

---

## **Travail en milieu correctionnel : résultats d'une analyse approfondie**

---

La présente étude fait suite à une recherche débutée en 2000 sur les effets du travail en détention sur l'absentéisme au travail, la santé et la sécurité du personnel. Devant l'importance de l'absentéisme et des problèmes de santé rencontrés par les agentes et agents de la paix en service correctionnel (ASC), les autorités syndicales provinciales et ministérielles ont commandé auprès de l'équipe RIPOST une recherche visant à mieux comprendre le phénomène. Une première phase de l'étude réalisée à partir de données recueillies par questionnaires téléphoniques a permis de faire ressortir l'importance des problèmes de santé mentale et de violence interpersonnelle chez ces ASC. La seconde phase, dont nous vous présentons maintenant les résultats, vise pour sa part à mieux comprendre les facteurs associés à de telles atteintes chez les agentes et agents et à identifier les bases d'une troisième phase visant à évaluer des interventions pour améliorer la situation.

### **Une mise en garde**

---

Il est essentiel de rappeler que l'analyse présentée porte sur des propos recueillis uniquement auprès d'ASC, soit en entrevues individuelles, soit en entrevues de groupes. Notre tâche n'était pas de juger du discours des agents rencontrés mais de rapporter leurs propos de la façon la plus juste possible. Notre matériel de base pour l'analyse est donc constitué de faits qui nous ont été rapportés et, surtout, de perceptions individuelles et collectives. Exposer ces perceptions et ces représentations individuelles et collectives s'avère essentiel pour mieux comprendre et faire état des facteurs à l'origine des atteintes à la santé et des perturbations des rapports sociaux chez ces individus.

La situation des agents de la paix en milieu correctionnel québécois est complexe. Les propos que nous rapportons et l'analyse que nous en tirons sont parfois vrais pour l'ensemble des agents, mais aussi parfois plus spécifiques à certains groupes ou à certains établissements. Comme nos entrevues se sont déroulées auprès d'agents provenant de l'ensemble des centres de détention québécois, nous avons effectivement pu constater certaines distinctions en fonction de caractéristiques tant individuelles que contextuelles (par exemple la taille et l'emplacement de l'établissement, le type de clientèle, etc.). Ces subtilités sont abordées dans un rapport de recherche plus exhaustif, alors que le présent feuillet se veut davantage un portrait global de la situation.

Pour bien comprendre la problématique vécue par les agents de la paix en service correctionnel, il importe d'abord de présenter brièvement le contexte dans lequel ceux-ci exercent leur métier. La prison est un univers de travail particulier à bien des égards. L'univers correctionnel se distingue d'emblée des autres lieux de travail par ses caractéristiques physiques : enceintes, barbelés, barrières, murs, miradors et autres traces bien palpables de la dimension sécuritaire des lieux et de son caractère coercitif. Rarement invitants et parfois même décrépits, bruyants, malpropres, malodorants et sombres, les centres de détention limitent la liberté de mouvement des personnes incarcérées, soit, mais aussi celle des individus qui y travaillent. Ces conditions physiques de travail peuvent participer, à la longue, à l'atteinte psychologique des agents. La prison est aussi un univers clos,

chargé de tensions, où se retrouvent des personnes incarcérées qui entretiennent des relations obligées avec le personnel correctionnel. Ces interactions sociales caractéristiques du travail en détention contribuent également à l'atteinte à la santé mentale des travailleurs.

Dans le cadre de leur travail, les agents sont également confrontés à différents événements susceptibles de leur causer des traumatismes psychiques, événements plutôt inhabituels dans d'autres milieux de travail. Parmi ces événements qui marquent l'individu et auxquels doivent se préparer psychologiquement les agents, il y a notamment le suicide possible de certains détenus et les agressions entre les détenus. Les évasions ou tentatives d'évasion, l'agressivité physique et verbale des détenus à l'égard du personnel correctionnel, les prises d'otages, émeutes, fusillades, bombes et incendies menacent par ailleurs de façon épisodique la vie ou la sécurité des agents de la paix.

