

L'ÉDIFICE INFORMATIQUE DES SERVICES SOCIO-JUDICIAIRES EN FRANCE ET EN BELGIQUE : UNE ARCHITECTURE PARADOXALE ?

— Xavier de Larminat et Alexia Jonckheere —

Résumé : Alors que les services socio-judiciaires ont fait l'objet en France comme en Belgique d'une vaste réforme en 1999, cet article interroge le sens et les effets des logiciels informatiques dont l'usage s'est généralisé dans le prolongement de ces reconfigurations. En revenant sur leur contexte de déploiement dans ces organisations, sur les propriétés dont ils sont porteurs et sur les représentations qu'ils suscitent, on montrera que ces édifices informatiques se présentent comme des « architectures paradoxales » : alors que le processus d'institutionnalisation et d'informatisation de ces services demeure incertain, et que les caractéristiques intrinsèques des logiciels s'avèrent équivoques, leur principal effet tient aux potentialités qu'ils laissent imaginer et aux illusions qu'ils entretiennent, autour desquelles se recomposent les identités professionnelles.

MOTS-CLÉS : ARCHITECTURE PARADOXALE – INFORMATISATION – PROBATION – RECOMPOSITIONS PROFESSIONNELLES – STANDARDISATION

INFORMATION TECHNOLOGY AND SOCIO-LEGAL SERVICES IN FRANCE AND BELGIUM: PARADOXICAL ARCHITECTURE?

Abstract: In 1999, socio-legal services were affected by a broad organizational reform in both France and Belgium. This article explores the meaning and impact of software that became widely used in the wake of these organizational changes. Describing the context of its deployment and its specifications, as well as the visions it generates, we show that this software constitutes a "paradoxical architecture." While the process of institutionalization and computerization of these administrative units is uncertain and the intrinsic properties of the software remains equivocal, the most important impact of the new software may actually lie in the prospects and potentialities it opens up, and even the illusions it allows, around which professional identities are restructured.

KEYWORDS: COMPUTERIZATION – PARADOXICAL ARCHITECTURE – PROBATION – PROFESSIONAL RECOMPOSITIONS – STANDARDIZATION

Les recompositions qui touchent l'institution judiciaire en France comme en Belgique (Vigour, 2008), dans le cadre de la réforme contemporaine des administrations publiques (Bezès, 2009), ont été soutenues dès le début des années 1980 par des entrepreneurs de

réformes issus des sphères politique, administrative et judiciaire (Vauchez, Willemez, 2007). En puisant dans les recettes hétérogènes du nouveau management public, ils ont contribué à la transformation d'une rationalité longtemps fondée sur le caractère exceptionnel de cette institution pour favoriser l'émergence d'un « service public de la justice » visant à davantage d'efficacité, d'effectivité des sanctions et d'attention portée à ses usagers (Cartuyvels, Mary, 2001). C'est dans un tel contexte qu'est intervenue en 1999 la restructuration des services socio-judiciaires, chargés du contrôle et de l'accompagnement des personnes soumises à une mesure pénale en milieu ouvert. En France ont été créés cette année-là les services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP), tandis qu'en Belgique naissaient les maisons de justice. Ces évolutions institutionnelles servirent de théâtre au déploiement des principes de la nouvelle gestion publique jusqu'au stade de l'exécution des peines (Kaminski, 2010 ; Froment, Kaluszynski, 2011). Cet « esprit gestionnaire » (Ogien, 1995) prend essentiellement deux visages au sein des services socio-judiciaires : une *rationalisation administrative*, caractérisée en France par la fragmentation des tâches et la spécialisation des compétences, et en Belgique par la mutualisation des moyens et la formalisation des modes d'intervention ; une *normativité managériale*, incarnée dans les deux pays par la diffusion d'indicateurs de performance au service d'une évaluation chiffrée de l'activité et par l'élaboration de référentiels et autres guides de « bonnes pratiques ».

On retrouve ces deux dimensions à travers le déploiement et la généralisation depuis 2005 d'un logiciel commun dans chacun de ces services au niveau national : le logiciel APPI (application des peines, probation et insertion) dans les services de probation français et le logiciel SIPAR (système informatique parajudiciaire) dans les maisons de justice belges. Ces logiciels forment une véritable architecture informatique dans la mesure où ils sont composés de différents modules ayant vocation à englober à l'intérieur d'un édifice commun l'ensemble des données relatives au fonctionnement de ces services à l'échelle nationale. Ils remplissent une fonction de rationalisation à travers la centralisation des informations relatives à la situation des justiciables et au déroulement des mesures dont ils font l'objet. Ils contribuent également à la standardisation des pratiques à travers l'édition de formulaires et de rapports à destination des magistrats ainsi que l'automatisation de l'envoi des convocations. À ces différents éléments relatifs à la prise en charge des justiciables s'ajoute une fonction managériale, dans une perspective de monitoring de l'activité des professionnels (enregistrement de l'agenda, décompte du nombre de dossiers, relevé de la fréquence et de la durée des entretiens...). Cette mise en abyme de considérations gestionnaires dans un instrument spécifique ne suffit toutefois pas à cerner la manière dont ces architectures informatiques sont susceptibles d'influer sur les évolutions contemporaines des services. En s'appuyant sur la littérature relative aux instruments d'action publique et aux controverses qu'ils soulèvent (Lascoumes, Le Galès, 2004 ; Halpern *et al.*, 2014), on peut identifier deux manières d'appréhender les effets de ces logiciels : l'informatisation fonctionnerait soit comme un *levier* destiné à faire advenir les réformes gestionnaires, soit comme un simple *support* autour duquel se cristalliseraient les rapports de force.

Dans le premier cas, les travaux consacrés aux interventions socio-judiciaires se répartissent en deux camps qui paraissent difficilement conciliables : d'un côté, ceux dont les travaux concluent à l'intérêt des instruments de gestion standardisés, y compris informatiques, pour favoriser un processus de « modernisation » (Herzog-Evans, 2013) susceptible

de rendre plus efficaces, objectives et homogènes des pratiques souvent jugées artisanales, subjectives et hétérogènes (Ottenhoff, Favard, 2001 ; Mair, 2004 ; Andrews *et al.*, 2005 ; Raynor, 2007 ; Cortoni, Lafortune, 2009 ; Robinson, 2010 ; Dindo, 2011 ; Bauwens, 2011 ; Herzog-Evans, 2012). De l'autre, ceux qui critiquent et redoutent le recours à ce type d'instrument en soulignant les effets pervers et les limites liées à leur conception et à leur utilisation (Faget, 1992 ; Kaminski, 2010 ; Harcourt, 2011a et b ; Jendly, 2012 ; Hannah Moffat, 2012 ; Raoult, 2014). Nous avons l'un et l'autre contribué à cette perspective critique dans nos travaux respectifs, en insistant notamment sur les déséquilibres que ces instruments entraînent sur l'activité quotidienne des professionnels (Jonckheere, 2013) et sur la perception faussée des justiciables à laquelle ils aboutissent (Larminat, 2013). Il n'en reste pas moins que, derrière l'appréciation positive ou négative qui leur est portée, les instruments restent envisagés dans cette perspective comme étant porteurs d'effets propres susceptibles d'exercer une influence directe sur les processus de professionnalisation ou de déprofessionnalisation des intervenants socio-judiciaires et sur la qualité de la prise en charge des justiciables.

Dans le second cas, les architectures informatiques sont davantage envisagées comme un foyer incertain de recomposition des jeux de pouvoir. L'effet des instruments n'est alors pas déterminé par leurs propriétés intrinsèques mais par la pluralité des intentions dont ils sont investis. Pierre-Yves Baudot a ainsi montré que l'informatisation n'est pas porteuse d'une doctrine univoque mais constitue un socle de contraintes et de ressources pouvant faire l'objet de mobilisations et d'interprétations variables, voire antagonistes (Baudot, 2011). En poursuivant cette perspective au stade de la mise en application des instruments, une lecture inductive de nos terrains nous amène à considérer que l'incertitude qui caractérise les architectures informatiques n'est pas seulement liée aux « objectifs politiques qui [leur] sont assignés » mais également aux potentialités qu'elles laissent imaginer et aux illusions qu'elles entretiennent chez ceux qui les investissent.

Dès lors, on soutiendra l'idée que l'informatisation des services socio-judiciaires en France comme en Belgique prend la forme d'une « architecture paradoxale ». Ce type de figure architecturale repose sur des effets de perspective conduisant à entretenir une illusion visuelle correspondant à une impossibilité physique¹. Sans postuler que cette forme ait été intentionnellement recherchée, notre hypothèse consiste à penser que le poids des logiciels informatiques dans la réforme des services socio-judiciaires tient moins à leur capacité – réelle mais équivoque – à contraindre formellement les pratiques qu'à leur propension à nourrir des représentations autour desquelles se cristallise la recomposition des identités professionnelles (Bezes, Demazière *et al.*, 2011). Après une présentation du contexte institutionnel de déploiement des architectures informatiques en France et en Belgique, nous mettrons l'accent sur les ambivalences d'une modernisation gestionnaire reposant sur les seules caractéristiques techniques offertes par les logiciels. Nous montrerons ensuite que ces derniers n'en contribuent pas moins à orienter les représentations et les comportements des travailleurs socio-judiciaires.

1. « L'escalier de Penrose » constitue sans doute l'exemple d'architecture paradoxale le plus connu : celui-ci se présente sous la forme d'un escalier formant quatre virages à angles droits donc chacun des bouts se rejoignent, de manière à donner l'impression d'une montée (ou d'une descente) perpétuelle (Penrose, Penrose, 1958).

Encadré 1. Note méthodologique

Cet article s'appuie sur deux enquêtes réalisées de façon indépendante et sans concertation préalable, dans deux pays différents, dans le cadre de nos thèses de doctorat respectives. La symétrie entre les cas étudiés, les méthodes d'enquêtes privilégiées et le cadre d'analyse mobilisé nous a toutefois convaincu de l'intérêt de confronter nos résultats. Ces deux recherches visaient à explorer les transformations de l'action publique à partir d'une ethnographie des services socio-judiciaires (Dubois, 2012), en suivant pour cela les contours du processus d'informatisation sur une temporalité identique (1999-2010). Une telle approche permet d'insister sur les ruptures et continuités par rapport à l'histoire plus ancienne de ces services mais invite à rester prudent sur les évolutions ultérieures, dont l'issue demeure réversible. En mettant l'accent sur les convergences entre la France et la Belgique, tant sur le plan de la chronologie des réformes qu'au niveau des propriétés des logiciels et de leurs usages, nous entendons questionner le pouvoir de cadrage et les modalités d'influence des architectures informatiques.

