

**RECHERCHE SUR LES EFFETS DU TRAVAIL EN DÉTENTION SUR  
L'ABSENTÉISME AU TRAVAIL, LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU  
PERSONNEL**

**VOLET QUALITATIF, SECTION A :  
*PROBLÉMATIQUE /  
CADRE THÉORIQUE, MÉTHODOLOGIQUE ET  
ANALYTIQUE***

**Nathalie JAUVIN  
Michel VÉZINA  
Julie DUSSAULT  
Romaine MALENFANT  
Renée BOURBONNAIS  
Martin APRIL**

**Équipe de recherche sur les impacts psychologiques, organisationnels et sociaux du  
travail (RIPOST)  
CLSC-CHSLD HAUTE-VILLE-DES-RIVIÈRES**

**JUIN 2003**

**Cette étude a été réalisée avec le soutien financier du Syndicat des agents et agentes de la paix en  
services correctionnels québécois et le ministère de la Sécurité publique du Québec ainsi que le Fonds  
de recherche sur la société et la culture (FQRSC)**

**Pour joindre la personne responsable du projet de recherche :**

Monsieur Michel Vézina  
CLSC-CHSLD Haute-Ville-des-Rivières  
55 Chemin Ste-Foy  
Québec, Qc  
G1R 1S9  
No de téléphone : 418 641-2572 poste 405  
No de télécopieur : 418 687-9694  
Courriel : [michel\\_vezina@ssss.gouv.qc.ca](mailto:michel_vezina@ssss.gouv.qc.ca)

## REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier le FQRSC pour son appui financier sans lequel cette recherche n'aurait pu être réalisée. Nous souhaitons également remercier le ministère de la Sécurité publique et le Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec (SAPSCQ) qui nous ont accordé un appui financier et logistique essentiel à la réalisation de cette recherche.

Nous tenons aussi à souligner la participation des instances patronales et syndicales locales des établissements correctionnels qui ont favorisé la réalisation des entrevues, de même que les membres du Comité aviseur de recherche qui participent activement, depuis 2000, à cette vaste recherche auprès des agents de services correctionnels québécois.

L'équipe de recherche tient enfin à remercier tous les agents correctionnels qui ont accepté de collaborer activement à cette recherche en participant aux entrevues individuelles et collectives et en acceptant ainsi de partager avec l'équipe les réflexions qui nous ont permis de réaliser une telle recherche qualitative. Sans leurs témoignages, cette recherche n'aurait pas été possible.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉAMBULE .....</b>	<b>4</b>
<b>I- PROBLÉMATIQUE : UNIVERS CORRECTIONNEL ET TRAVAIL EN DÉTENTION .....</b>	<b>7</b>
REGARDS THÉORIQUES SUR L'UNIVERS CORRECTIONNEL .....	7
DES FACTEURS DE RISQUE LIÉS AU TRAVAIL EN DÉTENTION .....	14
<i>La dimension individuelle</i> .....	15
<i>La dimension intersubjective (interpersonnelle)</i> .....	17
<i>La dimension organisationnelle</i> .....	20
<i>La dimension sociale</i> .....	25
QUELQUES EFFETS DU TRAVAIL EN DÉTENTION .....	29
<b>II- CADRE THÉORIQUE, MÉTHODOLOGIQUE ET ANALYTIQUE .....</b>	<b>32</b>
1. LE CADRE THÉORIQUE : LA PSYCHODYNAMIQUE DU TRAVAIL .....	32
2. LA MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE ET LE TYPE D'ANALYSE PRIVILÉGIÉ .....	34
3. LA STRATÉGIE D'ANALYSE .....	39
<b>RÉFÉRENCES .....</b>	<b>41</b>

## PRÉAMBULE

Ce projet 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. L'origine de cette recherche repose sur une demande conjointe des autorités syndicales provinciales et gouvernementales (ministère de la Sécurité publique) qui, devant l'importance de l'absentéisme et des problèmes de santé rencontrés par les agents de la paix en service correctionnel (ASC) québécois, ont commandé auprès de l'équipe de recherche RIPOST<sup>1</sup> une étude visant à mieux comprendre le phénomène et à proposer des solutions appropriées.