L'ensemble de ces tensions présentes dans le milieu de travail des agents se sont accrues au fil du temps, suite à de nombreuses transformations qui ont eu pour effet de modifier leur travail et le contexte dans lequel celui-ci s'effectue. Parmi ces transformations figurent la révision de la mission carcérale (de la coercition vers la réhabilitation), la transformation du style de gestion en une administration plus bureaucratique, l'alourdissement de la clientèle (détenus ayant des parcours plus lourds, toxicomanes, porteurs de maladies infectieuses ou ayant des problèmes de santé mentale importants, groupes criminalisés), la reconnaissance accrue des droits des détenus, la diversification majeure du personnel correctionnel suite à l'embauche massive de personnel féminin et plus scolarisé, etc.

### **Les participant/es à la recherche**

---

Au total, 54 entrevues individuelles et 9 entrevues de groupes ont été réalisées auprès de 132 agents provenant des 18 centres de détention provinciaux du Québec<sup>1</sup>. Des agents de tous les établissements ont participé aux entretiens de groupes, alors que pour des raisons financières et logistiques les agents des centres plus éloignés<sup>2</sup> n'ont pas été rencontrés dans le cadre des entretiens individuels. Les groupes de discussion étaient formés d'agents provenant d'un ou plusieurs centres de détention, en fonction du nombre d'employés des différents établissements. Par souci de représentativité, la sélection des participants pour l'ensemble des entrevues a été effectuée parmi les volontaires, en fonction de certains critères tels le sexe, l'âge, la formation académique, le nombre d'années d'ancienneté, le type d'affectation et le statut d'emploi. Les entrevues individuelles ont eu lieu, sauf exceptions, entre novembre 2001 et février 2002, alors que celles de groupes se sont tenues entre octobre 2002 et janvier 2003. Le tableau 1 présente les caractéristiques des individus interrogés dans le cadre de l'étude.

---

<sup>1</sup> 17 agents ont participé à la fois à une entrevue individuelle et à une entrevue de groupe.

<sup>2</sup> Amos, Baie-Comeau, New-Carlisle et Sept-Iles.

**Tableau 1: Caractéristiques des participants à l'étude (2002-2003)**

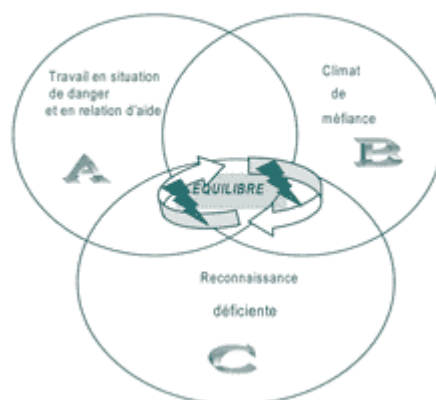
Caractéristiques		%
Sexe	Hommes	65,9%
	Femmes	34,1%
Statut	Temps plein	82,6%
	Temps partiel régulier	13,6%
	Temps partiel occasionnel	3,8%
Scolarité	Secondaire	21,9%
	Collégiale	45,5%
	Universitaire	32,6%
Âge moyen	39,8 ans	
Ancienneté moyenne	12,6 ans	

### Modèle d'analyse

Pour nous permettre de mieux comprendre les facteurs à l'origine des problèmes identifiés par questionnaire en 2000 (tableaux 2 et 3), nous avons choisi d'analyser les propos recueillis à partir du modèle de la psychodynamique du travail. Il s'agit d'un cadre théorique reconnu qui permet d'analyser, de façon intégrée, à la fois les dimensions individuelles, sociales et organisationnelles. Selon ce modèle d'analyse, la santé mentale au travail constitue le résultat d'un équilibre dynamique entre trois pôles : **A)** le travail et son organisation, **B)** les normes sociales ambiantes et **C)** le besoin d'accomplissement individuel.

À partir du discours livré par les agents rencontrés en entrevues, nous avons pu identifier les principales dimensions rattachées aux trois pôles du modèle, qui, chez les ASC, sont particulièrement fondamentales pour comprendre leur atteinte au plan de la santé, telle que mesurée précédemment (détresse psychologique, épuisement professionnel) de même que des relations sociales perturbées (violence entre membres de l'organisation) (voir tableaux 2 et 3). Les dimensions sont présentées à la figure 1.