Il est néanmoins possible de repérer un certain nombre de divergences, entre un État fédéral décentralisé et un État républicain d'inspiration jacobine, susceptibles d'avoir des répercussions sur le fonctionnement des services socio-judiciaires. Ainsi, les services de probation français font l'objet d'une répartition départementale mais relèvent, sur le plan hiérarchique, de la direction de l'Administration pénitentiaire (DAP) pour l'ensemble du territoire national. En revanche, les maisons de justice belges sont réparties sur le ressort des anciens arrondissements judiciaires, et relèvent désormais sur le plan hiérarchique du niveau communautaire et non plus fédéral². On notera par ailleurs que, dès leur création, les maisons de justice se sont immédiatement situées à l'avant-garde des réformes de l'institution judiciaire en Belgique (Jonckheere, Kaminski, 2013, p. 1156), les services socio-judiciaires ayant été à l'épicentre du séisme provoqué par « l'affaire Dutroux » au milieu des années 1990. À l'inverse, les intentions gestionnaires mirent davantage de temps à se diffuser dans les services de probation français, sans doute en raison de leur isolement au sein d'une administration pénitentiaire elle-même caractérisée par une certaine inertie (Artières, Lascoumes, 2004). Par ailleurs, les fonctionnalités offertes par SIPAR dans les maisons de justice belges ont essentiellement été mises au service de la gestion des ressources et d'une optimisation des moyens disponibles, tandis que le logiciel APPI dans les services de probation français a été mobilisé au moins autant pour apprécier le profil des justiciables pris en charge que pour permettre une plus grande rationalisation de la gestion des flux. Ces distinctions d'ordre institutionnel ou opérationnel viennent ainsi nourrir la comparaison en renforçant le contraste entre la situation des deux pays.

En gardant ces considérations à l'esprit, il convient de souligner la similarité de la démarche empirique mise en œuvre dans les deux pays, qui conditionne la possibilité d'une comparaison *a posteriori* et justifie l'intérêt d'une montée en généralité. Pour mener à bien cette ethnographie, nous avons l'un et l'autre combiné les vertus de l'observation, pour cerner les pratiques liées à l'informatique, avec le recours à des entretiens semi-directifs, pour saisir les trajectoires et les représentations des professionnels. Enfin, nous avons également dans les deux cas pu faire l'expérience directe

2. Toutefois, il s'agissait encore d'un système fédéral au moment de la réalisation de cette enquête, principalement conduite au sein de maisons de justice francophones.

de ces logiciels, par le biais d'un accès nominatif protégé ou en empruntant les codes d'accès de nos enquêtés. En matière d'observation, l'enquête belge fut consacrée à l'étude monographique d'une unique maison de justice, sur deux périodes de plusieurs semaines espacées d'un peu plus d'un an, en 2007 et 2008. Après avoir réalisé des entretiens exploratoires dans 9 des 28 maisons de justice du pays, le choix s'est porté sur un service qui présente des caractéristiques communes avec les autres services en termes de répartition des compétences et de profil des effectifs, mais dont le nombre d'assistants de justice légèrement inférieur à la moyenne (une petite vingtaine) a rendu possible un suivi de l'intégralité d'entre eux pendant au moins une journée. En guise de données de contrôle, des observations plus ponctuelles ont été réalisées dans d'autres maisons de justice lors de six journées de formation à l'utilisation du logiciel SIPAR. Enfin, ces données ont été mises en perspective avec les informations récoltées entre 2006 et 2011 au cours d'une trentaine de réunions d'un groupe de travail de la direction générale des Maisons de justice, consacré au déploiement du logiciel et à ses évolutions, et par une analyse de la documentation interne. En France, ce sont deux services de probation, choisis pour leur différence de taille (respectivement 9 et 31 agents de probation en milieu ouvert) et d'environnement (rural/urbain), qui ont fait l'objet d'observations pendant six mois consécutifs, également entre 2007 et 2008. Des visites plus ponctuelles dans ces deux services jusqu'en 2010 ont ensuite permis d'actualiser ces données dans le temps. En 2012, une seconde recherche consacrée à l'encadrement des services de probation (Larminat, 2014) fut l'occasion d'enquêter dans cinq autres services, dont l'un comptait plus de 100 personnes, ce qui confirma de manière incidente les constats réalisés ailleurs au sujet du logiciel APPI.

Un second volet fut également consacré à la réalisation d'entretiens semi-directifs avec des assistants de justice belges et des agents de probation français. Au-delà de l'observation des manipulations quotidiennes des logiciels, l'enjeu consistait à mieux situer les différentes manières d'envisager le processus d'informatisation en fonction du profil et des trajectoires professionnelles, et en tenant compte des représentations plus générales du métier. On peut d'emblée relever quelques caractéristiques communes de ces corps professionnels dans les deux pays, telles que le fait de disposer d'un statut de fonctionnaire et la forte féminisation du métier : en France, les femmes représentent entre 70 % et 80 % des agents de probation recrutés depuis 1995 (Gras, 2014), et en Belgique elles constituaient 82 % des effectifs au 1^{er} janvier 2014³. En revanche, on note une différence sensible en termes de formation et d'expérience professionnelle : en France, environ deux tiers des agents de probation recrutés ont suivi des études de droit, souvent jusqu'au niveau master, avant de suivre un an de post-formation à l'École nationale d'administration pénitentiaire (Gras, 2008). En Belgique, aucun juriste n'est recruté pour ce type de travail, les assistants de justice étant majoritairement diplômés d'une école de travail social ou titulaires d'un master en criminologie, et plus marginalement d'un master en psychologie. Une fois recrutés dans une maison de justice, ils entrent directement en fonction. Sans chercher à constituer un échantillon véritablement représentatif compte tenu du nombre modeste d'entretiens réalisés sur chaque terrain, nous avons tenu à respecter un principe de diversification des enquêtés sollicités en fonction de leur sexe, de leur formation initiale

3. En équivalent temps plein (application Pdata de l'administration fédérale, consultée le 27 février 2014).

et de leur expérience professionnelle⁴ : 7 entretiens ont été conduits en Belgique avec des assistants de justice issus de trois maisons de justice différentes, distinctes de celle où furent réalisées les observations. En France, des entretiens ont été réalisés avec 27 des 40 agents de probation travaillant au sein des deux services ayant servi de cadre aux observations. Aucun des entretiens menés en France ne fit l'objet d'un enregistrement, de manière à favoriser l'immersion sur le terrain et à ne pas rompre la tonalité des échanges entre le temps de l'observation et celui de l'entretien par la production « d'un récit maîtrisé » (Pruvost, 2008). Dès lors, dans un souci de cohérence et d'équilibre, nous rendrons également compte dans un style indirect des données récoltées en Belgique.

Tableau 1. Caractéristiques des personnes rencontrées en entretien

	Sexe		Formation ⁵				Année de recrutement		
	H	F	Travail social	Criminologie	Droit	Divers	Avant 1999	1999-2005	Depuis 2006
Assistants de justice	3	4	3	4	0	1	3	4	0
Agents de probation	6	21	5	0	15	7	11	11	5

Le contexte institutionnel d'implantation des logiciels de gestion

L'institutionnalisation des services socio-judiciaires belges et français s'ancre dans une histoire séculaire dont l'origine remonte aux interventions religieuses ou charitables en prison (Bouagga, 2012 ; Mary, 1991) et en milieu ouvert (Perrier, 2013) depuis la fin du ^{xix}e siècle. Après avoir connu des évolutions ponctuelles tout au long du ^{xx}e siècle, les réformes structurelles de 1999 furent l'occasion pour ces services de s'affranchir, partiellement ou totalement, de leurs anciennes tutelles judiciaires ou carcérales. Si l'informatisation de ce secteur n'a pas attendu ces restructurations pour être mise en chantier, elle est néanmoins venue conforter, au milieu des années 2000, ce processus d'autonomisation institutionnelle encore inachevé.

4. Un indice de l'expérience professionnelle est donné ici par l'année de recrutement dans le secteur socio-judiciaire : 1999 correspond à l'année de réforme des services de probation et des maisons de justice et 2005 correspond à la généralisation des logiciels SIPAR et APPI dans l'ensemble de ces services. Un autre indice d'expérience auquel nous avons cherché à être attentifs concerne le fait d'avoir été recruté directement en sortie d'étude ou d'avoir travaillé dans un autre domaine d'activité auparavant.

5. En Belgique, la catégorie divers correspond au cas d'une assistante de justice ayant suivi des études de psychologie. En France, cette catégorie agrège des situations plus contrastées entre ceux qui ont suivi une formation universitaire en sciences sociales (sociologie, histoire) ou en philosophie, et ceux, recrutés dans les années 1980, qui n'ont pas entrepris d'études supérieures avant d'entrer dans l'administration pénitentiaire. Par ailleurs, un assistant de justice ayant suivi un double cursus (assistant social et criminologue), sa formation a été comptabilisée deux fois.

Répartition des compétences hiérarchiques et périmètre des architectures informatiques

La perspective adoptée dans cet article consiste à envisager les effets liés à l'utilisation des logiciels informatiques par les professionnels de première ligne. Ceux-ci interviennent au contact direct des justiciables et disposent traditionnellement de marges de manœuvre relativement importantes dans la conduite de leur activité (Lipsky, 1980 ; Dubois, 1999). Leur intervention s'inscrit néanmoins dans une organisation hiérarchique dont les contours administratifs ont été largement renouvelés par la réforme des services. Deux lignes de force traversent la répartition des compétences hiérarchiques : elles opposent les personnels d'encadrement des maisons de justice et des services de probation aux magistrats du parquet et de l'application des peines d'un côté, et aux directeurs de prison de l'autre. Ces enjeux se présentent de la même manière dans les deux pays, mais n'ont pas forcément été tranchés de façon identique. Le périmètre de déploiement des architectures informatiques souligne cette évolution des organigrammes tout en rendant compte des luttes d'influence qui persistent.