La première phase de recherche a été réalisée par questionnaire auprès de plus de mille agentes et agents de services correctionnels québécois provenant de tous les centres correctionnels, sauf un<sup>2</sup>, avec un taux de participation moyen de 78% pour les établissements participants. Cette première phase s'est conclue par le dépôt d'un rapport présentant les faits saillants de ce volet quantitatif, en décembre 2001<sup>3</sup>. Parmi l'ensemble des dimensions étudiées, l'analyse des données obtenues avait alors permis de faire ressortir des problèmes liés à la santé mentale et à une présence marquée de violence organisationnelle (violence et harcèlement entre membres du personnel) chez les ASC.

Ces données fort instructives ont par ailleurs suscité chez les membres de l'équipe de recherche de nombreuses interrogations auxquelles les chiffres seuls ne pouvaient répondre. Pourquoi donc, par exemple, les agentes et agents évaluent leur état de santé plus négativement que ne le fait la population générale québécoise comparable?<sup>4</sup> Comment comprendre pourquoi leur taux de détresse psychologique<sup>5</sup> et d'épuisement

---

<sup>1</sup> Recherche sur les impacts psychologiques, organisationnels et sociaux du travail.

<sup>2</sup> L'établissement de Bordeaux n'a pas participé à ce premier volet de la recherche.

<sup>3</sup> 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. RIPOST, CLSC-CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières.*

<sup>4</sup> 16,1% des répondants évaluent leur santé comme étant « moyenne » ou « mauvaise », comparativement à 9,7% dans la population générale provenant d'un groupe comparable de 25-64 ans (données provenant de l'Enquête Santé Québec, 1998).

<sup>5</sup> Chez les hommes, par exemple, la détresse psychologique s'observe chez 33,3% des ASC, comparativement à 17,3% de la population masculine de référence (population en emploi, données provenant de l'ESQ 1998).

professionnel<sup>6</sup> est plus élevé que celui de la population générale et que celui d'autres groupes d'agents correctionnels<sup>7</sup>? Qu'est-ce qui permet d'expliquer, par ailleurs, un taux d'exposition de près de 20% à la violence organisationnelle (violence entre membres de l'organisation de travail) et une fréquence élevée (84%) d'exposition à des manifestations de *mobbing*<sup>8</sup> au cours de la dernière année au travail, et ce malgré l'existence, depuis 1998, d'une politique interne visant à contrer toute forme de harcèlement et d'abus de pouvoir au travail?

Devant les interrogations suscitées par les données issues de cette enquête par questionnaire, les partenaires du milieu, regroupés au sein d'un comité aviseur<sup>9</sup>, ont souhaité développer une seconde phase de recherche visant à mieux comprendre les facteurs associés à une telle atteinte chez les agentes et agents en services correctionnels et à dégager, dans un second temps, certaines recommandations ou pistes de solution.

Le présent rapport constitue un premier de deux volets d'un rapport long de recherche<sup>10</sup> et vise plus spécifiquement à présenter, en premier lieu, la problématique de recherche et, en second lieu, les cadres théorique, méthodologique et analytique empruntés. Pour ce qui est de la problématique, il est bon de rappeler que nous avons déjà publié, en 2000, une analyse exhaustive de la littérature portant sur le travail en détention (April, 2000). Nous reprendrons ici de façon plus simplifiée et intégrée une partie de cette littérature ainsi que d'autres ouvrages, afin de cerner la problématique de recherche sur laquelle ces travaux se sont centrés. Il s'agit de références plus générales sur l'univers correctionnel et, également, de connaissances plus spécifiques au travail en détention. Le lecteur pourra

---

<sup>6</sup> Le taux d'épuisement professionnel (mesuré à l'aide du *Copenhagen Burnout Inventory* de Borritz, Kristensen et Bjoerner) plus fort que dans la population générale (45,7% pour le burnout « travail »)

<sup>7</sup> 32,6% chez une population comparable de travailleurs danois du milieu correctionnel (données non publiées provenant du NIOH).

