi probatoire

Daniel Lambelet, Jenny Ros

Résumé

Français / English

La pratique de suivi socio-judiciaire en milieu ouvert s'accomplit pour l'essentiel dans des situations d'interaction, et plus particulièrement dans le cadre d'entretiens de suivi. Notre article vise à rendre visible et à mieux comprendre le travail interactionnel des agents de probation et la production de la confiance dans ces situations de co-présence et d'action conjointe. Il prend appui sur une recherche réalisée au sein de trois services de probation de Suisse latine, basée sur une démarche ethnographique et d'analyse de l'activité. Il montre que, malgré l'inflexion sécuritaire des politiques et des pratiques pénales, les agents de probation continuent de prendre le risque de construire un lien de confiance avec les justiciables.

The practice of socio-judicial supervision in the community takes place mainly in situations of interaction, and more particularly in the context of follow-up interviews. Our article aims to make visible and to better understand the interactional work of probation officers and the production of trust in these situations of co-presence and joint action. It is based on research carried out in three probation services in Latin Switzerland, using an ethnographic and an activity analysis approach. It shows that despite the shift in criminal justice policies and practices, probation officers continue to take the risk of building trust with clients.

Entrées d'index

Mots clés : interaction, confiance, justice pénale, agents de probation, sécurité

Key words : interaction, trust, criminal justice, probation officers, safety

Texte intégral

Suivant les lignes directrices établies dans les Règles européennes (2012), la probation peut être définie comme l'accompagnement d'auteurs d'infraction condamnés à exécuter tout ou partie d'une sanction ou mesure dans la communauté. Cet accompagnement implique « suivi, conseil et assistance dans le but de réintégrer l'auteur d'infraction dans la société et de contribuer à la sécurité collective » (p. 18). L'intervention socio-judiciaire en milieu ouvert fait donc partie de ces activités dans lesquelles « le travail consiste à agir pour et avec un autre » (Mayen, 2007). Les caractéristiques génériques de cette classe d'activités sont entre autres qu'elles s'effectuent dans des situations complexes, du fait de leur singularité, de leur caractère évolutif et de la part importante d'incertitude qu'elles comprennent. C'est aussi que le travail s'y réalise dans l'interaction où « l'autre agit et réagit selon ses propres motifs et buts, sa compréhension de la situation, son investissement, sa relation à son interlocuteur, au cadre et à l'objet de l'interaction. » (*ibid.*, p. 53). Mayen relève par ailleurs que les professionnels ont à y déployer simultanément une double action : sur l'objet de l'intervention d'une part (par exemple ici faciliter l'accès aux droits sociaux) et de gestion de la relation d'autre part. Il souligne enfin qu'en raison de la configuration particulière de ce type d'activités, la construction de la confiance en constitue un enjeu constant et une dimension organisatrice.

Les pratiques des agents de probation se réalisent ainsi pour l'essentiel dans des situations d'interaction : entretiens de suivi, contacts avec différents partenaires (assistants de service social, médecins ou psychiatres, conseillers du service de l'emploi, etc.), réunions de réseau ou plus rarement visites à domicile. Parmi celles-ci, l'entretien de suivi occupe une place privilégiée. Car, comme le signalent Milburn et Jamet (2014) : « L'outil principal mobilisé par les agents qui structure leur activité quotidienne (...) et autour duquel se satellisent les autres tâches à accomplir prend la forme d'un entretien dual avec les PPSMJ (personnes placées sous main de justice). » (p. 11) C'est ce qui leur permet « tout à la fois de contrôler le bon respect des obligations auxquelles sont soumis les PPSMJ (activité de probation), de les aider et de les accompagner dans différentes démarches d'insertion (insertion sociale) et d'appréhender finement la situation des probationnaires pour en rendre compte aux JAP (juges d'application des peines) et ainsi de soutenir leurs prises de décision... » (*ibid.*, p. 12). L'entretien de suivi se situe donc « à la croisée des différents registres d'action dans lesquels ils doivent se situer. » (*ibid.*)

Dans cet article, nous nous proposons de rendre visible et de mieux comprendre le travail interactionnel ainsi que les mécanismes d'établissement d'un lien de confiance qui s'accomplissent dans ces situations de co-présence et d'action conjointe entre un agent probation et un justiciable. À l'instar de ce que préconise Goffman (1991, p. 16) il s'agira pour nous d'explorer : « Que se passe-t-il ici ? », ou dit autrement de quoi l'échange est-il constitué ? Comment procède-t-il ? Qu'est-ce qui s'y élabore ? Pour cela, après avoir présenté

succinctement le contexte de l'assistance de probation en Suisse, nous caractériserons l'entretien de suivi probatoire en nous appuyant sur un cadre de référence théorique qui s'alimente à la fois aux apports de la psychologie sociale interactionniste et systémique (Marc et Picard, 1996), de la microsociologie (Goffman, 1988) et à certains travaux issus des sciences du langage (Chabrol, 1994 ; Charaudeau, 2004 ; Stroumza et Messmer, 2016). Nous envisagerons également les enjeux de confiance dans le cadre de ces entretiens à partir d'une perspective de production située de celle-ci (Gonzalez-Martinez, 2001). En complément, nous exposerons la démarche et la méthode de la recherche que nous avons réalisée en 2018-2019 au sein de trois services de probation de Suisse latine centrée sur la sécurisation de leur action par les professionnels de l'intervention socio-judiciaire en milieu ouvert. Puis l'analyse de quelques séquences tirées de notre corpus de données permettra de mettre en évidence certaines facettes de la dynamique interactionnelle qui se joue au cours des entretiens de suivi. Finalement, nous ouvrirons un questionnaire à propos de l'influence de l'impératif de maîtrise du risque sur le travail interactionnel des agents de probation et le processus de construction de la confiance.

