

3. Comment recueillir des informations

La mission principale d'un MNP consiste à recueillir **des informations objectives** sur de nombreux aspects du fonctionnement général d'un lieu de détention, puis à analyser ces données afin de formuler des recommandations pertinentes visant à améliorer le système dans l'intérêt des personnes qui y vivent et y travaillent.

Les MNP doivent garder à l'esprit qu'il existe une **grande variété de sources d'information**, chacune d'elles devant être exploitée selon une méthodologie propre. Il sera souvent nécessaire de recouper les informations obtenues par une source. *Par exemple, un entretien, avec d'autres sources disponibles, telles que les enregistrements de vidéosurveillance (CCTV) ou les dossiers administratifs.*

Ce chapitre présente les principales sources d'information à disposition des MNP, avec une brève description de leur valeur informative et des conseils pratiques pour en tirer le meilleur parti.

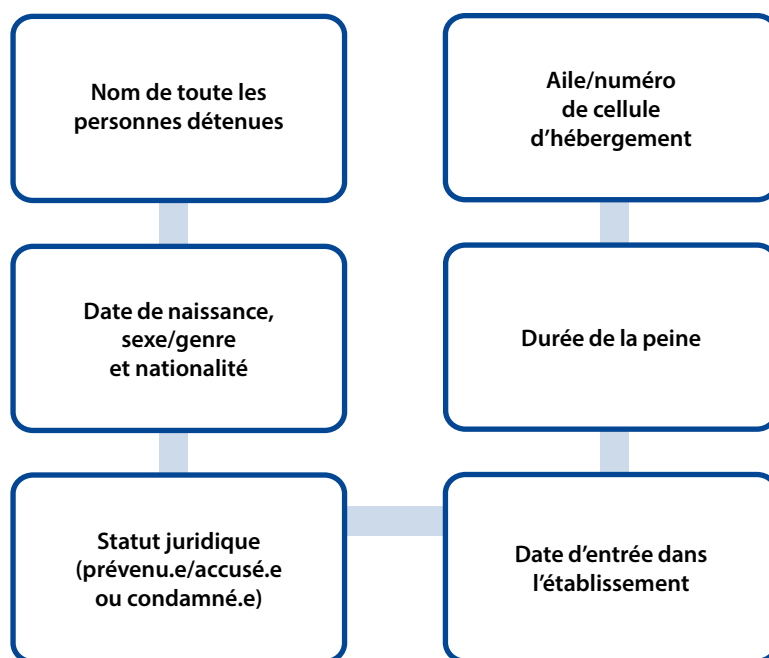
3.1. Base de données des prisons et listes de personnes détenues

Conformément aux principes énoncés dans l'OPCAT, les MNP doivent avoir plein accès aux informations relatives aux personnes privées de liberté, y compris leur nombre et toutes les données nécessaires pour évaluer les conditions de leur prise en charge. Dans les pays européens, les systèmes pénitentiaires disposent généralement de bases de données comportant au minimum les informations de base sur les personnes détenues (nom, date de naissance, statut juridique, date d'entrée, durée de la peine, etc.). Il est préférable que les MNP puissent accéder de manière autonome à ces bases de données, à l'aide de leurs propres identifiants, et qu'au moins certains membres aient reçu une formation de base sur le contenu accessible, la manière de naviguer dans le système, d'extraire les données pertinentes et de filtrer les informations pour constituer des ensembles de données exploitables dans le cadre de leurs analyses.

Dans l'hypothèse où tous les établissements de détention d'un pays utilisent une même base de données pour enregistrer des informations relatives à certaines situations, telles que les sanctions disciplinaires ou les rapports d'incidents, le MNP pourrait exploiter et analyser ces données à distance, sans avoir à se rendre physiquement dans les établissements concernés. Ces analyses pourraient donner lieu à un rapport thématique comportant les constats du MNP ainsi que ses recommandations.

Cela étant, l'exploitation des informations contenues dans la base de données ne saurait se substituer aux visites effectives des lieux de détention. La véritable valeur ajoutée de l'accès aux bases de données réside dans leur utilité pour préparer efficacement les visites. Ainsi, juste avant le déplacement de la délégation dans un établissement donné, toutes les données pertinentes le concernant devraient être extraites et analysées, notamment afin de faciliter l'identification des personnes détenues à interviewer ([voir ci-dessous, chapitre 3.5](#)).

Les listes de personnes détenues devraient au minimum contenir :



En tout état de cause, la délégation de visite doit, dès le début de la mission, disposer au minimum d'une liste nominative de l'ensemble des personnes détenues, comportant : la date de naissance, le sexe/genre (notamment si l'établissement accueille à la fois des hommes et des femmes, ou encore des personnes transgenres, transsexuelles ou intersexes), la nationalité, le statut juridique (prévenu.e ou condamné.e), la date d'entrée dans l'établissement, la durée de la peine, ainsi que le numéro de cellule d'hébergement. D'autres informations utiles pouvant figurer sur cette liste incluent : le niveau de sécurité ou le régime applicable à la personne détenue, toute classification particulière utilisée par le système pénitentiaire (ex. : « *primo-délinquant.e* », « *vulnérable* », « *toxicomane* », « *dangereux.se* »), la date d'arrestation, l'établissement ou le service d'origine en cas de transfert (*autre lieu de détention ou commissariat*), ainsi que tout élément relatif aux sanctions disciplinaires, à l'usage de la force, ou autres événements significatifs survenus à l'encontre des personnes détenues présentes au moment de la visite du MNP.

La question de savoir si les MNP doivent être informés d'emblée de l'infraction reprochée ou pour laquelle la personne a été condamnée demeure sujette à débat. D'un côté, il est incontestable que certaines personnes détenues, notamment ceux.Iles accusé.es d'infractions sexuelles sur mineur.es, sont davantage exposé.es à des violences en détention, tant de la part du personnel que des codétenu.es ; une vigilance particulière est donc requise à leur égard. D'un autre côté, le risque de biais dans la conduite des entretiens, induit par la connaissance préalable de l'infraction, peut compromettre l'objectivité de l'évaluation et nuire à une approche centrée sur la personne.

Dans ce contexte, et plus largement en ce qui concerne l'accès aux dossiers individuels et médicaux des personnes détenues, une précision s'impose sur la **protection des données personnelles**. Celle-ci constitue un droit fondamental, y compris pour les personnes privées de liberté. Il n'est pas rare que les autorités pénitentiaires ou le personnel de santé invoquent des considérations liées à la protection des données pour refuser l'accès aux informations, même lorsque les MNP disposent d'un fondement légal clair pour y accéder. Certains MNP se voient même imposer l'exigence d'un consentement écrit préalable des personnes détenues pour consulter leurs données, ce qui compromet gravement la capacité à effectuer des contrôles aléatoires ou globaux, notamment sur les dossiers médicaux. Ces obstacles doivent être fermement levés par un rappel sans ambiguïté de la finalité première du mandat des MNP, **à savoir la prévention de la torture et des autres formes de mauvais traitements, qui ne saurait être subordonnée aux règles de protection des données** dans des conditions susceptibles de compromettre l'efficacité du travail préventif. Il va de soi qu'en contrepartie, le MNP a l'obligation de garantir la sécurité et la confidentialité des données traitées, notamment par des moyens techniques appropriés (ex. : *systèmes informatiques chiffrés*) et des protocoles internes stricts.

3.2. Registres et journaux

S'il est vrai que les bases de données et les registres électroniques remplacent de plus en plus les anciens registres et journaux manuscrits, on trouve encore un certain nombre de registres papier dans de nombreux lieux de détention. Les MNP doivent encourager les prisons à conserver les registres papier, car ils offrent des informations précieuses et une vue d'ensemble claire aux délégations en visite. Alternativement, les registres numériques devraient être imprimables dans un format complet.

La plupart des MNP savent généralement quels registres et journaux ils sont en droit de trouver dans un lieu de détention. Toutefois, il est recommandé de demander à la direction de l'établissement, dès le début de la visite, non seulement les registres obligatoires, mais également tout journal ou registre additionnel, tenu sous format papier, qui pourrait exister – les pratiques variant d'un établissement à l'autre. Une fois ces documents identifiés, les MNP pourront les consigner pour les visites ultérieures et écarter rapidement ceux qui ne présentent pas d'intérêt particulier.