<sup>8</sup> Des comportements assimilables au harcèlement psychologique, souvent de groupe, qui se résument ainsi : empêcher la victime de s'exprimer; isoler la victime; déconsidérer la victime auprès de ses collègues; discréditer la victime dans son travail; compromettre la santé de la victime. Voir Leymann, 1996. Voir pour plus de détails le livre suivant : Leymann, H. (1996). *Mobbing: la persécution au travail*. Paris: Seuil.

<sup>9</sup> Le Comité aviseur est formé de représentants des instances syndicales locales et nationales, de cadres supérieurs de plusieurs centres de détention québécois, de représentants du ministère de la Sécurité publique, d'un médecin responsable en santé du travail ainsi que des chercheurs.

<sup>10</sup> Un rapport bref, reprenant les principaux éléments de l'analyse, a été déposé en juin 2003.

ainsi prendre connaissance de certaines assises théoriques et empiriques qui faciliteront sa compréhension de l'analyse qui suivra ensuite.

Cette recherche n'aurait été possible sans la fort généreuse participation de toutes les personnes du milieu impliquées, membres du Comité aviseur, instances ministérielles et syndicales, répondants locaux auxquels nous avons régulièrement eu recours, mais aussi et surtout, la grande générosité des agentes et agents de la paix en services correctionnels québécois qui ont su faire preuve d'une grande ouverture et d'un intérêt indéfectible pour la recherche, et ce depuis ses tout débuts. Ils ont su partager avec nous la richesse de leur expérience professionnelle en tant qu'ASC.

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 le Fonds de recherche sur la société et la culture (FRSC).<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Au total, le Fonds de recherche sur la société et la culture a financé \$185,123 des \$263,123, soit un peu plus de 70% de l'ensemble du coût de la recherche.

## I- PROBLÉMATIQUE : UNIVERS CORRECTIONNEL ET TRAVAIL EN DÉTENTION

### Regards théoriques sur l'univers correctionnel

La prison constitue un univers de vie et de travail tout à fait particulier, qui ressemble à bien peu d'autres lieux sociaux, sauf peut-être aux institutions psychiatriques ou autres établissements caractérisés par la réclusion. Malgré son opacité caractéristique, la prison a toujours fait partie, comme le mentionne d'ailleurs Foucault (1975), du champ actif où foisonnent projets, réaménagements, expériences diverses et où se rencontrent de nombreux discours théoriques. L'univers correctionnel a d'ailleurs subi de nombreuses **transformations** au cours des trente à quarante dernières années, ici comme dans d'autres pays occidentaux. La vie en prison s'est notamment beaucoup **codifiée**, il y a aussi eu reconnaissance de nouveaux **droits aux détenus** ainsi qu'une augmentation de leurs activités. La **mission** a également changé de façon notable. Les changements ont également atteint la **gestion**, les directeurs autoritaires de jadis étant devenus gestionnaires devant répondre à une administration centrale. En lien avec toutes ces transformations institutionnelles, le **rôle** des agents correctionnels<sup>12</sup> a également été l'objet de nombreuses mutations (Rostaing, 1997).

Malgré quelques noyaux durs de résistance, la prison ressemble ainsi de moins en moins à l'institution totalitaire décrite par Erving Goffmann dans son célèbre ouvrage intitulé « Asiles ». Dans le système bureaucratique actuel, la prison est plutôt caractérisée par l'application de directives administratives. Le fossé entre détenus et membres du personnel n'est plus infranchissable (Rostaing, 1997) et l'ouverture de la prison sur le monde extérieur est devenue réalité. Il ne faut toutefois pas, selon certains, conclure la fin de l'institution totalitaire, l'institution ayant toujours pour objectif spécifique de contrôler des hommes (Rostaing, 1997).