L'assistance de probation en Suisse : un environnement d'action soumis à de fortes turbulences

La probation s'est constituée à partir du XIX^e siècle sur les bases d'une action caritative avec les sociétés de patronage. Puis elle a progressivement évolué vers un modèle réhabilitatif qui repose sur l'idée d'une (ré)insertion sociale possible des personnes condamnées, favorisée par l'intervention correctionnelle mise en œuvre dans le cadre du dispositif pénal. Actuellement, les missions des services de probation peuvent être réparties selon trois grands axes d'intervention : l'accompagnement social vers l'insertion ou la réinsertion, le contrôle du respect des obligations imposées par la justice et la prévention du risque de récidive en amenant notamment l'auteur d'infraction à mieux comprendre les circonstances qui l'ont conduit au passage à l'acte, de manière à en éviter la réitération.

Le secteur d'activité de la probation a connu ces dernières années divers changements. Tout d'abord, il a été soumis à un processus de modernisation de l'action publique menée sur la base des principes et des outils de la Nouvelle Gestion publique : clarification des compétences des différents acteurs, recherche d'efficacité, formalisation procédurale des pratiques, *controlling*. Il s'est notamment traduit pour les professionnels par une rationalisation de leur activité et par une exigence accrue de redevabilité. Ils doivent par exemple tenir une statistique du nombre de situations prises en charge, du nombre d'entretiens menés, de visites effectuées, de séances de réseau organisées dans le cadre d'un suivi et être capables en tout temps de justifier de leur action en assurant la traçabilité de l'intervention menée au travers des dossiers des probationnaires.

En parallèle à ce mouvement, il s'est produit une inflexion des politiques pénales qui tend à reléguer au second plan l'idéal de réinsertion dans le traitement de la délinquance (Slingeneyer, 2007). Face à la demande sociale de sécurité, les pouvoirs publics ont été amenés à revoir les

orientations des politiques pénale et pénitentiaire en faisant de la prévention du risque un axe prioritaire. Ainsi, les lignes directrices récemment émises par les responsables cantonaux des départements de justice et police (CCDJP, 2014) lui attribuent une place centrale. Il y est notamment indiqué que « Le travail avec le délinquant doit, pendant toute la durée de l'exécution systématiquement être orienté vers le risque de récidive » (p. 6). Ce qui implique une évaluation du risque et des besoins en termes de suivi qui puisse servir de base pour « établir une planification de l'intervention » (p. 14) à laquelle les différents professionnels impliqués seront soumis. L'introduction d'un modèle d'action basé sur l'évaluation et la gestion préventive du risque ne représente pas un aménagement à la marge, mais une évolution en profondeur des visées et des modalités de l'intervention socio-judiciaire. Le but poursuivi à travers l'intervention des agents de probation devient prioritairement de protéger du risque. Pour se prémunir d'un éventuel incident (récidive violente d'une personne suivie), des instruments de mesure du risque ont été introduits. Reposant sur des facteurs liés à la nature de l'infraction commise, aux antécédents criminels, à la personnalité ou encore à la situation sociale - considérés comme des prédictors de récidive - ils conduisent à regarder la personne sous mandat d'assistance de probation d'abord et avant tout comme une personne à risque. Dans le même temps, les prescriptions qui encadrent la pratique des professionnels ont également été renforcées limitant, du même coup, les marges discrétionnaires dont ils disposaient (par exemple : dans l'appréciation de l'opportunité de signaler des écarts constatés par rapport aux règles de conduite imposées à la personne suivie).

L'avènement d'une exécution des sanctions et d'un accompagnement orientés vers la prévention du risque se traduit donc par une transformation des valeurs (idéal de maîtrise, prévisibilité, calcul), des représentations (définition factorielle du risque, conception gestionnaire de l'intervention) et des règles d'action des agents de probation (programmation du suivi par le biais de procédures) qui aboutit à une reconfiguration de leurs pratiques.

Une entrée dans l'analyse de l'entretien de suivi probatoire à travers les processus interactionnels...

L'intervention socio-judiciaire en milieu ouvert se réalise avec en toile de fond diverses tensions inhérentes à un accompagnement social en contexte contraignant : le probationnaire est ainsi à la fois participant à l'interaction (intervention avec) et objet de l'action du professionnel (intervention sur), le dispositif de suivi probatoire est tout à la fois responsabilisant (le justiciable est considéré comme un sujet auteur de ce qu'il fait durant cette période de mise à l'épreuve, redevable de ses actes) et assujettissant (placé sous tutelle, il est amené à se justifier sans cesse, l'action du professionnel s'adresse simultanément à plusieurs destinataires (la personne suivie et l'autorité d'exécution à laquelle il doit rendre des comptes), il est chargé d'appliquer un mandat porteur d'exigences normatives peu en phase avec l'éthos professionnel du travail social. Ainsi, l'entretien de suivi probatoire condense et cristallise les enjeux propres à ce type d'interaction qui a été décrit comme une relation d'aide contrainte (Hardy *et al.*, 1999). Il confronte les professionnels au défi d'avoir à faire tenir ensemble des logiques qui ne sont pas

compatibles entre elles en tant qu'elles engagent des postures et des modes d'action opposés (Ros *et al.*, 2020).

Cette caractérisation, bien qu'utile, n'est pourtant pas suffisante dès lors que notre intention est de contribuer à une intelligibilité plus fine du travail interactionnel des agents de probation, c'est-à-dire de visibiliser les opérations qu'ils mettent en œuvre en situation d'entretien pour orienter, réguler l'échange avec la personne suivie ou encore composer avec les contraintes de la situation. Un effort de clarification s'impose d'autant plus que la notion d'interaction ne fait pas l'objet d'une compréhension univoque (Marc et Picard, 1996). Elle est tantôt utilisée pour désigner une situation, tantôt un processus. Pour Goffman (1973, p. 23), elle réfère à « l'influence réciproque que les participants exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres » et implique donc une co-présence. Alors que pour Grossen (2010), elle englobe le dialogue avec d'autres acteurs non directement présents dans l'échange, mais convoqués en faisant référence à certains écrits (par exemple ici une expertise psychiatrique figurant au dossier) ou par l'évocation de propos tenus (par exemple par un partenaire externe lors d'un appel téléphonique).