Figure 1 Modèle  
 d'analyse



Au niveau du travail et de son organisation, il s'agit des exigences particulières du **travail en situation de danger et en relation d'aide (A)**. Au niveau des rapports sociaux, c'est le **climat de méfiance qui attire l'attention (B)**. Enfin, au niveau de l'identité individuelle, **la reconnaissance déficiente au travail** s'est avérée particulièrement importante (C). Nous verrons, tout comme l'illustre la figure 1, comment ces trois pôles favorisent l'émergence de problèmes de santé et de violence au travail chez les ASC québécois.

### A. Un travail en situation de danger et en relation d'aide

La nature du travail des agents exige d'assumer, de façon constante ou intermittente des tâches qui touchent à la fois à la sécurité, au service aux détenus et à la réinsertion. De cette variété de fonctions se dégagent deux pôles plus spécifiques, soit celui du travail sécuritaire (travail en situation de danger) et celui de réhabilitation (travail en relation d'aide). Deux pôles qui sont a priori distincts, soit, mais qui se chevauchent aussi en interagissant entre eux, compte tenu de la double mission carcérale qui caractérise aujourd'hui les centres de détentions québécois. Chacun de ces deux pôles génère des tensions importantes pour le personnel carcéral et leur juxtaposition tend à alourdir davantage la pression ressentie.

Tableau 2 : Taux de détresse psychologique selon le sexe (2001)

Population à l'étude	Femmes	Hommes
Agent/es de la paix	32,2%	33,3%
Population québécoise	22,3%	17,3%

**Tableau 3 : Exposition à la violence physique, à l'intimidation, aux attentions sexuelles non désirées ou aux pressions psychologiques (2001)**

Type d'exposition Fréquence	Violence physique	Intimidation	Attentions sexuelles non-désirées	Pressions psychologiques
Jamais	63,8%	33,2%	82,1%	48,9%
De temps en temps	28,8%	44,0%	14,2%	36,0%
Souvent / Très souvent	7,4%	22,8%	3,7%	15,2%

### A1. Un travail en situation de danger

Un des éléments incontournable de l'analyse du travail en milieu correctionnel est, sans contredit, le contexte de travail en situation de danger. La nature même du travail des agents est source de préoccupations omniprésentes en matière de sécurité, lesquelles sont à l'origine d'une tension sous-jacente constante. Les lieux physiques et les événements imprévisibles et inhabituels, fortement médiatisés, constituent des éléments concrets rappelant le danger potentiel auquel les agents pourraient, un jour ou l'autre, être exposés.

Au-delà de ces expériences réelles de danger, l'importance de la perception en matière de sécurité est majeure car elle est source concrète de peur, d'atteinte à son intégrité physique pouvant aller jusqu'à la mort. Cette imprévisibilité constitue une cause de tension importante et représente, pour plusieurs, la principale difficulté du travail. Pour y faire face, les agents auront tendance à établir des barrières très explicites avec les détenus, à jouer au dur, à se faire une carapace. À l'extérieur de la détention, ils iront même jusqu'à transformer leurs habitudes de vie, le choix de leurs activités de loisir et le plaisir qu'ils peuvent en retirer.

*<sup>3</sup> « Ici, on se cache derrière une carapace, une armure, ce qui est le plus difficile c'est de traîner ça avec tes collègues de travail dans la vie de tous les jours... Il ne faut pas que physiquement, tu sois atteint, il ne faut pas qu'émotionnellement tu sois atteint. »  
 Patrice, ancien, centre moyen*

Certaines lignes de conduites générales aident à minimiser la tension que peut occasionner le travail en situation de danger. Exercer un travail en situation de danger requiert d'une part la présence d'objectifs et de règles claires, en partie officielles, dictées par l'organisation, en partie officieuses, lesquelles sont habituellement appelées « code d'honneur » ou « code du gardien » par les ASC. Ces règles, écrites et non écrites, rassurent et encadrent les activités des agents.

<sup>3</sup> Les portions de textes en italique et en retrait sont des citations puisées dans les entrevues qui ont été réalisées. Celles-ci servent à appuyer nos propos et ont été sélectionnées puisqu'elles sont représentatives du discours tenu par plusieurs ASC. Afin de conserver l'anonymat des agents qui ont prononcé les paroles rapportées, nous leur avons attribué un nom fictif.