---

<sup>12</sup> Les termes gardien de prison, surveillant, agent correctionnel sont utilisés variablement selon les auteurs. Ils servent tous à désigner celui qui a pour travail de surveiller ou d'intervenir auprès des détenus en première ligne. Afin d'alléger le texte, nous varierons également l'emploi des termes qui désignent l'agents de service correctionnel.



Une des transformations majeures de la prison réside dans le changement d'orientation ou de mission. Alors que la prison disciplinaire traditionnelle avait pour mission de protéger la société des criminels en les contrôlant, que l'idéologie principalement véhiculée favorisait les techniques de contrôle et de confinement des détenus – la tâche du personnel étant de travailler sur des « objets » humains – les prisons des années soixante ont adopté de toutes nouvelles philosophies, orientées sur la réhabilitation et la rééducation des détenus (April, 2000; Hepburn et Albonetti, 1980). Rostaing parle à ce titre de la cohabitation de **deux logiques distinctes**, soit une **logique sécuritaire** et une **logique sociale de « réinsertion »** ou d'amendement (Rostaing, 1997 : 291). Or, alors qu'il y a consensus pour une des fonctions de la prison, soit celle d'assurer la sécurité publique, cela n'est pas le cas pour la mission de réinsertion ou de réhabilitation.

Les changements idéologiques et les réformes des politiques correctionnelles ont inévitablement conduit à des changements organisationnels dans le milieu carcéral (El Faf, 1997). Ces transformations des établissements de détention, liées au processus de **bureaucratization**, ont engendré une multiplication de la réglementation et des contrôles, limitant ainsi, via la **décentralisation des pouvoirs** de la détention à l'extérieur de ses murs, le pouvoir des agents correctionnels comme ceux de la direction des centres de détention (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Ces changements ont également affecté l'**embauche de personnel correctionnel ayant un profil différent**, plus scolarisé et, fréquemment issus de disciplines à caractère social et aussi plus féminin. De même que l'**entrée en scène de plus en plus marquée de personnel professionnel** (travailleurs sociaux, psychologues, etc.). Cette nouvelle mission a également joué un rôle dans la transformation de la population carcérale, en termes d'**alourdissement de la clientèle carcérale** - les cas les plus légers étant redirigés dans des services autres que l'institution fermée – et d'une **reconnaissance accrue des droits des personnes incarcérées**. Cette situation de mouvance correspond assez fidèlement à ce qu'a vécu l'univers carcéral québécois, qui se présente de plus en plus sous le modèle de campus, donc bien loin du modèle des établissements des siècles derniers, dont on retrouve encore cependant certains « vestiges », chez nous comme ailleurs (Courtemanche, 1997).

Conséquemment à toutes ces nouvelles réorientations, la prison contemporaine est souvent représentée comme **un univers de paradoxes**. La juxtaposition des missions de contrôle et de réhabilitation est ainsi à l'origine de nombreuses difficultés où contrastent étanchéité et porosité, démocratie et enfermement, soutien et sanction. Comme le souligne Béthoux (2000), le système carcéral fait depuis longtemps face à un problème récurrent de légitimité. La prison est aussi **lieu d'inquiétudes et de méfiance** (Benguigui, 1997), où foisonnent les mythes, l'univers de la détention faisant l'objet de nombreuses représentations sociales et donnant l'impression d'un milieu fermé, source de tensions constantes, voire très violent. En fait, la prison suscite inévitablement passion et partis pris. « Elle attriste, passionne ou révolte : elle reste polémique à l'intérieur comme à l'extérieur des murs » (Rostaing, 1997 : 22).

Par ailleurs, les nombreuses transformations vécues dans les organisations au cours des dernières années, souvent en lien avec une nouvelle mission de réhabilitation, semblent avoir eu un **effet marqué sur l'état de santé des travailleurs**. Certains auteurs, dont Kommer (1993), soulignent entre autres que ces transformations ne sont pas étrangères à un climat tendu et, éventuellement, à de la violence à l'égard des agents correctionnels : augmentation du nombre et de la composition de la population pénitentiaire (ex. : troubles psychiatriques, drogués, etc.), introduction de nouveaux programmes de réhabilitation, libéralisation, arrivée de nouveau personnel professionnel, arrivée massive des femmes dans ce corps d'emploi, recrutement d'agents plus scolarisés, etc.