Pour notre part, nous décrivons l'interaction comme une séquence d'actions communicatives entre deux ou plusieurs individus, dans laquelle les actions de chacun se répondent et s'influencent l'une l'autre. En tant que telle, elle n'est pas réductible aux caractéristiques personnelles des interactants, ni à la transversalité de l'institué social dans la situation, mais comporte à la fois une dimension interpersonnelle qui recouvre la mise en relation d'un sujet avec un autre, et une dimension socio-institutionnelle qui renvoie à ce qui dans leur action conjointe est - pour une part au moins - réglé d'avance. Que ce soit à travers le contexte (par exemple des dispositions légales ou des procédures de travail) qui opère un cadrage externe de l'échange ou par l'intermédiaire de ce que Charaudeau (1992) appelle un contrat de communication qui en établit les finalités (quels buts sont poursuivis ?), le positionnement des interlocuteurs (qui sont-ils l'un pour l'autre ?), l'objet (de quoi est-il question ?) et le dispositif (comment s'organise l'échange ?). Avec l'idée que si les termes de ce contrat de communication ne sont pas compris et au moins en partie reconnus par les personnes impliquées, l'interaction en sera rendue difficile.

Ces éléments de définition étant brièvement posés, qu'en est-il spécifiquement de l'interaction dans l'entretien de suivi probatoire ? Il s'agit d'une interaction finalisée dont les visées sont définies par les dispositions légales, ainsi que par le mandat d'assistance confié par une autorité judiciaire ou administrative. Elle s'accomplit à travers des échanges langagiers et, plus largement une communication multimodale (postures, gestuelle, regards,...) entre un professionnel et un justiciable. Le rapport de places existant entre eux est marqué par une forte asymétrie (Laforest et Vincent, 2006), ou dit autrement par une possibilité inégale de peser sur la définition de la situation et une « non réversibilité de leur place » (p. 8). Le contrat de communication qui régit les échanges en établit la nature (demande d'information à des fins de vérification, assortie d'un appel à la réflexivité) et le format (une durée d'environ une heure

et un rythme habituellement mensuel). Il intègre également un certain nombre d'attentes plus ou moins explicites concernant la coopération attendue du probationnaire (implication, transparence, sincérité,...).

Diverses contraintes contribuent donc à configurer la situation d'entretien de suivi et pèsent sur sa dynamique interactionnelle. Pour autant, elle n'est pas entièrement déterminée. Les protagonistes par la manière qu'ils ont d'interpréter et d'investir les échanges vont ainsi contribuer à la réaménager. Par exemple, les agents de probation peuvent moduler le recours qu'ils font aux registres d'action variés qui trament leur activité : motiver, soutenir, vérifier, menacer,... De leur côté, les personnes sous mandat d'assistance de probation, malgré l'asymétrie des positions, disposent de marges de manœuvre dont elles peuvent faire un usage différencié : être présent aux rendez-vous sans entrer dans l'entretien, filtrer les informations communiquées, parler de tout et de rien, reconnaître ou pas le professionnel dans son rôle d'accompagnement.

... et les enjeux de confiance

Depuis une vingtaine d'années environ, la confiance a été prise comme objet d'étude dans de nombreux travaux en sciences humaines et sociales⁽¹⁾. On se réfère souvent à Simmel qui fait de la confiance une conjecture sur une conduite future qui serait à la base de toute situation d'interaction sociale. Et à Luhmann (2006) pour qui la confiance correspond à une manière particulière de faire avec l'incertitude, qui engagerait à composer avec cette incertitude en avançant « un pas au-delà des garanties disponibles » (Quéré, 2018, p. 3). Comme le résume Marzano (2010, p. 54), la confiance « est à la fois fondamentale et dangereuse », car c'est un ressort de l'interaction, mais qui peut en tout temps se trouver mis en défaut (confiance trahie).

Rapportée au contexte de l'intervention socio-judiciaire en milieu ouvert, la confiance est aussi à considérer comme une condition de mise en fonctionnement de l'interaction de suivi probatoire. Sans construction d'un lien de confiance, il n'est pas de coopération possible et l'implication attendue du justiciable ne pourra pas être obtenue. Cela « équivaldrait à être en présence les uns des autres, mais incapables de faire quoi que ce soit ensemble... » (Gonzalez-Martinez, 2001, p. 116). D'ailleurs, l'établissement d'une alliance de travail basée sur la confiance fait partie des règles de bonne pratique de la probation. Il a en effet été montré (Raynor *et al.*, 2010 ; Trotter, 2010) que la qualité de la relation interpersonnelle jouait un rôle dans les résultats que l'on pouvait attendre d'un suivi.

Et l'on peut parler d'un processus de construction de la confiance, car au fil de leurs expériences passées de situations d'interaction avec différents professionnels intervenant dans le cadre du processus pénal (par exemple : interrogatoire de police, expertise psychiatrique, évaluation criminologique,...), les justiciables ont pu se forger une représentation selon laquelle ce qu'ils

(1) Pour un aperçu détaillé, le lecteur peut notamment se reporter à Ogien et Quéré (2006) ; Mangematin et Thuderoz (2004) ; Marzano (2010) ou encore Gonzalez-Martinez et Mlynar (2019).

peuvent être amenés à dire risque de se retourner contre eux. Du coup, l'interaction de suivi probatoire s'engage souvent plutôt sur une base de méfiance du probationnaire vis-à-vis des instances du système de justice pénale (versant socio-institutionnel) et à l'égard de ses acteurs (versant relationnel).

Mais alors, quels peuvent être les déterminants de la construction de la confiance ? Celle-ci est parfois associée aux dispositions personnelles des interactants : l'honnêteté, la franchise, la sincérité, l'ouverture, etc. Autant de qualités qui sont considérées comme des ingrédients de la fiabilité. Pour sa part, Gonzalez-Martinez (2001) l'envisage davantage comme un travail situé de production. Elle parle de confiance pratique pour souligner qu'elle n'est pas dépendante des caractéristiques individuelles, mais réfère à quelque chose qui s'établit en situation, sur la base d'une dynamique interactionnelle entre les participants à l'échange. Selon elle, la confiance pratique a partie liée avec « la manière dont l'interaction est produite » (*ibid.*, p. 94), c'est « une dimension de l'accomplissement de l'action » (*ibid.*, p. 113) qui passe par l'attention portée à l'évolution de la situation, par la saisie d'occasions lorsqu'elles se présentent, par une façon de se positionner et de prendre part à l'échange. Ce n'est pas une tâche séparée de l'intervention, puisqu'elle est « incorporée à l'action » (*ibid.*, p. 114).