*« Le code d'honneur c'est tu « stooles » pas ton « partner », parles-en pas devant les détenus, « back »-moi quand il y a une intervention. Il est relativement simple et, je pourrais dire, qu'il varie d'un centre de détention à l'autre. » Propos tirés d'une entrevue de groupe*

D'autre part, il est parfois important de permettre une certaine marge de manœuvre dans l'application de certaines règles officielles, puisque celles-ci ne sont pas toujours applicables dans la réalité compte tenu de leur lourdeur, ou encore parce que les moyens manquent.

*« ... j'ai beaucoup de latitude, puis ça fait du bien de retrouver ça un p'tit peu (...) Ça faisait quelques années que j'avais pas eu du plaisir à aller travailler... » Stéphane, expérimenté, centre moyen*

En détention, la connaissance de ces règles par les nouveaux est souvent minimale, puisqu'elles sont peu enseignées formellement au moment de la formation ou peu transmises de façon informelle par les collègues plus expérimentés. Cette méconnaissance, liée à l'embauche et à la formation jugées inadéquates par la plupart des agents, de même qu'à l'instabilité des équipes de travail, rend les agents méfiants à l'égard des recrues, surtout lorsqu'elles arrivent en trop grand nombre, ou plus spécifiquement à l'égard des femmes. Or, le sentiment de sécurité passe par la confiance qu'ont les agents à l'endroit des partenaires de travail. Travailler avec quelqu'un qui a fait de nombreuses heures supplémentaires ou avec des nouveaux qui sont mal préparés pour occuper un poste en insécurise plusieurs. Un travail avec une équipe de confiance augmente donc le niveau de sécurité perçue.

L'état actuel de la situation reflète un manque d'uniformité des règles à suivre. Coincés entre le travail prescrit par les supérieurs, le code du gardien et le travail réel, l'agent se retrouve parfois dans l'obligation de « désobéir pour obéir », pris entre l'arbre et l'écorce. Cette situation est susceptible d'ébranler les agents car elle s'avère souvent source de souffrance, d'inquiétude, de doute, de déception, d'angoisse ou de découragement.

Lorsque les tensions liées aux écarts entre les règles à suivre et le travail réel touchent aux dimensions sécuritaires elles incitent au recours à diverses « stratégies de défense » comme, au plan individuel, le repli sur soi, le désengagement et au plan collectif, le maintien d'un discours collectif fort, défensif ou encore la formation de clans, d'alliances entre les collègues en qui on a confiance.

*« Tu te pognes un « partner » avec qui tu t'entends (...) puis tu t'embarres dans ton bureau. Tu fais pas du café pour toute la « wing ». Tu veux pas avoir tous les autres agents qui vont venir te voir, parce que la moitié d'eux autres, tu comprends même pas comment ils font pour travailler sécuritairement, parce que tout le monde travaille différemment. » Propos tirés d'une entrevue de groupe*

## A2. Un travail en relation d'aide

Une partie des tâches de travail des agents se situe au niveau de **la relation d'aide à la clientèle**, qu'elle soit prescrite ou spontanée. D'un côté, une mission officielle de réhabilitation est prônée par l'ensemble des établissements, bien que de l'avis de plusieurs, il soit très difficile d'aller en profondeur dans ce sens à cause, notamment, de la lourdeur de la clientèle actuelle, des trop courtes durées d'incarcération et du manque de moyens et de temps. La perte de certaines tâches de relation d'aide au profit des agents de probation limite aussi les agents dans leur volonté de pousser plus à fond la mission de réhabilitation.

D'un autre côté, malgré l'omniprésence du rôle sécuritaire, une part importante du travail des agents correctionnels se situe au niveau des activités que certains qualifient de « parentage » : propager des valeurs, des bonnes habitudes de vie, prendre soins, encadrer, faire de la discipline, sanctionner, répondre aux besoins relatifs aux soins, régler des conflits entre détenus, anticiper les besoins, être à l'écoute, etc.

Alors que pour certains combiner à la fois des fonctions d'encadrement et de relation d'aide semble impossible, plusieurs considèrent ce mariage possible lorsque l'agent détient les conditions nécessaires pour y parvenir. Pour ce faire il doit bénéficier de l'autorité requise pour prendre des décisions et des moyens nécessaires pour les faire appliquer. Or, le manque de lignes de conduite claires, la faible participation des agents dans le processus décisionnel, les lacunes dans la gestion des crises, les règles difficilement applicables et le manque de soutien de l'administration font souvent obstacle au rôle d'aidant des agents. Plusieurs, comme René (voir encadré qui suit) se retirent de ce rôle.