Des travaux majeurs ont marqué l'étude de la prison et ont permis d'inscrire celle-ci au cœur d'un véritable débat d'idées. On remarque tout particulièrement deux héritages fondamentaux qui ont servi largement à la réflexion sur la prison, ceux de Michel Foucault et d'Erving Goffman. Plus récemment, souvent dans la tradition de leurs prédécesseurs, des chercheurs ont publié des ouvrages tout à fait intéressants et portant plus précisément sur le travail d'agent correctionnel. Les ouvrages de Corrine Rostaing (1997), de Dominique Lhuilier et Nadia Aymard (1997), d'Antoinette Chauvenet et ses collègues (1994), de Cléopâtre Montandon et Bernard Crettaz (1981) sont particulièrement intéressants, tout comme celui de Kelsey Kauffman (1988), document particulièrement riche. Des ouvrages sociologiques plus théoriques comme ceux de Guy

Lemire (1990) et de Philippe Combessie (2001), constituent également d'excellentes sources d'information et de réflexion.

L'apport de l'œuvre de Goffman<sup>13</sup> et le recours à la notion d'institutions totalitaires pour désigner les institutions d'enfermement, qu'elles soient psychiatriques ou de détention, est majeur. Ces institutions totalitaires représentent, selon les dires de l'auteur, un « mixte social, à la fois communauté résidentielle et organisation réglementaire » ayant comme particularité de soumettre les individus à des traitements et obligations communes dans un même cadre et sous une même autorité. Ces institutions particulièrement contraignantes, sont définies ainsi par Goffman :

On peut définir une institution totale<sup>14</sup> (*total institution*) comme un lieu de résidence et de travail où un grand nombre d'individus, placés dans la même situation, coupés du monde extérieur pour une période relativement longue, mènent ensemble une vie recluse dont les modalités sont explicitement et minutieusement réglées. Les prisons constituent un bon exemple de ce type d'institutions [...] (Goffman, 41).

Comme le souligne Robert Castel dans l'introduction de la traduction française de l'ouvrage de Goffman, le totalitarisme est l'accomplissement unilatéral de n'importe quelle fonction sociale, le système totalitaire étant en quelque sorte une caricature de la société globale (Goffman, introduction par Robert Castel , 30-34).

La perspective interactionniste empruntée par Goffman se centre sur les relations qui s'établissent entre gardiens et gardés, relations qui donnent un sens à l'action des premiers. Car, comme le précise Lemire, « l'essence même de l'univers totalitaire, c'est la relation entre le personnel et les reclus » (Lemire, 1990 : 59). Même si Goffman s'est avant tout intéressé aux reclus, il permet également de comprendre l'univers du gardien. Malgré l'importance indéniable de cette œuvre, plusieurs remettent en question l'utilisation du terme 'totalitaire' pour décrire les réalités pénitentiaires contemporaines. Les rapports gardiens-gardés sont en effet de moins en moins sous le signe du « totalitarisme », notamment au sein des établissements axés sur la réhabilitation des détenus. L'ouverture des portes de l'établissement de détention aux visiteurs, aux

---

<sup>13</sup> ouvrage dans lequel Erving Goffman analyse différentes interactions en milieu clos, à partir d'un hôpital psychiatrique, le Sainte-Elisabeth à Washington, en combinant micro en macrosociologie, Goffman élabore des grilles d'interprétation concernant l'ensemble de ce qu'il appelle des « institutions totales ».