En Belgique, la décision politique de réorganiser le travail social en justice fut prise dès 1996. Il s'agissait de séparer la prise en charge des détenus, confiée aux services psychosociaux intervenant exclusivement en prison, de l'accompagnement des justiciables en milieu ouvert, attribué aux maisons de justice (Wyvekens, 1997). Ce nouveau service accueillait ainsi des travailleurs socio-judiciaires qui relevaient jusqu'alors d'institutions distinctes (travail social au sein de l'administration pénitentiaire, médiation pénale sous l'autorité des parquets, associations d'accueil des victimes, etc.). Certaines maisons de justice ont immédiatement vu le jour mais ce n'est qu'en 1999 qu'une assise légale fut donnée à ces nouvelles structures⁶. En 2007, la différenciation entre les secteurs pénitentiaires et socio-judiciaires en Belgique a connu une nouvelle étape décisive avec la création d'une direction générale des Maisons de justice, distincte de la direction générale des Établissements pénitentiaires⁷. Plus récemment, le mouvement de décentralisation engagé dans le cadre de la sixième réforme de l'État belge a entraîné le transfert des compétences des maisons de justice en direction des trois communautés (française, flamande et germanophone) qui, du fait de leur autonomie, pourront faire évoluer diversement ces compétences à l'avenir⁸. En revanche, le secteur carcéral est resté, pour l'heure, de la compétence de l'État fédéral, ce qui contribue encore à amplifier la séparation entre ces deux domaines d'intervention.

En France, c'est le choix inverse qui a été fait : la création des SPIP correspond en effet au regroupement, sous l'égide de l'administration pénitentiaire, des anciens comités de probation en milieu ouvert et des services socio-éducatifs en prison (Chauvenet *et al.*, 1999)⁹.

6. Loi du 7 mai 1999, *Moniteur belge*, 29 juin 1999, p. 24383-24386.

7. Effective au 1^{er} janvier 2007, la décision de créer une nouvelle direction générale fut prise en octobre 2005 (cf. *Note de politique générale de la ministre de la Justice*, Chambre des représentants, 28 octobre 2005, DOC 52 2045/005, p. 55).

8. Les compétences des maisons de justice ont été transférées aux communautés le 1^{er} juillet 2014, mais les moyens financiers, le personnel et la logistique, en particulier l'informatique, ne l'ont été qu'au 1^{er} janvier 2015. SIPAR subsiste néanmoins, et ce pour quelque temps encore, en raison de l'impossibilité dans laquelle les communautés se sont trouvées de concevoir et développer un nouveau logiciel dans les délais imposés.

9. Décret n° 99-276 du 13 avril 1999 modifiant le code de procédure pénale et portant création des services pénitentiaires d'insertion et de probation.

Contrairement au cas belge, l'objectif n'était pas ici de s'émanciper de la tutelle pénitentiaire mais au contraire de favoriser la transition entre la prise en charge en détention et à l'extérieur (Chauvenet, Orlic, 2002). La fusion entre les deux structures a néanmoins entraîné une redéfinition des organigrammes : alors que les directeurs de prison disposaient du pouvoir hiérarchique sur les agents de probation affectés en détention avant l'instauration des SPIP, ces services sont désormais dotés de leurs propres personnels d'encadrement qui exercent leur autorité à la fois en milieu ouvert et en milieu fermé (Larminat, 2014). Au-delà de ces différences, entre une véritable indépendance institutionnelle à l'égard de l'administration pénitentiaire en Belgique et une simple indépendance fonctionnelle en France, le déploiement des logiciels de gestion atteste de la relative autonomisation du secteur socio-judiciaire vis-à-vis du domaine carcéral. SIPAR et APPI sont ainsi utilisés quotidiennement par les assistants de justice et les agents de probation, tandis que les cadres et les personnels de surveillance au sein des prisons utilisent d'autres systèmes d'information, tels que le logiciel GIDE (gestion informatisée des détenus en établissement) ou le CEL (cahier électronique de liaison) (Sallée, Chantraine, 2014).

La situation diffère en revanche en ce qui concerne les relations avec les magistrats. En France, ces derniers disposent d'un accès direct au logiciel APPI, selon des modalités spécifiques en fonction de leur statut (de la simple consultation à la possibilité de modifier ou d'enregistrer des données). Cela permet notamment aux juges de l'application des peines (JAP) d'être destinataires des rapports relatifs à la prise en charge des justiciables par la voie informatique. Le déploiement de cette passerelle numérique a toutefois été précédé d'une rupture du lien hiérarchique entre les JAP et les agents de probation. Depuis 1958 et la création de cette fonction, les JAP étaient placés à la tête des comités de probation. À partir de 1986, une fonction parallèle de directeur de probation fut néanmoins créée au sein de l'administration pénitentiaire, sans que le pouvoir hiérarchique du juge ne soit pour autant remis en cause. La réforme de 1999 marqua à ce titre une rupture, puisque les SPIP gagnèrent leur indépendance et quittèrent l'enceinte des tribunaux et la sphère d'influence des magistrats. L'usage du téléphone compensa un temps les effets de la distance géographique, avant que le déploiement du logiciel APPI ne concrétise le passage d'un système d'échanges informels à un mode de communication formalisé. De même, en Belgique, le parquet avait pris l'habitude de solliciter informellement les assistants de justice lorsqu'un cas leur semblait requérir une attention particulière. L'obligation d'enregistrer dans le logiciel informatique le détail des activités réalisées a conduit les maisons de justice à exiger que la saisine du parquet suive les voies officielles, ce qui leur a là aussi permis d'asseoir concrètement leur récente indépendance institutionnelle à l'égard de la magistrature.

Fondations et rénovations du chantier de l'informatisation

Si la construction des architectures informatiques s'est achevée au milieu des années 2000, confortant ainsi les transformations du panorama institutionnel et l'autonomisation des services socio-judiciaires, leur déploiement avait néanmoins été envisagé en amont de ces réformes. Les premiers projets d'informatisation de la justice remontent aux années 1960 et trouvent une résonance au cours des années 1970 et 1980 dans les prescriptions élaborées à l'échelle internationale autour des enjeux liés à l'informatisation. Le Conseil de l'Europe, d'une part, établit régulièrement des recommandations dès cette

époque et organisa une série de colloques sur l'informatique juridique ; l'Union européenne, d'autre part, consacra dès 1988 un rapport à l'informatisation de l'administration publique. Toutefois, ce sont essentiellement les tribunaux, bientôt suivis par les prisons, qui bénéficièrent des premières vagues d'informatisation au sein de l'administration de la justice, tandis que les services socio-judiciaires ne disposaient pas à l'époque d'une assise institutionnelle suffisamment solide pour s'inscrire dans une telle dynamique. Quelques expérimentations locales virent néanmoins le jour pour élaborer des programmes artisanaux d'échange d'informations et de décompte des dossiers, mais le taux d'équipement en ordinateurs s'avérait alors particulièrement faible au sein des différents services relevant du secteur socio-judiciaire. C'est néanmoins autour de ces initiatives dispersées que se greffèrent progressivement, en France comme en Belgique, les attentes des directions générales en matière de centralisation des données judiciaires, d'évaluation de la charge de travail ou d'exploitation statistique.

En Belgique, la création d'une architecture informatique centralisée fut confiée à la fin des années 1990 à une société privée, issue du secteur de la grande distribution. Éclairés par quelques membres de l'administration centrale, leurs techniciens eurent pour mission de concilier ce qui était techniquement réalisable et ce qui était professionnellement souhaitable du point de vue de la hiérarchie des maisons de justice. La finalisation de SIPAR est intervenue au début des années 2000 ; l'application a ensuite été expérimentée dans quelques services puis dans la totalité d'entre eux, sans coordination d'ensemble, jusqu'en 2005. C'est cette année-là que son usage fut rendu obligatoire et que tomba l'interdiction d'utiliser tout autre logiciel¹⁰. En France, les premières velléités d'informatisation des services de probation remontent au début des années 1990, avec une première tentative d'intégration d'un système d'information national baptisé MOUVE. Son déploiement sera toutefois rapidement interrompu en raison des limites techniques du dispositif et du manque de moyens consacrés à l'achat d'ordinateurs. Comme en Belgique, il fallut attendre la restructuration administrative pour donner à ce projet d'architecture informatique un nouvel élan ; la mise en chantier d'APPI débuta à partir de janvier 2000. Ce logiciel ne sera officiellement introduit à l'intérieur des services de probation qu'en 2003, et il faudra attendre encore quelques années pour que l'ensemble des services soient équipés du matériel informatique nécessaire à son utilisation et que son usage se généralise.

Au sein des maisons de justice comme dans les services de probation, tous les travailleurs disposent désormais d'un accès personnel à l'application, à partir d'un poste de travail qui leur est spécifiquement réservé. En France, des ordinateurs portables ont même parfois fait leur apparition depuis quelques années dans les bureaux d'entretiens où sont individuellement reçus les justiciables, alors que ce n'est pas (encore) le cas en Belgique. Pour autant, on ne peut pas dire que l'intégration des architectures informatiques soit véritablement achevée, le secteur socio-judiciaire restant un îlot relativement isolé à l'intérieur du système pénal. En particulier, le support logistique et technique lié au développement des fonctionnalités de l'outil et à la formation des professionnels fait globalement défaut. En Belgique, la formation a longtemps été assurée localement par des pairs, au sein de chaque maison de justice. Au niveau central, la direction des Maisons de justice dispose théoriquement du

10. Circulaire ministérielle n° 1764 du 20 octobre 2004 relative à SIPAR.

soutien des services d'encadrement ICT (technologies de l'information et de la communication), destinés à favoriser la cohérence et la continuité des processus d'informatisation. Toutefois, comme dans le domaine de la protection de la jeunesse (Detry, 2012), ces services n'ont jamais été en mesure de jouer un rôle moteur en matière socio-judiciaire¹¹. En France, l'existence du logiciel APPI est restée pendant de longues années dans un vide juridique. Ce n'est qu'en 2011 qu'un décret viendra officiellement régulariser son utilisation¹², après avis de la Commission nationale informatique et liberté (CNIL)¹³ auprès de laquelle l'existence d'un tel instrument n'avait pas été signalée auparavant, en dépit du caractère personnel et sensible des données recueillies. Actuellement, l'attention pour les architectures informatiques au sein du système pénal se concentre essentiellement sur le développement de l'application Genesis, visant à centraliser les différentes bases de données relatives aux détenus, et surtout sur l'application Cassiopée, destinée à servir de logiciel unique de gestion de l'ensemble de la procédure pénale (Blanc, Warsmann, 2011). Le secteur socio-judiciaire reste pour l'heure à l'écart de ces évolutions, même s'il est prévu qu'APPI soit relié à ces nouvelles plates-formes numériques dans les prochaines années, sous des conditions qui restent encore à déterminer.