La valeur informative de ces registres ne saurait être sous-estimée. D'une part, la manière dont ils sont renseignés (de manière exhaustive ou lacunaire, négligée ou soignée, etc.) donne des indications précieuses sur **le professionnalisme du personnel** chargé de leur tenue, ainsi que sur la capacité de l'administration à assurer un suivi effectif des incidents. D'autre part, ces registres permettent **de recueillir des données statistiques** (par exemple : nombre de jours passés à l'isolement disciplinaire, nombre d'incidents violents, etc.), utiles pour une analyse comparative, en vue de formuler des recommandations éclairées et fondées. Enfin, ces registres constituent un **outil essentiel d'identification des personnes détenues à rencontrer** par la délégation de visite. En consultant les registres les plus pertinents — tels que le registre des sanctions disciplinaires, le registre des incidents particuliers, le registre relatif au recours à la force ou aux moyens de contrainte, le registre médical des lésions traumatiques survenues en détention, le registre des plaintes ou encore celui relatif aux sanctions disciplinaires infligées aux membres du personnel, etc.⁷ — la délégation est en mesure d'identifier **les personnes détenues potentiellement exposées à un risque accru de mauvais traitements**, ou celles **susceptibles de détenir des informations utiles** pour la mission de monitoring.

Exemples de registres pertinents

- ▶ Registre des sanctions disciplinaires
- ▶ Registre des incidents spéciaux
- ▶ Registre sur l'usage de la force/ moyens de contrainte
- ▶ Registre médical des lésions traumatiques constatées en détention ou observées à l'arrivée
- ▶ Registre des plaintes
- ▶ Registre des sanctions disciplinaires infligées au personnel

Dans les cas où aucun journal ou registre relatif aux thématiques mentionnées (*sanctions disciplinaires, incidents particuliers, recours à la force, lésions traumatiques, etc.*) n'existe, l'organe de contrôle devra tenter de retrouver ces informations de manière structurée dans la base de données de l'établissement. Toutefois, il n'est pas considéré comme une bonne pratique que les membres du MNP aient à consulter un grand nombre, voire l'ensemble, des dossiers individuels des personnes détenues, dans le but d'obtenir une vue d'ensemble sur la fréquence ou la nature de certains incidents ou doléances. Dans une telle situation, le MNP est fondé à recommander aux autorités concernées de structurer et centraliser ces données à l'avenir, de manière à en faciliter l'analyse et à renforcer l'efficacité de la mission de prévention.

3.3. Dossiers individuels

Les dossiers individuels des personnes détenues contiennent généralement une quantité considérable d'informations. Toutefois, il convient de s'interroger sur la pertinence réelle de toutes ces données au regard des missions d'un mécanisme de contrôle. En effet, les contrôleurs peuvent passer de longues heures à consulter ces dossiers, qui relatent parfois des faits criminels particulièrement atroces, des parcours de vie tragiques, ou d'autres éléments captivants. Cette activité peut donner l'impression d'un travail assidu, tout

⁷ Les titres exacts des registres mentionnés peuvent varier dans la pratique ; cependant, leur contenu devrait plus ou moins coïncider avec ce qui est énuméré.

en se déroulant dans le confort d'un bureau ou d'une salle de réunion située dans la partie administrative de l'établissement. Pourtant, les résultats de cet exercice s'avèrent souvent maigres, se limitant au mieux à la mise en évidence de manquements individuels, sans permettre une analyse systémique.

Par ailleurs, comme indiqué précédemment, disposer de « trop d'informations » sur certaines personnes détenues peut altérer l'objectivité des contrôleur.ses lorsqu'ils.elles les interrogent individuellement.

Cela étant dit, certaines données contenues dans les dossiers ne doivent pas être totalement négligées. **Elles peuvent notamment s'avérer précieuses pour recouper des informations obtenues par d'autres moyens.** De manière générale, l'examen des dossiers individuels devrait intervenir à la fin du processus de collecte d'informations. Par exemple, les contrôleur.ses pourraient, dans un premier temps, identifier les personnes ayant récemment fait l'objet d'une mise à l'isolement disciplinaire en consultant le registre concerné ou la base de données pénitentiaire. Ensuite, ils. elles devraient s'entretenir avec un certain nombre de ces personnes pour vérifier si elles ont rencontré des difficultés liées à la procédure disciplinaire ou à son exécution. Enfin, toute allégation d'irrégularité procédurale ou de violation des droits devrait être vérifiée en consultant les dossiers des personnes concernées



Il va de soi que toutes les allégations ne peuvent être vérifiées de cette manière. Ainsi, si une personne détenue affirme ne pas avoir reçu le formulaire relatif à sa sanction, alors qu'il est fréquent que les personnes détenues refusent de signer ce formulaire, il sera pratiquement impossible pour les contrôleur.ses d'établir avec certitude si le formulaire a bien été remis et refusé, ou s'il n'a jamais été délivré. Dans de telles situations, les membres de la délégation devront juger du caractère crédible de l'allégation, et vérifier si des garanties permettent d'atténuer le risque de violation des droits (*par exemple, la signature du formulaire par un.e agent.e supérieur.e attestant du refus de signature de la personne détenue*).

Il est également possible, bien que très chronophage, d'extraire des données systématiques à partir des dossiers individuels. Cette méthode ne devrait être envisagée que si aucun registre général ne contient les informations jugées pertinentes par le MNP. Dans ce cas, l'ensemble des dossiers, ou du moins une large proportion, devra être examiné pour permettre des constats significatifs. Des vérifications ponctuelles sur un petit nombre de dossiers peuvent, comme mentionné, mettre en lumière des lacunes individuelles, mais elles sont généralement peu utiles dans une évaluation globale du système.

Il est également possible, bien que cela prenne beaucoup de temps, d'extraire des informations systématiques des dossiers individuels. Cette méthode ne devrait être appliquée que lorsqu'il n'existe pas de registre général sur certaines informations que le MNP considère comme pertinentes. Cependant, dans ce cas, il faut vérifier soit l'ensemble des dossiers individuels, soit une grande partie d'entre eux afin d'obtenir des résultats significatifs. Les contrôles aléatoires d'un petit nombre de dossiers peuvent, comme nous l'avons mentionné, révéler des lacunes individuelles, mais ils sont généralement peu pertinents dans le cadre d'une évaluation plus globale du système.

3.4. Dossiers médicaux

Comme indiqué ci-dessus aux points [3.1-3.3](#), toute information concernant les personnes détenues contenue dans les dossiers et registres est hautement sensible, et cela vaut a fortiori pour les données médicales. En principe, la réticence du personnel médical pénitentiaire à partager de telles informations avec un MNP, au nom du secret médical, constitue un signe positif et ne doit pas être interprétée, en soi, comme un manque de coopération. Toutefois, afin de permettre au MNP de remplir son mandat fondamental, il est indispensable d'avoir accès aux dossiers médicaux des personnes détenues. Ces dossiers peuvent notamment contenir

des constats de blessures à l'admission ou survenus au cours de la détention. De plus, l'absence de soins médicaux appropriés est souvent considérée comme un traitement inhumain ou dégradant, ce qui nécessite que les MNP aient accès aux diagnostics médicaux ainsi qu'aux traitements administrés.

Idéalement, le MNP bénéficie, en vertu de la loi, d'un droit général d'accès à toutes les informations détenues par l'établissement de détention, y compris les données médicales. À défaut, un accord de principe avec les autorités doit permettre l'accès aux dossiers médicaux. Il est parfois plus aisé d'obtenir cet accès si un membre de la délégation est professionnel de santé. L'inclusion d'un.e médecin ou d'un.e infirmier.ère dans la délégation du MNP présente aussi l'avantage de mieux comprendre les notes médicales détaillées figurant dans le dossier d'une personne détenue.

Cela étant, un certain nombre d'informations médicales peuvent également être vérifiées par des membres non médicaux d'une délégation. Il s'agit en particulier de l'examen de la rigueur avec laquelle les visites médicales à l'admission sont menées, ainsi que de la vérification de la documentation des blessures constatées, conformément aux normes établies dans le [Protocole d'Istanbul](#)⁸. Il en va de même pour les blessures que les personnes détenues peuvent avoir subies au cours de leur détention, lesquelles pourraient être révélatrices de violences entre personnes détenues ou d'un usage excessif de la force par le personnel. Toutes ces informations devraient, en principe, être accessibles sous forme structurée, par exemple dans le cadre d'un registre des lésions traumatiques.

Par ailleurs, d'autres informations générales détenues par les services de santé en détention doivent attirer l'attention du MNP, telles que :

- les programmes de vaccination et de dépistage,
- les programmes de traitement des troubles liés à l'usage de substances, y compris l'accès aux mesures de réduction des risques,
- les dispositifs de prévention du suicide, etc.