Méthodologie

Les données empiriques sur lesquelles nous nous appuyons dans cet article sont issues d'une recherche menée en 2018-2019 et qui porte sur la pratique des agents de probation sous l'angle de la prise en compte du risque qu'elle comporte. Basée sur une démarche entre ethnographie du travail d'intervention socio-judiciaire en milieu ouvert et analyse de l'activité, cette enquête a été menée au sein de trois services de probation de Suisse latine. Le recueil d'information a pris des formes différentes : une observation rapprochée consistant à suivre les professionnels dans l'accomplissement de leur activité au quotidien (entretiens de suivi, colloque, etc.). L'observation était suivie à chaque fois d'un temps de reprise avec les professionnels concernés pour les inviter à expliciter leur pratique : objectifs poursuivis, sens de leurs actions, aspects qui retiennent leur attention et leur paraissent utiles pour l'orientation du suivi, etc. Les données ainsi recueillies ont ensuite été croisées avec l'analyse de documents écrits (dossiers, rapports, journaux de suivi) et avec la réalisation d'entretiens centrés sur l'activité, inspirés de la méthode de l'instruction au sosie (Oddone *et al.*, 2015).

Le traitement que nous avons fait de ces matériaux discursifs hétérogènes ne constitue pas une analyse extensive de ceux-ci. Nous avons tout d'abord sélectionné dans le corpus constitué quelques entretiens correspondant à différents moments interactionnels (par exemple : l'entrée dans le suivi lors du premier entretien, un épisode de rupture des attentes et de malaise dans l'interaction,...). Puis nous avons repéré, dans ces entretiens, les séquences révélant les multiples facettes du travail interactionnel des agents de probation et les modalités de construction de la confiance en situation. Ces séquences ont alors fait l'objet d'une analyse approfondie portant aussi bien sur le contenu des échanges (de quoi on parle ?), leur tonalité, ou encore leur forme

(comment ça se passe ?). Si cette manière de procéder ne permet pas d'appréhender le déroulement d'un suivi dans sa continuité, ni de rendre compte de la dynamique interactionnelle dans toutes ses nuances, elle représente une étape sur la voie qui devrait nous conduire à la mise à jour de la grammaire interactionnelle de l'intervention socio-judiciaire en milieu ouvert.

La construction de la confiance en situation d'entretien de suivi probatoire : pratiques communicatives et travail interactionnel

Si nous envisageons la confiance non comme une disposition ou une attitude des interactants, mais plutôt comme quelque chose qui se construit en situation et requiert un travail interactionnel, il convient maintenant d'examiner plus en détail en quoi et comment l'entretien de suivi représente un lieu privilégié pour produire de la confiance ? Quels sont aussi les obstacles qui peuvent rendre difficile l'établissement et le maintien d'une base de confiance.

Établir une relation de confiance

Nous allons tout d'abord nous arrêter sur le temps spécifique du démarrage du suivi. S'il existe un canevas qui prévoit ce qui doit être abordé lors d'un premier entretien, le déroulement de celui-ci ne procède pas pour autant de la stricte application d'une procédure.

Comme il s'agit d'une nouvelle situation, l'agent de probation en charge du suivi a convoqué la personne un lundi à 9h. en guise de test - voir si elle va venir, si elle arrive à l'heure et vérifier s'il a ou non une activité. Avant le début de l'entretien, il feuillette le dossier dans lequel des passages ont déjà été surlignés. Il relit notamment la condamnation qui mentionne la nature de l'infraction commise et la durée de la sanction, ainsi que l'ordonnance du juge d'application des peines qui motive la décision d'octroi de la libération conditionnelle et les règles de conduite. Là il s'agit d'un homme d'une trentaine d'années, A. M., condamné pour plusieurs délits mineurs à une peine privative de liberté d'un peu moins de deux ans. Son attention est attirée par un détail : A. M. se trouvant à trois mois de la fin de sa peine, il a demandé, par l'intermédiaire de son avocat, à pouvoir bénéficier d'une libération conditionnelle sans être soumis à un mandat d'assistance de probation. Demande qui a été refusée.

L'agent de probation se prépare donc à l'idée que A. M. se montre peu compliant et que l'entretien soit plutôt difficile. À son habitude lors d'un premier entretien, il se propose avant tout de poser le cadre du suivi, de se faire une idée de la personne et de commencer à établir un lien de confiance. Dans le cas présent, il évitera les demandes qui risqueraient de le braquer (par exemple fournir des relevés bancaires que le probationnaire est censé amené à chaque rencontre mensuelle).

À l'heure fixée pour le rendez-vous, A. M. ne se présente pas. Il regarde dans le dossier, trouve un numéro de mobile et le compose. A. M., surpris, lui dit qu'il avait noté que le

rendez-vous était fixé au mardi. Comme il n'habite pas loin et dispose d'un véhicule, il propose de venir tout de même. Ce que le professionnel accepte.

À son arrivée, environ trente minutes plus tard, l'agent de probation accueille A. M. dans son bureau, qui s'excuse de s'être trompé. Il se présente, rappelle le mandat confié, explicite ce que cela signifie et lui indique quel est son rôle. Il insiste sur le fait qu'il s'engage à se montrer transparent et attend qu'il en aille de même de son côté. Le probationnaire demande alors aussitôt à pouvoir retourner en détention exécuter le solde de sa peine plutôt que d'être soumis à ce suivi en milieu ouvert. Sur un ton véhément il accuse le système pénal d'avoir anéanti sa vie : « J'étais marié, maintenant je suis séparé ; j'avais un logement, maintenant je suis à la rue ; j'avais un emploi, maintenant je suis sans travail... j'ai tout perdu ! ». Du coup, il affirme préférer en finir et ne plus avoir de comptes à rendre à qui que ce soit. L'agent de probation lui répond que cela n'est pas envisageable et lui propose de commencer à examiner sa situation...

