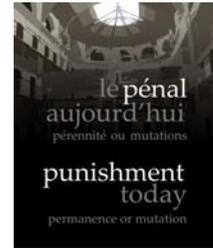


Actes du colloque

Équipe
de recherche
sur la pénalité



Centre International de
Criminologie Comparée

Montréal,
5-6-7 décembre 2007

Au cœur de l'administration de la peine : les surveillants et leur propre souffrance¹

Nathalie Jauvin
nathalie.jauvin@csssvc.qc.ca

Michel Vézina
michel.vezina@inspq.qc.ca

Renée Bourbonnais
renee.bourbonnais@rea.ulaval.ca

Julie Dussault
julie.dussault@csssvc.qc.ca

RÉSUMÉ *Les surveillants ne participent ni aux réflexions profondes sur d'éventuelles orientations pénales, ni à la critique des institutions actuelles. Pourtant, ils constituent les principaux acteurs responsables de l'actualisation des peines. Non seulement sont-ils exposés à une clientèle particulièrement lourde, qui contamine jusqu'à un certain point leurs propres collectifs de travail, mais ils sont, également, directement affectés tant par les orientations qui se succèdent que par les modalités et les moyens mis à leur disposition pour assumer leur rôle. Trop souvent, se retrouvent-ils donc confrontés à des demandes contradictoires ou trop difficiles à satisfaire, à de faibles marges de manœuvre, mais aussi à l'absence de moyens pour mettre en œuvre des décisions prises en amont. Ces conditions, tout comme d'autres, font en sorte que ces surveillants – déjà largement exposés à la souffrance d'autrui – sont de façon régulière confrontés à leur propre souffrance, ce qui génère de nombreuses conséquences individuelles, mais également sur l'appareil correctionnel, qui se retrouve notamment confronté à un taux d'absentéisme et*

de roulement particulièrement élevé. Notre étude, menée depuis 2000 auprès des agents correctionnels québécois, servira d'ancrage à cette réflexion sur le travail correctionnel et ses enjeux, dans un contexte de mutation.

MOTS CLÉS *Agents correctionnels, santé mentale, prison.*

SUMMARY *Correctional officers do not participate in deep analyses of penal policy or the critique of current correctional facilities. Yet, they are the main players responsible for actuating sentences. Not only are they exposed to a particularly tough clientele that partially contaminates their own work group, they are also directly affected by successive policy changes and by the methods and means placed at their disposal to do their jobs. Too often, they are confronted with contradictory demands or demands too difficult to fulfil, with scant room to manoeuvre and a lack of means to implement decisions taken at higher levels. These conditions lead to other results: prison guards already exposed to the suffering of others are then confronted with their own suffering on a regular basis, leading to many personal consequences; the correctional system itself suffers particularly high rates of absenteeism and staff turnover. Our study, conducted since 2000 among correctional agents in Québec, will serve as a foundation for this investigation of correctional work and its challenges in a context of change.*

KEYWORDS *Correctional officers, mental health, prison.*

RESUMEN *Los vigilantes no participan ni en las reflexiones de fondo sobre las eventuales orientaciones penales ni en la crítica de las instituciones actuales. Son, sin embargo, los principales actores responsables de la aplicación de las sentencias. No solamente están expuestos a una clientela particularmente difícil, que contamina en cierta medida su propio ámbito de trabajo, sino que se ven directamente afectados tanto por las orientaciones sucesivas como por las modalidades y los medios puestos a sus disposición para el cumplimiento de su función. Con frecuencia, por tanto, se ven confrontados a demandas contradictorias o muy difíciles de satisfacer, a márgenes reducidos de maniobra, además de a la ausencia de medios para poner en práctica las decisiones que se toman en las esferas superiores. Estas condiciones, a las que se suman otras, hacen que los vigilantes, de por sí ampliamente expuestos al sufrimiento ajeno, se vean de modo regular enfrentados a su propio sufrimiento, lo que genera numerosas consecuencias individuales pero también para el aparato correccional, que se ve confrontado principalmente a una tasa particularmente elevada de ausentismo y rotación de personal. Nuestro estudio, realizado a partir de 2000 con agentes correccionales quebequeses, sustentará esta reflexión sobre el trabajo correccional y lo que está en juego, en un contexto de mutación.*

PALABRAS CLAVE *Agentes correccionales, salud mental, prisión.*

Introduction

Au cœur des activités de la prison se trouve un groupe important de travailleurs, les surveillants, qui exercent un métier difficile dont les contraintes sont nombreuses et les sources de gratification rares. Nous nous intéressons depuis plusieurs années déjà, dans le cadre des activités de l'équipe RIPOST², à la compréhension de la situation particulière de ces travailleurs ainsi qu'aux possibles interventions qui pourraient avoir un impact positif sur les nombreuses contraintes du travail auxquelles sont confrontés ces surveillants. Parmi les thèmes qui ont émergé de cette vaste étude se trouve celui de la souffrance, celle des surveillants de prison, que l'on nomme, dans les prisons provinciales québécoises³, les agents de services correctionnels (ASC). C'est donc plus spécifiquement sur le thème de la souffrance des agents correctionnels que portera ce texte.

L'origine de la recherche auprès des agents correctionnels québécois

Cette recherche est d'abord issue de préoccupations du syndicat des agents correctionnels québécois (SAPSCQ) face à l'importance croissante des problèmes d'absentéisme en raison de problèmes de santé mentale et de lésions professionnelles rencontrées par les agents de services correctionnels (ASC) québécois. Une première initiative syndicale auprès de l'équipe RIPOST a rapidement permis de mettre en place une démarche paritaire, grâce à l'implication du ministère de la Sécurité publique du Québec, ayant pour mission commune d'améliorer la santé des agents correctionnels. Un comité consultatif de la recherche a alors été créé. Ce comité, formé de représentants des travailleurs, de représentants patronaux et syndicaux ou de la direction des établissements correctionnels québécois, d'employés du Ministère ainsi que des chercheurs, chapeaute depuis 2000 les activités de recherche et d'intervention dans les établissements de détention québécois.