La consultation des dossiers médicaux individuels suit généralement les principes évoqués précédemment à propos des dossiers individuels des détenus. Lorsqu'il existe des indications ou des plaintes selon lesquelles des personnes souffrant de troubles somatiques ou mentaux, ou de handicaps, ne reçoivent pas les soins adaptés à leur état, une analyse plus approfondie de leur dossier médical peut s'avérer nécessaire. De même, les indications de blessures relevées dans les registres généraux devraient être recoupées avec les dossiers médicaux individuels. De nouveau, ces démarches sont de préférence menées par un.e membre de la délégation ayant une formation médicale.

Les services de santé dans les lieux de détention conservent souvent des registres ou d'autres informations relatives aux décès survenus en détention, lesquels devraient être examinés par le MNP afin d'en extraire des éléments révélateurs de problématiques spécifiques (*par exemple, des décès violents pouvant indiquer une gestion insuffisante des violences entre personnes détenues ; des décès liés à des maladies infectieuses pouvant révéler des lacunes dans la détection et le traitement de ces pathologies ou des défaillances dans les conditions sanitaires générales*). Par ailleurs, tout décès en détention devrait systématiquement faire l'objet d'une procédure officielle visant à déterminer la cause du décès, ainsi que d'une procédure interne permettant d'établir d'éventuelles responsabilités et de tirer les enseignements nécessaires. Le MNP doit vérifier si toutes ces étapes ont été respectées pour chaque cas de décès recensé.

8 Protocole d'Istanbul, Manuel révisé pour enquêter efficacement sur la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants, 2022.

3.5. Entretiens avec les personnes détenues

3.5.1. Observations générales

Il est difficile de quantifier **l'importance des entretiens** avec les personnes détenues, mais, à titre indicatif, les délégations en visite devraient consacrer plus de la moitié de leur temps total dans un lieu de détention à échanger avec les personnes détenues, qui représentent la source principale d'informations sur la plupart des aspects de la vie carcérale. Cela ne signifie pas que tout ce que disent les personnes détenues doit être accepté sans discernement ; toutefois, grâce à un recoupement rigoureux des informations obtenues lors des entretiens, les observateur.rices peuvent parvenir à une vision globale et objective du fonctionnement de l'établissement ainsi que des problématiques les plus urgentes qui y prévalent.

Conduire un entretien avec une personne détenue de manière à la fois respectueuse et efficace est un exercice délicat qui requiert des compétences spécifiques. Tous les membres du MNP devraient avoir reçu une **formation initiale sur les techniques d'entretien**, et des sessions de formation continue devraient être organisées régulièrement. Les membres expérimenté.es devraient accompagner les nouveaux lors d'entretiens, afin de leur transmettre les bonnes pratiques et de renforcer leur assurance dans la conduite d'échanges avec les personnes détenues.

Plusieurs aspects doivent être pris en compte dans la conduite des entretiens avec les personnes détenues, qu'il s'agisse du choix des interlocuteur.rices, du lieu de l'entretien, de son déroulement chronologique ou des informations recherchées par l'enquêteur.rice. Les courts chapitres qui suivent apportent des orientations pratiques sur chacun de ces aspects.

3.5.2. Comment sélectionner les interlocuteur.rices

Le choix des personnes détenues à interviewer dépend en grande partie des informations que le MNP souhaite recueillir. Il est donc préférable, avant d'identifier les personnes à rencontrer, **de définir une stratégie alignée sur les résultats attendus de la visite**, avec des objectifs d'information clairs. Lors d'une première visite dans un établissement, il peut être pertinent d'interroger un large éventail de personnes détenues appartenant à divers groupes ; en revanche, les visites suivantes peuvent s'orienter vers une approche plus thématique ou cibler certains problèmes relevés lors de la première intervention.

Par exemple, **une visite thématique** pourrait porter sur les difficultés rencontrées par les personnes détenues étrangères dans le système carcéral. Dans ce cas, il conviendra de s'entretenir avec l'ensemble, ou une grande partie, des personnes détenues étrangères présentes dans les établissements visités, ce qui pourrait nécessiter le recours à un.e ou plusieurs interprètes ([voir ci-dessus, chapitre 2, « Comment préparer une visite »](#)). Les informations sur la nationalité doivent en principe figurer dans la liste des personnes détenues remise à la délégation ou être accessibles via la base de données générale.

D'autres **profils spécifiques de personnes détenues** méritent également une attention particulière en raison des défis particuliers qu'ils.elles peuvent rencontrer en détention. Cela inclut, sans s'y limiter : les personnes en détention provisoire, celles condamnées à perpétuité ou à de longues peines, les primo-incarcéré.es, les personnes détenues en régime de sécurité renforcé, les jeunes adultes, les personnes âgées, les personnes souffrant d'un handicap ou d'une maladie, y compris de troubles mentaux ou d'addictions –, ainsi que les personnes à risque de suicide ou d'automutilation.

Par ailleurs, les observateur.rices doivent s'efforcer, au cours de chaque visite, **d'identifier les individus ou groupes vulnérables**, davantage exposés à un risque de mauvais traitements, *par exemple les personnes détenues jugées « perturbatrices » (repérables via le registre des sanctions disciplinaires), ainsi que les personnes vulnérables aux violences entre codétenu.es, telles que les mineur.es ou jeunes adultes, les personnes LGBTI+, les anciens membres des forces de l'ordre ou les auteur.rices d'infractions sexuelles, ou plus généralement les personnes détenues placées sous protection.*

Si les observateur.rices recueillent des allégations crédibles de mauvais traitements ou d'autres formes de violence, ils.elles doivent non seulement poursuivre l'enquête sur ces cas spécifiques (en examinant d'autres preuves disponibles comme les dossiers médicaux ou les images de vidéosurveillance), mais également

chercher à interroger d'autres personnes partageant un profil similaire à celui du ou de la plaignant.e. Ils. elles peuvent aussi demander à cette personne si elle connaît d'autres personnes détenues ayant subi des traitements analogues, **puis entrer en contact avec ceux.elles qu'elle désigne**. Il se peut également qu'une personne détenue déclare ne pas avoir été elle-même maltraitée, mais qu'elle ait connaissance d'actes de violence envers d'autres. Dans ce cas, la délégation doit identifier discrètement les personnes concernées et les rencontrer, sans pour autant révéler qu'elle détient des informations provenant d'un.e tiers.e.

Enfin, au cours de la visite, il peut arriver que des personnes **détenues sollicitent spontanément un entretien** avec la délégation, ou que des membres du personnel signalent des personnes détenues ayant exprimé une telle demande. Dans ces situations, un équilibre doit être trouvé : ces personnes peuvent soulever des préoccupations légitimes dignes d'intérêt, et il convient d'éviter qu'elles perçoivent le MNP comme indifférent. Cependant, ces entretiens peuvent s'avérer chronophages et peu pertinents par rapport au mandat ou à l'objet de la visite. Ils peuvent détourner les observateur.rices – parfois de manière intentionnelle – des véritables problèmes de l'établissement. Les membres de la délégation doivent donc décider s'ils.elles interrompent leur programme initial, ou s'ils.elles informent la personne concernée qu'ils.elles reviendront pour un entretien après avoir terminé les échanges prévus avec le groupe cible (par exemple, les personnes détenues étrangères). Si une promesse de retour a été faite, elle doit impérativement être tenue afin d'éviter tout sentiment de frustration ou de perte de confiance envers le MNP.

En résumé, dans les établissements de grande taille où il n'est pas possible d'interroger l'ensemble ou une proportion significative des personnes détenues au cours d'une visite, il est préférable d'opérer une sélection stratégique des personnes à rencontrer plutôt qu'un choix aléatoire. Cette stratégie peut consister, par exemple, à recueillir des informations sur un thème spécifique (comme le respect des procédures disciplinaires – en interrogeant toutes les personnes ayant fait l'objet d'une telle sanction sur une période donnée), ou à se concentrer sur les difficultés rencontrées par un groupe particulier, tel que les personnes condamnées à la réclusion à perpétuité. Un certain nombre de personnes détenues particulièrement vulnérables devraient toujours figurer parmi les personnes à interviewer.

