Guide du surveillant

Conçu par des personnes détenues

Ce guide a été conçu par des personnes incarcérées* à la prison de Haren. Il a été réalisé dans le cadre d'animations organisées à l'établissement pénitentiaire de Haren par l'ASBL Citoyenneté & Participation en collaboration avec Adeppi entre janvier et juillet 2026. Son objectif : être une base de réflexion et de conseils pour favoriser une meilleure cohabitation avec les agent·e·s.

Le mot cohabitation a été choisi car, au final, surveillant·e·s** et personnes incarcérées vivent sous le même toit. Une grande partie de la vie des agent·e·s se déroule en milieu carcéral. Comme l'a indiqué un participant : « ils [les agent·e·s] sont en semi-détention, ils sont en semi-liberté, leur vie c'est la prison. On sera libéré avant eux. Ils sont aussi détenus que nous ». Les surveillants et surveillantes vivent aussi la prison et sa violence. Les personnes détenues sont également conscientes que les agent·e·s ne viennent pas travailler pour se faire agresser ou insulter. Elles savent aussi que leur travail est difficile et exigeant. « Si tu connais la prison, tu sais que l'agent c'est pas ton ennemi. »

Cependant, les relations entre personnes incarcérées et agent·e·s sont trop souvent fragilisées par le rapport de pouvoir qui existe entre elles/eux. Cette dynamique peut engendrer différentes formes de tensions. Les comportements et attitudes de certains travailleurs et travailleuses peuvent parfois

conduire à des violences. Bien que les agent·e·s pénitentiaires réalisent un travail difficile contraint par les réalités du terrain, cela ne doit pas conduire à ignorer les besoins des personnes incarcérées. Ils/elles sont tenues de connaître, respecter et appliquer le règlement en vigueur dans l'établissement pénitentiaire. Ce guide doit aussi aider à comprendre le ressenti et le vécu des personnes détenues.

Les personnes incarcérées savent que ce guide ne changera pas tout. Que ce n'est qu'un pansement sur des problèmes plus profonds. Mais pour elles, ce guide reste une base logique de conseils simples pour essayer de parvenir à une meilleure cohabitation. Elles tentent de répondre à certaines questions ; qu'est-ce qu'elles attendent d'un·e agent·e ? Quel type de profil ? Comment communiquer et construire la relation en prison ? Comment régler les conflits ? Se dessine alors le besoin d'un·e surveillant·e plus social·e, engagé·e et formé·e.

*L'expression « personne incarcérée/personne détenue » est privilégiée à celle de « détenu » jugée plus respectueuse et davantage centrée sur la personne tout en soulignant le statut éphémère de la détention.

**Le terme « surveillant » revient à plusieurs reprises dans le guide car il a été utilisé par les personnes incarcérées lors des ateliers. Dans quelques citations directes des personnes incarcérées, le mot « gardien » apparait également. Certains acteurs du secteur préfèrent le terme d'agent. Pour rappel, la terminologie officielle est la suivante : assistant de sécurité, de surveillance et accompagnateur de détention.

L'approche humaine et sociale est une qualité importante chez un·e agent·e

Pour les personnes incarcérées, une des qualités principales des agent·e·s est de donner davantage de place à une dimension plus sociale, relationnelle et « humaine » dans leur fonction. Cela permettrait d'améliorer leurs pratiques. En effet, le rôle du surveillant et de la surveillante ne se limite pas à assurer la sécurité et le respect du règlement mais implique également l'écoute des demandes et des préoccupations des personnes incarcérées.

> *Les agents qui viennent travailler ici devraient être humanistes.*

> *Qu'est-ce que l'agent peut faire pour moi qui est détenu ? C'est d'être sociable. De temps en temps, quand je sonne, dire « Comment allez-vous Monsieur ? Est-ce que vous avez besoin de quelque chose ? » Il suffit d'être humain. […] Je suis en prison, mais je suis pas un animal.*

> *Les agents devraient avoir un rôle plus social parce que nous, on côtoie plus les agents que les assistantes sociales. Donc pour la réinsertion c'est super important. Tu viens travailler avec des êtres humains, on n'est pas des objets. On a des familles. Il faut pas oublier ce truc-là.*

Le respect c'est dans les deux sens

Pour garantir une bonne relation entre surveillant·e·s et personnes détenues, il faut un respect mutuel. Cela implique de reconnaître chacun·e dans sa dignité, d'adopter une attitude correcte et de favoriser le dialogue, même dans les situations difficiles. Le respect doit fonctionner dans les deux sens pour construire une relation de confiance.

