

Champ pénal / Penal field, nouvelle revue internationale de criminologie

Séminaire Innovations Pénales

Alexia Jonckheere

SIPAR, un système informatique emblématique des transformations observables au sein des maisons de justice

Avertissement

Le contenu de ce site relève de la législation française sur la propriété intellectuelle et est la propriété exclusive de l'éditeur.

Les œuvres figurant sur ce site peuvent être consultées et reproduites sur un support papier ou numérique sous réserve qu'elles soient strictement réservées à un usage soit personnel, soit scientifique ou pédagogique excluant toute exploitation commerciale. La reproduction devra obligatoirement mentionner l'éditeur, le nom de la revue, l'auteur et la référence du document.

Toute autre reproduction est interdite sauf accord préalable de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France.



Revues.org est un portail de revues en sciences humaines et sociales développé par le CLEO, Centre pour l'édition électronique ouverte (CNRS, EHESS, UP, UAPV).

Référence électronique

Alexia Jonckheere, « SIPAR, un système informatique emblématique des transformations observables au sein des maisons de justice », *Champ pénal / Penal field, nouvelle revue internationale de criminologie* [En ligne], Séminaire Innovations Pénales, La justice, ses formes et ses modèles, mis en ligne le 31 octobre 2007. URL : <http://champpenal.revues.org/2943>
DOI : en cours d'attribution

Éditeur : Association Champ pénal / Penal field
<http://champpenal.revues.org>
<http://www.revues.org>

Document accessible en ligne à l'adresse suivante : <http://champpenal.revues.org/2943>

Document généré automatiquement le 05 novembre 2009.

© Champ pénal

Alexia Jonckheere

SIPAR, un système informatique emblématique des transformations observables au sein des maisons de justice

Introduction

- 1 L'informatisation du monde du travail est devenue une banalité telle qu'il peut paraître surprenant d'en proposer l'examen dans le cadre d'une réflexion sur les innovations pénales¹. La sociologie a toutefois montré la complexité des objets techniques tels que les systèmes informatiques dont l'étude renvoie à l'analyse d'un ensemble hétérogène d'éléments (équipements, processus, concepteurs, usagers...). Ils ont comme caractéristiques d'être en constante mutation, de maintenir dans l'opacité tout ou partie de leur fonctionnement, de ne dévoiler que progressivement leurs multiples usages. Difficile donc de saisir ces objets et de s'en saisir comme outil de travail. C'est pourtant ce que sont amenés à faire les assistants de justice chargés en Belgique tant du contrôle que de l'accompagnement judiciaire d'auteurs d'infractions, de la réalisation d'enquêtes sociales, de médiation pénale ou encore, d'accueil de victimes². Depuis 2005, ils ont l'obligation de faire usage de SIPAR, acronyme renvoyant au Système Informatique PARajudiciaire. C'est cet outil qui sera au cœur de notre contribution.
- 2 L'étude de nouvelles techniques mises au service de l'activité pénale n'est pas nouvelle (voir notamment les contributions de Marie-Sophie Devresse sur la surveillance électronique et de Bertrand Renard sur les analyses génétiques). Pour ce qui nous concerne, nous abordons un terrain d'observation constitué par le travail social en justice *extra muros*, c'est-à-dire extérieur au secteur de l'incarcération, au sein duquel SIPAR apparaît comme un objet emblématique de la recherche d'adaptation d'une profession à de nouvelles exigences. Pour l'étude des maisons de justice, nous aurions pu emprunter d'autres voies : celle de la recherche d'une justice de proximité (Mary, 1998), celle de la cohabitation entre le social et le judiciaire (Faget, 1992 ; Toro, 2003), etc. Outre le fait que ces voies ont été fort bien approfondies avant nous, nous avons un certain intérêt pour l'apparition de nouvelles formes de management dans le secteur public de la justice. Dans cette perspective, SIPAR nous paraît offrir d'intéressantes pistes de réflexion quant aux orientations prises par la pénalité au moment où elle se dote, entre autres, des instruments d'une approche gestionnaire.
- 3 Notre contribution s'appuie sur une base empirique qui articule analyse documentaire, entretiens semi-directifs et observations. Ces dernières ont été réalisées tant au sein d'une maison de justice, au cours d'une période de deux mois, qu'à l'occasion de deux types de réunions : réunions mensuelles d'un groupe chargé d'apporter des réponses à des problèmes dits techniques posés par l'usage quotidien de SIPAR dans les maisons de justice et réunions d'un groupe d'évaluation de l'implémentation du BPR, processus de management dont le contenu et ses liens avec l'outil informatique seront explicités *infra*³. En observant plus particulièrement l'usage quotidien de SIPAR par des assistants de justice, nous avons été amenée à nous intéresser aux tensions qui font évoluer le travail social en justice et qui naissent de l'entrecroisement de deux rationalités, la rationalité pénale et la rationalité managériale⁴.
- 4 Dans la première partie de notre contribution, nous contextualiserons notre propos, en montrant combien l'histoire, encore récente, des maisons de justice et celle de leur informatisation sont étroitement liées. Nous expliciterons ensuite notre objet d'étude et évoquerons les différents usages qu'en font les assistants de justice au cours de l'exécution

des mandats judiciaires qui leur sont confiés, en insistant sur l'environnement administratif du secteur parajudiciaire frappé comme d'autres par des processus de rationalisation. Nous questionnerons alors la médiatisation des relations sociales par SIPAR, en soulignant notamment les réductions identitaires auxquelles ses usages peuvent conduire. Enfin, nous évoquerons les écueils qui se dressent face à l'approche managériale à l'œuvre dans le secteur parajudiciaire. Nous concluons sur une interrogation quant à l'apport de notre approche aux travaux qui visent à rendre compte des transformations empiriquement observables dans le champ pénal.