 **Le personnel pénitentiaire ne doit en aucun cas être amené à choisir les interlocuteur.rices avec qui s'entreprendra la délégation.**

Le type d'informations recherchées lors des entretiens déterminera s'il convient de s'entretenir avec les personnes détenues individuellement ou en groupe. D'une manière générale, les **entretiens individuels sont à privilégier**, car la confidentialité de ce cadre favorise un climat de confiance entre les interlocuteur.rices, et permet aux personnes détenues d'aborder des sujets qu'elles ne souhaiteraient pas évoquer devant leurs codétenus. De plus, dans les entretiens de groupe, ce sont souvent une ou deux personnes plus loquaces qui monopolisent la parole, tandis que les autres peuvent se sentir intimidées et ne pas être en mesure d'exposer leur propre vécu. Il arrive ainsi que les personnes chargées de la surveillance aient l'impression qu'un problème est généralisé, alors que la majorité des personnes détenues présentes n'ont pas osé contredire le récit imposé par un leader informel. Les questions relatives aux mauvais traitements ou à la violence entre personnes détenues doivent, en particulier, faire l'objet d'entretiens individuels et confidentiels.

Cela étant, les **entretiens collectifs** peuvent également présenter des avantages : une délégation en visite peut économiser des ressources et recueillir efficacement des informations auprès d'un plus grand nombre de personnes détenues en même temps. Les sujets abordés en groupe peuvent concerner les modalités du régime carcéral (*promenade, travail, éducation, etc.*) ou les contacts avec le monde extérieur (*appels téléphoniques, visites, etc.*). L'enquêteur.rice doit toutefois veiller à ce que chaque personne détenue ait la possibilité de s'exprimer, et ne pas se contenter d'écouter les plus dominant.es. De plus, les entretiens de groupe peuvent révéler des dynamiques internes de hiérarchie ou de domination (*dans une cellule ou un dortoir, par exemple*). L'enquêteur.rice peut commencer par un entretien collectif, repérer les personnes détenues semblant opprimées, puis leur proposer un entretien individuel afin de déterminer s'ils.elles sont victimes de violences ou d'autres difficultés.

Il se peut aussi qu'une personne détenue se sente plus à l'aise en présence d'un ou une codétenu.e particulier.ère ; dans ce cas, cette demande d'accompagnement devrait en principe être respectée, à condition que l'accompagnant ne prenne pas la parole à la place de l'interviewé.e. Un autre cas de figure peut se présenter lorsqu'une personne détenue étrangère ne partage pas de langue commune avec les membres de la

délégation et qu'aucun interprète n'est disponible. Si une autre personne détenue propose spontanément de faire office d'interprète, cela peut être accepté, pour autant qu'il agisse de bonne foi et ne cherche pas à influencer le contenu de l'entretien.

3.5.3. Lieu des entretiens

Le choix du lieu où un entretien est mené peut exercer une influence décisive sur son bon déroulement. L'objectif principal des membres du mécanisme de visite étant de gagner la confiance des personnes détenues et de favoriser l'expression sur des sujets parfois délicats, il est important de consulter la personne concernée quant au lieu de l'entretien, afin de s'assurer qu'elle s'y sente en sécurité et suffisamment à l'aise pour parler librement.

La manière la plus directe de procéder consiste à se rendre dans la cellule individuelle de la personne détenue. En cas de cellule partagée, la situation devient immédiatement plus complexe (voir ci-dessous). À la porte de la cellule, les membres de la délégation de visite doivent eux-mêmes s'adresser aux personnes détenues pour leur demander si elles acceptent qu'ils.elles entrent pour leur parler. Il n'est pas recommandé de déléguer ce premier contact au personnel pénitentiaire, et il convient que les agent.es chargé.es de l'ouverture et de la fermeture des cellules soient informé.es, au préalable, de la manière dont ils.elles doivent intervenir.

! Il est impératif que les membres de la délégation se présentent personnellement et expliquent leur mandat dès l'entrée dans une cellule. Le personnel de détention doit se limiter à déverrouiller la porte, à jeter un coup d'œil rapide pour s'assurer qu'il n'y a pas de risque manifeste pour la sécurité ou de situation compromettante, puis à laisser les membres du MNP mener leur entretien en toute autonomie. **Aucune personne appartenant au personnel pénitentiaire ne doit être présente pendant l'entretien,** qu'il soit individuel ou collectif. Si un.e membre du mécanisme de visite estime que la situation présente un risque pour sa sécurité, d'autres mesures peuvent être envisagées (voir infra).

Comme cela a été indiqué, un entretien avec une personne détenue dans sa **cellule individuelle** constitue souvent le moyen le plus efficace de recueillir des informations. Toutefois, dans de nombreux établissements, les cellules sont **occupées par plusieurs personnes**, ce qui compromet la confidentialité de l'entretien. Plusieurs options peuvent être envisagées pour surmonter cette difficulté :

Le.la contrôleur.se peut décider d'organiser un entretien de groupe, après s'être présenté à tous.te les occupant.es d'une cellule (voir ci-dessus, [chapitre 3.5.2. «Comment sélectionner les partenaires d'entretien»](#), sur les avantages et les inconvénients des entretiens de groupe). Toutefois, si les contrôleur.euses souhaitent interroger une personne en particulier, ils.elles peuvent s'arranger pour conduire l'entretien dans un bureau ou un autre lieu approprié, où l'entretien peut être mené en privé. **Une fois que la présentation a été faite et que la personne détenue a donné son consentement, ce sont les surveillant.es, et non les gardien.nes, qui doivent escorter la personne détenue de sa cellule à l'endroit désigné pour l'entretien. !**

À l'inverse, les observateur.rices peuvent demander au personnel de maintenir les autres personnes détenues à l'extérieur de leur cellule, et rester avec une seule personne à l'intérieur. Toutefois, cette dernière option est souvent quelque peu délicate, car le personnel doit surveiller plusieurs personnes détenues à l'extérieur de leur cellule pendant parfois de longues périodes. De plus, celles qui sont temporairement évincées peuvent se sentir offensées d'avoir à quitter leur espace personnel.

Dans le cas où les observateur.rices choisissent de s'entretenir en privé avec une personne détenue à **l'extérieur de sa cellule**, plusieurs options sont envisageables, telles que les bureaux du personnel (*sans présence du personnel, bien entendu*), les infirmeries, les parloirs réservés aux avocat.es ou tout autre espace commun (ex. : cour, atelier, etc.) suffisamment privé au moment de l'entretien. Dans tous les cas, la personne interviewée doit être interrogée sur le fait de savoir si elle se sent à l'aise pour parler avec les observateur.rices dans le lieu choisi. En particulier, les observateur.rices doivent garder à l'esprit que la plupart des espaces communs sont généralement placés sous vidéosurveillance ; autant que possible, il convient d'éviter de conduire un entretien juste devant une caméra.

Enfin, comme solution de compromis, souvent efficace et suffisamment confidentielle, les observateur.rices peuvent expliquer à toutes les personnes détenues présentes dans une cellule qu'ils.elles souhaitent s'entretenir individuellement avec certaines d'entre elles, et trouver ensuite **un endroit à l'intérieur de la cellule** leur offrant un minimum d'intimité, tel qu'un coin ou l'extrémité éloignée de la cellule. Cela impliquera probablement de s'asseoir avec la personne interviewée dans des conditions très exigües, comme sur la partie inférieure d'un lit superposé, mais cette solution est souvent préférée par les personnes détenues, qui peuvent rester dans un environnement familier, sans avoir à quitter leur cellule ou à faire sortir les autres, ce qui attirerait l'attention sur le fait qu'elles s'entretiennent avec les observateur.rices. Si les observateur.rices ont le sentiment que d'autres personnes écoutent durant l'entretien, ou même l'interrompent en exprimant leur propre avis, ils.elles peuvent poliment leur demander de se déplacer dans une autre partie de la cellule et de s'occuper autrement.

En règle générale, **le thème que la délégation de contrôle souhaite aborder avec les personnes détenues doit également déterminer le lieu de l'entretien**. Si l'objectif porte sur des aspects généraux tels que l'alimentation, les conditions matérielles, le régime ou l'accès au monde extérieur, des entretiens de groupe ou individuels dans des cellules partagées peuvent être envisagés. Toutefois, plus le sujet est sensible, plus le choix du lieu d'entretien doit faire l'objet d'une attention particulière. *Par exemple, si la délégation souhaite interroger des personnes détenues particulièrement vulnérables aux violences entre personnes détenues, ou si elle dispose d'indices indiquant qu'une ou plusieurs personnes ont effectivement été victimes de telles violences, une confidentialité maximale doit être assurée pendant l'entretien, et les discussions dans des cellules partagées où d'autres pourraient écouter ne sont pas envisageables.*

Les lieux où les conversations sont fréquemment interrompues (*par exemple, les bureaux où le personnel doit entrer régulièrement*) doivent être évités. De manière générale, toute **interruption**, par qui que ce soit, y compris par un.e autre membre de la délégation de visite, nuit à la création d'une atmosphère de confiance entre les interlocuteur.rices.