Les propriétés équivoques des architectures informatiques

Si le processus d'informatisation des services socio-judiciaires permet de souligner les incertitudes qui continuent d'entourer le contexte institutionnel dans lequel s'inscrivent les logiciels, il ne permet pas de saisir à quel point les instruments peuvent s'avérer sensibles à un tel environnement. En resserrant la focale, nous chercherons donc dans cette seconde partie à tester la consistance des architectures informatiques à partir de la description de leurs fonctions. Nous nous attacherons pour cela à faire ressortir leurs principales caractéristiques, d'après l'observation des manipulations dont les logiciels font l'objet de la part de nos enquêtés et d'après les constats que nous avons nous-mêmes pu dresser en les éprouvant et en naviguant dans leurs interfaces. L'idée qui en ressort est que l'instrument informatique présente des propriétés équivoques, si bien qu'il apparaît impossible de déduire l'effet de ces instruments à partir des seules capacités dont ils disposent. Les fonctions de rationalisation offrent sous certains aspects une relative efficacité, toutefois contredite par les défaillances chroniques liées à la conception des logiciels et à leur difficile actualisation ; quant à la capacité d'homogénéisation des procédures visant à favoriser l'égalité de traitement des justiciables et/ou l'adaptation des modes de prise en charge à leur profil (Camu, Lemaire, 2011), elle résiste difficilement au type de calibrage impliqué par la configuration des interfaces.

11. Une note stratégique d'avril 2014 pour l'informatisation de la justice souligne notamment le manque de personnels et les difficultés matérielles auxquels ce service est confronté.

12. Décret n° 2011-1447 portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « application des peines, probation et insertion » (APPI).

13. CNIL, délibération n° 2011-232 du 21 juillet 2011.

Rationalisation économique et défaillances chroniques

En tant que bases de données centralisées à l'échelle nationale permettant l'exploitation statistique des informations à grande échelle, les logiciels APPI et SIPAR se présentent comme les instruments typiques d'un mode de gestion prévisionnel visant à octroyer et répartir les ressources de la manière la plus efficiente possible sur un plan économique. De ce point de vue, ils constituent un outil potentiellement précieux aux mains des administrations centrales pour gérer la délégation des ressources en interne entre les différents services, mais aussi pour justifier de la croissance de leur activité et requérir des moyens supplémentaires dans le cadre d'arbitrages ministériels. Les maisons de justice semblent ainsi avoir largement bénéficié des ressources offertes par SIPAR dans un premier temps. Les résultats de l'évaluation chiffrée de l'activité ont servi de justification afin d'obtenir les moyens de recruter des assistants de justice supplémentaires : les effectifs ont ainsi augmenté de 37 % en quelques années, accompagnant l'accroissement du nombre de mesures et la diversification des missions (Devos, 2011). En France, le nombre d'agents de probation a quant à lui augmenté de moitié entre 2005 et 2011, passant de 1 971 à 2 894 personnes en équivalent temps plein (IGSJ, IGF, 2011). Il reste toutefois difficile d'isoler la part qui revient à l'évaluation chiffrée dans cette croissance des effectifs, qui pourrait tout aussi bien tenir à des priorités politiques relativement indépendantes du décompte statistique. En Belgique, une première vague de recrutement était ainsi intervenue dès 2001, avant que SIPAR ne soit véritablement opérationnel. En France, la corrélation entre l'accroissement des effectifs et la généralisation d'APPI paraît plus marquée, mais elle néglige le fait qu'il a fallu attendre plusieurs années avant que l'ensemble des dossiers ne soient véritablement enregistrés dans la base de données.

Mais c'est surtout sur le plan de la répartition interne des ressources que les capacités des logiciels méritent d'être questionnées. En Belgique, l'adoption de SIPAR s'est rapidement accompagnée de la rédaction d'instructions de travail visant à codifier et à mettre en barème le type d'intervention à mettre en œuvre pour chaque catégorie de mesure, en fonction de la législation et des conditions matérielles de prise en charge des justiciables. Il s'agissait ainsi de pouvoir estimer les besoins relatifs à chaque maison de justice et comparer le rendement des assistants de justice. Si ces derniers conservent officiellement la possibilité de déroger à ces instructions de travail lorsque les situations rencontrées l'exigent¹⁴, les actions entreprises hors de ce cadre défini par l'administration centrale sont référencées dans le logiciel mais ne sont pas prises en compte dans l'évaluation de leur charge de travail, calculée à partir de grilles de référence préalablement établies. Cette difficulté ne se pose pas en France, dans la mesure où la codification de la charge de travail n'a pas atteint le même degré de formalisation, malgré les préconisations en ce sens d'un groupe de travail interne à l'administration pénitentiaire (Clément, Mounaud, 2011). Cela peut en revanche expliquer la grande disparité constatée dans le taux d'enregistrement des informations par les agents de probation.

Il convient enfin de relever les nombreuses limites techniques et défaillances informatiques qui rendent parfois inopérante la capacité de rationalisation dont ces instruments

14. Ordre de service 2006/6 du 1^{er} décembre 2006 relatif à la mise en œuvre du *Business Process Reengineering* (BPR).

seraient porteurs : écrasement intempestif des données faute de dispositifs de sauvegarde, lenteurs récurrentes dans l'affichage des informations et les délais de connexion, absence de notification lorsqu'un tiers modifie certains éléments d'un dossier, ergonomie du logiciel peu attractive, etc. À défaut de donner pleinement satisfaction, les logiciels font donc l'objet d'une actualisation permanente, d'autant plus que les progrès techniques et la frénésie législative en matière pénale (Danet, 2008) les rendent rapidement obsolètes, ce qui nécessite leur remplacement par d'autres programmes aux performances accrues ou dont les fonctionnalités répondent plus pertinemment aux évolutions de leur contexte d'usage. En France comme en Belgique, cette obsolescence des logiciels informatiques n'a pas conduit à leur remplacement mais à leur ajustement régulier à moindre coût, au gré des attentes exprimées par les utilisateurs et des contraintes financières et matérielles.

Au sein de l'administration de la justice belge, de nombreux projets de conception d'un nouveau logiciel ont été initiés ces dix dernières années ; aucun n'a abouti. Ce sont des raisons budgétaires qui ont empêché la reconfiguration profonde du logiciel SIPAR pour l'adapter aux évolutions du travail : la société privée l'ayant conçu exige des contreparties financières à toute modification de sa structure, contreparties que l'État fédéral n'était pas disposé à payer. Seules ont été retenues des modifications mineures ou cosmétiques, qui n'ont pas affecté la structure de l'instrument et qui ont pu être réalisées au sein même de l'administration. En France, le remplacement d'APPI n'a encore jamais été sérieusement envisagé. C'est donc l'ajout de nouveaux modules qui est privilégié au fur et à mesure du développement de logiciel et de la redéfinition des missions confiées au SPIP¹⁵. Ces modifications par sédimentation entraînent la complexification d'un édifice dont la pertinence en matière de rationalisation devient de plus en plus incertaine : les différentes rubriques ne font pas l'objet d'une attention équivalente en fonction des priorités du moment, rendant parfois hasardeuse l'exploitation statistique des données qui en découlent. À mesure que les logiciels vieillissent et que leur architecture se fragilise au gré de ces adaptations incessantes, leur utilisation tend pourtant à s'accroître du fait de l'extension progressive du champ d'intervention pris en considération, au point que la moindre panne entraîne désormais le désœuvrement des travailleurs.

Homogénéisation des procédures et standardisation des données

Outre les capacités de rationalisation dont disposent les logiciels, parfois relativement inopérantes en pratique, une autre propriété vertueuse qui leur est prêtée tient à leur capacité d'homogénéisation des procédures d'intervention, susceptible de garantir l'égalité de traitement des justiciables. Là où le dossier au format papier pouvait permettre une appropriation personnelle par les travailleurs socio-judiciaires (armoire fermée à clef, écriture manuscrite illisible...), le dossier au format numérique entraîne la mise en réseau des informations, dont la prise de connaissance est facilitée par l'existence d'une trame préétablie (Chevalier, 1999). Cette évolution représente une certaine garantie pour les justiciables, en cas d'abus d'autorité ou de négligence de la part de la personne officiellement en charge de leur dossier. Mais cela présente également un intérêt en termes d'accueil des « usagers »

15. Circulaire de la direction de l'Administration pénitentiaire du 19 mars 2008 relative aux missions et méthodes d'intervention des SPIP.

de la justice par les services socio-judiciaires, afin d'éviter de rompre la continuité de la prise en charge, en cas de changement d'adresse du justiciable entraînant le renvoi de son dossier vers un autre service. De même, en cas d'absence d'un intervenant, que celle-ci soit ponctuelle (maladie, vacances...) ou de longue durée (mise en disponibilité, congé maternité...), la transmission à un collègue des informations requises s'en trouve facilitée.

Une telle mise en réseau est rendue possible par la standardisation des informations contenues dans les dossiers. Confrontés à cette caractéristique des instruments informatiques, dont ils bénéficient dans une certaine mesure, les assistants de justice et les agents de probation luttent cependant pour ne pas être réduits à un rôle de simple exécutant des décisions judiciaires, voire « d'applicateurs de recettes » (Vacheret, 2010, 987). En effet, dans un souci de calibrage des informations, celles-ci devraient idéalement pouvoir entrer dans des cases à cocher. L'interface des logiciels vise ainsi à modéliser le parcours des justiciables en fonction de critères simples et objectivables. La moindre information qui y est enregistrée contribue à redessiner, sous forme d'arborescences, le type d'interventions envisageables en fonction de critères prédéterminés. Pour donner un exemple, le fait de cocher dans SIPAR la case « AICS » (abréviation pour « auteur d'infraction à caractère sexuel ») entraîne l'ouverture d'une fenêtre concernant les modalités spécifiques de suivi censées être appliquées, auxquelles une autre catégorie de condamnés ne sera pas soumise. Ce faisant, le logiciel tend à déposséder les professionnels de leur capacité à définir les modalités d'intervention qu'ils estiment les plus adaptées à la situation de la personne et à son environnement à un moment donné.