1. L'histoire entrelacée des maisons de justice et de leur informatisation

- 5 La création des maisons de justice et l'histoire de leur informatisation sur laquelle s'appuie aujourd'hui leur gestion trouvent leur origine dans les années 1990 caractérisées en Belgique par une double crise : crise de la Justice mais également crise de l'État. On se souvient ainsi des enlèvements d'enfants qui connurent un dénouement tragique durant l'été 1996 et de la crise de la dioxine qui enflamma la scène politique en juin 1999. Ces événements ne suffisent néanmoins pas à comprendre les réformes qu'ils précipitèrent. Celles-ci s'inscrivent plus largement dans un début de décennie marqué par le plan de Pentecôte de juin 1990 qui a eu pour ambition de mettre un terme aux dysfonctionnements du système pénal mis en lumière à la suite des affaires de terrorisme et de banditisme que connut la Belgique dans les années 1980, par les manifestations de mai 1991 qui en milieu urbain opposèrent les forces de l'ordre à des jeunes souvent issus de l'immigration ainsi que, cette même année, par la montée de l'extrême droite aux élections législatives. Sur le plan politique, le début des années 1990 voit l'achèvement de l'État fédéral et un intérêt plus marqué des gouvernements à l'égard de la justice. En 1992, le nouvel exécutif place dans sa déclaration gouvernementale l'amélioration de l'administration de la justice parmi les cinq défis sociaux qu'il entend relever pour davantage d'équité et annonce une réforme d'ensemble des services publics. Trois années plus tard, alors que l'actualité judiciaire est marquée par des meurtres perpétrés par deux condamnés, l'un en congé pénitentiaire et l'autre en libération conditionnelle, le Premier ministre annonce son intention de lier l'augmentation des moyens de la Justice à l'accroissement de son efficacité⁵. Longtemps absente des accords scellant la formation des gouvernements belges, la Justice y prend ainsi une place remarquée au début des années 1990, se voyant d'emblée assigner des objectifs d'équité et d'efficacité accrues.
- 6 En 1995, le ministre de la Justice dévoile son plan d'action pour une modernisation de l'administration. Il invite les acteurs traditionnels de la justice à y participer (magistrats, avocats, huissiers, etc.) et cible parmi ses priorités l'accessibilité de la justice et son informatisation. Les travailleurs sociaux ne sont pas visés directement par cette modernisation mais leur rôle est davantage reconnu à travers l'attribution de nouvelles fonctions et la promotion d'alternatives à l'emprisonnement. Cette reconnaissance se traduit au cours de la décennie par l'engagement de nombreux travailleurs sociaux : assistants de probation, assistants et conseillers en médiation, assistants sociaux pour l'encadrement de travaux d'intérêt général et des libérés sous conditions.
- 7 À l'issue de l'été 1996, alors qu'éclate l'affaire Dutroux, le Gouvernement accélère les projets de réforme en cours et décide de mettre fin au foisonnement des intervenants sociaux en les rassemblant au sein de maisons de justice, ceci afin *d'augmenter la cohérence interne, l'appui et la supervision sur le plan de la logistique et du contenu, le contrôle du travail parajudiciaire ainsi que la reconnaissance et, par conséquent, l'accessibilité de la justice*⁶. C'est la naissance du concept de 'maisons de justice' qui renvoie à l'appellation du dispositif français dont il n'a pourtant que bien peu de choses en commun (Wyvekens, 1997 ; Toro, 2003). La première maison de justice fut inaugurée en Belgique en novembre 1997 mais

il fallut attendre 1999 pour qu'une assise légale entoure le fonctionnement de la nouvelle structure. Cette même année, la crise de la dioxine éclate, par suite d'une contamination accidentelle de la chaîne alimentaire. Les conséquences économiques de cette crise ont été considérables, tout comme ses répercussions politiques : changement de majorité au sein du gouvernement et accélération du processus de modernisation de l'administration sur base d'un programme de réforme approuvé en janvier 2000, la réforme 'Copernic'.

- 8 La Belgique connaît alors le même mouvement de rationalisation qui va toucher tous les secteurs publics européens ; les administrations sont encouragées à 's'ouvrir' et à écouter leurs 'clients' (Schoenaers, 2003). Au sein de l'administration de la justice, le souci de transparence et l'écoute des justiciables se traduisent par la création de nouvelles structures comme les maisons de justice. Cette réaction est typique de certaines institutions qui, pour s'adapter à des conditions politiques et sociales changeantes, préfèrent ajouter des services aux structures existantes plutôt que changer ce qui ne peut l'être que difficilement (Thelen, 2003/2004). Dans le même temps, les organigrammes des services publics sont revus ; la nouvelle structure des maisons de justice oscille longtemps entre la Direction générale de l'organisation judiciaire, chargée de fournir aux cours et tribunaux les moyens humains et matériels nécessaires à leur fonctionnement, et la Direction générale de l'exécution des peines et des mesures, ex-administration des établissements pénitentiaires responsable de l'exécution des décisions et des mandats de justice. Au delà de la question du rattachement organisationnel, c'est l'identité professionnelle des assistants de justice qui fut ainsi en jeu, à travers notamment leur positionnement aux côtés des autres acteurs judiciaires et leur distanciation à l'égard du secteur de l'incarcération. L'institutionnalisation du Service des maisons de justice en 1999 avait déjà permis de réduire le rapport de subordination qui liait les travailleurs sociaux à leurs autorités mandantes (Toro, 2003) ; la création d'une nouvelle Direction générale spécifique aux maisons de justice est venue, en janvier 2007, consolider la construction de cette identité.
- 9 Sept ans après le lancement de la réforme Copernic, la nouvelle Direction générale des maisons de justice continue à être traversée par des changements organisationnels et à connaître le développement d'outils gestionnaires qui s'inscrivent dans le mouvement général de rationalisation du secteur public. SIPAR est la trace la plus visible de ce processus, du moins pour les travailleurs du secteur parajudiciaire. Hors les murs des maisons de justice, les différentes structures qui composent l'administration de la justice restent en effet largement méconnues et, *a fortiori*, les instruments de gestion qui s'y développent, sans doute pour partie en raison de l'hermétisme de la terminologie à laquelle ils se réfèrent.
- 10 SIPAR trouve également son origine dans les années 1990, au moment même de la création du service des maisons de justice. Une société privée, prestataire de services informatiques et originaire du secteur de la grande distribution, est chargée par le gouvernement de mettre à disposition des services parajudiciaires un système informatique 'multifonctions', sur base d'un cahier des charges dont la version initiale date de 1998. L'application est finalisée en décembre 2000, testée l'année suivante dans deux maisons de justice, puis progressivement généralisée. L'installation de l'outil ne supposait pas uniquement l'installation du logiciel sur des ordinateurs existants. Il a fallu équiper les maisons de justice en matériel informatique et les mettre en réseau afin de permettre le transfert quotidien des données, du niveau local au niveau central et vice-versa. Hormis ces contraintes matérielles, la généralisation de SIPAR a entraîné un travail d'appropriation de l'outil qui s'est traduit sur le terrain par le développement de pratiques locales, assez disparates. Au cours de la période 2001-2004, SIPAR a été utilisé de manière progressive et relativement exploratoire, ses usages n'étant que peu réglementés. Des modifications ont été régulièrement introduites dans l'application pour l'adapter aux besoins de ses utilisateurs et aux spécificités des nombreux dispositifs pénaux au sein desquels évoluent les assistants de justice (voir *supra*) mais sans que ces modifications ne soient systématiquement portées à leur connaissance, créant et accentuant ainsi un flou quant aux

contours de l'outil. L'entrecroisement de finalités multiples peu explicitées (Vanneste *et al.*, 2005) a dans le même temps contribué à alimenter des interrogations quant à ses implications, instaurant un climat de méfiance, voire de rejet. La phase de généralisation de SIPAR s'est finalement clôturée le 1^{er} janvier 2005, date qui a rendu son usage a été rendu obligatoire, une circulaire du 20 octobre 2004 décrivant pour la première fois le logiciel et ses applications.

- 11 Aujourd'hui, SIPAR peut être considéré comme un objet emblématique des transformations observables dans le secteur parajudiciaire. La généralisation du système informatique fut rendue possible par le regroupement organisationnel des travailleurs sociaux au sein des maisons de justice et il s'est imposé comme outil de soutien et de mesure aux politiques de rationalisation. Ses finalités sont régulièrement adaptées à ces politiques qui le mobilisent. En effet, si à l'origine SIPAR visait à assurer un suivi administratif des justiciables par la constitution et la mise à jour d'un dossier unique regroupant chronologiquement les interventions des différents acteurs parajudiciaires et ce, dans tous les dispositifs pénaux dans lesquels évoluent les assistants de justice, il a progressivement été amené à répondre à de nouveaux objectifs gestionnaires : détermination de la charge de travail des assistants de justice, contrôle de l'exécution des mandats judiciaires qui leur sont confiés via notamment la mise en place d'indicateurs de performance, la production de statistiques, l'établissement semi-automatisé de documents officiels tels que des rapports d'enquête ou de guidance, etc. Ce sont les processus de management qui aujourd'hui structurent formellement ses usages. Sur le terrain, nous verrons *infra* comment les assistants de justice composent avec l'outil.