L'entretien se poursuit donc avec des tours de parole sous forme de questions-réponses qui s'enchaînent rapidement : ressources financières ? A. M. vit sur ses réserves ; travail ? il n'en a pas car son permis de conduire a été suspendu et aucun employeur n'accepte de l'engager... Jusqu'au moment où A.M. évoque qu'après avoir habité quelques jours chez sa mère à sa sortie de prison, cela n'est désormais plus possible et que maintenant il « squatte les canapés » chez des amis, une nuit chez l'un, une nuit chez l'autre... L'agent de probation s'arrête alors sur cet aspect de sa situation : « Ce que je pourrais faire c'est d'entreprendre les démarches pour pouvoir obtenir le Revenu d'Insertion (RI), ce qui vous permettrait de loger dans une chambre d'hôtel... est-ce que ça vous intéresse ? » Après quelques secondes d'hésitation, A. M. répond par l'affirmative.

L'agent de probation appelle aussitôt un de ses collègues, gestionnaire de dossier RI, et lui demande s'il peut recevoir A. M. encore cet après-midi. Rendez-vous est fixé à 14h 30. Il dresse la liste des documents qu'il doit amener avec lui et lui imprime une liste d'hôtels (Extrait du journal d'observation).

S'il n'est pas rare que les agents de probation soient confrontés à des personnes qui, pour différentes raisons, ont une attitude passive, voire oppositionnelle, la posture adoptée par A. M. (illustrée par la Fig. 1) lors de ce premier entretien correspond à un degré d'implication faible : soit une présence distante, avec une participation retenue.

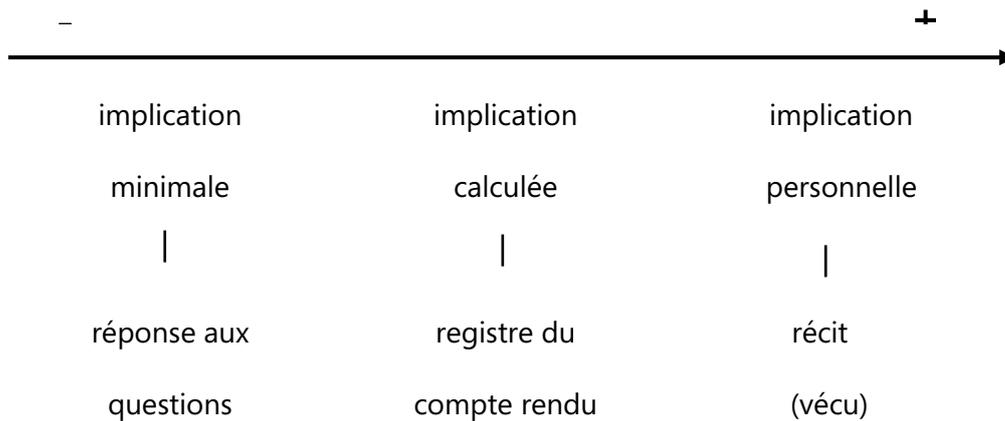
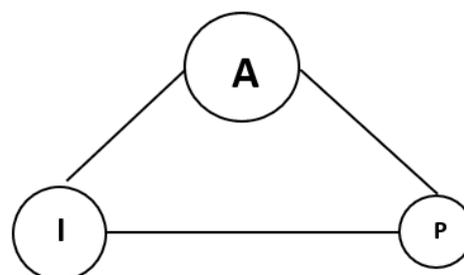
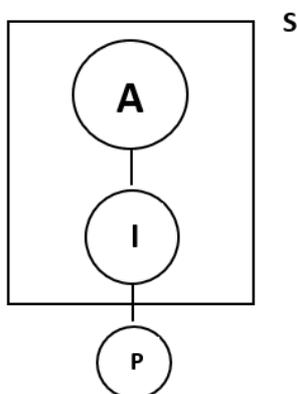


Fig. 1 – Degrés d’implication du probationnaire

À peine entamée, l’interaction paraît déjà au bord de la rupture. Face à la demande de A. M. de pouvoir effectuer le solde de sa peine en établissement de détention, le professionnel se voit obligé de confirmer le caractère contraignant du mandat d’assistance de probation. Mais en se saisissant d’un aspect de sa situation vécu comme insatisfaisant, l’agent de probation parvient à initier une reconfiguration de l’échange. À travers sa proposition – de surcroît en utilisant le pronom personnel « je » - il s’affirme non comme un représentant parmi d’autres du système pénal perçu comme une entité homogène par A.M., mais comme un acteur particulier avec un rôle de personne-ressource. En nous appuyant sur les développements de Caplow (1984) à propos des échanges dans les interactions triadiques (Fig. 2), on peut décrire l’action de l’agent de probation comme une tentative d’amorcer une transition d’un mode de structuration (I) vers un autre (II).

(I) Relation organisée sur le mode d’un face-à-face entre un probationnaire et un système indifférencié.

(II) Repositionnement de l’agent de probation comme tiers qui ouvre l’échange.



A : autorité d’exécution des sanctions pénales, I : intervenant socio-judiciaire, P : probationnaire, S : système pénal (ces acteurs disposent d’un pouvoir inégal de peser sur la définition de la situation).

Fig. 2 – D'une relation triadique à une autre

En plaçant le probationnaire en position de décider («est-ce que cela vous intéresse ? ») il l'amène subtilement à coopérer par une communication engageante (Girandola et Joule, 2012) et cherche à le faire entrer dans le dispositif de suivi probatoire en l'enrôlant comme acteur de ce dispositif plutôt que comme objet de l'intervention. Et des actes valant mieux que des paroles, il convient immédiatement d'un rendez-vous, comme gage de sa capacité à trouver des réponses aux difficultés concrètes rencontrées par son interlocuteur. Chabrol (1994) parle à ce propos de stratégie de crédibilité.