Le même type de conséquences se dessine lorsqu'il s'agit de rendre compte des conditions d'exécution de la mesure. Dans APPI, la clôture de chaque dossier entraîne l'ouverture d'une ultime rubrique consistant à vérifier si l'obligation d'indemnisation des victimes a été remplie « en totalité », « partiellement » ou « pas du tout » par la personne condamnée. S'il revient au juge de l'application des peines de se prononcer juridiquement sur le respect des obligations pénales, l'enregistrement d'une telle information par les agents de probation est néanmoins requis dans la mesure où elle figure parmi les indicateurs de performance à l'aune desquels les services de probation sont évalués dans le cadre du programme 107 de la LOLF¹⁶. Son mode de recueil via le logiciel se réalise toutefois au mépris de l'attention qualitativement portée à la situation socio-économique des justiciables, dont la loi précise pourtant explicitement qu'ils sont uniquement tenus de rembourser les dommages « dans les limites de leurs facultés contributives ». Il en résulte le dilemme suivant concernant la teneur du travail socio-judiciaire : des données plus claires et plus lisibles, facilement transmissibles, permettant de rendre compte des interventions réalisées et d'offrir des garanties en cas de litiges, mais recueillies de façon décontextualisée et faisant l'objet d'un calibrage numérique tel qu'elles s'avèrent plus difficilement interprétables pour témoigner du contenu qualitatif des interactions autour desquelles s'articule la prise en charge. Face aux efforts de standardisation qui insistent sur les dimensions comptables et matérielles de l'activité, telles qu'elles peuvent être recensées et traitées par les logiciels, la part consacrée au versant relationnel du métier (Demailly, 2008) tend ainsi à se réduire au profit d'une logique de reddition de comptes (*accountability*) (Jendly, 2012). Un tel constat témoigne du caractère

16. Loi organique relative aux lois de finance.

équivoque de la logique d'homogénéisation des procédures informatiques, entre harmonisation équitable et standardisation rigide.

Au bout du compte, l'effet le plus puissant lié à l'introduction de ce type d'instrument s'avère être l'impossibilité de s'en passer. Ce qui était encore relativement fréquent lors des premières années du déploiement des logiciels, lorsque le manque d'équipement, les dysfonctionnements répétés et la persistance des anciennes routines pouvaient justifier leur contournement, s'avère aujourd'hui particulièrement compliqué, ne serait-ce que parce que certaines informations de base n'existent plus que sous forme dématérialisée. Si des modes d'évitement restent envisageables, le rejet absolu des logiciels n'est plus de mise. Le taux d'utilisation masque cependant la diversité des usages qui peuvent être observés. Certes, le calibrage des données et les exigences statistiques contractent les marges de manœuvre d'une manière qui n'est pas négligeable, mais l'effectivité du contrôle fait le plus souvent défaut. Malgré l'augmentation des taux d'encadrement, les rappels à l'ordre hiérarchiques sont rares en pratique et portent peu à conséquences (Larminat, 2014), si bien que les modalités d'utilisation des logiciels par les travailleurs sociaux-judiciaires demeurent assez largement ouvertes.

Les architectures informatiques comme foyer de recomposition des identités professionnelles

Si peu de conduites sont en pratique réellement empêchées par les logiciels, ces derniers ne sont pas pour autant dépourvus de consistance dans la mesure où ils contribuent de manière indirecte à recomposer les identités professionnelles, en fonction des représentations qu'ils suscitent et des illusions qu'ils entretiennent. Dans leur typologie des pratiques de résistance aux instruments, Jean-Pierre Le Bourhis et Pierre Lascoumes distinguent trois espaces dans lesquels celles-ci se manifestent (conception, mise en œuvre et appropriation), qu'ils croisent avec les trois types d'attitude à l'égard des institutions identifiées par Hirschman (1970). Ils font ainsi émerger trois comportements possibles à l'égard des instruments : appropriation, détournement et contestation. En appliquant cette grille de lecture à la manière dont les travailleurs socio-judiciaires investissent les architectures informatiques, nous chercherons à montrer que les attitudes adoptées, et les registres d'adaptation par lesquels elles se concrétisent, sont en grande partie conditionnés par les représentations qu'engendrent les logiciels. Nous insisterons sur le fait que la perception que les professionnels ont des instruments ne tient pas tant à leurs propriétés objectives qu'à leurs potentialités, réelles ou supposées. Si certains envisagent les logiciels APPI et SIPAR comme ayant des effets nécessairement bénéfiques et s'en saisissent dès lors sur le mode de l'évidence, d'autres s'avèrent plus méfiants à l'égard d'un processus d'informatisation qu'ils considèrent néanmoins inéluctable, ce qui les conduit à manier les logiciels avec davantage de prudence. Pour une troisième catégorie, la centralisation des données évoque avant tout l'omniprésence de la surveillance (*big brother*), cet imaginaire disciplinaire se traduisant par des formes de mise à distance des instruments.

Dans un premier temps, nous avons identifié ces différents modes de représentation des logiciels d'après les discours que nos enquêtés portent sur eux, avant de les faire correspondre de manière inductive avec les attitudes observées sur le terrain. Pour chacune de ces attitudes, nous avons ensuite distingué deux registres d'adaptation possibles, selon qu'ils reposent en priorité sur l'acceptation – ou le refus – des moyens (l'informatique) ou des finalités associées (la gestion), en nous inspirant pour cela des travaux de Merton, auquel nous empruntons également certains termes de sa typologie (1997). En ce qui concerne le rapport à la technologie informatique, l'âge nous semble jouer un rôle significatif. S'agissant du rapport aux principes gestionnaires, les facteurs qui paraissent exercer l'influence la plus grande sont davantage liés au type de formation initiale et au niveau d'étude atteint¹⁷. Pour autant, il convient de préciser qu'il ne s'agit pas là de variables exclusives, ni systématiquement décisives, si bien qu'une telle modélisation se présente avec davantage de souplesse dans la réalité. Dès lors, l'enjeu d'une telle démarche ne consiste pas à apprécier le poids comparé de chaque catégorie mais vise à restituer les logiques qui sous-tendent le panel complet de représentations et de comportements autour desquels se noue la recomposition des identités professionnelles.

Tableau 2. Comportements à l'égard des instruments en fonction des représentations

Représentations	Attitudes	Adaptations
Nécessité	Appropriation	Automatisme
		Conformisme
Inéluctabilité	Détournement	Protection
		Innovation
Discipline	Contestation	Mutisme
		Évasion

L'appropriation perçue comme une nécessité : entre automatisme et conformisme

La frange des travailleurs socio-judiciaires recrutée le plus récemment, qui sont tendanciellement les plus jeunes mais aussi les plus diplômés (Gras, 2014), en raison de la démocratisation des études supérieures (Beaud, 2002) et de ses effets sur les conditions de réussite aux concours de la fonction publique, tendent à considérer le recours aux logiciels informatiques comme indispensable au bon exercice de leur métier. Cet imaginaire de la nécessité, lié aux bénéfices attendus de l'usage des logiciels, contribue à leur appropriation sans résistance et sans délai. On peut toutefois distinguer deux variantes d'adaptations, qui

17. L'appartenance syndicale a également été systématiquement relevée en France, mais pas en Belgique, où la syndicalisation dans le secteur socio-judiciaire reste faible et peu clivée. En France, la répartition entre les trois principaux syndicats (SNEPAP, CFDT et CGT) correspond assez bien, dans l'ordre d'énumération, aux attitudes d'appropriation, de détournement et de contestation. Toutefois, le fait de rejoindre tel ou tel syndicat semble lui-même en grande partie correspondre aux dimensions générationnelles et aux trajectoires scolaires sur lesquelles on a mis l'accent dans les développements.

se combinent parfois chez certains professionnels : l'*automatisme* caractérise le comportement de ceux qui ne semblent même plus faire attention au fait qu'ils utilisent un logiciel et pour lesquels l'écran d'ordinateur acquiert une forme de transparence au quotidien ; le *conformisme* témoigne quant à lui d'une adhésion aux principes gestionnaires, soit parce que les professionnels en question partagent les objectifs de rationalisation et d'efficacité, soit pour des raisons stratégiques en termes de quête d'ascension professionnelle.

En matière d'automatisme, les professionnels recrutés après la généralisation des logiciels en 2005 se distinguent par une tendance à la naturalisation des architectures informatiques, sur le mode du « cela va de soi ». Si cette inclination ne concerne pas l'intégralité des nouvelles recrues, cette tendance est particulièrement marquée en France où les effectifs continuent d'augmenter. Suite à la loi du 15 août 2014, qui a notamment créé une nouvelle mesure de contrainte pénale en milieu ouvert, ce sont ainsi près de 700 agents de probation qui devraient être recrutés en trois ans, la moitié étant d'ores et déjà entrée en formation en 2015. En Belgique, les recrutements ont plutôt tendance à se tasser ces dernières années. Toutefois, cette adéquation vis-à-vis des exigences de l'informatisation est également perceptible par un effet d'acculturation chez des assistants de justice recrutés pendant la période de déploiement de SIPAR. Certains se montraient pourtant réticents au moment de son introduction mais ont fini par s'y accommoder totalement au bout de quelque temps. Le délai entre les observations réalisées au sein de la même maison de justice au début de l'année 2007 et à la fin de l'année 2008 s'est avéré particulièrement éclairant sur ce point. Plusieurs raisons peuvent contribuer à expliquer ce mode d'appropriation des instruments par automatisme. D'abord, pour ces jeunes travailleurs socio-judiciaires, l'usage du matériel informatique est souvent incorporé depuis l'enfance. Par ailleurs, les professionnels recrutés après 2005 font leurs premiers pas dans le métier dans un paysage institutionnel au sein duquel les architectures informatiques occupent une place centrale. Ainsi, en Belgique, « les outils de gestion leur sont présentés dès le premier jour de leur arrivée, tandis que les formations au travail relationnel ne leur sont proposées que bien plus tard » (Jonckheere, Kaminski, 2013, p. 1171). La représentation des instruments comme une nécessité passe ici par l'invisibilisation des architectures informatiques, rendues naturelles au même titre que le fait de disposer d'une chaise, d'un bureau et d'un téléphone sur son poste de travail.