2. SIPAR, quel outil pour quels usages dans quel environnement ?

- 12 SIPAR est en fait un logiciel d'application qui se compose d'un ensemble de *programmes* qui permettent tant la gestion des dossiers des justiciables (enregistrement des interventions des assistants de justice, production automatisée de formulaires - sur laquelle nous reviendrons -, etc.) que l'organisation du travail au sein des maisons de justice (horaire du personnel, détermination de la charge de travail, gestion des agendas, etc.), d'une *base de données* enregistrant des informations relatives aux justiciables, au personnel des maisons de justice, aux personnes et institutions avec lesquelles elles collaborent et d'*interfaces* qui permettent la consultation d'autres bases de données avec lesquelles SIPAR peut être lié (par exemple, SIDIS/Greffe, le système informatique utilisé par les établissements pénitentiaires belges). La gestion du logiciel est centralisée au niveau de l'administration fédérale mais son usage est généralisé jusqu'à un niveau local correspondant à celui des maisons de justice⁷.
- 13 Concrètement, quand un nouveau mandat judiciaire arrive dans une maison de justice (une enquête en vue d'une libération conditionnelle, le suivi de l'exécution d'une peine de travail, etc.), il doit être encodé dans l'application informatique dans les deux jours de sa réception (enregistrement d'informations telles que les données d'identification du justiciable et de l'autorité qui sollicite la maison de justice, la nature du mandat, etc.). Un assistant administratif procède à ce premier enregistrement. Le dossier est ensuite transmis à la direction qui charge un assistant de justice de l'exécution du mandat, le choix du travailleur s'opérant en fonction de sa connaissance éventuelle du justiciable et de son *case load*, sa charge de travail, visualisée grâce à SIPAR. Un assistant administratif établit alors un accusé de réception du mandat, encode dans le système informatique le nom de l'assistant de justice chargé de son exécution⁸ et lui transfère le dossier. L'assistant de justice devient dès cet instant responsable de l'exactitude des informations enregistrées ; il lui appartient de les vérifier régulièrement et de les mettre à jour. En amont de l'intervention des assistants de justice, différents usagers du système informatique, relativement peu interchangeables dans leurs fonctions, se succèdent ainsi, l'outil ayant créé une relation d'interdépendance entre ces différents intervenants, les uns attendant en principe l'action des autres pour poursuivre l'enchaînement séquentiel de

leurs interventions. Plusieurs semaines, voire quelques mois, peuvent de ce fait s'écouler entre la décision de l'autorité judiciaire de confier un mandat à un assistant de justice et le début d'exécution de celui-ci⁹. Outre cette interdépendance entre utilisateurs de SIPAR, s'est également créée une dépendance à l'outil : nul mandat judiciaire ne peut désormais être exécuté au sein d'une maison de justice sans que les traces de cette exécution n'y soient dûment consignées.

14 Tout au long de l'exécution du mandat, l'assistant de justice va régulièrement compléter la base de données de nouvelles informations relatives au justiciable, personnelles ou judiciaires. Une application spécifique permet alors de faire apparaître les informations ainsi enregistrées dans des documents produits de manière automatisée par le système informatique. Un assistant de justice qui doit établir un rapport pour une autorité judiciaire peut, par exemple, générer automatiquement ce rapport : l'application va produire un document qui en prendra la forme, certaines données propres au dossier y auront été directement insérées (coordonnées du justiciable, coordonnées de l'autorité judiciaire, récapitulatif des éléments constituant le mandat, contacts entrepris par l'assistant de justice, etc.). L'assistant de justice peut modifier ce qu'il veut dans le rapport ainsi préétabli ; il peut aussi se contenter d'ajouter ou de supprimer certaines informations, voire de procéder à quelques modifications de pure forme. Outre une telle production automatisée de rapports, le système permet également de générer des lettres et des formulaires standardisés.

15 Comme précisé *supra*, cet instrument de 'facilitation' du travail social en justice est directement issu du processus de modernisation en cours dans les services publics belges ; il émane plus particulièrement d'un de ses programmes privilégiés, le BPR (*Business Process Reengineering*, pouvant se traduire par « Refonte des Processus de l'Organisation »). Le BPR, c'est un peu les Bottes de Sept Lieues des temps modernes : rejetant expressément la « politique des petits pas », les promoteurs du BPR mettent avant tout l'accent sur les grands changements qui permettraient de modifier radicalement les processus et les structures des administrations. Au sein du secteur parajudiciaire, un BPR fut lancé en janvier 2004, associant étroitement consultants externes et fonctionnaires, avec la volonté exprimée d'impliquer fortement ces derniers à tous les stades du projet. La fin de son installation est prévue en 2007. Le BPR se traduit actuellement par des changements organisationnels (modification de l'organigramme des services, création de nouvelles fonctions, clarification des fonctions existantes), la conception de nouveaux instruments de gestion intégrés dans SIPAR (tableaux de bord, indicateurs de performance, etc.) et la diffusion auprès des assistants de justice de près de 300 instructions de travail conçues comme un cadre de référence. Ces instructions de travail clarifient les tâches quotidiennes attendues des assistants de justice, d'une manière aussi précise que le nombre d'entretiens devant être menés pour la réalisation d'une enquête, la nature du courrier devant être expédié, etc. Toute marge de manœuvre n'en est pas pour autant abolie pour les assistants de justice qui restent responsables des moyens mis en œuvre dans le cadre de l'exécution des mandats qui leur sont confiés¹⁰. Pour concilier cette responsabilité importante des assistants de justice quant aux moyens qu'ils mobilisent et cette extrême précision des instructions de travail issues du BPR, il a fallu qu'un ordre de service stipule expressément qu'il est possible qu'un assistant de justice n'exécute pas un point spécifique d'un processus de travail décrit dans le BPR s'il peut justifier les éléments d'appréciation qu'il a utilisés¹¹. Cette possibilité semble toutefois peu connue, la nécessité de devoir se justifier étant en outre de nature à en modérer l'usage, ce qui est sans doute l'effet recherché tant l'homogénéisation des pratiques apparaît actuellement comme une préoccupation centrale de la direction des maisons de justice.