Accorder un certain crédit de confiance

Au cours du processus pénal, la personne sous main de justice se trouve qualifiée de différentes manières (expertise psychiatrique, évaluation criminologique, rapport de comportement durant la détention) par rapport au risque qu'elle représente. Cela à partir d'un certain nombre de facteurs considérés comme des prédictors de son comportement futur (âge, antécédents criminels, impulsivité, addiction,...). Pour autant, la modulation de la confiance dans le cadre du suivi probatoire ne se laisse pas déterminer *ex ante*, mais se construit plutôt au fil du suivi à travers les expériences vécues par les interactants.

Il en est ainsi dans la situation de Monsieur C. (41 ans), condamné, en 2013, à une peine privative de liberté de 8 ans pour des faits de crime manqué de meurtre, mise en danger de la vie d'autrui, agression, tentative de séquestration et enlèvement. Une expertise psychiatrique réalisée au moment du jugement avait notamment révélé une tendance à l'impulsivité, des traits narcissiques et des sentiments persécutoires. Après un premier refus en raison notamment de son comportement en détention (sanctionné pour avoir été pris en possession d'un téléphone mobile) et d'un projet de sortie pas suffisamment étayé, C. est mis au bénéfice d'une libération conditionnelle, assortie d'un délai d'épreuve de 20 mois et d'un mandat d'assistance de probation. Au sortir du premier entretien, l'agent de probation fait part de son étonnement :

« Alors... quand j'ai pris connaissance de ce dossier... moi je pensais avoir à faire à un gros dur, un vrai de vrai, je me suis dit "ah pour une fois il n'a pas de problèmes psy ou d'addiction", etc. Et puis j'ai été assez surpris de la personne que j'ai rencontrée dans mon bureau. Qui était – et est toujours – parfaitement calme. Une personne avec qui on peut vraiment dialoguer, qui aime discuter, qui me semble-t-il, s'ouvre facilement sur toute une série de... enfin, sur tous les sujets qu'on souhaite aborder. C'est une personne que moi, je qualifierais d'intelligente, qui a une capacité d'introspection. »

« [...] après, moi je l'ai rencontré à huit reprises. Spontanément, il n'est pas revenu en se plaignant comme certains peuvent le faire. Non, moi je crois qu'il a admis maintenant la peine et il y a eu une évolution où il reconnaît... qu'il est l'auteur des faits, il reconnaît leur gravité. [...] Monsieur C. – en tout cas en entretien ici – est vraiment différent de l'image qu'on pourrait en avoir à la lecture du dossier. C'est une personne qui m'apparaît

posée, qui réfléchit, qui à sa sortie a décidé de suivre un traitement psychothérapeutique... ça, il l'avait annoncé et c'est ce qu'il a fait jusqu'à maintenant. [...] Alors peut-être que je suis en train de passer... d'être à côté de tout, mais enfin... ».

« [...] Et puis, il me parle très ouvertement de son problème de solitude affective, de sa recherche de compagne. Il m'a aussi dit qu'il avait été voir des prostituées et en consultant ses relevés bancaires, j'ai vu qu'il fréquentait des sex shops et des établissements nocturnes. Il le dit très ouvertement, lui il ressent un manque important. Et moi, mon discours c'est de dire : "ben c'est normal, on peut le comprendre". Donc on parle de son quotidien et il a un discours qui est finalement assez rassurant et que moi j'estime crédible .»

« [...] Mais on doit être quand même vigilant avec cette personne... parce qu'on est dans le cadre d'un dossier où les infractions ont été graves et où il est difficile de percevoir exactement l'environnement. Pour moi, ça c'est tout des facteurs où on doit quand même être attentif... j'aimerais bien avoir un contact avec son psy pour voir comment ça se passe. De même que faire une visite à domicile pour peut-être un petit peu mieux cerner l'environnement... mais je veux en discuter au préalable avec Monsieur C. »

(Entretien d'instruction au sosie avec T.U., agent de probation)

Si l'agent de probation entre dans un suivi en consultant le dossier pénal du justiciable et commence, sur cette base, à se forger une première impression, celle-ci sera ensuite complétée, nuancée, voire révisée dans le cours de la rencontre avec la personne. Loin de s'arrêter au jugement évaluatif produit *ex ante* par divers intervenants spécialisés (psychiatre, criminologue, ...), il effectue en continu un travail vivant d'appréciation de la situation prise dans sa globalité et module ainsi la confiance qu'il va accorder au probationnaire.

Une confiance limitée

Si les agents de probation disposent d'une « compétence interactionnelle » - développée à travers l'expérience - qui leur permet de « reconnaître, recevoir, traiter et créer des processus de communication » (Cicourel, 1979, p. 223), celle-ci ne peut pas toujours être mise en œuvre.

Condamné pour actes sexuels avec des enfants - en l'occurrence sa petite fille - à une peine privative de liberté de 3 ans, Monsieur T. bénéficie d'une suspension de l'exécution d'une partie de celle-ci (18 mois) avec un délai d'épreuve de 5 ans. Sursis conditionné à la poursuite d'un traitement psychiatrique ambulatoire et à une assistance de probation. L'ordonnance de l'autorité judiciaire transmise avec le mandat de probation fait état d'une certaine inquiétude par rapport à cette remise en liberté : T. a de la peine à accepter le diagnostic de pédophilie, il y a peu d'évolution constatée lors du suivi thérapeutique, et un risque de récidive existe s'il venait à se retrouver seul avec sa petite fille.

Au vu de ces circonstances, le suivi est effectué à deux : une agente de probation et le responsable du secteur. Les premiers entretiens avec T. montrent que celui-ci vient au

rendez-vous, qu'il répond aux questions qui lui sont posées, guère plus. Un point de situation est fait sur ses contacts avec les membres de sa famille : il vit avec sa femme, leur fille vient régulièrement manger à la maison et il lui rend à l'occasion de menus services. Pour ce qui est de son fils (père de la victime), il affirme communiquer avec lui par SMS ou courriels.