Enfin, **la routine carcérale** doit également être prise en compte autant que possible lors du choix du lieu d'un entretien. Par exemple, les observateur.rices devraient éviter d'utiliser les infirmeries ou les cours extérieures pour des entretiens prolongés si cela empêche un grand nombre de personnes détenues de consulter le personnel soignant ou de profiter de leur promenade quotidienne.

3.5.4. Considérations liées à la sécurité

Étroitement liée à la question du choix du bon lieu pour un entretien se trouve celle de la sécurité personnelle de l'intervieweur.se ou des intervieweur.ses. Les observateur.rices expérimenté.es ne se sentent généralement pas mal à l'aise à l'idée d'entrer dans des cellules ou de s'entretenir en privé avec des personnes détenues. À ce stade, il est important d'aborder brièvement quelques considérations de sécurité.

Premièrement, les membres d'une délégation de visite doivent décider s'ils.elles souhaitent travailler individuellement ou en binômes (ou en groupes de plus de deux). En particulier lorsqu'il s'agit d'entretiens avec des personnes détenues, **travailler en paire présente plusieurs avantages** : tout d'abord, la présence d'un.e autre observateur.rice est généralement considérée comme plus sûre ; ensuite, cela permet à une personne de se concentrer pleinement sur l'entretien, tandis que l'autre prend des notes et décrit les conditions matérielles dans la cellule.

Malgré ces avantages, certaines délégations choisissent parfois de se diviser, et des membres individuels vont seul.es dans les cellules pour réaliser des entretiens, dans le but de gagner du temps précieux. Même dans ce cas, **quelques mesures de précaution** peuvent être prises pour améliorer la sécurité des membres de la délégation. Par exemple, l'observateur.rice devrait essayer de rester plus proche de la porte que la ou les personnes détenues. Si le membre de la délégation se sent légèrement en insécurité, il.elle peut demander à la personne détenue de s'asseoir sur un lit ou une chaise, tandis qu'il.elle reste debout. Et bien que les surveillant.es et autres membres du personnel pénitentiaire ne doivent jamais être en mesure d'écouter un entretien, ils.elles peuvent être priés de rester juste à l'extérieur de la porte, en cas de besoin.

Les délégations contrôlant l'établissement pénitentiaire ne doivent pas prendre à la légère les avertissements du personnel selon lesquels une personne détenue serait « **dangereuse** ». D'un autre côté, il doit être clair que c'est à la délégation qu'incombe la responsabilité d'assurer sa propre sécurité, et elle ne devrait pas abandonner trop facilement son intention de parler à une personne simplement parce qu'elle a été qualifiée de « dangereuse » — après tout, ce sont souvent les personnes détenues qualifiées de « dangereuses » ou « difficiles » qui sont le plus à risque de subir de mauvais traitements, et le personnel pourrait avoir des motifs cachés pour dissuader la délégation de leur parler. Par ailleurs, les personnes détenues sentent généralement que les délégations cherchent à améliorer leur situation et les traitent donc avec moins d'agressivité que le personnel.

Dans les situations exceptionnelles où la délégation souhaite s'entretenir avec une personne considérée comme présentant un risque très élevé, des mesures de sécurité supplémentaires peuvent être envisagées, comme demander au personnel de surveiller visuellement l'entretien (*par exemple, à travers une vitre ou via la vidéosurveillance*) ; toutefois, le personnel ne doit pas être en position d'écouter le contenu de l'entretien.

! Quelle que soit la situation, les entretiens menés à travers des barreaux, des trappes de portes de cellules ou avec une personne menottée ou autrement entravée ne sont pas considérés comme une bonne pratique et doivent être absolument évités.

3.5.5. Comment mener les entretiens

Selon la personne détenue concernée, certains aspects doivent être pris en compte lors de la conduite d'un entretien. Comme mentionné dans le [chapitre sur les femmes en détention](#) (voir ci-dessous), les **entretiens avec des femmes** devraient de préférence être menés par une femme, ou du moins en présence d'une observatrice. Les situations où un ou plusieurs observateurs masculins s'adressent seuls à une femme devraient être évitées. De plus, **interroger des enfants ou des jeunes** requiert des compétences particulières et la capacité d'évaluer rapidement le niveau de développement de la jeune personne détenue. Les observateur.rices doivent savoir que les enfants peuvent réagir de manière timide et renfermée à un.e adulte inconnu.e, faire preuve d'une confiance excessive ou s'efforcer de paraître en accord avec ce qu'ils.elles pensent que l'observateur.rice souhaite entendre.

Par ailleurs, les personnes atteintes de **troubles de santé mentale**, y compris celles souffrant de stress post-traumatique après des événements violents, sont surreprésentées dans les établissements de détention. Les observateur.rices ne doivent donc pas s'attendre à recevoir des réponses claires et sensées à chaque question. En particulier, de nombreuses personnes détenues ont une perception altérée du temps, et les intervieweur.ses ne doivent pas tirer de conclusions hâtives sur des affirmations confuses ou manifestement fausses en matière de chronologie. *Par exemple, si la liste indique qu'une personne détenue est dans l'établissement depuis un peu plus d'un an mais qu'il.elle affirme y être depuis « de nombreuses années », cela ne signifie pas forcément qu'il.elle ment intentionnellement.*

! Comme cela a été mentionné à plusieurs reprises, un bon observateur.rice/intervieweur.se doit : être ouvert.e d'esprit, patient.e, sans préjugé.e envers les personnes détenues, capable de ressentir un certain degré d'empathie pour leur situation, et ne pas avoir peur de leur parler. Il doit sincèrement s'intéresser à ce que les personnes détenues ont à dire. L'intervieweur.se doit faire preuve de respect et éviter un ton interrogatoire ou des commentaires jugeant. Il.elle ne doit pas faire preuve de scepticisme ou de moquerie, mais prendre toute déclaration au sérieux. Plus tard, après avoir croisé tous les faits, l'observateur.rice pourra décider s'il.elle accorde ou non du crédit aux propos entendus.

Un entretien doit toujours débuter par une **courte présentation** de la ou des personnes menant l'entretien, du mandat du MNP, et de l'objectif de la visite. Il n'est pas essentiel de détailler le mandat, mais il arrive que les personnes détenues posent des questions à ce stade sur le mandat, la visite ou les raisons pour lesquelles ils.elles ont été choisis. Ces questions doivent recevoir une réponse afin que la personne détenue puisse décider si elle souhaite parler à la délégation. Même si l'objectif n'est pas de forcer une personne à parler, les observateur.rices ne doivent pas abandonner trop facilement lorsqu'un ou une personne détenue indique ne pas vouloir parler. Surtout lorsqu'une ou plusieurs personnes détenues ont été identifiées comme prioritaires

(par exemple s'ils.elles ont été victimes de mauvais traitements ou de violences entre personnes détenues), il peut être nécessaire d'insister davantage. Il peut être utile de rappeler que le véritable objectif du MNP est d'améliorer la situation dans les lieux de détention du pays, et que leur aide est précieuse pour y parvenir.

Après avoir obtenu le consentement de la personne détenue et trouvé un lieu approprié, l'entretien doit être mené de manière **structurée**. Cependant, suivre trop rigoureusement une grille préétablie peut créer une ambiance artificielle et faire passer à côté d'informations importantes. Une chronologie des événements doit être établie (ex. : « *Quand êtes-vous arrivé.e dans cet établissement ? Où étiez-vous avant ? Depuis combien de temps êtes-vous soumis.e à ce régime ? Quand avez-vous été placé.e à l'isolement ?* », etc.), ce qui permet de mieux comprendre la logique du discours de la personne détenue et de cerner les faits.

L'intervieweur.se doit éviter les **questions orientées** ou fermées (réponse oui/non), et plutôt inviter la personne détenue à s'exprimer librement sur les problèmes rencontrés. Des questions ouvertes comme : « *Parlez-moi de l'ambiance entre surveillant.es et personnes détenues* » ; « *Comment se passe la cohabitation avec les autres ?* » ; « *Quelle est votre routine quotidienne ?* » ; « *Que pensez-vous de la nourriture ?* » permettent d'obtenir des témoignages concrets sur les traitements, la violence, le régime, etc. Ensuite, des **questions de suivi plus ciblées** peuvent être posées, par exemple si la personne détenue dit : « *La plupart des gardien.nes sont corrects, mais il y en a deux ou trois qui posent problème* », une question logique serait : « *Et que font ces personnes ?* »

Il est important que l'intervieweur.se **garde le contrôle** de l'entretien, pose des questions précises et ne laisse pas la personne s'éloigner du sujet. Si la personne détenue souhaite aborder un sujet qui ne relève pas de la compétence du MNP (ex. : *la durée de sa peine*), les observateur.rices ne doivent pas hésiter à le dire. Il est cependant souvent utile de l'orienter vers l'organisme compétent avant de revenir au sujet de l'entretien.