16 Outil d'aide et outil de contrôle, tant des assistants de justice que des justiciables, SIPAR ne laisse pour l'heure aucun assistant de justice indifférent. *Il est intelligent ce petit gamin ; Ooh qu'il est méchant... il ne veut pas mettre ça où je veux... ; Il est lent mais il va*

mieux qu'hier ; *Dans dix ans, SIPAR sera un vieil ami...* : de tels propos, saisis au vol à l'occasion d'interactions entre assistants de justice et outil informatique, témoignent des attributs conférés à l'outil (performance, structuration de l'information, lenteur, capacité de s'améliorer,...) mais aussi des attentes à son égard qui sont principalement de l'ordre de la domestication. Pour les assistants de justice, il s'agit de dompter l'outil, c'est-à-dire de le maîtriser suffisamment pour être en mesure de faire fonctionner toutes ses potentialités. Il s'agit aussi de faire en sorte que ce soit l'outil qui s'adapte aux besoins de ses utilisateurs sans être contraints par son fonctionnement. L'ambivalence caractérise ainsi les relations entre assistants de justice et SIPAR : l'outil irrite par ses imperfections, il réjouit par ses capacités, il inquiète par ses effets réducteurs, ses usages pas toujours explicités, le sentiment de perte de maîtrise des informations qu'on lui confie, il suscite des attentes au vu de ses potentialités. Cette ambivalence se nourrit d'un contexte où de multiples difficultés sont apparues dans le fonctionnement de l'outil et ne peuvent être que progressivement résolues : lourdeur et lenteur dans le fonctionnement du système, déficience du matériel informatique (serveur inadapté, connexions défaillantes, etc.), anomalies, manque d'informations, inadéquation avec les pratiques, etc. Ces difficultés ont nécessité une attention importante de la Direction générale et une concentration de moyens en vue d'y remédier, rappelant ainsi combien *la technologie est fragile, ne remplit pleinement sa fonction que dans des conditions idéales ou ne devient vraiment utile qu'après de coûteuses adaptations* (Nogala, 1993). Actuellement, SIPAR est toujours en cours de développement, des modifications y étant régulièrement apportées, tant au niveau de son fonctionnement que des usages qui en sont imposés.

3. La médiatisation des relations sociales par SIPAR

- 17 Nous avons montré *supra* combien l'analyse de SIPAR ne peut se réduire à l'étude des pièces et processus techniques qui le composent : le système informatique est étroitement lié, sous une forme instrumentale, à des politiques de gestion et à des politiques pénales qui s'expriment également sous d'autres modalités. Il agit par ailleurs sur la conduite des individus, notamment lorsqu'ils sont en relation avec d'autres. La sociologie a ainsi montré combien le fonctionnement des objets techniques recompose les rapports sociaux (Dodier, 1995). Nous avons déjà évoqué certaines interactions comme les rapports d'interdépendance entre usagers du système. Nous évoquerons ici d'autres relations sociales médiatisées par SIPAR en privilégiant une approche fondée sur les pratiques des assistants de justice, à partir du questionnement suivant : comment exercent-ils leur profession avec, dans leur environnement, une application informatique dont l'usage leur est imposé¹² ? Nous évoquerons pour commencer les attitudes des travailleurs sociaux face à l'informatisation des informations qu'ils sont amenés à recueillir sur les justiciables, attitudes liées à la représentation qu'ils se font de leur métier (3.1). Nous montrerons ensuite dans quelle mesure un objet technique tel que SIPAR peut modifier le travail social en justice (3.2). Notre intention n'est pas de lister l'ensemble des transformations observées : à travers deux exemples, nous expliquerons à quelles réductions identitaires peuvent conduire son usage, tant pour ce qui concerne les justiciables (3.2.1.) que pour les travailleurs sociaux (3.2.2.).

3.1. Une mobilisation différenciée de SIPAR en fonction des modèles professionnels et des spécificités du travail social sous mandat judiciaire

- 18 Une recherche menée en France a analysé la réaction diversifiée des travailleurs sociaux face à l'obligation à laquelle ils sont de plus en plus confrontés, celle de passer d'un dossier papier à un dossier informatisé ou, à tout le moins, celle d'intégrer ce nouvel outil dans des pratiques de travail bien établies. Trois types d'attitude ont été rencontrés : le rejet de l'informatisation, attitude dont la fréquence est marginale, l'accommodation qui conduit

les intéressés à s'adapter à l'outil en se limitant toutefois au minimum obligatoire et enfin, l'appropriation de l'informatique par laquelle les travailleurs sociaux intègrent l'outil dans l'ensemble des moyens sociotechniques à leur disposition pour mener un travail social (Chevalier, 1999). L'étude a mis en évidence la corrélation existante entre ces attitudes et la représentation que les travailleurs sociaux se font de leur métier, ainsi que les moyens dont ils estiment avoir besoin pour l'exercer¹³. L'intervention du travailleur social dont le modèle professionnel est *centré sur la personne* vise à traiter le problème qu'elle rencontre en s'appuyant sur deux paramètres : le temps et la relation. Le travailleur jouit d'une autonomie quant à la nature de ses interventions ; il est difficilement évaluable car il ne s'assigne pas d'objectifs précis. Le travailleur social dont le modèle professionnel est *centré sur le projet* s'attache principalement aux problématiques sociales. Il appuie son intervention sur des objectifs contractualisés, sur des procédures formalisées et des échéances clairement déterminées, dans une visée de régulation sociale¹⁴. Faisant lien avec l'informatisation de la profession des travailleurs sociaux, l'étude met en évidence le fait que plus le modèle professionnel des travailleurs sociaux est centré sur le projet, plus ceux-ci voient un intérêt à s'approprier les possibilités offertes par l'informatique. Pour le travailleur social dont le modèle professionnel est davantage centré sur le sujet, l'outil informatique ne présente guère d'utilité. Des variables telles que le sexe, l'âge, l'ancienneté professionnelle, le rapport personnel à l'outil informatique en dehors du métier, etc. des assistants sociaux ne sont pas associées au type d'attitude vis-à-vis de l'outil informatique (Chevalier, 1999).

19 Si l'évolution récente du travail social conduit à distinguer ces deux modèles professionnels, il faut souligner qu'il n'y a pas substitution d'un modèle professionnel à l'autre. Il y a davantage adjonction du modèle émergent au modèle traditionnel, de telle sorte que les pratiques empruntent simultanément ou successivement aux deux (Chevalier, 2000). Le travail social en justice n'échappe sans doute pas à cette évolution mais ses spécificités en complexifient l'analyse. L'intervention des assistants de justice a notamment ceci de particulier qu'elle s'effectue sous mandat judiciaire, la relation duale entre le travailleur social et l'individu s'effaçant en faveur d'une relation triangulaire à laquelle participe l'autorité judiciaire mandante. Le positionnement professionnel des assistants de justice, décrit par l'ordre de service du 28 juillet 2003 relatif à la déontologie, les invite ainsi à se maintenir à égale distance entre le justiciable et l'autorité qui les mandate. Aucune des deux relations ne doit être centrale : ni celle que l'assistant de justice entretient avec le justiciable, ni celle qu'il entretient avec l'autorité judiciaire. Or, SIPAR soutient fortement les interactions des assistants de justice avec leur hiérarchie, les autorités qui les mandatent et plus globalement, les acteurs du monde judiciaire. Il est par contre moins mobilisable dans les relations qu'ils entretiennent avec les justiciables. La mise en tension de l'outil informatique, en fonction du modèle professionnel auquel se réfère l'intervenant social, est de la sorte accentuée par les spécificités du travail social sous mandat judiciaire qui conduisent à le mobiliser davantage dans les relations entre deux des trois interlocuteurs du triangle relationnel. On peut ainsi se demander si SIPAR ne viendrait pas renforcer cette part du travail social sous mandat qui le distingue du travail social hors mandat¹⁵. Les effets en seraient à ce stade hypothétiques : peut-être que l'investissement ainsi consacré à travers SIPAR à une formalisation des rapports avec les acteurs judiciaires en permettraient à terme un allègement, dégageant ainsi un espace pour un travail relationnel entre assistants de justice et justiciables. Actuellement, de tels effets sont loin de pouvoir être perceptibles tant les imperfections de l'outil (voir *supra*) mobilisent fortement ses utilisateurs.