La recherche auprès des agents correctionnels s'est déroulée en plusieurs étapes. Elle a d'abord commencé, en 2000, par une vaste recension d'écrits (April, 2000) portant sur l'univers carcéral. Une étape

Nathalie Jauvin est membre de l'équipe RIPOST du CSSS de la Vieille Capitale, Centre affilié à l'Université Laval

Michel Vézina est médecin conseil à l'Institut national de santé public du Québec (INSPQ)

Renée Bourbonnais est professeure titulaire au Département de réadaptation de l'Université Laval

Julie Dussault est candidate au doctorat au Département de sociologie de l'Université Laval

quantitative, concrétisée par l'administration de questionnaires, a ensuite été réalisée auprès de l'ensemble⁴ des ASC afin de dresser un portrait précis, notamment, de l'état de santé, des rapports sociaux et des principales contraintes de travail auxquelles sont confrontés ces travailleurs (Malenfant *et al.*, 2001 ; Bourbonnais *et al.*, 2005). Ce bilan quantitatif en mains, l'équipe a ensuite enclenché une série d'entrevues individuelles (54) et collectives (9) qui ont permis de rencontrer 132 agents à travers l'ensemble de la province. Une telle opération a permis de cerner à la fois cette souffrance à laquelle sont confrontés les agents, mais aussi de comprendre plus en profondeur pourquoi la situation du personnel de surveillance est particulièrement lourde (Jauvin *et al.*, 2003). C'est sur ce volet qualitatif que s'appuie d'ailleurs plus spécifiquement notre réflexion. Mentionnons que la dernière phase de ce vaste projet de recherche auprès des ASC s'achève actuellement par un volet d'intervention évaluative, où certains projets d'intervention pilotes ont été mis sur pied et évalués. Ces interventions organisationnelles, si elles s'avèrent bénéfiques, devraient agir sur cette souffrance qui est le lot de nombreux agents correctionnels québécois.

Travailler dans l'univers carcéral : quelques enjeux connus

L'univers carcéral, comme lieu de travail, révèle un certain nombre d'enjeux qui lui sont spécifiques. La prison, même si elle n'est plus aussi close et rigide qu'elle ne l'a déjà été, est, avant tout, un lieu où se côtoient inquiétude et méfiance (Benguigui, 1997), un milieu encore aujourd'hui passablement fermé où les sources de tension sont omniprésentes, où les enjeux sécuritaires teintent l'ensemble du travail.

Les écrits portant sur le milieu carcéral témoignent assez largement de la spécificité de ce lieu qui est, en quelque sorte, à la jonction entre milieu de vie « obligé », celui des personnes incarcérées, et milieu de travail, celui, tout particulièrement, du personnel de surveillance. Un milieu de travail peu banal, qui se compare, dans les faits, à bien peu d'autres lieux de travail, si ce n'est de quelques milieux fermés telle la psychiatrie. Un milieu, aussi, dans lequel il est particulièrement difficile de tisser des rapports sociaux satisfaisants (Jauvin *et al.*, 2006 ; Jauvin, 2007), et ce même entre les travailleurs.

L'abondante littérature sur l'univers de la prison fait largement état des mutations subies par le monde des prisons au cours des quatre dernières décennies (Vacheret, 1998 ; April, 2000 ; Vacheret et Lemire, 2007). Ces transformations, notamment celles qui touchent la mutation de

la mission des prisons (Hepburn et Albonetti, 1980 ; April, 2000), ont impliqué des changements en profondeur et ont, conséquemment, affecté le personnel de surveillance, principal acteur, en termes de nombre tout au moins, au cœur des activités de la prison.

Cette mutation de la mission, d'une prison disciplinaire traditionnelle vers une prison davantage orientée vers la rééducation des détenus (Hepburn et Albonetti, 1980 ; April, 2000 ; Vacheret et Lemire, 2007), a notamment eu pour effet l'alourdissement de la clientèle carcérale – les cas les plus légers étant redirigés dans des services autres que l'institution fermée – ainsi que la reconnaissance accrue des droits des personnes incarcérées. La gestion a elle aussi subi des transformations majeures, sur le plan idéologique tout comme sur le plan pratique, les gestionnaires devant dorénavant répondre à une administration centrale, dans un processus de bureaucratisation qui engendre la multiplication de la réglementation et des contrôles, ce qui limite le pouvoir des agents correctionnels comme ceux des directions locales d'établissements (Chauvenet *et al.*, 1994 ; El Faf, 1997).

Le rôle des agents correctionnels a donc, lui aussi, été l'objet de nombreuses transformations (Rostaing, 1997), l'ajout de la mission de réhabilitation contribuant tout particulièrement à complexifier de façon importante leur tâche. En raison de la cohabitation en prison de deux logiques distinctes, soit une logique sécuritaire et une logique sociale de « réinsertion » ou d'amendement (Rostaing, 1997), les attentes à l'égard des agents se sont élargies, les agents correctionnels québécois occupant ainsi, aujourd'hui, à la fois un rôle de surveillance (assurer la sécurité), d'accompagnement (faciliter le processus de réhabilitation) et un rôle de service (dispenser des services à la clientèle) (Jauvin *et al.*, 2006). Ces mutations de la mission ont entre autres nécessité l'embauche de personnel correctionnel qui est dorénavant plus scolarisé et, aussi, plus fréquemment issu de disciplines à caractère social. Les femmes ont intégré en grand nombre le groupe des travailleurs correctionnels. Enfin, ces transformations se sont aussi soldées par l'entrée en scène de plus en plus marquée des professionnels qui ne sont pas des agents correctionnels (travailleurs sociaux, psychologues, etc.) (Lhuillier et Aymard, 1997).