> *Un sourire,*
> *ça peut bien commencer la journée*
> *mais un agent qui est toujours (énervé),*
> *ça va pas me donner envie forcément*
> *de bien me comporter envers lui,*
> *je ne veux même pas le saluer. [...]*
> *Quand tu donnes le respect, tu le reçois.*

> *Ça va dans les deux sens,*
> *détenu ou agent, il doit y avoir un respect.*

> *Le gardien doit être respectueux*
> *et le respect passe par*
> *ne pas abuser de son pouvoir.*

Soyez formé·e·s avant de commencer à travailler

Les agents et agentes doivent être suffisamment formé·e·s avant de commencer à exercer leur fonction. Ils/elles doivent également prendre connaissance des informations importantes concernant l'établissement pénitentiaire dans lequel ils/elles travaillent. Même si les participants sont au courant des problèmes liés à la pénurie et au manque de formation des agent·e·s, ce n'est pas aux personnes incarcérées de les former.

> *Il y a un manque de formation,*
> *ici c'est nous qui formons les agents.*

> *Aujourd'hui, ils disent*
> *que tu vas apprendre sur le tas. [...]*
> *Mais ici on est en prison,*
> *il y a toutes sortes de personnes,*
> *il y a toutes sortes de profils [...]*
> *Ils doivent vraiment les former*
> *avant de les ramener ici en section.*
> *Pas les prendre d'Actiris*
> *et venir directement les jeter comme ça.*

> *La majorité d'entre eux*
> *ne connaissent même pas le règlement.*
> *Comment voulez-vous qu'ils respectent*
> *le règlement ?*

Toutes les personnes détenues doivent être traitées de la même manière

Chaque personne incarcérée doit être traitée équitablement. Les personnes détenues ne devraient pas devoir adopter une attitude particulière ou se comporter d'une certaine manière pour obtenir un traitement favorable.

> *Même si on ne sourit pas,*
> *on mérite quand même d'être respecté.*
> *Le gardien doit faire son travail*
> *de la même manière qu'avec les autres.*

> *Ils ne traitent pas les détenus*
> *de la même manière.*
> *Ça dépend de quel rapport tu as*
> *avec les surveillants.*

Les personnes incarcérées ne sont pas les “punching-balls” des agent·e·s

Les difficultés personnelles du/de la surveillant·e ne doivent pas affecter la relation avec les personnes détenues. Même si un surveillant ou une surveillante est de mauvaise humeur et passe une mauvaise journée, il/elle doit veiller à ne pas passer ses nerfs sur les personnes incarcérées et à garder une attitude professionnelle.

> *On n'est pas leur sac de boxe. Ils ne doivent pas déverser leur haine sur nous.*

> *Normalement c'est des professionnels, donc ils doivent agir en tant que tel. Le métier demande de mettre les émotions à part.*

Pas de tutoiement d'entrée de jeu

Les agent·e·s et les personnes incarcérées ne se connaissent pas. Leur relation est marquée par un rapport d'autorité. Dès lors, il est important de préserver une communication respectueuse et appropriée. Le tutoiement ou l'usage du prénom ne devrait pas être imposé mais faire l'objet d'un accord préalable entre la personne détenue et l'agent·e.

> *Ils ne connaissent pas le principe de vouvoiement. C'est « tu », et si t'es pas content c'est le même prix. Ça peut même parfois dégénérer quand on insiste en lui précisant que « vous ne me connaissez pas, vous ne pouvez pas me tutoyer »*

> *Un agent, moi je tutoie pas, je suis désolé, c'est pas mes potes. […] ils ferment la porte de nos cellules quand même.*

> *Pas de tutoiement d'entrée de jeu. Je pense que c'est vraiment très important afin de délimiter la ligne.*

Il ne faut pas résumer les personnes incarcérées à leur statut de prisonnier

Le fait qu'une personne soit incarcérée ne définit pas son identité. On ne peut pas réduire quelqu'un aux seuls actes qu'il a commis.

