

# Il était une fois... un usager mécontent...

Le 31 juillet 2025

## La pénitenciaire a changé

Finis le temps de l'ordre et la sécurité. Aujourd'hui, le détenu est devenu un "usager du service public pénitenciaire", avec ses attentes, ses droits... et surtout le « fumeux » formulaire de réclamation numérique.

## Épisodes récents – ou comment gâter un client insatisfait

**22 juillet** – depuis sa tablette connectée, un usager « VIP » confiné disciplinaire suite à de multiples incidents rédige une requête officielle pour se plaindre : **un surveillant a osé... appliquer la règle**. Réaction de la direction : **identification de l'agent, pour un "recadrage déontologique"**. Logique : **le client a toujours raison, surtout quand c'est un bon client !**. L'**Ufap-Unsa Justice** est à ses côtés, sans réserve. Notre collègue **Guy** est irréprochable.

**28 juillet – 9h00** : un détenu fraîchement arrivé sur notre CD découvre que sa console de jeux est recalée par le CLI car disque dur trafiqué. **Réponse de notre usager : jet de l'objet sur les collègues**. L'**Ufap-Unsa Justice** apporte tout son soutien à **Loïc, Thierry et Gaël**, qui ont su maîtriser cet *usager mécontent*. Résultat: **12 jours de QD**. Une sanction plus que modérée pour notre usager déçu du service après-vente.

**28 juillet – 9h40** : un usager vient expliquer (à sa manière) à l'officier BE qu'il est très mécontent du service : pas de travail, pas de soins, pas de réponse du greffe... et **exige de voir le procureur**. Rien que ça ! **Tutoiement, accusations, menaces sont de rigueur : le formulaire de satisfaction est au rouge**. L'**Ufap-Unsa Justice** apporte son soutien à **Franck, officier BE**, et souligne la réactivité de **Tarik, Giovanni et Yann**, ultime rempart contre la voyoucratie. Espérons que **12 jours de QD** suffiront à faire entendre raison.

## Nouvelle philosophie de l'institution: deux poids, deux postures

D'un côté, **le détenu**, « **usager du service public pénitenciaire** » qui est considéré comme la **victime de l'inertie administrative**, à qui l'on doit **tout expliquer, tout justifier, et bien évidemment tout accorder**. Bénéficiant **d'outils numériques** dédiés pour faire **entendre sa voix...et ses exigences**.

De l'autre côté, **le surveillant**, immédiatement cloué aux piloris **s'il applique les règles**. Lui ne doit **pas faire de vagues**, surtout pas hausser le ton. Il ne sera **ni "accompagné", ni soutenu, par l'administration** mais pourra toujours compter sur un bon **recadrage déontologique**, histoire de **"réajuster sa posture"**.

## Message à notre administration

**Avant d'améliorer le "service rendu à l'usager"**

**Commencez par respecter et soutenir vos agents** qui œuvrent au quotidien pour faire tourner notre établissement.

**À Bon entendeur !**

Le Bureau Local UFAP UNSa Justice MURET