Les travaux s'intéressant à l'univers carcéral ont d'abord porté sur les détenus et sur les réformes pénales, aux dépens de la recherche sur le personnel correctionnel longuement négligé (Willet, 1983 ; Kauffman, 1988 ; Chauvenet *et al.*, 1994). Heureusement, la situation a graduellement évolué, ce qui fait qu'on retrouve maintenant plusieurs écrits qui abordent la question de la situation des travailleurs correctionnels, la

plupart du temps celle du personnel de surveillance (Klofas, 1984 ; Kauffman, 1988 ; Vacheret, 2001 ; Carlson *et al.*, 2003 ; Dowden et Tellier, 2004 ; Liebling, 2006 ; Bourbonnais *et al.*, 2007). Et bon nombre de ces travaux accordent une place privilégiée aux témoignages recueillis directement auprès du personnel de surveillance (Montandon et Crettaz, 1981 ; Chauvenet *et al.*, 1994 ; Rostaing, 1997 ; Lhuilier et Aymard, 1997 ; Vacheret, 2001). Les études réalisées à ce jour sur l'univers carcéral ont ainsi non seulement permis de mieux baliser l'évolution du monde carcéral, elles ont également rendu possible la mise en exergue de différents enjeux du travail dans l'univers correctionnel et des impacts possibles du travail en détention sur le personnel de surveillance.

Ainsi, les facteurs de risque professionnel liés au travail correctionnel sont aujourd'hui de mieux en mieux documentés (Crouch, 1995 ; De Coninck et Loodts, 1999 ; April, 2000 ; Schaufeli et Peeters, 2000). On sait maintenant que ces travailleurs sont soumis à un stress important et que, parmi les stressors auxquels ils sont exposés le plus, on retrouve l'ambiguïté et le conflit de rôle, la charge élevée de travail, le manque d'autonomie, la sous-utilisation des connaissances et habiletés, le manque de variété des tâches, la dangerosité des détenus et le faible statut social accordé au titre d'emploi.

Il importe cependant de souligner que parmi tous les facteurs reconnus comme ayant un effet marqué sur la santé des agents correctionnels, plusieurs sont en lien avec les transformations qu'a subies le système carcéral. Selon certains auteurs, ces transformations ne seraient pas étrangères au développement d'un climat tendu (Kommer, 1993). Certains stressors inhérents au métier (Millson, 2002) sont présents chez les agents, et ce, peu importe le niveau de sécurité de l'établissement. Mais comme Millson (2002) le fait remarquer, certains facteurs organisationnels, comme l'impression de ne pas avoir suffisamment de pouvoir pour jouer efficacement son rôle, tiennent une part importante dans le développement du niveau de stress.

La situation plus spécifique des agents correctionnels québécois est étudiée depuis quelques années. Elle a entre autres été documentée dans un rapport publié par la Direction de la santé des personnes et des organisations (Gouvernement du Québec, décembre 2001), qui compare la situation du personnel du ministère de la Sécurité publique, largement représenté par les agents de services correctionnels, à celle des travailleurs des autres ministères. On constate entre autres dans ce rapport que le nombre d'heures de travail perdues à la suite de lésions professionnelles est bien au-delà de la moyenne de l'ensemble des

travailleurs de la fonction publique. La recherche que nous avons réalisée dans le cadre des travaux menés par l'équipe de recherche RIPOST révèle aussi que la situation des agents des services correctionnels (ASC) québécois est préoccupante. On constate par exemple, grâce à une enquête par questionnaire réalisée auprès des ASC québécois en 2001 (Malenfant *et al.*, 2001), que ceux-ci consultent davantage les services de santé que ne le fait la population générale du Québec (Bourbonnais *et al.*, 2005). Chez les hommes, cet écart est particulièrement important (39,1 % versus 21,1 %). Dans le cadre de ces mêmes travaux, il a aussi été possible de noter une forte prévalence de détresse psychologique et d'épuisement professionnel chez ces travailleurs correctionnels, de même qu'une forte exposition à diverses formes de violence interpersonnelle (24,5 %).

Nos sources

La souffrance des agents correctionnels québécois, comme les données présentées ci haut en témoignent, est marquée par une souffrance évidente et il importe de mieux saisir pourquoi il en est ainsi. Pour y parvenir, nous avons choisi de donner la parole au personnel de surveillance afin de tenter de comprendre pourquoi cette souffrance est le lot d'un nombre important d'agents correctionnels québécois.

La réflexion proposée ici s'appuie donc avant tout sur les témoignages des 132 ASC québécois, recueillis en entretiens individuels et de groupe (voir le détail des participants au tableau I). Mais elle s'enrichit aussi, à l'occasion, du témoignage d'autres informateurs-clés rencontrés tout au cours du parcours de recherche. On parle ici plus spécifiquement de représentants syndicaux locaux et provinciaux ou de représentants de la gestion, et ce via la participation au Comité consultatif de la recherche ou dans le cadre, notamment, des activités liées à la recherche intervention évaluative.