> *Ils ont l'obligation*
> *de ne pas connaitre nos dossiers*
> *pour que ça n'altère pas leur jugement*
> *dans leur travail envers un détenu.*
> *Un détenu c'est un détenu,*
> *un numéro d'écrou, c'est un numéro d'écrou.*

> *Parce que tu es prisonnier,*
> *tu es un détenu, ta parole ne vaut rien.*

> *Comment vous pouvez*
> *vous mettre contre un détenu ?*
> *[...] Il est déjà condamné,*
> *[...] il est venu purger, expier sa peine.*
> *Maintenant, aidez-le à se réinsérer dans la société*
> *parce que sa vie, il ne la passera pas ici,*
> *il n'a pas pris une perpétuité, il sortira.*

Respectez l'intimité des personnes détenues

Les personnes incarcérées conservent un droit au respect de leur vie privée et de leur intimité. Ce respect passe également par des gestes simples du quotidien comme frapper à la porte d'une cellule ou se manifester avant d'y entrer.

> *Avant de rentrer dans ta cellule,*
> *ils doivent toquer.*
> *Une fois moi j'étais sous la douche*
> *et l'autre il rentre direct sans toquer.*

Les SICAR* c'est pas automatique

*L'équipe d'intervention SICAR est spécifique à la prison de Haren. Cette règle peut toutefois s'appliquer à d'autres équipes d'interventions dans les autres prisons

Les surveillants et surveillantes ne devraient pas recourir systématiquement aux SICAR (équipe d'intervention) lorsqu'ils/elles sont confronté·e·s à une difficulté ou à une situation de tension. Avant toute intervention de ces équipes, il est possible de réfléchir à des solutions alternatives comme le dialogue, la médiation, la négociation ou encore se référer au règlement. L'intervention des SICAR devrait rester une mesure de dernier recours, lorsque les autres moyens de gestion de conflit se révèlent insuffisants ou inadaptés à la situation.

> *« Avant d'appuyer sur l'alarme,*
> *le dialogue fonctionne mieux.*
> *Ça peut calmer plus vite la situation*
> *qu'avec l'intervention des SICAR.*
> *Parce que l'intervention des SICAR*
> *ça met encore une autre pression.*
> *Je me mets en mode sécurité,*
> *je dois me protéger, je suis en alerte. »*

> *« Ils ont tendance à abuser de leur pouvoir.*
> *Ils ont un petit bouton pour les SICAR*
> *qui est trop sensible. »*

Tenez vos engagements et communiquez clairement

Si un·e surveillant·e n'est pas certain·e de tenir un engagement, il vaut mieux qu'il/elle ne fasse pas de promesse. Il faut prendre en compte que les personnes détenues sont par essence enfermées et limitées dans leurs actions. Quand elles ont fait une demande, elles sont en attente dans leur cellule et cela devient la chose la plus importante pour elles. Dans cette situation, les engagements non respectés peuvent engendrer de la frustration, de l'incompréhension et une perte de confiance chez les personnes incarcérées. Cela peut détériorer la relation entre agent·e·s et personnes détenues. Les agent·e·s doivent également veiller à donner des informations claires et correctes aux personnes incarcérées sinon cela risque aussi de créer des incompréhensions et des conflits.

« Si j'arrive dans 20 minutes,
j'arrive pas dans 2 heures. »

« Parce qu'ils ne connaissent pas, ils ne savent pas.
Il y a certaines choses que tu demandes à l'autre,
il va te dire ça, l'autre il va dire ça. »

« Le détenu il est en cellule et il t'a demandé un rapport.
Si tu peux pas, dis-le lui : « je peux pas ».
Comme ça, peut-être qu'il demandera à l'autre de l'après-midi.
Mais si vous le laissez poireauter pendant 2 jours [...]
et après [quand il s'énerve], vous venez,
vous le mettez au cachot, c'est pas possible. »

Les personnes incarcérées sont avant tout des êtres humains

Cela peut paraitre simple mais c'est important. On confond parfois privation de liberté et privation de droits humains. Ce n'est pas parce qu'une personne est en détention qu'elle n'est plus un être humain. Ses droits restent valables et doivent être respectés.