20 Les assistants de justice évoquent cette mobilisation différenciée de l'outil informatique en fonction des tâches qui les occupent. Comme le faisait ainsi remarquer une assistante de justice, l'ordinateur n'accompagne pas (encore) les visites à domicile et demeure à ce stade globalement absent des salles d'entretien. Ce constat ne doit toutefois pas être lu comme

l'expression d'un regret ; il nous semble davantage ressortir d'un appel à une reconnaissance du travail relationnel mené avec les justiciables, sans appui technique : *Quand tu es avec le client dans une salle d'entretien, ce n'est pas SIPAR qui te dit ce qu'il faut faire*¹⁶. Si globalement les assistants de justice reconnaissent plutôt l'intérêt de l'outil informatique, tout comme l'apport des outils de gestion, ils manifestent également le besoin de pouvoir bénéficier d'un soutien à l'accompagnement des justiciables, voire d'une évaluation de leur travail. Les propos suivants reflètent ainsi le désarroi que ressentent parfois les assistants de justice face à la solitude d'un travail relationnel quotidien : *Et je fais quoi avec cette personne ? Je vais devoir la suivre pendant cinq ans. Je me demande ce que je vais faire avec (...). Il y a des moments où on se pose beaucoup de questions (...)*. Cette expression d'une solitude, d'un vide né d'un environnement qui paraît peu soutenant sur la dimension relationnelle du travail social interpelle par contraste avec l'investissement important actuellement consacré aux outils de gestion tel que SIPAR.

3.2. La double réduction identitaire à laquelle peuvent conduire les usages de SIPAR

21 Alors que SIPAR soutient fortement les interactions des assistants de justice avec leur hiérarchie, les autorités qui les mandatent et plus globalement, les acteurs du monde judiciaire, peut-on dire en écho que le système informatique est totalement absent dans les interactions qui se jouent entre assistants de justice et justiciables ? À travers deux exemples, nous allons montrer que si *a priori* l'objet n'interfère que peu dans les relations sociales qui s'établissent entre eux, il est susceptible d'induire, sans que cela ne soit nécessairement voulu, une double transformation identitaire, réductrice d'une part de la situation des justiciables et d'autre part, de la responsabilité des assistants de justice quant aux moyens qu'ils mettent en œuvre pour aider le justiciable à réaliser ses objectifs, principe fondamental du travail social en justice que nous avons expliqué *supra*.

3.2.1. La transformation de la perception du justiciable

22 Un premier exemple de transformation née de l'usage de SIPAR se situe dans la manière selon laquelle l'assistant de justice prend désormais connaissance des mandats judiciaires dont l'exécution lui est confiée et à travers eux, de la situation des justiciables concernés. Sa première lecture du dossier 'papier' est toute entière orientée vers la sélection des informations qu'il doit nécessairement encoder dans SIPAR. L'assistant de justice est de la sorte amené à piocher dans le dossier les éléments dont il aura une utilité informatique immédiate, remettant à une seconde lecture ceux qui l'aideront dans le cadre de l'exécution du mandat. Un assistant de justice précise ainsi : *Le fait de commencer par une lecture informatique du dossier, il n'y a pas d'analyse. Je lis le dossier en y pêchant les informations utiles mais je ne prends pas vraiment connaissance de la situation*. Cette approche sélective et séquentielle, initiée par un besoin d'encodage d'informations, ne risque-t-elle pas d'induire une vision partielle du justiciable alors qu'une approche globale aurait permis à l'assistant de justice de partir d'une vue générale de la problématique rencontrée pour ensuite en aborder les détails ? Il en va de même pour les rapports établis à l'aide du système informatique : ils découpent formellement les comptes rendus des interventions en autant d'items à compléter successivement selon des champs préétablis. Se faisant, ils se focalisent davantage sur les interventions qu'ils permettent ainsi de décrire plutôt que d'évoquer prioritairement le justiciable et son évolution.

3.2.2. La transformation de la responsabilité des travailleurs sociaux

23 Les documents standardisés qui sont automatiquement générés par le système informatique questionnent pour leur part la responsabilité des assistants de justice dans l'exécution des mandats judiciaires. Les messages qui leur sont adressés peuvent paraître contradictoires : d'une part, les documents, telles les lettres standardisées, sont présentés comme de simples supports visant à faciliter l'exécution des mandats, supports pouvant être modifiés par

les assistants de justice responsables du choix des moyens à mettre en œuvre dans l'accompagnement des justiciables, et d'autre part, ils sont explicitement mentionnés dans les instructions de travail qui détaillent les étapes de l'intervention sociale, d'une manière telle que leur usage apparaît obligatoire. Voici un exemple d'instruction : 1. *Si le mandat contient le numéro de téléphone du justiciable, l'assistant de justice prend contact avec le justiciable par téléphone pour fixer le premier rendez-vous et le confirme avec la lettre de convocation du justiciable au premier entretien (lettre type 1.1.1.4. Ax Convocation justiciable 1^{er} entretien au bureau).* 2. *S'il n'y a pas de numéro de téléphone ou si le justiciable ne répond pas au numéro indiqué, le justiciable est convoqué pour un premier entretien au bureau au moyen de la lettre standard de convocation du justiciable au premier entretien au bureau. Cette convocation devra être envoyée dans les cinq jours qui suivent la désignation de l'assistant de justice*¹⁷. Ainsi rédigées, les instructions ne laissent entrevoir aucun choix dans l'usage des documents, ce qui est vraisemblablement délibéré vu le souci d'uniformisation des pratiques actuellement observable (voir *supra*). Ce constat soulève différentes questions dont celles de la conception et de la fonction de la responsabilité des travailleurs dans l'approche managériale. Partagé entre des instructions détaillées et une vague possibilité d'y déroger, les assistants de justice sont maintenus dans l'incertitude d'un contrôle relatif aux choix qu'ils auront ainsi posés, aussi bien quant à la question de savoir si contrôle il y aura que sur la portée de ce contrôle (ils ne savent pas à l'avance comment sera évaluée l'appréciation qu'ils auront faite de la situation à laquelle ils sont confrontés). Par ailleurs, le découpage et la parcellisation extrêmes de l'activité, qualifiés dans d'autres circonstances de réduction de l'activité professionnelle à une vaste machinerie fonctionnelle (Le Goff, 1999), ne risquent-ils pas de conduire à une perte de repères dans les tentatives de compréhension de la signification globale de l'intervention parajudiciaire ? Enfin, quelle place est laissée à la liberté dans la conception managériale de la responsabilité : la tendance n'y est-elle pas de réduire ce concept à une de ses acceptions, celle de devoir répondre de ses actes devant une autorité légitimée à demander des comptes ?