Tableau 1. Ensemble des participants aux entretiens individuels et de groupe

ÉTABLISSEMENT	Nb total	Sexe		Statut			Formation			Âge Moyen (années)	Ancienneté moyenne (années)
		H	F	Temps plein	Temps partiel régulier	Temps partiel occasionnel	Sec.	Coll.	Univ.		
AMOS	2	1	1	2	0	0	1	0	1	44	17,5
BAIE-COMEAU	2	0	2	2	0	0	1	0	1	41	15,5
BORDEAUX	17	11	6	14	1	2	3	5	9	39,4	11,4
CHICOUTIMI	4	3	1	3	1	0	0	3	1	40	15,5
HULL	11	7	4	9	0	2	2	6	3	34,3	9,6
NEW-CARLISLE	2	1	1	2	0	0	0	1	1	34,5	6,5
QUÉBEC	15	9	6	14	1	0	3	8	4	43,3	14,8
RIMOUSKI	5	3	2	4	1	0	0	3	2	40	14,9
RIVIÈRE DES PR.	13	10	3	9	3	1	7	4	2	38	12,2
ROBERVAL	4	2	2	2	2	0	0	3	1	29,3	3,1
SEPT-ILES	2	1	1	2	0	0	1	0	1	39,5	4,8
SHERBROOKE	8	6	2	5	3	0	2	3	3	37,9	12,8
SOREL	4	3	1	2	2	0	2	2	0	58,3	16
ST-JÉRÔME	10	7	3	10	0	0	1	3	6	37,2	13,4
TANGUAY	14	12	2	13	1	0	2	9	3	41	11,8
TROIS-RIVIÈRES	6	3	3	6	0	0	1	3	2	43,3	16,7
UMC*	10	6	4	7	3	0	3	5	2	43,4	15,5
VALLEYFIELD	3	2	1	3	0	0	0	2	1	44,3	11
TOTAL	132	87 65,9%	45 34,1%	109 82,6%	18 13,6%	5 3,8%	29 21,9%	60 45,5%	43 32,6%	39,8	12,6

*Unité mouvements comparutions

Légende :

H : Hommes

F : Femmes

Sec. Études secondaires complétées

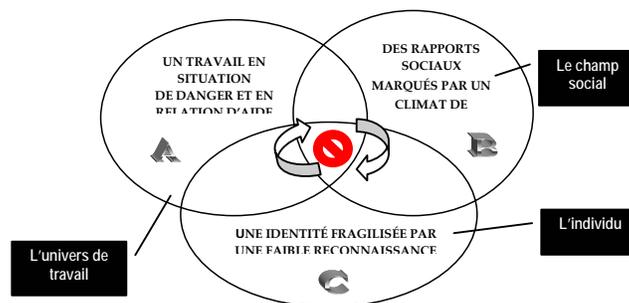
Réfléchir sur la souffrance du personnel de surveillance

Le travail des agents correctionnels est, nous l'avons brièvement abordé plus tôt, source de multiples tensions, voire d'une souffrance importante. Cette souffrance s'est révélée rapidement et de façon marquée dans le discours des agents que nous avons rencontrés. Nous avons souhaité mieux la comprendre pour, éventuellement, saisir plus aisément les moyens possibles pour l'amoindrir. Le cadre d'analyse que nous avons ici emprunté pour réfléchir sur la situation des ASC est celui de la psychodynamique du travail (Dejours, 2000), pour lequel la santé mentale au travail constitue le résultat d'un équilibre dynamique entre le besoin

d'accomplissement individuel, les normes sociales ambiantes et le travail et son organisation.

Ce cadre tient à la fois compte des dimensions organisationnelles, intersubjectives et individuelles en jeu. Le modèle utilisé pour procéder à l'analyse de nos données (voir figure 1) comporte trois pôles distincts mais interreliés sur un plan dynamique : (A) l'univers de travail ; (B) le champ social, et (C), l'individu. L'équilibre entre ces trois pôles est essentiel au maintien d'une bonne santé mentale, caractérisé par un état de bien-être ou de « plaisir ». Un déséquilibre peut, quant à lui, générer de la souffrance mentale chez le travailleur.

Figure 1.
La lecture de la psychodynamique du travail



Trois principaux ancrages à la souffrance des agents correctionnels

L'étude approfondie des témoignages recueillis auprès des ASC mais aussi, occasionnellement, auprès d'autres acteurs du milieu correctionnel québécois, nous a permis de cerner, à partir du modèle de la psychodynamique du travail, trois principaux ancrages à la souffrance des agents correctionnels québécois. Le premier de ces ancrages (A) est plus spécifiquement lié à l'univers du travail, c'est-à-dire au travail et à son organisation. Quant au second, il est plus particulièrement en lien avec le champ social, c'est-à-dire avec les rapports sociaux que les agents entretiennent dans le cadre de l'exercice de leur métier. Enfin, le troisième de ces ancrages (C), de l'ordre de l'identité, touche de façon plus spécifique à l'individu, c'est-à-dire au travailleur. La présence de tensions et de déséquilibres entre ces trois sphères représente un risque accru de

souffrance chez le travailleur alors que l'équilibre, au contraire, est associé au plaisir au travail, à un état de bien-être.

L'analyse réalisée à partir des témoignages recueillis dans le cadre de cette étude permet de dégager certaines particularités propres à la situation des agents correctionnels, et ce pour chacun de ces pôles : individuel, interpersonnel ou organisationnel. La combinaison de ces trois sources plus aiguës de tensions permet de mieux cerner la souffrance de ces travailleurs et, parallèlement, de réfléchir à de possibles interventions visant à l'atténuer.