> *On est condamné à faire une peine de prison, mais on n'est pas condamné à subir toutes sortes d'atrocités.*

> *Moi j'insiste sur le respect des droits. [...] On est privé de la liberté mais on n'est pas privé de ses droits. [...] Vous n'êtes pas condamné à être insulté, vous n'êtes pas condamné à être crié dessus, vous n'êtes pas condamné à être parlé comme à un chien.*

> *Quand il y a la frustration, c'est quoi ? C'est quand tu te sens vraiment comme un objet. Tu pourrais même dire pour un moins que rien.*

Ne jouez pas avec la santé des personnes incarcérées

La santé est un droit fondamental. Les personnes détenues doivent avoir accès à des soins de santé de qualité. Pour rappel, selon la loi ainsi que le statut juridique des détenus, les personnes incarcérées « ont droit à des soins de santé qui sont équivalents aux soins dispensés dans la société libre » ainsi qu'aux « services de prestataires de soins disposant des qualifications nécessaires pour répondre à [leurs] besoins spécifiques »*.

“La santé avant tout, la santé avant tout.”

“Dans des situations,
le corps médical en prison est plus utilisé
au besoin de la direction et des agents
que pour les réels besoins des détenus.”

“[Il y a un] manque de soin dans les prisons.
Je crois que même les vétérinaires
ils traitent mieux les animaux que nous on est traité ici.
Franchement, je sais pas
si on est des sous-hommes ou quoi.
Franchement, c'est violent.”

*Loi de principes concernant l'administration des établissements pénitentiaires ainsi que le statut juridique des détenus, 12 janvier 2005, [en ligne:] https://etaamb.openjustice.be/fr/loi-du-12-janvier-2005_n2005009033

Ne travaillez pas en tant qu'agent·e pour avoir du pouvoir ou de l'autorité sur d'autres êtres humains

Les personnes détenues ont l'impression que certains agent·e·s choisissent ce métier uniquement afin d'avoir du pouvoir sur d'autres êtres humains. Cela peut conduire à des comportements inappropriés et à des situations de violence. Ce métier ne devrait pas être choisi pour cette raison. Pour rappel, les personnes incarcérées attendent surtout un travail et une approche sociale de la part des surveillants et surveillantes.

> *Donc lui il veut te montrer qu'il a aussi du pouvoir. Jeu de pouvoir, jeu d'esprit, un jeu qui te bouffe l'esprit.*

> *Le pouvoir n'est pas à mettre entre toutes les mains.*

> *Quand ils ont du pouvoir, il y a de l'abus de pouvoir.*

Pour être agent·e, il faut de la motivation

Le métier d'agent·e est un métier difficile qui demande certaines compétences et certaines qualités humaines. Il nécessite une réelle motivation de la part des travailleurs et travailleuses et implique d'assumer pleinement l'ensemble des responsabilités liées à cette fonction. Il ne s'agit pas simplement d'accomplir le strict minimum, mais de s'investir dans son rôle. Un travail se choisit. Être agent·e pénitentiaire ne devrait pas être une punition.

> *Je ne crois pas vraiment que la prison, c'est un endroit où beaucoup de personnes aimeraient venir travailler.*

> *Vous n'aimez pas votre travail ? Alors ne venez pas ici parce que nous-mêmes on a déjà nos problèmes.*

> *Soyez fier de votre boulot. Dites-vous, en fait, on va essayer d'être gentil. En tout cas, aider socialement [les personnes détenues], pour qu'[elles] changent. [...] Tout ça c'est un travail social.*

En partenariat avec

Atelier d'Éducation Permanente pour Personnes Incarcérées

Citoyenneté & Participation

Citoyenneté & Participation ASBL
Avenue des Arts, 50\6 – 1000 Bruxelles
info@citoyennete-participation.be | citoyennete-participation.be

N° d'ent. : 0409 117 690 | RPM Bruxelles | BE67 3101 6586 0487

© 2026 | Citoyenneté & Participation ASBL
ER : Nadège Buquet – Avenue des Arts, 50\6 - 1000 Bruxelles