Au-delà de cette variante conjoncturelle et générationnelle, d'autres raisons d'ordre axiologique et stratégique viennent nourrir un tel regard. L'appropriation des instruments est également liée à la socialisation scolaire et au niveau d'étude atteint, qui prédisposent une partie des travailleurs socio-judiciaires à porter un regard bienveillant sur les logiciels. Sur le plan des valeurs et des principes, la nécessité du recours aux instruments est présentée comme un besoin de mettre fin aux disparités de traitement des justiciables, ou d'en finir avec certains « passe-droits » accordés aux travailleurs les plus expérimentés en matière de répartition et d'attribution de nouveaux dossiers. Le caractère de nécessité attribué à l'informatisation rejoint ici la croyance dans les progrès liés à la modernisation des administrations publiques. On peut trouver une trace de ce conformisme normatif dans l'accent mis sur le recrutement des juristes dans le cas français (Garreau, 2007, p. 143). Mais il transparaît surtout dans le fait qu'une part non négligeable des professionnels, quoique dépourvus d'autres expériences, ont passé différents concours de la fonction publique (magistrature, instituts régionaux d'administration...) ou envisagé d'autres métiers administratifs (conseillère

d'orientation, gestionnaire des services pour l'emploi...) avant d'être recrutés en tant que travailleurs socio-judiciaires. Enfin, le conformisme peut également prendre une tournure stratégique lorsqu'il s'agit d'adhérer aux logiques managériales dans le but d'obtenir une promotion et de grimper les échelons hiérarchiques. Cette dernière forme d'adaptation est absente de nos observations en Belgique, dans la mesure où les perspectives d'ascension professionnelle y sont particulièrement réduites. Elle tend en revanche à s'accroître en France depuis la réforme du statut des cadres intermédiaires en 2005¹⁸ et la croissance des effectifs qui en a résulté, avec le passage de 123 à 309 cadres intermédiaires entre 2005 et 2011, en équivalent temps plein (IGSJ, IGF, 2011). Or, les caractéristiques des directeurs de probation recrutés en interne depuis cette date recouvrent parfaitement le profil des agents de probation les plus diplômés, titulaires d'un master en droit¹⁹. L'appropriation conformiste des logiciels apparaît alors comme une attitude perçue comme nécessaire pour espérer mettre en adéquation leur statut avec leurs titres scolaires.

Le détournement comme réponse à l'inéluctable : entre protection et innovation

Dans une seconde perspective, le déploiement des logiciels peut être considéré comme inéluctable, ce qui donne lieu à des formes de détournement des instruments. Là où la représentation de la nécessité anticipe un progrès ou une amélioration à venir (à titre personnel ou collectif), l'imaginaire de l'inéluctable consiste d'abord à penser qu'il sera dorénavant impossible de faire machine arrière. Quand les premiers considèrent que l'usage des instruments « va de soi », ceux-là estiment plutôt qu'il faudra bien « faire avec ». Ce type de représentation agrège différents motifs de déception à l'égard de l'instrument, si bien qu'il s'agit d'une catégorie composite et hétérogène en termes de profil. Leur point commun réside dans le fait de chercher à apporter une réponse pragmatique à un processus d'informatisation qui paraît pour eux sans issue. Là encore, deux registres d'adaptation sont observables parmi les travailleurs socio-judiciaires : d'un côté, ceux qui adhèrent aux fonctions prescrites de l'instrument mais qui lui substituent d'autres fins, en privilégiant une logique de *protection* face aux règles gestionnaires de l'évaluation ; de l'autre, ceux qui, tout en rejetant l'esprit gestionnaire, proposent des usages alternatifs des logiciels sous forme d'*innovation*.

Le recours à APPI et à SIPAR dans une perspective immunitaire permet aux agents de probation et aux assistants de justice de se ménager la preuve d'un travail « bien fait » vis-à-vis de leur hiérarchie, en enregistrant les informations demandées, mais sans excès de zèle : « je suis un bon soldat bien discipliné, je fais ce qu'on me dit » avancera par exemple un assistant de justice, non sans ironie. Le détournement consiste ici dans une appropriation de façade visant à se prémunir à titre individuel contre d'éventuelles critiques. De même, pour un agent de probation, fier d'imprimer devant nous *via* APPI la liste de l'intégralité des dossiers qui lui ont été confiés dans l'année, la centralisation des données

18. Décret n° 2005-447 du 6 mai 2005 portant statut particulier du corps des directeurs d'insertion et de probation de l'administration pénitentiaire.

19. Cf. *Éléments de connaissances sociodémographiques* concernant les sept premières promotions de directeurs pénitentiaires d'insertion et de probation. Données disponibles en ligne sur le site de l'École nationale d'administration pénitentiaire [http://www.enap.justice.fr/eleves/directeur_insertion_probation_donnees.php].

apparaît comme un « moyen de prouver ce qu'[il] a fait ». Cette vision de la collecte de données par les logiciels comme garantie du travail accompli est revenue à plusieurs reprises au cours des entretiens, et plus encore à l'occasion de ce genre de discussions informelles. Deux événements dramatiques survenus en 2011 ont sans doute encore amplifié cette tendance depuis la fin de nos enquêtes respectives. Il s'agit de « l'affaire Laëtitia », assassinée à Pornic par une personne déjà placée sous main de justice au moment des faits, et de « l'affaire Amrani », du nom d'un justiciable en liberté conditionnelle auteur d'une fusillade qui a fait plusieurs morts dans les rues de Liège. La mise en cause politique de supposés dysfonctionnements ou d'erreurs individuelles dans la prise en charge des coupables a fait peser une responsabilité de plus en plus forte sur l'activité des travailleurs socio-judiciaires. Depuis, de nombreux échanges que nous avons eus avec eux en d'autres occasions, confortés par les résultats d'enquêtes ultérieures (Milburn, Jamet, 2014), ont mis l'accent sur une tendance marquée à « l'ouverture de parapluie », qui donne à penser que l'enregistrement des données dans le logiciel en guise de protection n'a fait que s'amplifier. Face à la pression que font peser les risques de récidive sur leur activité, le repli sur la dimension formelle des instruments apparaît comme un refuge au sein duquel il est parfois plus facile de s'abriter plutôt que d'affronter l'incertitude qui entoure les relations avec les justiciables. Dans ces conditions, « il arrive que l'attention porte davantage sur les moyens à mettre en œuvre pour "apparaître performant" que sur la satisfaction du besoin des usagers » (Jacob, 2009, p. 211).

Si l'adaptation protectrice se contente de détourner les objectifs gestionnaires dans une perspective immunitaire, tout en respectant formellement les usages prescrits, une seconde forme de détournement passe en revanche par des innovations dans la manipulation qui est faite des logiciels. On a ainsi pu voir des travailleurs socio-judiciaires consulter des données auxquelles ils n'étaient pas censés avoir accès, en empruntant les codes d'un collègue devenu cadre dans un autre service. En Belgique, les formulaires directement édités par SIPAR font parfois l'objet de corrections ou de modifications non prévues de la part de certains assistants de justice, qui les exportent dans des logiciels de traitement de texte de manière à gagner du temps sans subir trop directement les effets de la standardisation. De manière encore plus fréquente, l'enregistrement des données dans APPI comme dans SIPAR fait l'objet de petits arrangements avec la réalité, consistant à réduire volontairement la complexité de certains cas pour les faire entrer dans les rubriques, ou surtout à enregistrer des informations non vérifiées dans les logiciels pour ne pas être pris en défaut, tout en relevant les incertitudes de la situation dans une fiche manuscrite versée dans le dossier au format papier. Alors que l'adaptation protectrice consiste à profiter au mieux des fonctionnalités du logiciel dans une logique de transparence, l'innovation s'attache seulement à maintenir les apparences, tout en restant à la surface de l'instrument. Les professionnels peuvent ainsi consacrer l'essentiel de leur énergie aux aspects non formalisés de leur activité, dont ils n'ont pas à justifier puisqu'ils n'entrent pas dans les critères d'évaluation. En profitant des angles morts des logiciels, ils n'ambitionnent pas de changer l'ordre des choses au sein de l'organisation mais cherchent seulement à faire prospérer leurs marges de manœuvre à titre individuel. Ils montrent ainsi une capacité d'invention libératoire qui rappelle « l'art de la peruke » mis en évidence par Michel de Certeau (1990). Toutefois, si le recours à l'adaptation protectrice peut s'observer chez tous les types de professionnels, l'innovation requiert des compétences suffisantes en informatique, souvent combinées avec des dispositions à agir

de la sorte. On retrouve notamment de telles caractéristiques chez les travailleurs socio-judiciaires dont la socialisation a été marquée par des engagements sociaux ou des expériences militantes, comme le fait d'avoir donné des cours en prison au sein du GENEPI²⁰ durant leurs études par exemple. L'incertitude qui a entouré le déploiement des architectures informatiques entre 2000 et 2005 a également constitué une période propice au déploiement d'usages alternatifs raisonnés des logiciels.