Premier ancrage : l'univers de travail

L'univers de travail des agents correctionnels – et les tensions et la souffrance qui en découlent – est avant tout marqué par la juxtaposition des deux missions de la prison, la mission sécuritaire et la mission de réhabilitation, et la difficulté de concilier celles-ci, notamment en raison des paradoxes qui y sont inhérents mais, aussi, en raison du manque de moyens pour assurer, voire assumer les deux missions pour le personnel correctionnel.

Ce qui caractérise tout particulièrement la situation des ASC quant au premier pôle d'intérêt (A), en lien avec la nature du travail, les conditions dans lesquelles ce métier s'exerce et l'organisation du travail qui en découle, c'est la juxtaposition des missions de la prison qui se traduit, pour les agents, par l'exercice d'un travail de relation d'aide (mission de réhabilitation) et en situation de danger (mission sécuritaire). Les paradoxes liés à la juxtaposition des missions, tributaire des mutations subies par l'univers carcéral, se concrétisent par des difficultés, au quotidien, à exécuter des rôles et des tâches marqués par des ambiguïtés et des conflits. Il en découle des injonctions paradoxales (Lhuilier et Aymard, 1997), l'agent étant confronté à des demandes qui sont parfois contradictoires. Il se retrouve souvent en position de ne pas être en mesure de répondre adéquatement aux demandes reçues, confronté à un écart entre le travail prescrit, le « code » et le travail réel. Il en est ainsi, par exemple, lorsque les procédures prescrivent une intervention particulière pour un détenu, mais que les conditions en place ne permettent pas de respecter les façons de faire prescrites, pour une question de manque d'espace ou de manque de personnel par exemple.

Au-delà de la question des paradoxes et des contradictions émerge aussi celle du manque de moyens pour accomplir le travail, pour satisfaire aux exigences de l'emploi et pour répondre adéquatement à cette double mission. Il importe d'ailleurs de le souligner, puisque cela nous apparaît être un des faits saillants de l'analyse – les témoignages en ce sens convergent – les agents correctionnels québécois ne participent que très peu aux décisions relatives aux transformations que connaît le système carcéral, bien qu'ils soient, en tant que principaux responsables de l'actualisation de la peine, au cœur de la tourmente. Ils ont globalement le sentiment que les décisions se prennent à une trop grande distance du terrain, au sens propre comme au sens figuré.

L'opposition entre un travail en situation de danger et un travail en relation d'aide provoque chez de nombreux agents des tensions intra et interpersonnelles, trop souvent irréconciliables, notamment en raison, comme cela est perçu par les ASC, du manque de moyens concrets, du peu d'autonomie et d'autorité pourtant nécessaires pour assumer adéquatement l'une ou l'autre de ces missions. Les agents québécois se trouvent le plus souvent, comme ils en témoignent, en présence d'une organisation trop rigide et bureaucratisée qui ne permet pas ces nécessaires ajustements entre le réel du travail et la prescription, entre le travail en situation de danger et la relation d'aide. Trop souvent, les ASC ont à appliquer des directives inopérantes, voire contradictoires ou même risquées, et ne possèdent pas l'autorité ou la latitude nécessaires pour assurer leurs fonctions d'encadrement de façon à éviter les tensions inhérentes au travail et qui, malheureusement, sont à l'origine d'une partie de leur souffrance. Ce manque d'autorité restreint par exemple la possibilité de confiner un détenu à des sanctions ou à un confinement sans avoir obtenu préalablement l'autorisation d'un supérieur, ce qui peut contribuer à retarder ou à mettre de côté une action pourtant jugée nécessaire par les agents concernés.

Second ancrage : le champ social

Quant au second ancrage, celui qui touche plus spécifiquement la question des rapports sociaux (**B**), il est plus particulièrement marqué par la question de la méfiance qui traverse le milieu correctionnel. La question de la contamination des rapports sociaux établis entre et avec les détenus est d'ailleurs omniprésente et déteint sur l'ensemble des relations interpersonnelles. En effet, l'analyse des témoignages recueillis a fait apparaître qu'il est particulièrement difficile pour les ASC d'établir des

rappports interpersonnels sains, exempts de méfiance, dans cet univers *a priori* hostile qu'est la prison.

Pourtant, le métier d'agent en est un de relations interpersonnelles (Chauvenet *et al.*, 1994 ; De Coninck et Loodts, 1999), un travail où les rapports sociaux sont omniprésents et sont au cœur du bon déroulement des activités de la prison. Ces rapports, qu'ils soient entre pairs, avec les professionnels de la prison, avec le personnel d'encadrement ou avec les personnes incarcérées, constituent l'essence même du travail des agents, leur source principale de valorisation et de plaisir, comme en font foi de nombreux témoignages entendus. Or, les conditions d'exercice du travail et la nature de la clientèle font en sorte que nombreux sont les agents qui sont insatisfaits des rapports sociaux qu'ils développent au travail, dans un climat avant tout hostile. Un climat, d'ailleurs, qui en absorbe plusieurs, sous la forme d'un processus de contamination, qui se manifeste entre autres par un processus d'assimilation des valeurs propres à l'univers carcéral, qui rappelle le phénomène de « prisonnérification » décrit par T. et P. Morris (1963). En effet, le personnel correctionnel, confronté au quotidien avec des personnes délinquantes, méfiantes, qui entretiennent des rapports interpersonnels chargés de tension, a tendance à assimiler certaines de ces tensions, voire de reproduire en partie leurs façons de faire, tout particulièrement en termes de modes d'interaction ou de niveau de langage et de discours.