Plus tard dans le cours du suivi, les deux professionnels repèrent un certain flou dans le récit que T. fait d'un repas de famille. À l'occasion de différents entretiens, il se contredit dans ses propos, se montre hésitant (« Je ne me souviens plus très bien... ») par rapport à la présence ou non de son fils à ce repas. Le responsable de secteur et l'intervenante en charge du suivi hésitent par rapport à l'attitude à tenir. D'un côté, il n'y a pas d'éléments objectifs. Par ailleurs, ils sont progressivement parvenus à tisser un lien avec T. qui répond désormais sans se braquer aux questions sur ses relations familiales, qui accepte de revenir parfois sur son délit. Mais d'un autre côté, dans le contexte d'une orientation des suivis axée sur la prévention du risque, ils sont tenus de rédiger un rapport. Un signalement est alors fait à l'autorité compétente relevant que Monsieur T. « ne collabore pas de manière transparente au sujet des relations avec sa famille ». Ce qui aura pour conséquence de mettre à mal la relation établie avec T., celui-ci exprimant le sentiment d'avoir été trahi (Extrait du journal d'observation).

Dans l'après-coup, le responsable de secteur se dit convaincu que la crainte d'un retour en détention – que T. avait vécu très péniblement (dépression) – aurait sans doute été suffisante pour le retenir de commettre un nouveau délit. Avec sa collègue, ils se demandent s'il n'aurait pas été préférable de faire état de leurs doutes dans le cadre même des entretiens. Ce qui leur aurait permis d'amener cet objet de discussion avec ménagement, en atténuant le poids du soupçon dont est lesté le fait de pointer les contradictions repérées dans les dires de T. Suspicion d'autant plus difficile à supporter pour ce dernier qu'elle le renvoie à une image de manipulateur qui tend à lui coller à la peau.

À travers le recours à des formulations avec des modalisateurs faisant place à l'incertitude (par exemple : il semble que, peut-être, est-ce que...), ou à des stratégies discursives (Chabrol, 1994) consistant à verbaliser de manière anticipée les réactions probables de leur interlocuteur, il aurait sans doute été possible de soulever cette question dérangeante ou potentiellement vécue comme offensante en limitant son impact négatif sur la relation construite avec le probationnaire. Mais l'hésitation entre un positionnement basé sur une logique d'accompagnement (reprendre avec lui) ou de contrôle (rédiger un signalement) a été rapidement tranchée en faveur de la première option.

5. La gestion préventive du risque, une réduction des marges de manœuvre des agents de probation dans l'interaction de suivi ?

Comme on l'a vu dans ce qui précède, les agents de probation sont amenés à (inter)agir dans des situations relativement indéterminées et constamment évolutives où faire confiance est

essentiel, mais revient aussi à prendre un risque. Or, avec l'infléchissement des politiques pénales vers une exécution des sanctions orientées sur la prévention du risque, un travail de la confiance au cœur du suivi devient plus en plus difficile à mener. La mise en place de dispositifs d'évaluation du risque (mesure de la probabilité d'un passage à l'acte et de ses conséquences) aboutit à transférer aux algorithmes de l'instrument la charge de déterminer *ex ante* où il convient de placer le curseur entre le contrôle et la confiance dans le cadre de l'intervention socio-judiciaire en milieu ouvert. Ce qui correspond à une vision rationnelle de la confiance appréhendée comme le résultat d'un calcul « qu'on peut faire à partir du moment où l'on arrive à réunir un certain nombre d'informations concernant le dépositaire éventuel de notre confiance, ainsi que les conséquences possibles de notre acte de confiance » (Marzano, 2010, p. 56) et qui conduit à « neutraliser ce qu'on perçoit comme dangereux » (*ibid.*, p. 60).

Cette mesure est prise comme une objectivation ayant valeur de prédiction sûre, alors qu'elle n'est qu'une manière parmi d'autres de se rapporter à l'incertain. Si elle procède en réduisant la complexité de la situation, elle ne supprime en rien la part d'incertitude qui est constitutive de toute interaction. En qualifiant la personne à partir d'un certain nombre de facteurs de risque, elle tend à figer la dynamique de suivi en la soumettant à un degré de vigilance équivalent à un niveau de méfiance décrété.

Dans le même temps, la compétence interactionnelle des agents de probation, loin d'être considérée comme une ressource dans le déploiement d'une action sûre, est de plus en plus regardée comme une source supplémentaire de risque qu'il s'agit d'encadrer. Une prescription de plus en plus serrée de leur action conduit à un affaiblissement de leurs marges de manœuvre et à un rabougrissement des possibilités de construire un lien de confiance. Ce qui rend plus compliqué la mise en fonctionnement de l'intervention socio-judiciaire, plus particulièrement dans son volet réhabilitatif. Non seulement la méfiance mobilise « les forces de celui qui est méfiant dans une mesure qui laisse peu de place à une étude sans prévention et objective de l'environnement » (Luhmann, 2006, p. 84), mais l'exigence de maîtrise à tout prix a un effet d'obturation des possibles.

Cependant, nos observations ont montré qu'un agir en confiance « guidé par la dynamique en cours » (Gonzalez-Martinez, 2001, p. 94), « informé par le contexte » (*ibid.*) et s'ajustant au gré des circonstances n'avait pas complètement disparu des pratiques des agents de probation. Un détail a notamment attiré notre attention : l'expression « jouer le jeu » revient régulièrement dans le discours des professionnels lorsqu'ils parlent de la modulation de la confiance en situation de suivi : (par exemple : « c'est quelqu'un qui joue le jeu »). Nous y voyons le signe que les professionnels ne sont pas obnubilés par l'idéal d'une coopération authentique. Ils ont conscience que dans bon nombre de situations, s'ils parviennent à faire entrer les justiciables dans le dispositif de suivi, c'est sur le mode d'une coopération opportuniste. Mais pour autant, ce jeu des apparences n'est pas un jeu de dupes, car il leur permet de faire avancer l'accompagnement, sans se leurrer quant aux bases sur lesquelles repose cette mise en mouvement. Ils font avec un niveau d'incertitude acceptable, avec la subsistance de zones

d'opacité, sans renoncer pour autant à maintenir une vigilance conçue comme un art de faire attention. Cette posture leur évite de se laisser happer dans une « spirale de la méfiance » (Luhmann, 2006). Elle préserve une relation vivante avec les probationnaires, maintient un rapport à l'à-venir relativement ouvert et rend concevable la co-élaboration d'un projet de réinsertion.