L'intervieweur.se doit également s'abstenir de poser des questions personnelles susceptibles de provoquer chez la personne interrogée **un trouble psychologique, un stress inutile, voire une reviviscence traumatique**, dès lors que ces questions ne sont pas pertinentes pour l'évaluation de la situation prévalant dans l'établissement de détention. Dans la plupart des cas, l'infraction dont la personne a été accusée ou pour laquelle elle a été condamnée n'a que peu d'incidence sur l'appréciation de sa situation en détention ; insister sur cet aspect au cours de l'entretien pourrait ainsi générer un stress superflu chez l'interviewé.e ou détourner l'attention des questions réellement importantes dans le cadre d'une visite de contrôle.

Lorsque **des allégations de mauvais traitements** ou de violences entre personnes détenues sont évoquées, l'observateur.rice doit recueillir tous les détails nécessaires pour pouvoir approfondir. Il faut d'abord établir avec certitude que ce qui est décrit s'est bien produit à la personne détenue elle-même et ne relève pas simplement de rumeurs. Par exemple, si quelqu'un dit « on nous frappe tout le temps », l'intervieweur.se doit déterminer : si cela lui est arrivé personnellement, s'il.elle a été témoin de violences sur d'autres (dans ce cas, recueillir leur identité), ou s'il.elle répète simplement ce qu'il.elle a entendu.

Informations nécessaires en cas d'allégations de mauvais traitements/violences :

-  Identification de la / des victime(s)
-  Identification du/des auteur(s)
-  Période des mauvais traitements
-  Lieu(x) des mauvais traitements
-  Instrument(s) utilisé(s)
-  Témoin ou autre(s) élément(s) de preuve
-  Marques physiques
-  Examen médical
-  Plainte

Si la personne interrogée fait état de mauvais traitements (ou, *mutatis mutandis*, de violences entre personnes détenues) qu'elle a personnellement subis, l'enquêteur.rice doit s'efforcer d'en connaître les détails : **Quand** cet incident a-t-il eu lieu ? Si la personne interrogée déclare avoir été maltraitée plus d'une fois, il convient de déterminer le moment approximatif (ou, si possible, exact) de chaque incident. **Qui** a été maltraité.e ? Si possible, la victime présumée doit donner le nom des auteur.rices ou les décrire le mieux possible. **Où** les mauvais traitements ont-ils eu lieu ? Il se peut que la personne ait été maltraitée dans un autre centre de détention ou lors d'un contact avec la police. Les détails concernant le lieu où les mauvais traitements présumés ont eu lieu peuvent être importants pour retrouver d'autres preuves, telles que des images de vidéosurveillance ou des récits de témoins. **Comment** la personne a-t-elle été maltraitée ? Quels instruments ont été

utilisés pour les mauvais traitements ? Il se peut que la personne détenue affirme avoir été giflé.e, frappé.e et/ou avoir reçu des coups de pied, mais dans d'autres cas, des matraques, du gaz poivré, des appareils électriques, etc. ont pu être utilisés. Dans ce dernier cas, la personne détenue doit être invitée à décrire les instruments en détails. Y a-t-il eu des **témoins** des mauvais traitements, ou existe-t-il d'autres **preuves** corroborant que la personne détenue peut invoquer ? Porte-t-il.elle encore des **marques physiques de la violence** ? A-t-il.elle **été vu par un médecin** après les mauvais traitements présumés ? A-t-il.elle **déposé une plainte** auprès de quelqu'un au sujet des violences subies ? Si ce n'est pas le cas, pourquoi se sont-elles abstenues de porter plainte ?

Il n'y a pas de **durée** maximale ou minimale fixée pour un entretien, et il peut arriver qu'un entretien se termine après seulement quelques minutes, la personne détenue ne voulant pas parler à la délégation, ou en raison de barrières linguistiques, etc. En outre, la durée d'un entretien varie en fonction des informations recherchées par l'enquêteur.ice : si l'objectif de la visite est très ciblé, quelques questions thématiques peuvent être posées en moins de temps que si l'ensemble des questions relatives à la vie carcérale doivent être abordées.

En règle générale, un entretien général dure entre vingt et trente minutes ; toutefois, si des allégations concrètes de mauvais traitements apparaissent au cours de l'entretien, il est nécessaire de poser des questions plus détaillées afin de recueillir toutes les informations pertinentes, et l'entretien peut durer beaucoup plus longtemps. Les interruptions d'un entretien (*par exemple pour vérifier l'exactitude d'une déclaration*) devraient être évitées ; cependant, il est possible que les contrôleur.ses doivent retourner voir une personne détenue pour clarifier certaines informations après avoir vérifié les dossiers, ou pour donner à la personne détenue un retour d'information sur des demandes spécifiques.

Certains contrôleur.ses professionnel.les estiment que l'**enregistrement audio des entretiens** ou l'utilisation d'un ordinateur portable les aide à mieux saisir les détails de ce qui a été dit. Cependant, cette approche présente plus d'inconvénients que d'avantages. Les personnes détenues peuvent facilement avoir l'impression de se trouver dans une situation semblable à un interrogatoire de police et se sentir intimidés ; l'enregistrement de leurs déclarations n'est pas de nature à favoriser un climat de confidentialité et de confiance et les personnes détenues seront probablement moins enclins à partager des informations avec l'enquêteur.ice. Par conséquent, il est plus judicieux de simplement prendre un **bloc-notes et un stylo** lors de l'entretien et de noter les parties les plus pertinentes de la conversation.

Une fois que l'enquêteur.ice a épuisé sa liste de questions, la personne interrogée doit avoir la possibilité d'ajouter tout ce qu'elle juge pertinent. *Par exemple, l'enquêteur.ice peut reconnaître qu'il.elle a posé de nombreuses questions spécifiques et inviter la personne détenue à ajouter tout ce qui lui cause de la peine ou des problèmes en prison.*

La **conclusion** professionnelle d'un entretien ainsi que la décision quant aux **étapes ultérieures** revêtent une importance particulière lorsque la personne détenue formule des allégations de mauvais traitements de la part du personnel ou de violences commises par d'autres personnes détenues. Il convient d'établir clairement si la personne souhaite déposer une plainte formelle au sujet des faits en question. Il importe également de préciser si le MNP est habilité, dans le cadre de son mandat, à recevoir une telle plainte et à la transmettre aux autorités compétentes, ou si la personne concernée devra entreprendre elle-même les démarches nécessaires auprès de ces autorités. Il devra aussi être clarifié si le MNP peut traiter de manière confidentielle les allégations reçues, ou s'il est tenu de les signaler à certaines autorités. Quoi qu'il en soit, la victime présumée doit comprendre que toutes les mesures possibles sont prises afin de prévenir toute conséquence négative ou représailles de la part du personnel ou d'autres personnes détenues, et que les informations communiquées seront traitées avec la plus grande prudence.

3.5.6. Suivi des entretiens

Qu'il s'agisse d'un cas de mauvais traitement allégué ou d'une plainte relative à la non-réception d'un courrier, les membres de la mission de contrôle doivent toujours tenir leurs engagements s'ils.elles promettent de faire un suivi. Comme indiqué à plusieurs reprises, le suivi des allégations de mauvais traitements ou de violences entre personnes détenues doit faire l'objet d'une attention particulière. Il est souhaitable que le MNP dispose

de procédures opératoires normalisées (SOP) ou de lignes directrices détaillant les démarches à suivre lorsqu'une personne signale avoir été victime de violences. À tout le moins, ces lignes directrices devraient prévoir des mesures telles que :

- La demande d'un examen médical ou psychologique de la personne concernée ;
- Les étapes d'investigation à mener par les contrôleur.ses pour corroborer les allégations (ex. : *sécurisation d'images de vidéosurveillance, obtention de copies des rapports médicaux, entretiens avec des témoins, etc.*) ;
- Les obligations de signalement à la direction de l'établissement, aux autorités compétentes du ministère de tutelle et/ou au parquet ;
- Les mesures de protection de la victime, comme son transfert dans une autre cellule, unité ou même établissement pénitentiaire ;
- Et le cas échéant, les démarches pour suspendre ou déplacer les auteur.rices présumé.es.