*« Tu veux toujours t'effacer, juste être une figure pour ces... détenus là ...tu veux juste être un garde, un « screw » ... Le restant, tu veux plus t'impliquer parce que personne va te « backer », personne va regarder tes recommandations . » René, ancien, gros centre*

Certains rapportent que des supérieurs vont même jusqu'à contredire les décisions prises par des agents, ce qui compromet inévitablement leur autorité.

Afin d'exercer adéquatement ses multiples rôles et de bénéficier d'une crédibilité auprès de la clientèle, il est important que l'agent bénéficie d'une autorité qu'on lui reconnaisse et qu'il ait la possibilité d'émettre des sanctions qui seront respectées tant par le détenu que par ses collègues et l'autorité hiérarchique.

## B. Des rapports sociaux marqués par un climat de méfiance

---

Le travail correctionnel est, fondamentalement, un métier de relations, relations avec les pairs mais aussi avec l'autorité, les professionnels présents en détention et les clients. Plusieurs agents rencontrés considèrent d'ailleurs l'aspect humain et relationnel de leur métier comme étant l'essence même de leur travail.

Or, **ces interrelations prennent naissance dans un univers foncièrement hostile**, si on le compare notamment aux autres univers de travail. Les rapports entre et avec les détenus s'exercent dans un climat essentiellement négatif et ont tôt fait de contaminer l'ensemble des relations sociales en détention. Climat négatif dans lequel beaucoup finissent par se laisser absorber et développent des séquelles qui touchent tant la vie au travail que leurs relations sociales à l'extérieur de la détention.

*« ...que ça soit avec les détenus, avec tes confrères, que ce soit avec tes boss, il y en a qui sont foncièrement méchants, on dirait que le stress et la frustration, les a rendu totalement déformés. » Gaston, ancien, petit centre*

Cette **contamination**, qui se manifeste notamment par un processus d'assimilation des valeurs propres à l'univers carcéral, constitue un pôle d'intérêt pour comprendre en quoi les agents peuvent à l'occasion, adopter des comportements inappropriés, voir violents, à l'égard d'autres membres du personnel. Le fait par exemple d'être exposés à l'irritabilité ou à l'impulsivité des détenus affecte les agents, qui peuvent parfois transposer cette irritabilité à l'égard de leurs confrères ou consœurs de travail.

*« J'imagine que je suis un pétard à mèche, puis j'ai une grande, grande mèche, donc, ça prend beaucoup de temps avant qu'on m'atteigne et qu'on me fasse choquer. Y en a qui ont la mèche très courte, finalement, y en a qui en ont pas de mèche, ils s'allument tout de suite, puis ça pète tout de suite. » Judith, expérimentée, gros établissement*

Par ailleurs, le climat de méfiance et de suspicion qui caractérise traditionnellement les relations entre agents et détenus tend à générer des relations semblables dans l'ensemble des rapports sociaux professionnels de la prison. Les agents auraient en effet tendance à reproduire avec la hiérarchie et les professionnels les relations de méfiance liées au travail avec les détenus. Les rapports entre agents sont même, à l'occasion, plus malsains que ceux qu'ils entretiennent avec les personnes incarcérées.

*« ...des fois tu te dis, un tiers de méfiance pour les détenus, deux tiers pour le personnel... » Propos tirés d'une entrevue de groupe*

Ces relations sont trop souvent marquées par la suspicion, l'absence de dialogue, le discrédit, le manque de reconnaissance ou de considération et le sentiment de ne pas être soutenu. L'éloignement généré ainsi avec les autres groupes de travailleurs, et aussi entre sous-groupes d'agents, crée par ailleurs un sentiment d'isolement et de méconnaissance. Plusieurs lutteront contre cette tension en



adoptant l'humour et la raillerie comme mode de communication familial entre ASC, ce qui peut parfois aller jusqu'au sarcasme et au mépris. En effet, il peut s'avérer ardu pour certains de distinguer où s'arrête la moquerie acceptable entre collègues et où débute le harcèlement.