La contestation face à la menace disciplinaire : entre mutisme et évasion

En termes d'inventivité, les travailleurs ne se limitent pas à concevoir des usages détournés des instruments informatiques ; ils imaginent également comment leur hiérarchie s'en saisit à des fins de supervision, sans connaître l'étendue réelle du contrôle, ni les modalités de celui-ci, dont on a vu qu'il était rarement effectif en réalité. Si certains professionnels développent une critique radicale du contrôle, la plupart ne contestent pas la légitimité d'un regard de l'encadrement sur le contenu de leur travail. En revanche, c'est le caractère brumeux, extensif et peu encadré des capacités de surveillance offertes par les logiciels informatiques qui donne prise aux représentations disciplinaires de ces instruments. Les architectures informatiques peuvent ainsi être envisagées comme une sorte de panoptique à l'ère numérique. Ce dispositif architectural inventé à la fin du XIX^e siècle par Bentham pour servir de modèle aux prisons modernes (Bentham, 1977), et dont Foucault a fait l'archétype du pouvoir disciplinaire (Foucault, 1975), consiste dans un jeu d'ombre et de lumière permettant d'opérer une surveillance des prisonniers discontinue dans son application mais permanente dans ses effets. Dans un tel cadre, c'est moins la présence physique de l'observateur qui importe que l'éventualité de sa présence. Si elles s'en distinguent par l'absence de centralité du poste d'observation, les architectures informatiques se rapprochent d'un tel dispositif par la mise en réseau des informations qui les rendent à tout moment accessibles sans qu'il soit possible de savoir si elles sont réellement consultées ou non par quiconque.

Confrontés à cette incertitude, certains professionnels développent des formes d'auto-censure qui peuvent être décrites comme du *mutisme*, en refusant délibérément d'enregistrer tout ou partie des informations requises dans le logiciel : « Là où les experts recherchent la visibilité (...) les usagers produisent de l'opacité » (Digneffe, Nachi, Périlleux, 2002, p. 119). Ce mutisme, qui peut aussi s'entendre comme une forme de sabotage des fonctionnalités de l'instrument, est mis en œuvre par les travailleurs socio-judiciaires les plus investis dans la défense de la dimension sociale du métier, et plus particulièrement ceux qui ont suivi une formation initiale de ce type (assistante sociale, éducateur spécialisé, etc.). La défiance qu'ils manifestent à l'égard des logiciels participe à la défense d'une éthique professionnelle misant sur la qualité du lien relationnel, à l'encontre des perspectives gestionnaires qui ont accompagné l'édification des architectures informatiques. Cette forme d'adaptation soulève deux enjeux : celui de l'autonomie professionnelle dans l'appréciation des situations, selon une logique prudentielle (Champy, 2009) ; celui de la défense du secret professionnel face aux risques d'étiquetage et de stigmatisation des justiciables, compte tenu du caractère sensible des données les concernant. Dans le premier cas, les justifications du mutisme tiennent

20. Groupement étudiant national d'enseignement aux personnes incarcérées.

dans le refus du « flicage » et concernent le refus de mettre à jour les agendas ou d'indiquer les horaires et jours des convocations ou des visites à domicile dans le logiciel. Dans le second cas, l'auto-censure est justifiée par la volonté de préserver une relation de confiance avec le justiciable (Milburn, 2002) et de ne pas passer pour un agent de renseignement.

Une telle perspective peut aller jusqu'à conduire ces professionnels à constituer des fichiers parallèles à usage personnel et confidentiel, afin de garder une trace de certaines informations sans qu'elles ne figurent dans la base de données, pour ne pas risquer de porter préjudice à la réinsertion des justiciables. Cette dernière forme de remise en cause des instruments s'inscrit à la frontière entre le mutisme et l'évasion, qui représente la capacité de contestation la plus forte des logiciels. Si l'évitement total apparaît impossible, l'*évasion* vise un usage minimal des instruments. Concrètement, cela consiste pour un agent de probation ou un assistant de justice à ouvrir le logiciel APPI et SIPAR uniquement lorsqu'un nouveau mandat lui est confié, de manière à imprimer certaines informations lorsqu'elles sont manquantes ou incomplètes dans le dossier papier. Si les rapports de situation sont tout de même réalisés avec l'ordinateur, ceux-ci n'obéissent pas forcément à la trame prescrite par les logiciels. Enfin, la clôture de la mesure dans le logiciel intervient de manière délibérément tardive pour ne pas se voir attribuer trop rapidement de nouveaux dossiers, quand cette tâche n'est pas déléguée à quelqu'un d'autre (vérification par un personnel d'encadrement ou par une secrétaire). L'évasion ne concerne qu'une frange marginale et en voie d'extinction de professionnels : il s'agit essentiellement des plus âgés, dont l'essentiel de la carrière s'est déroulé avant la création des SPIP et des maisons de justice, et qui ont le sentiment, partagé par quelques francs-tireurs isolés, de n'avoir plus rien à gagner, ni rien à perdre. Il peut alors s'agir d'un acte volontaire d'insubordination de la part d'individus préservés d'éventuelles sanctions par l'imminence de leur départ à la retraite ; mais il peut aussi s'agir d'individus totalement désajustés par rapport à l'utilisation des nouvelles technologies et qui s'en détournent pour des raisons pratiques, à l'instar de l'un de nos enquêtés qui éprouvait des difficultés ne serait-ce que pour consulter ou envoyer des mails, et qui se faisait régulièrement aider par ses collègues de bureau à chaque fois qu'il devait utiliser son ordinateur. Que la contestation se manifeste de manière active ou plus latente, la retenue avec laquelle ces professionnels enregistrent leur activité participe à la neutralisation des aspects les plus visibles des instruments informatiques, en limitant les possibilités d'évaluation standardisée.

Conclusion

Si les façades des architectures informatiques s'avèrent suffisamment malléables pour se laisser appréhender de différentes manières, c'est la configuration dans laquelle elles s'inscrivent et la perspective adoptée par ceux qui les habitent qui conditionnent la forme sous laquelle elles se présentent. Au sein des services socio-judiciaires auxquels on s'est intéressé ici, le regard porté sur l'édifice informatique est ainsi façonné par le panorama réformatrice dans lequel ces architectures informatiques se sont déployées : sur le plan institutionnel, leur généralisation a succédé de quelques années à une vaste restructuration des frontières organisationnelles, marquée par un processus d'autonomisation encore

inachevé, en particulier à l'égard du pouvoir judiciaire ; sur le plan des prescriptions professionnelles, leur développement fut marqué par un élan gestionnaire caractérisé par un souci de rationalisation administrative, mais aussi d'évaluation de l'activité des travailleurs socio-judiciaires et du profil des justiciables. En dépit de leur déploiement massif, les capacités réelles des logiciels apparaissent pourtant relativement incertaines et équivoques. En effet, l'effort de rationalisation économique ne tient pas compte des coûts associés aux défaillances chroniques des logiciels et à leur indispensable actualisation. Dans le même temps, la volonté d'améliorer la qualité de la prise en charge par l'harmonisation des procédures néglige les enjeux relatifs au calibrage des informations qu'une telle logique implique.

Dans ces conditions, l'architecture formée par l'informatisation des services socio-judiciaires en France et en Belgique se signale moins par sa force d'imposition objective que par son pouvoir de suggestion, susceptible de guider les subjectivités et d'orienter les représentations autour de trois pôles : celui d'une modernisation perçue comme nécessaire, entraînant l'appropriation de l'instrument ; celui d'un processus d'informatisation jugé inéluctable, conduisant à des détournements ; celui d'un contrôle disciplinaire pensé comme étant omniprésent, suscitant la contestation et la remise en cause. La façon dont se répartissent les travailleurs socio-judiciaires entre ces différentes attitudes, et les modalités d'adaptation par lesquelles elles se traduisent en fonction des ressources et des trajectoires de chacun, contribuent ainsi à la recomposition des identités professionnelles. L'édifice informatique se présente dès lors sous la forme d'une architecture paradoxale en ce qu'il entretient la confusion sur sa réelle fonction : son principal effet, au fond, est de nourrir des illusions. Cela ne veut pas dire que les logiciels sont insensibles à la configuration de réforme dans laquelle ils s'inscrivent, ni qu'ils ne disposent pas d'une certaine consistance – quoique difficile à circonscrire – en matière de standardisation et d'évaluation. Mais ces effets sont d'autant plus puissants que ceux qui manipulent ces instruments sont convaincus de leur existence, et se comportent en conséquence.

Xavier de Larminat

Université Saint-Louis Bruxelles
Centre d'études sociologiques
xavier.larminat@gmail.com

Alexia Jonckheere

Institut national de criminalistique
et de criminologie
Bruxelles
alexia.jonckheere@just.fgov.be

Bibliographie

ANDREWS, D. A., BONTA, J., WORMITH, J. S. (2005), *Level of Service/Case Management Inventory, Profile report*, Ottawa, Sécurité Publique du Canada.

ARTIÈRES, P., LASCOUMES, P. (dir.) (2004), *Gouverner et enfermer. La prison, un modèle indépassable ?*, Paris, Presses de Sciences Po.

BAUDOT, P.-Y. (2011), « L'incertitude des instruments. L'informatique administrative et le changement dans l'action publique (1966-1975) », *Revue française de science politique*, 61 (1), p. 79-103.

BAUWENS, A. (2011), « Organisational Change, Increasing Managerialism and Social Work Values in the Belgian Houses of Justice, Department of

Offender Guidance », *European Journal of Probation*, 3 (3), p. 15-30.

BEAUD, S. (2002), *80 % au bac. Et après ? Les enfants de la démocratisation scolaire*, Paris, La Découverte.

BENTHAM, J. (1977), *Le Panoptique*, Paris, Belfond.

BEZES, P. (2009), *Réinventer l'État. Les réformes de l'administration française (1962-2008)*, Paris, PUF.

BEZES, P., DEMAZIÈRE, D., LE BIANIC, T., PARADEISE, C., NORMAND, R., BENAMOUZIG, D., PIERRU, F., EVETTS, J. (2011), « New Public Management et professions dans l'État : au-delà des oppositions, quelles recompositions ? », *Sociologie du travail*, 53 (3), p. 293-348.

BLANC, E., WARSMANN, J.-L. (2011), *Les carences de l'exécution des peines et l'évaluation de l'application Cassiopée*, Rapport d'information n° 3177, Paris, Assemblée nationale.

BOUAGGA, Y. (2012), « Le métier de conseiller d'insertion et de probation : dans les coulisses de l'État pénal ? », *Sociologie du travail*, 54, p. 317-337.

CAMU, J.-M., LEMAIRE, P. (2011), *Rapport de mission au Garde des Sceaux*, Paris, ministère de la Justice.

CARTUYVELS, Y., MARY, P. (2001), « Justice de proximité ou proximité de la justice ? État des lieux en Belgique », dans WYVEKENS, A., FAGET, J. (dir.), *La justice de proximité en Europe. Pratiques et enjeux*, Toulouse, Érès, p. 101-130.