3.6. Entretiens avec la direction de la prison

Au début de chaque visite, un **entretien préliminaire** avec le directeur.rice de l'établissement ou ses représentant.es doit être organisé. Ce moment permet à la délégation de se présenter, d'exposer le déroulement prévu de la visite, de recueillir des premières informations, et de régler certains aspects pratiques. La durée de cet entretien initial dépend de plusieurs facteurs :

- S'il s'agit d'une première visite dans l'établissement ou non ;
- Le temps écoulé depuis la dernière visite ;
- Le type de visite (générale, thématique, de suivi) ;
- Le niveau de familiarité de l'équipe avec la structure et les routines de l'établissement.

En règle générale, il est recommandé que tous les membres de la délégation assistent à cette première réunion par respect envers la direction. Toutefois, il n'est pas indispensable que l'ensemble de la délégation reste présente si certain.es membres ont des tâches spécifiques prévues dans le plan de visite préétabli. Dans ce cas, le.la chef.fe de délégation peut présenter les excuses de ces membres et leur permettre de commencer leur travail pendant que l'entretien avec la direction se poursuit.

Durant cet échange initial, il convient de **recueillir des informations générales** sur l'établissement. Le degré de détail requis dépend du fait que le MNP ait ou non déjà visité le lieu, et de sa connaissance préalable de : la population carcérale, sa répartition par catégories, la routine quotidienne, et la configuration des lieux.

En outre, certaines informations telles que le **nombre de personnes détenues** peuvent avoir été **consultées en amont** de la visite via la base de données de l'établissement.

Au début de la visite, la direction doit être invitée à fournir des listes actualisées des personnes détenues (voir ci-dessus, [chapitre 3.1](#)), les journaux et registres nécessaires (voir ci-dessus, [chapitre 3.2](#)), les listes du personnel, les règlements intérieurs et toute autre information dont la délégation aura besoin pour mener à bien son travail.

La délégation a également la possibilité, au cours des échanges initiaux, de demander s'il y a eu des **incidents extraordinaires** depuis la dernière visite ou sur une période donnée, tels que des émeutes, des décès (y compris des suicides), des grèves de la faim collectives ou des cas graves d'automutilation, des évasions, des allégations de mauvais traitements, des cas sérieux de violences entre personnes détenues, ou tout autre événement considéré comme inhabituel. En outre, il est possible d'interroger la direction sur les difficultés éventuelles rencontrées dans la gestion de l'établissement.

Enfin, la délégation doit clarifier, **lors de ces échanges initiaux**, les aspects pratiques de la visite prévue. Elle peut, par exemple, demander qu'un bureau ou une salle de réunion lui soit attribué pour consulter les registres et dossiers, ou demander l'aide d'un membre du personnel pour l'obtention de certains documents ou informations. Un.e ou plusieurs agent.es doivent également être désignés pour accompagner la délégation, afin de lui permettre de circuler librement dans les lieux et d'entrer dans les cellules si elle souhaite s'entretenir avec des personnes détenues. Dans certains pays, les membres du MNP disposent de clés ou d'autres moyens d'accès pour faciliter leur mission.

Il peut être nécessaire de s'entretenir à nouveau avec le.la directeur.rice ou d'autres membres de la direction ultérieurement au cours de la visite. Afin d'éviter qu'ils.elles soient continuellement interrompus.es ou qu'ils.elles doivent rester constamment disponibles pour chaque membre de la délégation, le.la chef.fe de délégation devrait convenir avec le.la directeur.rice ou ses représentant.es de moments précis (par exemple chaque soir, avant la fin de la journée) pendant lesquels les questions en suspens pourront être abordées collectivement.

À la fin de chaque visite, un débriefing avec la direction doit avoir lieu, au cours duquel la délégation pourra faire part au directeur ou à la directrice et à ses représentant.es de ses premières observations ainsi que de toute recommandation ou requête pouvant être traitée localement (voir ci-dessous, chapitre 4 [«Comment rédiger un rapport de visite»](#)).

3.7. Entretiens avec le personnel

Trop souvent, les **observateur.rices négligent l'importance du personnel** pour le bon fonctionnement d'un établissement de détention dans le respect des droits humains. Les délégations de visite tendent à se concentrer sur les entretiens avec la direction de l'établissement ainsi que sur les entretiens avec les personnes détenues, tandis que les membres du personnel — qu'il s'agisse du personnel de sécurité, civil ou médical — sont tout au plus considérés comme des facilitateurs de la visite. Pourtant, ces membres du personnel peuvent détenir une multitude d'informations importantes, et leur satisfaction au travail constitue un facteur déterminant de l'ambiance générale dans un lieu de détention. Les sujets classiques qui peuvent et doivent être abordés avec le personnel concernent leurs procédures de recrutement, les formations reçues, l'existence d'un accompagnement psychologique ou de dispositifs de soutien pour les préparer mentalement et physiquement aux défis de leur fonction, leurs attitudes vis-à-vis des personnes détenues et les difficultés qu'ils.elles rencontrent dans l'exercice de leur travail.

Les mécanismes de contrôle devraient toujours recueillir des informations de base sur la **dotation en personnel** d'un établissement de détention, y compris le nombre de postes pourvus, le nombre de postes vacants, les statistiques sur l'absentéisme, les arrêts maladie et les heures supplémentaires, la proportion de personnel masculin et féminin, l'inclusion de personnel civil tel que les éducateur.rices, travailleur.ses sociaux et psychologues, le nombre et les qualifications du personnel de santé, les horaires typiques pendant la semaine, les week-ends, la nuit, etc. Il serait prématuré de proposer ici un ratio précis entre agent.es ou personnel civil et nombre de personnes détenues, car ce chiffre varie nécessairement selon le profil des personnes détenues et le niveau de sécurité de l'établissement, entre autres critères. Toutefois, il convient de garder à l'esprit que les niveaux de dotation ont un impact direct sur tous les aspects de la vie carcérale : le régime quotidien, les soins médicaux, la sécurité, etc. En outre, des services trop longs peuvent affecter négativement la capacité du personnel à traiter les personnes détenues de manière professionnelle.

Les entretiens avec le personnel doivent répondre aux mêmes **principes** que ceux menés avec les personnes détenues, c'est-à-dire que l'intervieweur.se doit choisir un lieu approprié, garantir la confidentialité de l'entretien, obtenir le consentement du personnel interrogé, et faire preuve d'ouverture d'esprit et de respect dans l'échange. Il.elle doit manifester un réel intérêt pour les difficultés rencontrées par le personnel dans leur travail quotidien. Le choix des personnes à interroger dépend en grande partie de ce que les observateur.rices souhaitent savoir. Les représentant.es du personnel peuvent être de bons interlocuteurs.rices, mais de simples membres du personnel de sécurité, civil ou médical peuvent aussi fournir des informations précieuses.

Les entretiens avec le personnel doivent être menés dans le but d'obtenir des informations directes sur les sujets qui les concernent personnellement, et non des informations de seconde main sur les personnes détenues. Il n'est pas recommandé de discuter avec des membres du personnel de la situation de personnes détenues en leur présence.

3.8. Questionnaires

Quelques principes concernant la valeur informative des questionnaires doivent être gardés à l'esprit lorsqu'on les utilise afin d'obtenir des informations générales de la part des personnes détenues. Il est vrai que les questionnaires semblent présenter **l'avantage** de pouvoir atteindre une large proportion, voire l'ensemble

de la population carcérale d'un établissement donné, ou même du système pénitentiaire d'un pays. En principe, toute personne se sentant lésée peut retourner le questionnaire, et l'anonymat de la procédure devrait faciliter l'expression libre des personnes détenues, sans crainte de représailles.

Cependant, l'utilisation des questionnaires n'est pas aussi simple, et les MNP **ne devraient pas se reposer** exclusivement sur ce mode de collecte d'informations. Pour commencer, remplir un questionnaire suppose que toutes les personnes détenues savent lire et écrire, et qu'elles comprennent la langue utilisée. De plus, la plupart des questionnaires contiennent des questions fermées (auxquelles on ne peut répondre que par « oui », « non » ou une réponse intermédiaire telle que « peut-être » ou « ne sait pas »), ou bien des questions évaluées sur une échelle allant de « très bon » à « terrible ». Rares sont les personnes qui utilisent les lignes prévues pour ajouter des commentaires écrits. Ainsi, une grande quantité d'informations est d'ores et déjà perdue en raison de la simplicité des réponses prédéfinies.