Ce que l'analyse nous a permis de constater de façon notoire, c'est la présence très marquée de cette méfiance, qui relève en quelque sorte d'un processus de contamination des rapports traditionnellement méfiants avec la clientèle. On constate ainsi que les agents québécois rencontrés ont une forte tendance à reproduire avec la hiérarchie et les professionnels les rapports de méfiance liés au travail avec les détenus. Et plus encore, il a été rapporté par plusieurs que les rapports entre membres du personnel sont même, à l'occasion, plus malsains que ceux que les agents entretiennent avec les personnes incarcérées. Ces rapports avec les autres travailleurs sont très souvent caractérisés par l'absence de dialogue, la suspicion, la disqualification du travail de l'autre, le manque de reconnaissance ou de considération et le sentiment de ne pas être soutenus.

Cette ambiance généralisée de méfiance, de même que le manque de communication dont témoignent largement les agents correctionnels, contribue d'ailleurs à marquer les rapports sociaux en prison par le négativisme et l'intolérance, comme l'ont d'ailleurs déjà constaté des chercheurs avant nous (voir par exemple Lemire, 1990 ; Chauvenet *et al.*,

1994 ; Benguigui, 1997). La fragmentation du collectif de travail, du sentiment d'appartenance à un groupe solidaire, transcende également l'analyse. Le milieu de travail des agents correctionnels québécois est de plus en plus empreint d'une distance sociale qui crée un sentiment général d'isolement chez ces travailleurs.

Nombreux sont les agents qui sont d'avis que les transformations majeures subies par le système carcéral au cours des dernières décennies ont généré un phénomène important de création de sous-groupes qui partagent certaines valeurs communes, aux dépens d'un collectif de travail fort et solidaire. Les collectifs de travail qui étaient jadis de mise en prison ont graduellement éclaté, générant ainsi la perte des bienfaits qui en résultaient (Dejours, 2000). Il n'existe plus aujourd'hui d'identité unique de l'agent correctionnel, mais plutôt de nombreuses identités morcelées, plus fragiles, qui ont tendance à s'opposer les unes aux autres. Les pratiques et perspectives sont dorénavant morcelées, les discours et les rituels également, comme cela avait d'ailleurs été entre autres souligné par Lhuilier et Aymard (1997) auparavant.

L'analyse réalisée nous permet de constater que les agents québécois sont aujourd'hui plutôt dépourvus de repères collectifs, des repères pourtant nécessaires, entre autres, à une certaine reconnaissance par les pairs. Ils sont plutôt tentés de se tourner peu à peu vers des préoccupations individuelles plutôt que collectives.

Troisième ancrage : l'individu

Enfin, le troisième et dernier ancrage (C) concerne plus spécifiquement l'individu, son rapport au travail et le sens qu'il lui accorde. Ce qui ressort particulièrement de l'analyse, en lien avec ce troisième ancrage, c'est la fréquente atteinte à l'identité individuelle et collective générée, notamment, par des lacunes sur le plan de la valorisation ou de la reconnaissance tant personnelle que professionnelle. En effet, en plus des tensions issues de l'univers du travail et du champ social se retrouvent celles qui, plus directement, touchent à l'individu, fragilisent son identité. Cette grande fragilisation dont font d'ailleurs largement état les agents correctionnels rencontrés.

L'identité au travail se construit de façon individuelle, via un processus de valorisation, mais elle se forge surtout à travers le regard des autres – collègues, supérieurs, clientèle, collectivité –, par le biais du processus de reconnaissance. Les agents correctionnels que nous avons

rencontrés sont montrés en manque de cette reconnaissance, ce qui rejoint d'ailleurs de nombreux auteurs qui ont déjà soulevé le problème. En effet, de nombreux textes font état des effets corrosifs pour le moral de se sentir haïs par les détenus, méprisés par l'administration, mal-aimés et peu considérés par l'opinion publique (Cheek et Miller, 1983 ; Demers, 1985 ; Kauffman, 1988 ; Hawkins et Alpert, 1989 ; Benguigui *et al.*, 1994 ; Rostaing, 1997 ; Lhuilier, 2005). Il semble en effet, comme le soulignent Lhuilier et Aymard (1997), que cette profession de surveillant n'apporte que très peu de bénéfice sur le plan de la construction identitaire.

Largement, les agents correctionnels québécois insistent sur le manque de reconnaissance au travail et sur l'atteinte qui en est conséquente. Un manque de reconnaissance, d'abord, des personnes en autorité et de la plus vaste structure ministérielle qui est responsable de l'administration des prisons québécoises. Mais aussi, à l'occasion, du manque de reconnaissance par les autres travailleurs de la détention, agents ou professionnels, tout comme de l'ignorance de la société à leur égard. Cette non-reconnaissance par autrui de la réalité du travail d'une personne, qui s'apparente au concept d'« aliénation sociale » de Sigaut (1990), peut affecter la prestation de travail mais, aussi, entraîner une souffrance mentale chez ces travailleurs. L'agent soumis à ce manque de reconnaissance peut être amené à douter de ses capacités, ce qui peut entraîner une perte d'estime de soi, la dépression ou d'autres problématiques psychiques qui ne sont pas sans avoir de répercussions sur l'individu comme sur son organisation.

Ces atteintes à l'identité, notamment le manque de reconnaissance, peuvent générer désabusement, démotivation, désir de quitter à court ou à long terme pour des raisons de santé. Jouxant à cela les conditions de travail particulièrement pénibles, dont la difficile conciliation entre un travail en situation de danger et en relation d'aide, et des rapports interpersonnels lourds, marqués entre autres par un climat de méfiance généralisé, les agents correctionnels québécois se trouvent dans une situation potentiellement explosive, où plusieurs sont déjà en situation de souffrance importante. Que pourrait-on faire pour modifier cette situation ?