4. Les écueils d'une approche managériale dans le secteur des maisons de justice

24 À travers les deux exemples présentés *supra*, apparaissent les transformations identitaires latentes que peut induire le prisme informatique. Faut-il craindre pour autant une mise en danger du travail social par des outils de gestion tels que SIPAR ? À ce stade de son développement, nous identifions trois risques qui correspondent à trois niveaux de l'intervention parajudiciaire :

1. Du côté des assistants de justice, nous pointons un risque d'investissement exclusif dans les outils de gestion, au point de limiter à leurs usages l'intervention sociale. Certains témoignages d'assistants de justice évoquent l'actualité de ce danger : *Une fois que tu as fait tout ce qui est marqué dans le BPR, c'est bon. Tu as fait ce que tu devais. Le caractère formel de l'outil pousse ainsi à une logique formaliste. C'est cela le problème, le BPR standardise. Si tu as mis le nom, l'adresse, etc. c'est bon. À la limite, le truc que tu fais derrière est beaucoup moins important. Il y a quand même certaines nuances où il laisse la porte ouverte au social mais sans que ce soit clairement dit. Ce n'est pas la priorité du BPR. Sa priorité, c'est d'avoir quelque chose de quantifié.* Bien que les assistants de justice reconnaissent le caractère structurant des outils de gestion et la clarté qui s'en dégage, ils évoquent eux-mêmes le danger de se limiter strictement à ce qui est désormais écrit, dans une attitude de repli ou de résistance passive face à l'outil. Cette attitude n'est pas sans lien avec la question de l'évaluation du travail accompli par les travailleurs sociaux, celle-ci ne pouvant être cantonnée à ses seuls aspects quantitatifs (nombre de dossiers traités, ponctualité dans la remise des rapports, etc.). Le risque induit par la rationalité managériale est en effet de voir les processus et les *outputs* - entendus comme les activités des services - éclipser les *outcomes* - entendus comme

les conséquences ou les résultats, attendus ou inattendus, des *outputs* - (Kaminski, 2002). L'approche gestionnaire peut ainsi amener à considérer les actions prioritaires par rapport à leurs retombées au point que les objectifs sociaux s'éclipseraient devant les objectifs organisationnels (Crawford, 2001).

2. En ce qui concerne la politique pénale impulsée par la direction du secteur parajudiciaire, le danger est grand de se focaliser sur *une* des réponses à l'exigence citoyenne d'une justice de qualité, celle d'une administration efficace. Même si cet objectif n'est guère contestable, ni d'ailleurs contesté, il ne faudrait pas pour autant investir moins dans les autres réponses qui sont tout autant attendues. Les formations sont ainsi primordiales pour améliorer de manière continue la compréhension des dynamiques psycho-sociales et les interventions des assistants de justice. La coordination des acteurs judiciaires peut également contribuer à améliorer la qualité de la justice ; elle entre d'ailleurs dans le champ des missions dévolues aux assistants de justice. Dans cette optique, il ne s'agit pas non plus de n'aborder que l'aspect formel de la coordination ; son contenu et les attentes qu'elle cristallise sont également à prendre (au moins, tout autant) en considération. On peut en outre se demander si l'approche managériale serait la plus indiquée en la matière : ne risque-t-elle pas de produire des réponses compartimentées et fortement liées à la satisfaction d'objectifs internes propres aux différents interlocuteurs, au détriment d'une prise de décision collective au nom d'un groupe d'acteurs qu'une approche partenariale permettrait de davantage satisfaire (Crawford, 2001) ? L'écho reçu des premières concertations entamées par les maisons de justice avec les autorités judiciaires qui les mandatent témoigne ainsi d'un recadrage permanent des sphères de compétence de chacun, dans le souci d'éviter d'alourdir les charges de travail respectives. Cette préoccupation est légitime, particulièrement dans un contexte de rationalisation de l'action administrative ; elle serait problématique si elle était exclusive de toute autre considération.
3. Enfin, en considérant que l'identité professionnelle est l'image de soi élaborée à partir de ce que nous renvoient les autres acteurs (Loriol, 2000), nous pointons un risque de transformation de l'identité professionnelle des assistants de justice par une prise en compte réductrice de leurs modes d'intervention auprès des justiciables. SIPAR et les autres outils gestionnaires risquent ainsi de faire écran à la complexité du travail social et à la diversité des moyens qu'ils mobilisent. C'est en effet un des troubles majeurs directement générés par les innovations managériales, celui qui, d'un point de vue cognitif, aboutit à construire de manière limitée la réalité du travail, en négligeant une part importante de celui-ci (Weller, 1999).

Conclusions : SIPAR, un outil technique à penser en terme d'innovation pénale ?

- 25 Au départ d'une analyse des pratiques observables dans le secteur du travail social parajudiciaire, c'est-à-dire extérieur au secteur de l'incarcération, notre approche rejoint empiriquement les études qui ont conclu à l'existence d'une rationalité managériale à l'œuvre dans le champ pénal. Nous constatons que, dans le même temps, cette rationalité managériale a également pénétré d'autres secteurs de l'action publique, tout comme l'informatisation traverse tout le champ du travail social et pas uniquement celui exercé sous mandat judiciaire. L'approche managériale ainsi à l'œuvre dans notre champ de recherche est-elle de nature à susciter ou à accompagner une évolution identitaire du travail social en justice ne participant pas d'un maintien de dispositifs existants ou d'une régression par rapport à ceux-ci, selon la conception de l'innovation pénale développée dans les travaux de Cauchie et Kaminski (2007) ? Autrement dit, SIPAR, en tant qu'outil de gestion emblématique de transformations gestionnaires, peut-il être qualifié d'innovation pénale, en ce qu'il serait susceptible de soutenir, voire de provoquer, cette évolution identitaire ? Force est de constater que notre période d'observation est troublée : pour reprendre l'image de la vague déferlante, les maisons de justice sont toujours prises dans les remous suscités par le processus d'implémentation du

BPR dont l'issue n'est attendue que fin 2007, ceci ayant pour conséquence que les normes qui s'imposent aux assistants de justice, les outils pour les mettre en œuvre et les pratiques qui y sont liées évoluent encore au jour le jour. Ce n'est qu'en 2008 qu'une certaine stabilisation devrait être profitable aux maisons de justice. Face à ce constat, il nous semble que l'enjeu actuel de la question de l'innovation pénale dans notre champ de recherche réside moins dans la formulation d'une réponse définitive que dans la description des transformations actuellement observables.