*« ...on en rit souvent, ça fait du bien, c'est nécessaire ça, c'est indispensable! Sinon, on se boufferait l'estomac par en dedans. » Luc, expérimenté, centre moyen*

Cette méfiance assez généralisée est renforcée par l'impression qu'ont plusieurs agents de subir un traitement inéquitable ou injustifié, qu'il existe du favoritisme, que certains sont davantage privilégiés en terme de partage du travail, d'affectations ou d'attribution de privilèges au plan de l'horaire par exemple. Cette iniquité touche plus particulièrement les employés à temps partiel. Alors que le partage équitable du travail au sein d'une équipe facilite le travail et améliore le climat, le contraire suscite méfiance, envie ou jalousie.

Certains chercheront à rétablir l'équilibre par l'emploi de tactiques vengeresses, voire violentes à l'égard de ceux qui sont identifiés comme ayant obtenu des privilèges jugés injustifiés. Ce sentiment d'injustice fragilise le groupe de travail.

Un système de communication et d'information plus transparent permettrait par ailleurs de mieux rendre compte de la justification des décisions prises par l'administration.

Un des remparts majeurs au climat hostile entre agents est l'appartenance à un « collectif de travail » fort, qui protège et encadre, sur une base de confiance et de respect, grâce à la constitution de normes ou de valeurs communes qui servent de référence pour définir ce qui est juste et bon de faire et orienter ou guider l'action en situation d'incertitude. Or, on semble plutôt assister ici, de l'avis général, à la dissolution de ce « collectif de travail ». Les agents perdent peu à peu le sens du collectif pour se tourner vers leurs préoccupations individuelles. Les gens ont de plus en plus tendance à fonctionner en vase clos, ne pas se dévoiler à l'autre, etc.

*« ... tout le monde essaie de piler sur les autres pour se remonter, se valoriser, pour être capable d'aller chercher ce qu'ils veulent. » Gaston, ancien, petit centre*

Les ASC ne disposent que de peu d'occasions de mettre en commun leurs idées, d'échanger et de socialiser. On constate plutôt la formation de clans (des « cliques ») formés autour des types de pratiques valorisées, des statuts, du sexe, du lieu spécifique de rattachement, de l'horaire, etc.

Afin d'améliorer le climat de travail et de régénérer le sentiment d'appartenance au collectif de travail, il devient donc important de songer à créer des espaces d'échange, de communication entre agents mais aussi avec les supérieurs et les professionnels, à planifier par exemple des moments pour tenir des réunions régulières.

### C. Une identité fragilisée

---

Le troisième et dernier pôle qui est abordé est certes le plus central des trois, celui de l'identité. C'est connu, la plupart des individus souhaitent légitimement que le travail contribue, en quelque sorte, à la reconnaissance de leur valeur propre, reconnaissance qui constitue, pour plusieurs la principale source d'énergie, de motivation et qui donne un sens au travail quotidien, souvent ingrat. L'absence de reconnaissance provoque, à l'opposé, désabusement, désintéressement, détachement, perte de sens du travail, autant de sentiments qui conduisent peu à peu à la souffrance, à la détresse psychologique ou encore à certaines formes d'épuisement qui forcent l'individu à trouver des façons de se protéger, à adopter des stratégies de défense, comme celle de s'absenter.

Dans le contexte actuel, certains agents arrivent à trouver la valorisation nécessaire au maintien d'un équilibre psychologique dans le sens profond qu'ils attribuent à leur travail, dans l'utilité qu'ils associent à leur rôle, à leur participation à une œuvre commune.

*« C'est le contact avec les personnes incarcérées, c'est le « p'tit peu », c'est pas le « beaucoup », que je peux apporter à chaque personne, que je trouve qui est valorisant. C'est pas grand chose. » Richard, ancien, centre moyen*

La valorisation du travail passe par ailleurs pour certains par l'implication, l'investissement, le désir d'innover, de prendre des initiatives pour améliorer les choses, le désir de progresser hiérarchiquement aussi. Elle passe également par l'impression d'utilité que les agents ressentent souvent, utilité pour certains qui se manifeste davantage par les tâches de sécurité, alors que, pour d'autres, ce sont celles liées plutôt à la réinsertion sociale des détenus, à la relation d'aide engagée avec ceux-ci qui importent. Chez d'autres encore, la valorisation réside principalement dans le rôle d'autorité et le respect qui s'en suit. Cette multitude de sources de valorisation n'est pas étrangère à la complexité de la mission des établissements carcéraux.