Une réflexion sur de possibles pistes

Nous l'avons vu, une part importante de la souffrance des agents correctionnels québécois est liée aux nombreuses transformations qui ont affecté les établissements correctionnels. Le personnel de surveillance est au cœur de la vie carcérale, au centre des activités quotidiennes des

prisons, en proximité avec ceux qui subissent une peine mais ils sont, paradoxalement, fortement éloignés des décisions qui se prennent à distance de plus en plus grande de l'institution carcérale, du lieu où s'exécute la peine. Cela remet en question la place qu'on accorde au personnel qui, au quotidien, administre cette peine et, aussi, sur les probabilités que ces transformations soient réussies. Une question émerge de cette réflexion : des transformations peuvent-elles être réussies si elles n'impliquent pas la participation des principaux acteurs de leur mise en œuvre ?

De l'ensemble du processus de recherche auprès des agents correctionnels québécois, un ensemble de pistes ont émergé qui pourraient, nous semble-t-il, contribuer à l'amélioration de la situation des agents correctionnels et, parallèlement, faciliter la mise en place des transformations qui touchent l'ensemble des centres de détention du Québec. Ces pistes sont issues de l'analyse réalisée à partir des entretiens faits avec les ASC. Mais elles émergent aussi du travail de réflexion d'agents correctionnels et de membres du personnel de gestion qui ont, dans une phase ultérieure de recherche⁵, réfléchi aux actions possibles et travaillé à l'élaboration et à la mise en place de projets pilotes d'intervention, dans trois centres de détention québécois.

Une orientation générale se démarque d'abord, celle de l'importance de la participation des ASC aux processus en cours comme à l'établissement de changements. Comme plusieurs pistes qui seront évoquées, cela implique une modification des modes de gestion vers une approche plus démocratique dans la prise de décisions. En ce sens, une autre piste dégagée de l'analyse des témoignages recueillis est celle d'une plus grande transparence de l'administration, de même que l'amélioration des processus de communication, et ce, à tous les niveaux. La création d'espaces d'échange, où le personnel peut par exemple partager connaissances, expériences et états d'âme et discuter plus largement du travail auprès des détenus, pourrait aussi contribuer, probablement, à diminuer cette souffrance chez les agents. Un processus de formation amélioré, permettant par exemple l'acquisition des connaissances et des habiletés nécessaires à l'exercice de l'emploi, serait certainement un atout, tout comme la mise en place d'un processus d'accueil des nouveaux, par un système de mentorat par exemple. Une autre piste liée aux modes de gestion, très présente dans les discours des agents mais aussi dans celui du personnel d'encadrement, serait la présence accrue des cadres chargés de la supervision des secteurs sur les lieux de travail.

D'autres pistes méritent aussi d'être ciblées car elles pourraient également participer à une amélioration de la situation pour les agents. Une meilleure reconnaissance du personnel correctionnel, qui a trop souvent l'impression de ne pas compter pour l'organisation, pourrait être une avenue intéressante.

Nous concluons en insistant sur le fait qu'il importe d'entendre les agents correctionnels et ce qu'ils ont à dire car ils représentent une part importante des acteurs correctionnels et que ce sont, en bonne partie, ceux qui mettent en œuvre les décisions. D'autant plus que la souffrance des ASC a un impact important sur le système correctionnel, qui se trouve sans contredit fragilisé par des travailleurs en souffrance. Et c'est notamment par la participation de ces acteurs majeurs dans l'institution carcérale que sont les agents correctionnels qu'on pourra améliorer la situation de ces travailleurs, mais, aussi, contribuer à mettre en place et maintenir les transformations qui traversent les prisons.

Références

- April, M. (2000). *Les gardiens en milieu correctionnel, recension des écrits*. Québec : RIPOST, CSSS de la Vieille Capitale.
- Benguigui, G. (1997). Contrainte, négociation et don en prison. *Sociologie du Travail* 39 (1), 1-17.
- Benguigui, G., Chauvenet, A., & Orlic, F. (1994). Les surveillants de prison et la règle. *Déviance et société*, 18 (3), 275-295.
- Bourbonnais, R., Malenfant, R., Vézina, M., Jauvin, N., & Brisson, I. (2005). Les caractéristiques du travail et la santé des agents en services de détention. *Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique*, 53, 127-142.
- Bourbonnais, R., Jauvin, N., & Dussault, J. (2007). Psychosocial work environment, mobbing and mental health among correctional officers. *International Journal of Law and Psychiatry*, 4-5, 385-399.
- Carlson, J. R., Anson, R. H., & Thomas, G. (2003). Correctional officer burnout and stress: does gender matter ? *The Prison Journal*, 83 (3), 277-288.
- Chauvenet, A., Orlic, F., & Benguigui, G. (1994). *Le monde des surveillants de prison*. Paris : PUF.
- Cheek, F. E., & Miller, M. (1983). The experience of stress for correctional officers: A double bind theory of correctional stress. *Journal. of Criminal Justice*, 11, 105-120.
- Crouch, B. M. (1995). Guard Work in Transition. In K. C. Haas & G. P. Alpert (éds.), *The dilemmas of Corrections* (3^e éd., 203-224). Waveland Press inc.
- De Coninck, G., & Loodts, P. (1999). Les risques professionnels des surveillants de prison : recherche exploratoire sur le risque d'être agressé par les détenus et le syndrome de stress post-traumatique. *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*, 1, 81-98.