26 Ceci n'empêche évidemment pas de s'interroger sur ce qui restera quand la vague du management se sera retirée : la rationalité pénale s'en trouvera-t-elle fortifiée ? Sera-t-elle marquée par l'empreinte gestionnaire ? Et quand bien même le serait-elle, celle-ci induira-t-elle des effets progressifs ou plutôt régressifs ? Dans une tentative de vision prospective, il nous semble qu'il ne faut pas négliger les espaces de liberté qui se dessinent dès maintenant autour des acteurs de terrain. Ils disposent en effet de marges de manœuvre qui leur permettent d'infléchir l'orientation prise par la pénalité, entendue comme mode d'exercice d'un pouvoir (Kaminski, 2002). Si d'un côté, les structures de l'État se renforcent par la création de nouvelles formes d'organisation comme les maisons de justice, d'un autre côté, les responsables politiques délaissent le champ de l'action publique effective en abandonnant aux acteurs de l'administration le soin de la définir pratiquement (Mary, 1999). Cette tendance se constate à différents niveaux de l'intervention psychosociale en justice, certains - hiérarchiquement mieux positionnés - étant plus libres que d'autres pour orienter leurs actions. Nous avons vu l'importance du principe de responsabilité qui attribue le choix des moyens aux assistants de justice. Au niveau de la direction des maisons de justice, nous pouvons observer qu'elle dispose également d'une certaine marge de manœuvres lui permettant de participer à la définition des missions des maisons de justice, de leur *core business* pour reprendre la terminologie du BPR. Cette faculté conduit parfois à des extrémités surprenantes. Récemment, les parlementaires ont été appelés à modifier les missions des assistants de justice par un vote sur un projet de loi qui leur a été soumis à la suite d'un rapport de l'administration dont ils n'ont pu avoir connaissance au cours des débats qui ont précédé le vote de la loi¹⁸. La vision développée par les acteurs de l'administration quant à leur propre utilité dans le champ pénal a ainsi soutenu principalement les nouvelles orientations données à leurs actions. En ce sens, une dépolitisation de l'action publique est à l'œuvre dans le contexte d'une approche managériale de la pénalité. On ne peut dès lors pas exclure qu'à l'avenir, de nouvelles orientations de l'action pénale soient infléchies à partir d'initiatives locales, ce qui pourrait produire des effets positifs si la responsabilité des assistants de justice est pertinemment conjuguée avec une certaine liberté.

Bibliographie

- Akrich M., 1987, Comment décrire les objets techniques ?, *Technique et Culture*, 9, 49-64.
- Cauchie J.-F., 2005, Un système pénal entre complexification et innovations. Le cas ambivalent des travaux communautaires belges, *Déviance et Société*, 4, 29, 399-422.
- Cauchie J.-F., Kaminski D., 2007, Eléments pour une sociologie du changement pénal en Occident. Eclairage des concepts de *rationalité pénale moderne* et d'*innovation pénale*, *Champ Pénal / Penal Field*, URL : <http://champpenal.revues.org/document613.html>
- Chevalier G., 1999, Du dossier social papier au dossier social informatisé : quel outil pour quel métier ?, *Revue française des affaires sociales*, 1, 93-104.
- Chevalier G., 2000, *Les services sociaux à l'épreuve de l'informatique*, Issy-les-Moulineaux, ESF.
- Chevallier J., Loschak D., 1982, Rationalité juridique et rationalité managériale dans l'administration française, *Revue française d'administration publique*, 24, 53-94.

- Crawford A., 2001, Les politiques de sécurité locale et de prévention de la délinquance en Angleterre et au pays de Galles : nouvelles stratégies et nouveaux développements, *Déviance et Société*, 25, 4, 427-458.
- Devresse M.S., 2007, Innovation pénale et surveillance électronique : quelques réflexions sur une base empirique, *Champ Pénal / Penal Field*, URL : <http://champpenal.revues.org/document1641.html>
- 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, 109-126.
- Dodier N., 1995, *Les hommes et les machines*, Paris, Métailié.
- Faget J., 1992, *Justice et travail social. Le rhizome pénal*, Ramonville Saint Agne, Érès.
- Kaminski D., 2002, Troubles de la pénalité et ordre managérial, *Recherches sociologiques*, 1, 87-107
- Le Goff J.-P., 1999, *La barbarie douce. La modernisation aveugle des entreprises et de l'école*, Paris, La Découverte et Syros.
- Loriol M., 2000, *Le temps de la fatigue. La gestion sociale du mal-être au travail*, Paris, Anthropos.
- Mary Ph., 1998, De la Justice de proximité aux Maisons de Justice, *Revue de droit pénal et de criminologie*, 3, 293-303.
- Mary Ph., 1999, La nouvelle organisation judiciaire et le Collège des procureurs généraux: une place de choix, *Juger*, 16 et 17, 14-16.
- Mary Ph., Cartuyvels Y., 1997, À propos de la création de "maisons de Justice" en Belgique, *Journal des Procès*, 339, 14-18.
- Nogala D., 1993, Le rôle de la technologie dans la police de demain, *Les Cahiers de la Sécurité Intérieure*, 14, 137-157.
- Renard B., 2007, Les analyses génétiques en matière pénale : l'innovation technique porteuse d'innovation pénale ?, *Champ Pénal / Penal Field*, URL : <http://champpenal.revues.org/document1241.html>
- Saint-Pierre C., Cambrosio A., 1990, L'autre face de l'informatisation du travail, *Technologie de l'information et société*, 2, 3, 79-96.
- Schoenaers F., 2003, *Disponibilité des ressources et innovations managériales. Quelles mutations pour les juridictions du travail belges et françaises face aux évolutions de leurs environnements ?*, thèse de doctorat, Institut d'Études Politiques de Paris et Université de Liège.
- Thelen K., 2003/2004, Comment les institutions évoluent : perspectives de l'analyse comparative historique, *L'année de la régulation. Économie, Institutions, Pouvoirs*, n°7, Presses de Sciences Po, 13-43.
- Toro F., 2003, Le service des maisons de justice en Belgique : déplacement géographique de la cohabitation conflictuelle du judiciaire au social ?, *Revue de droit pénal et de criminologie*, 1, 87-107.
- Vanneste C., coll. Deltenre S., Detry I., Goedseels E., Jonckheere A., Maes E., 2005, De la production scientifique à l'exploitation statistique: l'intervention scientifique dans tous ses états, in Vesentini F. (dir.), *Les chiffres du crime en débat. Regards croisés sur la statistique pénale en Belgique (1830-2005)*, Bruxelles, Academia Bruylant, 193-216.
- Weller J.-M., 1999, *L'État au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Paris, Desclée De Brouwer.
- Wyvekens A., 1997, Maisons de Justice : de quoi s'agit-il ?, *Revue de droit pénal et de criminologie*, n4, 458-466.

Notes

1 Nous remercions Jean-François Cauchie et Dan Kaminski pour leur invitation à participer au séminaire relatif aux *Innovations Pénales*, ainsi que pour leur aide et leur soutien à la rédaction de la présente contribution. Nous tenons également à remercier notre collègue Anne Lemonne pour ses précieuses et encourageantes réflexions.

2 Les dispositifs pénaux dans lesquels s'inscrivent les interventions des assistants de justice sont particulièrement diversifiés. Outre de fonctions générales relatives à la collaboration et à la concertation entre acteurs judiciaires, ils sont chargés de réaliser des enquêtes ou d'assurer un suivi des justiciables dans le cadre des législations relatives à la suspension, le sursis et la probation, à la libération conditionnelle, à la défense sociale (internement), aux alternatives à la détention préventive, aux diverses formes de sorties de prison (congés pénitentiaires,...), à la surveillance électronique, à la peine de travail, etc. Ils doivent également exécuter des missions civiles (enquêtes sociales dans le cadre de procédures judiciaires), ainsi que des missions d'aide et d'accueil au niveau social et juridique, en ce compris l'accueil des victimes. Dans le cadre de ces législations, ils peuvent être mandatés par diverses autorités judiciaires : magistrats (du parquet, de l'instruction ou du siège), commissions (de défense sociale, de probation) ou administration (prisons par exemple).