Alors que nombre d'ASC ont trouvé ou trouvent encore des raisons de poursuivre leur travail, plusieurs ont aussi rencontré au long de leur parcours désillusion et désenchantement. Pour certains, le sens du travail s'est ainsi perdu au moment où par exemple, ils ont réalisé que les décisions se prenaient non pas en fonction des capacités du détenu à sortir de la détention mais en fonction de considérations financières. Pour d'autres, la valorisation a été affectée par l'arrivée des agents de probation qui ont récupéré certaines tâches reliées à la relation d'aide et à la réhabilitation, cantonnant ainsi les ASC à nouveau dans un rôle davantage sécuritaire. La reconnaissance du droit des détenus a également marqué pour certains une perte de valorisation et, surtout, l'impression que leur autorité s'est vue diminuée et qu'ils ont perdu une part importante de leur crédibilité auprès de la clientèle qui nécessite la possibilité de sanctionner au besoin. Désabusés, démotivés, démobilisés, certains agents trouvent leur seule motivation dans les apports pécuniaires que leur travail procure (salaire, avantages sociaux, permanence, etc.). Face à de nombreuses insatisfactions ou désillusions, ils se sont repliés sur eux-mêmes, se sont désengagés et ne font qu'attendre la fin de leur carrière.

*« ... j'm'en vais travailler pour mon salaire, ma période de vacances puis mon fond d'pension, ça s'arrête drette là. J'en ai aucun intérêt à aller travailler là présentement. » Propos tirés d'une entrevue de groupe*

Au-delà du sens qu'ils attribuent personnellement au travail, l'identité des agents dépend beaucoup de la reconnaissance qu'ils obtiennent au contact des autres, essentiellement de leurs pairs, de l'administration, des personnes incarcérées, mais aussi dans un sens plus large, de la société. La reconnaissance est un élément déterminant de l'accomplissement personnel et de la construction identitaire. Elle est la manifestation évidente d'une participation appréciée à une œuvre commune. Or, dans le climat hostile des détentions, cette reconnaissance est le plus souvent manquante ou fort ténue.

Au plan de la reconnaissance sociale, d'abord, les agents ont à peu près unanimement l'impression que leur travail est peu connu et peu apprécié du reste de la société, voire méprisé. Victimes de nombreuses images péjoratives ou dramatisées véhiculées par les médias, ils sont rarement présentés à leur avantage. Or, le fait de ne pas se sentir reconnus socialement pour effectuer un travail qui ironiquement vise la protection de cette même société peut contribuer au mal-être des agents correctionnels.

Déployer des efforts pour mieux faire connaître et reconnaître le métier auprès de la population pourrait contribuer à redorer l'image du métier et, incidemment, des hommes et des femmes qui portent la « chemise bleue ».

Sur un autre plan, nombreux sont les agents qui jugent inadéquate, voire inexistante, toute forme de reconnaissance de la part de l'administration et de leurs supérieurs hiérarchiques. Il semble que la mentalité du milieu est peu favorable à l'expression de la reconnaissance que ce soit en public ou en privé. Pourtant, nombreux sont ceux qui soulignent qu'ils apprécieraient grandement une forme de reconnaissance ou l'autre. Il est à cet égard surprenant de constater qu'aucun insigne officiel n'est attribué aux ASC, contrairement à ce qui se fait pour les autres métiers en lien avec la sécurité publique. Afin de palier à ce besoin de reconnaissance, certains agents se procurent par eux-mêmes différents insignes non-officiels.

Le manque de contacts entre agents et supérieurs expliquerait en partie l'absence de reconnaissance, ces derniers étant peu présents sur « le plancher » seraient en ce sens peu informés de la nature réelle du travail effectué.

Outre l'octroi d'un insigne officiel et la multiplication des contacts entre agents et supérieurs, la mise en place d'autres mesures de reconnaissance contribuerait au sentiment des agents d'être reconnus par l'administration. Une plus grande rigueur et transparence dans les évaluations serait également grandement aidante.