- Dejours, C. (2000). *Travail, usure mentale. De la psychopathologie à la psychodynamique du travail*. Paris : Bayard.
- Demers, C. (1985). *Les gardiens de prison : Problèmes et représentations d'un métier*. Montréal : École de criminologie, Université de Montréal.
- Dowden, C., & Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32, 31-47.
- El Faf, M. (1997). *L'agent des services correctionnels (gardien) et le nouveau rôle au sein de l'Établissement de détention de Montréal*. Mémoire de Maîtrise, École de criminologie, Université de Montréal, Montréal.
- Gouvernement du Québec (2001). *Les indicateurs de gestion en santé et sécurité du travail Année civile 2000*. Québec : Direction de la santé des personnes et des organisations, décembre 2001.
- Hawkins, R., & Alpert, G. P. (1989). *American prison systems, punishment and justice*. New-Jersey: Prentice-Hall.
- Hepburn, J. H., & Albonetti, C. (1980). Role conflict in correctional institutions; An empirical examination of the treatment-custody dilemma among correctional officers. *Criminology*, 17 (4), 445-459.
- Jauvin, N. (2007). *Une analyse phénoménologique de la violence entre membres du personnel correctionnel québécois*. Thèse de doctorat non publiée, Université de Montréal, Montréal.
- Jauvin, N., Vézina, M., Dussault, J., Malenfant, R., Bourbonnais, R., & April, M. (2003). *Recherche sur les effets du travail en détention sur l'absentéisme au travail, la santé et la sécurité du personnel. Volet qualitatif: entrevues individuelles et de groupe, rapport long, section B : analyse psychodynamique des entrevues*. Québec : Équipe de recherche RIPOST, CLSC-CHSLD Haute-Ville-des-Rivières.
- Jauvin, N., Vézina, M., Dussault, J., Malenfant, R., & Bourbonnais, R. (2006). Violence interpersonnelle en milieu de travail et règles du métier : une analyse du phénomène en milieu correctionnel québécois. *Revue Pistes [En ligne]*, 6 (1). <http://www.pistes.uqam.ca/v8n1/articles/v8n1a6.htm> (Page consultée le 3 juillet 2007)
- Kauffman, K. (1988). *Prison officers and their world*. Cambridge : Harvard University Press.
- Klofas, J. M. (1984). Reconsidering prison personal: New views of the correctional subculture. *International Journal of offender therapy and comparative criminology*, 28 (3), 169-175.
- Kommer, M. M. (1993). A dutch prison officer's work: Balancing between prison policy, organizational structure and professional autonomy. *Netherlands journal of social science*, 29 (2), 130-146.
- Lemire, G. (1990). *Anatomie de la prison*. Montréal/Paris : Les Presses de l'Université de Montréal/Economica.
- Lhuillier, D. (2005). Le « sale boulot ». *Travailler*, 14, 73-98.
- Lhuillier, D., & Aymard, N. (1997). *L'univers pénitentiaire. Du côté des surveillants de prison*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Liebling, A. (2006). Prisons in transition. *Law and Psychiatry*, 29, 422-430.
- Malenfant, R., Bourbonnais, R., Vézina, M., Jauvin, N., & April, M. (2001). *Recherche sur les effets du travail en détention sur l'absentéisme au travail, la santé*

- et la sécurité du personne : Faits saillants du volet quantitatif. Rapport de recherche.* Québec : RIPOST, CLSC-CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières.
- Millson, W. (2002). Prédicteurs du stress professionnel chez les agents de correction. *Forum*, 14 (1), 48-51.
- Montandon, C., & Crettaz, B. (1981). *Paroles de gardiens, paroles de détenus; bruits et silences de l'enfermement.* Genève : Médecine et Hygiène.
- Morris, T. & Morris, P. (1963). *Pentonville. A sociological study of English prison,* Londres: Routledge et Kegan Paul.
- Rostaing, C. (1997). *La relation carcérale - Identités et rapports sociaux dans les prisons de femmes.* Paris : PUF.
- Schaufeli, W. B., & Peeters, M. C. W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7 (1), 19-48.
- Sigaut, F., (1990). Folie, réel et technologie, *Techniques et culture*, 15, 167-179.
- Vacheret, M. (1998). L'univers de la prison à l'aube du 21ème siècle : une analyse des pénitenciers canadiens. Sous la direction de Guy Lemire. *Les Cahiers de recherches criminologiques*, 29.
- Vacheret, M. (2001). *La société carcérale : Une étude de la vie quotidienne et des interactions sociales dans les pénitenciers canadiens.* Thèse présentée à la Faculté des études supérieures, Université de Montréal, Montréal.
- Vacheret, M., & Lemire, G. (2007). *Anatomie de la prison contemporaine.* Montréal : Presses de l'Université de Montréal.
- Willet, T. C. (1983). Prison guards in private. *Revue Canadienne de criminology*, 25, 1-17.

¹ Cette recherche a été financée en partie et de façon paritaire par le ministère de la Sécurité publique et par le Syndicat des agentes et agents de la paix en services correctionnels québécois (SAPSCQ) et, pour la majeure partie, par le Fonds de recherche sur la société et la culture (FQRSC) et par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH).

² Recherche sur les impacts psychologiques, organisationnels et sociaux du travail.

³ Au Canada, on distingue officiellement entre les prisons qui reçoivent les personnes en détention provisoire et celles condamnées à des peines d'incarcération de deux ans moins un jour et moins, et les pénitenciers où sont admises les personnes condamnées à des peines d'incarcération de plus de deux ans. Les prisons sont de juridiction provinciale alors que les pénitenciers sont de juridiction fédérale.

⁴ Sauf à l'établissement de Bordeaux, qui n'a pas participé à ce questionnaire.

⁵ Des écrits portant sur cette phase d'intervention évaluative seront publiés au cours de la prochaine année.