CERTEAU (DE), M. (1990), *L'invention du quotidien. 1. Arts de faire*, Paris, Gallimard.

CHAMPY, F. (2009), *La Sociologie des professions*, Paris, PUF.

CHAUVENET, A., ORLIC, F. (2002), « Sens de la peine et contrainte en milieu ouvert et en prison », *Déviance et société*, 26 (4), p. 443-461.

CHAUVENET, A., GORGEON, C., MOUHANNA, C., ORLIC, F. (1999), *Contraintes et possibles : les pratiques d'exécutions des mesures en milieu ouvert*, Paris, Mission de recherche Droit & Justice.

CHEVALIER, G. (1999), « Du dossier social papier au dossier social informatisé : quel outil pour quel métier ? », *Revue française des affaires sociales*, 1, p. 93-104.

CLÉMENT, B., MOUNAUD, P. (2011), *Rapport sur l'amélioration du fonctionnement des services pénitentiaires d'insertion et de probation*, Paris, Direction de l'Administration pénitentiaire.

CORTONI F., LAFORTUNE, D. (2009), « Le traitement correctionnel fondé sur des données probantes : une recension », *Criminologie*, 42 (1), p. 61-89.

DANET, J. (2008), « Cinq ans de frénésie pénale », dans MUCCHIELLI, L. (dir.), *La frénésie sécuritaire*.

Retour à l'ordre et nouveau contrôle social, Paris, La Découverte, p. 19-29.

DEMAILLY, L. (2008), *Politiques de la relation. Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles*, Villeneuve-d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion.

DETRY, I. (2012), « Navigation à vue dans le secteur de la protection de la jeunesse », dans VANNESTE, C., VESENTINI, F., LOUETTE, J., MINE, B., *Les statistiques pénales belges à l'heure de l'informatisation*, Gent, Academia Press, p. 79-86.

DEVOS, A. (2011), « Bilan des dix ans des maisons de justice et les perspectives pour les années à venir », dans COLLECTIF, *10 ans Maisons de justice. Bilan et Perspectives. Actes du colloque des 2 et 3 décembre 2009*, Bruxelles, SPF Justice, p. 13-43.

DIGNEFFE, F., NACHI, M., PÉRILLEUX, T. (2002), « Des contrôles sans fin(s) ou le passage de la vérification à l'autocontrôle permanent », *Recherches sociologiques*, 1, p. 109-126.

DINDO, S. (2011), *Sursis avec mise à l'épreuve : la peine méconnue. Une analyse des pratiques de probation en France*, Paris, Direction de l'Administration pénitentiaire.

DUBOIS, V. (1999), *La Vie au guichet. Relations administrative et traitement de la misère*, Paris, Économica.

DUBOIS, V. (2012), « Ethnographier l'action publique. Les transformations de l'État social au prisme de l'enquête de terrain », *Gouvernement et action publique*, 1 (1), p. 83-101.

FAGET, J. (1982), *Le Rhizome pénal*, Toulouse, Érès.

FOUCAULT, M. (1975), *Surveiller et punir*, Paris, Gallimard.

FROMENT, J.-C., KALUSZYNSKI, M. (dir.) (2011), *L'administration pénitentiaire face aux principes de la nouvelle gestion publique*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble.

GARREAU, P. (2007), « Le SPIP et les différentes procédures d'aménagement de peine : entre commandes – quantité et recherche – qualité », *Revue pénitentiaire et de droit pénal*, 131, p. 139-144.

GRAS, L. (2008), *La socialisation professionnelle des conseillers d'insertion et de probation. Profils et représentations du métier des élèves de la 12^e promotion*, Agen, ENAP.

GRAS, L. (2014), *Qui devient conseiller pénitentiaire d'insertion et de probation ? Évolution du profil socio-démographique des CPIP à l'entrée en formation de 1995 à 2013*, Agen, Observatoire de la formation, ENAP.

HALPERN, C., LASCOUMES, P., LE GALÈS, P. (dir.) (2014), *L'Instrumentation de l'action publique. Controverses, résistances, effets*, Paris, Presses de Sciences Po.

- HANNAH-MOFFAT, K. (2012), « Logical and Structural Fallacies: Gender, Race and the Impact of Actuarial Methods », *Carceral notebook*, vol. 8 [http://www.thecarceral.org/journal-vol8.html].
- HARCOURT, B.E. (2011), « Surveiller et punir à l'âge actuariel. Généalogie et critique, part. I », *Déviance et société*, 35 (1), p. 5-33.
- HARCOURT, B.E. (2011), « Surveiller et punir à l'âge actuariel. Généalogie et critique, part. II », *Déviance et société*, 35 (2), p. 163-194.
- HERZOG-EVANS, M. (2012), « Outils d'évaluation : sortir des fantasmes et de l'aveuglement idéologique », *Actualité juridique Pénal*, 2, p. 75-80.
- HERZOG-EVANS, M. (2013), *Moderniser la probation française. Un défi à relever I*, Paris, L'Harmattan.
- HIRSCHMAN, A. (1970), *Exit, Voice and Loyalty. Responses to Decline in Firms, Organisations and States*, Cambridge (Mass.), Harvard University Press.
- IGSJ, IGF (2011), *Les services pénitentiaires d'insertion et de probation*, Rapport n° 43 – M-021-04.
- JACOB, S. (2009), « Opération chloroforme ou la réinvention de l'État rationnel : l'évaluation et les données probantes », *Criminologie*, 42 (1), p. 201-223.
- JENDLY, M. (2012), « Performance, transparence et accountability : une équation (dé)responsabilisante des professionnels exerçant en prison ? », *Déviance et société*, 36 (3), p. 243-262.
- JONCKHEERE, A. (2013), *(Dés)équilibres. L'informatisation du travail social en justice*, Bruxelles, Larcier.
- JONCKHEERE, A., KAMINSKI, D. (2013), « Maisons de justice : le travail au travail », *Revue de droit pénal et de criminologie*, 12, p. 1152-1173.
- KAMINSKI, D. (2010), *Pénalité, management, innovations*, Namur, Presses universitaires de Namur.
- LARMINAT (DE), X. (2013), « La technologie de mise à distance des condamnés en France. La centralisation informatique des données socio-judiciaires », *Déviance et société*, 37 (3), p. 359-373.
- LARMINAT (DE), X. (2014), « En apesanteur ou entre deux feux ? Les personnels d'encadrement des services de probation au prisme des recompositions pénitentiaires », *Études et données pénales*, 114, Guyancourt, CESDIP.
- LASCOUTES, P., LE GALÈS, P. (dir.) (2004), *Gouverner par les instruments*, Paris, Presses de Sciences Po.
- LE BOURHIS, J.-P., LASCOUTES, P. (2014), « Les résistances aux instruments de gouvernement. Essai d'inventaire et de typologie des pratiques », dans HALPERN, C., LASCOUTES, P., LE GALÈS, P., *L'instrumentation de l'action publique. Controverses, résistances, effets*, Paris, Presses de Sciences Po, p. 493-520.
- LIPSKY, M. (1980), *Street Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York (N. Y.), Russell Sage Foundation.
- MAIR, G. (2004) (ed.), *What Matters in Probation ?*, Cullumpton, Willan Publishing.
- MARY, P. (1991), « De la justice pénale à la justice sociale », dans MARY, P. (dir.), *L'aide sociale aux justiciables*, Bruxelles, Bruylant, p. 11-41.
- MERTON, R. K. (1997), *Éléments de théorie et de méthode sociologique*, Paris, Masson-Armand Colin.
- MILBURN, P. (2002), « La compétence relationnelle : maîtrise de l'interaction et légitimité professionnelle », *Revue française de sociologie*, 43 (1), p. 47-72.
- MILBURN, P., JAMET, L. (2014), « Prévention de la récidive : les services de probation et d'insertion français dans la tourmente. Action publique et compétences professionnelles », *Champ pénal*, 11, p. 1-19.
- OIGEN, A. (1995), *L'Esprit gestionnaire*, Paris, Éditions de l'EHESS.
- OTTENHOFF, R., FAVARD, A.-M. (2001), *L'Exécution par l'administration pénitentiaire des mesures de milieu ouvert*, Paris, Mission de recherche Droit & Justice.
- PENROSE L., PENROSE, R. (1958), « Impossible Objects: A Special Type of Illusion », *British Journal of Psychology*, 49 (1), p. 31-33.
- PERRIER, Y. (2013), *La Probation de 1885 à 2005. Sanctions et mesures dans la communauté*, Paris, Dalloz.
- PRUVOST, G. (2008), « La production d'un récit maîtrisé : les effets de la prise en note des entretiens et de la socialisation professionnelle », *Langage et société*, 123, p. 73-86.
- RAOULT, S. (2014), « L'évaluation du risque de récidive : l'expert, le politique et la production du chiffre », *Revue de science criminelle et de droit pénal comparé*, 3, p. 655-667.
- RAYNOR, P. (2007), « Community Penalties: Probation, "What Works", and Offender Management », in MAGUIRE, M., MORGAN, R., REINDER, R. (eds), *Handbook of Criminology*, Oxford, Oxford University Press, p. 1061-1099 (4^e édition).
- ROBINSON, G. (2010), « Réformer la probation en Angleterre et au Pays de Galles : revisiter l'influence du what works », *Actualité juridique Pénal*, 2, p. 381-384.
- SALLÉE, N., CHANTRAINE, G. (2014), « Observer, consigner, tracer. Les usages d'un cahier électronique controversé en établissement pénitentiaire pour mineurs », *Sociologie du travail*, 56 (1), p. 64-82.
- VACHERET, M. (2010), « Sciences criminologiques, peines de prison et professionnels », *Revue de science criminelle et de droit pénal comparé*, 4, p. 983-987.

VAUCHEZ, A., WILLEMEZ, L. (2007), *La Justice face à ses réformateurs (1980-2006)*, Paris, PUF.

VIGOUR, C. (2008), « Politiques et magistrats face aux réformes de la justice en Belgique, France et Italie », *Revue française d'administration publique*, 125 (1), p. 21-31.

WYVEKENS, A. (1997), « Maisons de justice : de quoi s'agit-il ? », *Revue de droit pénal et de criminologie*, 4, p. 458-466.