chercheurs, aux représentants des médias ou provenant de diverses ressources (professeurs, travailleurs sociaux, psychologues, organismes communautaires...) et les nouveaux droits des détenus sont autant de manifestations d'un certain affaiblissement de l'institution totalitaire au sens où Goffman l'entendait. La reconnaissance du droit des détenus se concrétise par ailleurs pour les agents par un sentiment de **perte de reconnaissance**, l'impression d'une **autorité diminuée** (Vacheret, 2001). Comme l'affirme Lemire (1990 : 79) « miné de l'intérieur par le système de privilèges et attaqué de l'extérieur par la société, le totalitarisme carcéral est une espèce en voie de régression » (Lemire, 79). Rostaing (1997), dont les travaux sont assez près de la tradition goffmanienne<sup>15</sup>, est également d'avis qu'il s'agit d'une conception partiellement dépassée, compte tenu de l'ouverture de la prison sur le monde extérieur; l'institution carcérale ne pouvant plus être étudiée que comme une partie de la société, puisqu'elle tend de plus en plus à adopter un mode de fonctionnement comparable à celui des autres institutions civiles. On peut donc légitimement, selon l'auteure, travailler sur ce milieu clos tout en lui appliquant les concepts de la sociologie générale (Rostaing, 1997: 5). De l'avis de certains, il faut dorénavant se pencher aussi sur l'influence de l'environnement extérieur sur la vie à l'intérieur des murs, sur le travail des agents ainsi que sur la culture carcérale (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Cette importance relève du fait que les buts de la prison et les moyens qui lui sont attribués pour accomplir ces missions lui sont aujourd'hui assignés exclusivement de l'extérieur (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 : 19). Le modèle goffmanien de l'institution totalitaire conserve toutefois une pertinence certaine car, malgré les transformations qu'ont subi les établissements de détention, ceux-ci maintiennent leurs principales caractéristiques, soit le gardiennage des hommes et le contrôle sécuritaire de leur mode de vie et demeure, par essence, stigmatisante et totalitaire (Béthoux, 2000).

Tout comme ceux de Goffman, signalons que les travaux de Terence et Pauline Morris (1963), qui portent sur la prison anglaise de Pentonville, adoptent aussi une perspective interactionniste. De façon intéressante, ils se sont également penchés sur l'étude du

---

<sup>14</sup> Nous aurions plutôt traduit « totale » par totalitaire.

personnel pénitentiaire et expliquent comment et pourquoi ceux-ci subissent aussi les **contraintes de la réclusion**. La « prisonnérification »<sup>16</sup> ne concerne pas que les détenus mais aussi les membres du personnel.

Michel Foucault aborde pour sa part la prison dans une perspective structuraliste et interdisciplinaire. La sortie de son célèbre ouvrage « Surveiller et punir » a incontestablement marqué la réflexion sur les prisons. Bien que philosophe, il inscrit sa réflexion dans diverses disciplines, dont l'histoire, le droit, la politique et la sociologie. Il arrive à analyser les fondements modernes du pouvoir de punir et situe les enjeux de la prison dans le champ politique. Il démontre clairement, notamment, comment il y a eu déplacement des modes de punition à travers les époques : du passage des supplices corporels à ceux de l'âme. Pour Foucault, la prison « doit être un appareil disciplinaire exhaustif [...] et doit prendre en charge tous les aspects de conduite quotidienne, son attitude morale, ses dispositions; la prison, beaucoup plus que l'école, l'atelier ou l'armée, qui impliquent toujours une certaine spécialisation, est "« omni-disciplinaire » (Foucault, 1975 : 273). La répression exercée en détention constitue en fait une technologie du pouvoir qui exerce surveillance et dressage constants.

L'apport de la réflexion de Foucault sur l'univers correctionnel est incontestable mais cette réflexion mérite d'être dépassée puisqu'elle représente une vision uniformisée de la gestion du social. « Elle est fondée sur une conception du fonctionnement social comme dominé par des 'appareils', ne laissant aucune place à la résistance des acteurs sociaux ou à leurs stratégies» (Rostaing, 1997 : 69). Dans le cadre de la réflexion sociologique sur l'organisation, Crozier et Friedberg (1977) insistent d'ailleurs sur le fait que ce ne sont pas uniquement les facteurs organisationnels et structurels qui possèdent un certain pouvoir de manipuler les circonstances, l'acteur possédant, dans toute organisation, une marge de liberté dont il dispose pour jouer sur le pouvoir et sur les circonstances (Crozier et Friedberg, 1977 : 45).