Bibliographie

Caplow T., 1984, *Deux contre un. Les coalitions dans les triades*, Paris, éd. ESF.

Chabrol C., 1994, *Discours du travail social et pragmatique*, Paris, éd. PUF.

Charaudeau P., 2004, « Le contrat de communication dans une perspective langagière : contraintes psychosociales et contraintes discursives », in Bromberg M. et Trognon A. (dir.). *Psychologie sociale et communication*, Paris, éd. Dunod, p. 109-120.

Charaudeau P., 1992, *Grammaire du sens et de l'expression*, Paris, éd. Hachette.

Cicourel A., 1979, *La sociologie cognitive*, Paris, éd. PUF.

Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et police, 2014, *Principes régissant l'exécution des sanctions pénales en Suisse*, Berne, CCDJP.

Conseil de l'Europe, 2010, *Recommandation CM/Rec(2010)1 du Comité des ministres aux États membres sur les règles du Conseil de l'Europe relatives à la probation*, Strasbourg, COE.

Girandola F. et Joule R.-V., 2012, « La communication engageante : aspects théoriques, résultats et perspectives », *L'Année psychologique*, vol. 112, p. 115-143.

Goffman E., 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne, 1. La présentation de soi*, Paris, éd. de Minuit.

Goffman E., 1988, « L'ordre de l'interaction », in Winkin Y. (dir.). *Les moments et leurs hommes*, Paris, éd. Seuil/Minuit, p. 186-230.

Goffman E., 1991, *Les cadres de l'expérience*, Paris, éd. de Minuit.

Gonzalez-Martinez E., 2001, « Comment agir en confiance avec un partenaire dont on se méfie ? », *Réseaux*, vol. 108, n° 4, p. 87-123.

Gonzalez-Martinez E., Mlynar J., 2019, « Practical trust », *Social Science Information*, vol. 58, n° 4, p. 608-630.

Grossen M., 2010, Interaction analysis and psychology: A dialogical perspective, *Integrative Psychological & Behavioral Science*, n+ 44, p. 1-22.

Hardy G., Defays C., De Hesselle C. et Gerrekens H., 1999, « Du pénal à sa périphérie. De la contrainte à la double contrainte ! », *Journal du droit des jeunes*, n° 181, p. 31-35.

Karsenty L., 2010, « Comment faire confiance dans les situations à risque ? », in Collectif, *45^e Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française (SELF)*, Liège, 13-15 sept. 2010, p. 205-212.

Laforest M. et Vincent D. (dir.), 2006, *Les interactions asymétriques*, Québec, éd. Nota Bene.

Luhmann N., 2006, *La confiance. Un mécanisme de réduction de la complexité sociale*, Paris, éd. Economica.

Marc E. et Picard D., 1996, *L'interaction sociale*, Paris, éd. PUF.

Marzano M., 2010, « Qu'est-ce que la confiance ? », *Études*, vol. 412, n° 1, p. 53-63.

Mayen P., 2007, « Quelques repères pour analyser les situations dans lesquelles le travail consiste à agir pour et avec un autre », *Recherches en éducation*, n° 4, Centre de Recherche en Éducation de Nantes (CREN), p. 51-64.

Milburn P. et Jamet L., 2014, « Prévention de la récidive : les services de probation et d'insertion français dans la tourmente », *Champ pénal/Penal field*, Vol. XI. [<http://journals.openedition.org/champpenal/8936>].

Oddone I., Re A. et Briante G., 2015 [1981], *Redécouvrir l'expérience du travail*, Paris, Les éditions sociales.

Ogien A., Quéré L., 2006, *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagements*, Paris, éd. Economica.

Quéré L., 2018, *Confiance et vérité*, Occasional Paper 51, Paris, CEMS.

Raynor P., Ugwuodike P. et Vanstone M., 2010, « Skills and strategies in probation supervision : the Jersey Study », in McNeill F. Raynor, P., Trotter C. (eds), *Offender Supervision. New Directions in Theory Research and Practice*, Cullumpton, ed. Willan Publishing, p. 113-129.

Ros J., Kloetzer L. et Lambelet D., 2020, Évaluation du risque et risques de l'évaluation dans l'activité des agent.e.s de probation, *Tsantsa. Revue de la Société Suisse d'Ethnologie*, n° 25, p. 46-59,

Slingeneyer T., 2007, « La nouvelle pénologie, une grille d'analyse des transformations des discours, des techniques et des objectifs dans la pénalité », *Champ pénal/Penal field*, vol. IV. [<https://journals.openedition.org/champpenal/2853>].

Stroumza K. et Messmer H. (dir.), 2016, *Langage et savoir-faire. Des pratiques professionnelles du travail social et de la santé passées à la loupe*, Genève, éd. IES.

Trotter C., 2010, « Travailler efficacement avec les délinquants », *AJ Pénal*, n° 9, Paris, éd. Dalloz, p. 371-376.

Pour citer cet article

Référence électronique

Daniel Lambelet, Jenny Ros, "Travail interactionnel et dynamique de la confiance dans l'entretien de suivi probatoire", Sciences et actions sociales [en ligne], N°14 | année 2021, mis en ligne le date 20 janvier 2021, URL : <http://www.sas-revue.org/n-conception/80-n-14/varia/202-travail-interactionnel-et-dynamique-de-la-confiance-dans-l-entretien-de-suivi-probatoire>

Auteur

Daniel Lambelet

Professeur associé, Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL | HES-SO),
daniel.lambelet@hetsl.ch

Jenny Ros

Collaboratrice scientifique, Haute école de travail social et de la santé Lausanne (HETSL | HES-SO),
jenny.ros@hetsl.ch

Droits d'auteur

© Sciences et actions sociales

Toute reproduction interdite sans autorisation explicite de la rédaction/Any replication is submitted to the authorization of the editors