*« C'est important, savoir ce que tu fais de mal pour le corriger puis de savoir ce que tu fais de bien pour te valoriser, au moins je fais ça de bien, puis je trouve ça important. » Sophie, nouvelle, moyen centre*

Au-delà des formes de reconnaissance officielles, le sentiment de reconnaissance des agents est également affecté par certains comportements adoptés par les supérieurs. En ce sens, plusieurs ont l'impression d'être moins bien considérés et traités par leurs supérieurs que ne le sont les détenus. Par surcroît, nombreux sont les agents qui ont le sentiment que leurs supérieurs ne se préoccupent pas suffisamment de la sécurité, que des décisions qui mettent en danger leur sécurité sont parfois prises compte tenu, notamment, de préoccupations budgétaires.

Devant l'absence ou le peu de reconnaissance de l'administration, la reconnaissance entre pairs est d'autant plus importante, signe de confiance mutuelle et de crédibilité. Entre agents, on reconnaît que tel ou tel agent fait son travail de façon sécuritaire et on accepte de travailler avec lui. Cette reconnaissance entre collègues est toutefois jugée trop peu fréquente. D'un autre côté, le manque de confiance se traduit par la méfiance, le rejet, l'exclusion même de celui ou celle qui ne se conforme pas aux attentes du groupe, en qui on n'a pas confiance.

Enfin, la reconnaissance des ASC origine également des contacts avec les détenus qui, en de rares occasions, peuvent manifester leur satisfaction à un agent qui les a aidés à cheminer.

## **Conclusion**

---

Cette démarche de recherche visait à mieux comprendre, d'une part, les sources de la souffrance des agents de la paix en services correctionnels, mesurée préalablement, notamment en termes de détresse psychologique et d'épuisement professionnel. Elle visait aussi d'autre part, à explorer plus en profondeur les raisons d'un taux particulièrement élevé de violence organisationnelle chez les ASC. Trois pôles d'un intérêt indéniable ont été identifiés pour comprendre la douloureuse situation des agents.

On le constate, il est ardu de maintenir un état de santé mentale satisfaisant dans un contexte de travail particulièrement difficile, où se marient, avec plus ou moins de succès, travail en relation d'aide et en situation de danger, où les relations sociales sont marquées par la méfiance, donc assez peu satisfaisantes quoique essentielles, et où on retrouve très peu de reconnaissance, la clef pourtant d'un équilibre mental.

Des avenues qui se dégagent de l'analyse des propos des agents sont cependant envisageables pour tenter d'améliorer la situation, pour diminuer les problèmes de santé relatifs à de difficiles conditions de travail et l'absence qui en résulte et pour améliorer le climat de travail, trop souvent teinté par la violence.

Les solutions identifiées constituent un bon point de départ qui permettra dorénavant d'engager les démarches relatives à la dernière étape de la recherche, soit celle de l'intervention, au cours de

laquelle l'équipe de recherche accompagnera un groupe de soutien à l'intervention dans trois centres de détention. Ces interventions organisationnelles viseront la réduction des contraintes du travail et l'identification de stratégies également applicables dans d'autres centres de détention.

La recherche qualitative sur Les effets du travail en détention sur la santé, la sécurité et sur l'absentéisme au travail des agent/es de la paix en services correctionnels du Québec a été réalisée par des chercheur/es de l'équipe RIPOST : Michel Vézina, Romaine Malenfant, Renée Bourbonnais, Nathalie Jauvin, Julie Dussault et Martin April.

### **Remerciements**

---

Nous remercions le comité aviseur pour sa collaboration soutenue tout au long de cette étape de la recherche ainsi que tous les agent/es qui ont participé aux entretiens individuels et de groupe, qui ont su livrer des témoignages riches et en toute sincérité.

Nous tenons également à souligner que ces travaux ont été financés 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 les Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (FQRSC).

### **Quelques autres références sur la recherche :**

---

April, M. Les gardiens en milieu correctionnel, recension des écrits. Québec : RIPOST, 2000.  
Malenfant R., Bourbonnais R., Vézina M., Jauvin N., April M., Agents de la paix en services correctionnel, CLSC-CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières, Bulletin RIPOST, Volume 5, numéro 2, juin 2001.

Jauvin N., Vézina M., Dussault J., Malenfant R., Bourbonnais R., April M., 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 Court, Rapport de recherche, CLSC-CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières, juin 2003.