3 Nous avons ainsi assisté à une quinzaine de réunions.

4 Cette étude du Système Informatique PARajudiciaire s'inscrit plus globalement dans le cadre d'un doctorat en criminologie entamé à l'Université de Louvain-La-Neuve (Belgique), sous la direction de Dan Kaminski. SIPAR fait par ailleurs l'objet d'un projet de recherche que nous menons depuis mai 2004 au sein du Département de Criminologie de l'Institut National de Criminalistique et de Criminologie (INCC, Bruxelles) ; il vise à assurer l'exploitation scientifique, à des fins de politique criminelle, des données qui y sont enregistrées par le personnel des maisons de justice (assistants administratifs et assistants de justice principalement).

5 Déclaration gouvernementale du 28 juin 1995.

6 Communiqué de presse du gouvernement du 19 septembre 1996.

7 Les maisons de justice sont au nombre de 27 sur l'ensemble du territoire belge (une par arrondissement judiciaire), 28 si on considère qu'à Bruxelles, la maison de justice est dédoublée en une section francophone et une section néerlandophone.

8 Cet encodage génère automatiquement un avertissement informatique à destination de l'assistant de justice concerné, par l'ouverture d'une fenêtre sur son écran d'ordinateur signalant l'attribution de la nouvelle mission lorsqu'il ouvre l'application. Généralement, l'assistant de justice attend alors le dossier papier pour être plus amplement informé et entamer son travail.

9 Les délais relativement longs qui sont parfois constatés avant une prise en charge effective des mandats judiciaires s'expliquent notamment par la charge de travail des assistants de justice. Un phénomène de listes d'attente est ainsi localement apparu dans des filières pénales, comme celle de la peine de travail, fortement sollicitées.

10 Un ordre de service du 28 juillet 2003 relatif à la déontologie insiste sur ce principe de responsabilité : *Par rapport à l'autorité, tant en ce qui concerne les tâches de guidance que d'enquête, l'assistant de justice est amené à rendre des comptes sur la réalisation des objectifs par le justiciable et sur les moyens que lui-même, en tant que professionnel, met en place pour aider celui-ci à les réaliser. Il a donc une obligation de moyen et non de résultat.*

11 Ordre de service 2006/6 du 1^{er} décembre 2006 relatif à la mise en œuvre du BPR durant la période transitoire de l'implémentation entre les 2^{ème} et 3^{ème} vagues.

12 Dans le cadre de la présente contribution, nous ne développerons pas le point de vue des concepteurs de SIPAR quant aux agencements qu'ils avaient entrevus entre l'objet technique et ses utilisateurs ou, entre utilisateurs.

13 Réalisée entre 1995 et 1997 auprès d'assistants sociaux appartenant à 12 institutions de l'ouest de la France se répartissant entre utilisatrices et non utilisatrices de l'informatique, cette étude s'appuie sur une enquête de terrain au cours de laquelle 24 entretiens semi-directifs ont été menés, complétés par un questionnaire écrit, ainsi que sur l'étude de 43 dossiers tenus par 15 assistants sociaux (Chevalier, 2000).

14 L'auteur de l'étude précise que le modèle centré sur la personne, de type psycho-éducatif, forme le modèle traditionnel qui est toujours partagé par un grand nombre de travailleurs sociaux. Le second modèle a émergé plus récemment ; il peut être qualifié de stratégique en ce qu'il met en œuvre des moyens en vue d'une fin. Dans ce modèle, l'intervention sociale se

développe au croisement de plusieurs projets : celui de la personne, celui du travailleur social mais également celui de l'institution qui l'emploie et plus largement, celui de la société.

15 Nous n'approfondirons pas cette distinction dans le cadre de la présente contribution mais nous soulignons néanmoins tout l'intérêt qu'il y a à conceptualiser davantage les spécificités du travail social en justice, exécuté sous mandat judiciaire.

16 L'usage de la notion de « client » pour désigner ce que nous appelons plus volontiers un « justiciable » témoigne de la contamination du champ pénal par l'approche managériale. Il est ainsi intéressant d'observer qu'en fonction de l'objet des directives données aux assistants de justice, c'est l'un ou l'autre terme qui est privilégié. C'est ainsi que le code de déontologie fait référence aux justiciables tandis que les instructions relatives à SIPAR mentionnent les clients.

17 Processus 1.2 : Enquête sociale en vue d'une alternative à la détention préventive, Activité 1.2.04 : Planning des interventions (version du 1^{er} décembre 2006).

18 Dans l'exposé des motifs de la loi, la ministre de la Justice a ainsi indiqué que *Les conclusions du BPR indiquent également que la réforme du déroulement de l'exécution et du suivi de la peine de travail, des enquêtes sociales et de la guidance pénale nécessitent des modifications législatives*. Mais, interpellée ensuite par un parlementaire regrettant que la discussion du projet de loi ne puisse se faire sur base du rapport issu du BPR, la ministre a précisé que ledit document n'était pas encore finalisé, ajoutant qu'une fois qu'il le serait, il fera l'objet d'une publication (voir les documents parlementaires relatifs à la loi du 27 décembre 2006 portant des dispositions diverses (II), *Chambre des Représentants*, DOC 51 2761/001 et 51 2761/009).

Pour citer cet article

Référence électronique

Alexia Jonckheere, « SIPAR, un système informatique emblématique des transformations observables au sein des maisons de justice », *Champ pénal / Penal field, nouvelle revue internationale de criminologie* [En ligne], Séminaire Innovations Pénales, La justice, ses formes et ses modèles, mis en ligne le 31 octobre 2007. URL : <http://champpenal.revues.org/2943>

Alexia Jonckheere

Alexia Jonckheere est doctorante en Criminologie à l'Université de Louvain-La-Neuve (Belgique) et, assistante de recherche au Département de Criminologie de l'Institut National de Criminalistique et de Criminologie (INCC) de Bruxelles. alexia.jonckheere@just.fgov.be

Droits d'auteur

© Champ pénal

Résumé / Abstract

L'article propose l'analyse d'un objet technique, SIPAR, comme contribution à une réflexion sur les innovations pénales. Il s'agit d'un système informatique dont l'usage a été récemment rendu obligatoire pour les assistants de justice, principalement chargés en Belgique d'interventions psychosociales sous mandat judiciaire. Cet objet n'est pas la seule nouveauté perceptible dans le champ du travail social en justice : il s'ancre dans des changements organisationnels et s'impose comme outil de soutien et de mesure à des politiques de rationalisation qui s'expriment sous d'autres formes. A partir d'une observation des usages de SIPAR, l'article examine comment les travailleurs sociaux composent avec l'outil et combien

celui-ci médiatise les relations sociales qu'ils entretiennent tant avec les justiciables qu'avec les autorités judiciaires qui les mandatent.

Mots clés : travail social en justice, SIPAR, rationalisation, management, maisons de justice

This article attempts to illustrate how the analysis of a Belgian technical apparatus (named SIPAR) can contribute to a reflection on penal innovations. SIPAR is a “computer system” recently rendered compulsory for the Belgian “judicial assistants” (“assistants de justice”) essentially in charge of the psychosocial interventions ordered by judicial authorities. SIPAR is not the only novelty perceptible in the field of this particular judicial organization: this instrument can indeed be considered as a ‘support’s tool’ for another forms of currently emerging ‘rationalization policy’. From an observation of the usage of SIPAR by the judicial assistants, this article examines how these social workers interact with this computer system. It also analyzes how this tool mediates the social relationships between social workers and those to be tried, as well as between social workers and judicial authorities.

Keywords : Rationalization, Judicial social work, Houses of justice