Bien qu'il n'existe aucune garantie qu'une personne détenue ne mente pas lors d'un entretien, un.e intervieweur.se expérimenté.e est au moins en mesure d'évaluer la crédibilité des propos tenus au cours de l'échange. Cette possibilité n'existe pas lors de l'évaluation des informations obtenues par questionnaire. De manière générale, l'anonymat des questionnaires rend presque impossible le suivi de certaines déclarations, que ce soit pour tenter de vérifier les informations recueillies, ou pour engager des mesures de protection ou de réparation.

Enfin, le taux de retour souvent faible des questionnaires indique que les personnes détenues ne sont pas très enclins à utiliser cette méthode pour transmettre des informations, qu'ils n'en perçoivent pas la valeur ajoutée pour eux-mêmes, ou encore qu'ils.elles ne font pas confiance à l'anonymat du questionnaire, ou ne se sentent pas en sécurité pour le remplir.

En résumé, les questionnaires peuvent avoir un certain intérêt pour l'évaluation de questions très générales relatives à la vie carcérale. Leur portée doit toutefois être limitée et se concentrer sur un ou deux thèmes spécifiques, tels que l'accès au téléphone ou la qualité des repas, plutôt que d'aborder l'ensemble des problèmes susceptibles de se poser au sein d'un établissement pénitentiaire. S'ils sont trop longs ou trop détaillés, il existe un risque que les personnes détenues se découragent.

Certaines problématiques ne peuvent raisonnablement pas être évaluées à l'aide de questionnaires ; cela concerne en particulier les violences entre personnes détenues et les mauvais traitements infligés par le personnel. Les membres du MNP devront s'entretenir individuellement avec les personnes détenues, gagner leur confiance et espérer recueillir des informations sur d'éventuels actes de violence. Comme indiqué précédemment, il est essentiel d'avoir cet échange en face-à-face afin d'évaluer la crédibilité du témoignage, d'obtenir des détails essentiels sur le « qui/où/quand », mais également pour enclencher des mesures de suivi indispensables lorsqu'une allégation de mauvais traitement ou de violence entre personnes détenues est formulée au cours d'un entretien.

Enfin, si les MNP souhaitent recourir à des questionnaires pour recueillir l'avis des personnes détenues sur une question spécifique, ils doivent également veiller à créer les conditions adéquates afin de permettre à un grand nombre de personnes détenues de les remplir. Des mesures simples, comme garantir que toutes les personnes disposent de matériel d'écriture, peuvent s'avérer nécessaires ; des conditions doivent être réunies pour que le questionnaire soit rempli de manière anonyme et privée ; et les membres du MNP devraient eux-mêmes distribuer les questionnaires aux personnes détenues, en les informant que leur opinion est précieuse pour le mécanisme. Il est également crucial que le questionnaire soit rédigé dans une langue que les personnes détenues comprennent.

3.9. Observations personnelles des conditions matérielles

L'examen des conditions matérielles de vie dans un lieu de détention constitue l'une des missions essentielles d'un organe de contrôle préventif, et ses membres doivent être bien préparés à cette évaluation. Cela signifie qu'ils.elles peuvent avoir besoin d'emporter avec eux certains équipements techniques dans les cellules, afin de mesurer leur superficie (par exemple à l'aide d'un télémètre électronique), ou un thermomètre pour relever la température à des périodes particulièrement froides ou chaudes de l'année. Par ailleurs, emporter un appareil photo dans un établissement de détention pour capturer certains aspects des conditions matérielles

— comme des infiltrations d’eau, par exemple — peut s’avérer utile pour illustrer les constats de la délégation auprès des autorités par la suite, ainsi que pour aider la délégation à se remémorer certains éléments au moment de rédiger son rapport. Cette possibilité dépend toutefois de la réglementation nationale, et tous les MNP n’ont pas le droit d’apporter un appareil photo et de prendre des clichés dans tous les établissements. Lors de la prise de photos, il faut s’assurer qu’aucune personne ne figure sur l’image, ou que celle-ci a donné son consentement pour être photographiée ; cette règle s’applique aussi bien aux personnes détenues qu’au personnel.

Souvent, il est cependant suffisant de s’utiliser soi-même comme étalon de mesure et de se demander si l’on serait capable de vivre dans les conditions observées. Des tests simples, comme essayer de lire avec l’éclairage disponible sans fatiguer ses yeux, peuvent fournir des indications précieuses sur la qualité de la lumière dans une cellule. En l’absence d’un instrument de mesure, les observateur.rices peuvent estimer l’espace disponible dans une cellule en utilisant la longueur d’un lit, qui mesure généralement entre 1,90 m et 2 mètres, comme référence.

Des détails sur la manière d’évaluer les conditions matérielles sont fournis au [chapitre 5.4](#), ci-dessous ; il suffit ici de préciser que les observateur.rices ne doivent pas se contenter de visiter une ou deux cellules dans un établissement donné, ni se limiter aux espaces que le personnel leur présente spontanément. Lors d’une première visite dans un établissement, ou dans le cadre d’une visite périodique complète, la délégation pourrait commencer par un tour d’ensemble de l’établissement, comprenant les cellules de tous les étages, les cellules spéciales comme les cellules d’isolement, les espaces communs tels que les cours de promenade, ateliers, parloirs, ainsi que la cuisine, la buanderie, l’infirmierie, etc.

3.10. Images de vidéosurveillance

Une source d’information plus récente à disposition des observateur.rices est constituée par les enregistrements des caméras de vidéosurveillance (CCTV). L’utilisation de caméras de vidéosurveillance représente une arme à double tranchant : un **recours excessif** à ce mode de surveillance dans un établissement de détention peut également entraîner de graves atteintes au droit à la vie privée des personnes détenues (par exemple, si des caméras sont installées dans les cellules ordinaires ou les dortoirs), un sentiment d’humiliation (par exemple, si les caméras couvrent les zones des toilettes ou des douches, ou si les quartiers réservés aux femmes sont systématiquement surveillés par des agents masculins via les écrans de vidéosurveillance), ainsi qu’un appauvrissement de la relation humaine entre personnel et personnes détenues, les premiers développant un faux sentiment de maîtrise de ce qui se passe dans l’établissement par le seul biais de la vidéosurveillance.

D’un autre côté, les enregistrements CCTV peuvent fournir des éléments d’information précieux aux observateur.rices, notamment dans les cas où ils doivent vérifier des allégations de mauvais traitements ou de violences entre personnes détenues qui auraient eu lieu dans des zones couvertes par des caméras. Les observateur.rices doivent donc insister pour visionner les enregistrements couvrant le lieu et l’horaire mentionnés par une personne détenue au cours d’un entretien, et prendre les mesures nécessaires pour préserver ces éléments comme preuves en vue d’éventuelles investigations ultérieures. Une condition préalable est évidemment que les données vidéo **soient conservées pendant une durée raisonnable**.

Cela étant dit, le personnel (tout comme la majorité des personnes détenues) est généralement informé de l’emplacement des caméras dans certains lieux, et les personnes susceptibles de maltraiter les personnes détenues éviteront probablement de le faire en plein champ de la vidéosurveillance. Les observateur.rices ne doivent donc pas tirer de conclusions hâtives du fait que les enregistrements CCTV n’apportent pas de preuve visuelle directe de violences. Toutefois, il peut parfois suffire d’établir qu’une personne détenue, qui affirme avoir été maltraité dans une zone non couverte par les caméras (*par exemple un bureau du personnel*), a effectivement été conduit vers et depuis ce lieu.

3.11. Règlement intérieur

Il va sans dire que les MNP doivent avoir une connaissance approfondie des lois et règlements existants, ainsi que des arrêtés ministériels, etc. relatifs au fonctionnement du système pénitentiaire. Il se peut toutefois qu’il existe des règlements intérieurs spécifiques à l’établissement, des protocoles utilisés en interne (*par exemple*

sur l'utilisation des mesures de contrainte, etc.) ou des règles internes qui précisent la loi. Ces règlements intérieurs peuvent parfois être en contradiction avec le cadre juridique existant. Le MNP devrait demander à la direction et au personnel de rang supérieur de lui fournir tous les protocoles écrits, le règlement intérieur et d'autres documents spécifiques à l'établissement (*y compris, par exemple, les listes de prix des produits que les personnes détenues peuvent obtenir à la cantine*) afin d'analyser leur compatibilité avec les lois en vigueur, ainsi qu'avec les lois et normes européennes et internationales.

En outre, les contrôleur.ses devraient également vérifier, lors d'entretiens individuels avec les personnes détenues, qu'ils.elles ont connaissance du règlement intérieur ou d'autres règlements déterminant leurs droits et obligations et qu'ils.elles ont reçu une copie de ce règlement ou qu'ils.elles peuvent y avoir accès dans une langue qu'ils.elles comprennent.