---

<sup>15</sup> Elle définit la prison d'abord comme un ensemble structuré de relations sociales entre des acteurs ayant des statuts variables. Selon Combessie (2001), il s'agit de l'ouvrage récent qui se réfère le plus directement à la tradition interactionniste de Goffman.

<sup>16</sup> Guy Lemire (1990) définit la prisonnérification comme un processus d'assimilation des valeurs qui se manifeste au travers des modes de vie propres à l'univers carcéral.

Outre Foucault et Goffman, de nombreux auteurs se sont consacrés et se consacrent encore à l'étude de la prison, à celle des détenus ou encore du personnel carcéral. La réflexion portant sur la prison est souvent associée à la sociologie ou à la criminologie mais il est important de noter que plusieurs autres discours se sont aussi formés sur la prison, qu'on pense aux discours philosophiques, juridique, psychologique par exemple. Comme le soulignent Montandon et Crettaz (1981 : 23), ces discours, à la fois constructions théoriques et pratiques, se complètent et se renforcent mutuellement, malgré leurs apparentes contradictions. Béthoux (2000) parle d'ailleurs des liens étroits entre la sociologie pénitentiaire et les disciplines voisines (histoire, philosophie, criminologie, démographie, etc.) et constate qu'il s'agit « d'un exemple d'interdisciplinarité parfaitement avouée et assumée » (Béthoux, 2000). Il est vrai que les discours sur la prison sont variés et gagnent à être intégrés.

Compte tenu de tout ce qui la caractérise, la prison est considérée par plusieurs comme un laboratoire privilégié d'analyse du social, souvent perçue d'ailleurs comme un exemple de micro société (Chauvenet et Combessie, 1996). Pour Chauvenet (1996), elle est société humaine et, conséquemment, réalité morale, au sens de la sociologie durkheimienne. On y retrouve de façon amplifiée des phénomènes observés, de façon souvent moins intense, dans les autres champs sociaux. Pour Faugeron, la prison permet de lire les principes de structuration des rapports sociaux. Robert Castel, en présentation de l'ouvrage de Goffman, va dans le même sens. À son avis, le recours à l'étude des institutions totalitaires permet une véritable expérimentation sociologique : « la rêverie sociologique qui voudrait faire de l'existence un laboratoire découvre son fantasme réalisé sous la forme du cauchemar des institutions totalitaires » (Goffman, 1968 : 31-32). Pour Goffman (1968), c'est le mixte social entre communauté résidentielle et organisation réglementée qui explique l'intérêt sociologique spécifique de la prison. Les spécificités qui font de la prison un lieu d'étude fascinant pour un ensemble de dimensions sociales, humaines, organisationnelles ou autres, la rendent par le fait même tout particulièrement intéressante en ce qui a trait à l'étude des relations sociales et, en particulier, à l'émergence de violence au sein même de l'organisation de travail.

## Des facteurs de risque liés au travail en détention

Les recherches sur le personnel correctionnel, longtemps négligées au profit de celles portant sur les détenus ou sur les réformes pénales (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994; Kauffman, 1988; Willet, 1983), sont maintenant plus nombreuses. On retrouve de plus en plus de travaux portant spécifiquement ou partiellement sur le travail en détention (Vacheret, 2001; Kauffman, 1988; Klofas, 1984), dont plusieurs menés par des sociologues français (Lhuilier et Aymard, 1997; Rostaing, 1997; Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994; Montandon et Crettaz, 1981) accordant une place centrale au discours des agents, discours qui se situe, comme le précise Montandon et Crettaz, à la jonction du discours pénitentiaire et de celui des détenus, d'où sa grande pertinence.

Deux revues de littérature assez récentes, une européenne et une seconde québécoise (Schaufeli et Petters, 2000; April, 2000), ont dressé un portrait détaillé des **facteurs de risque professionnels** liés à cet emploi. On y constate clairement le fait que les agents correctionnels sont soumis à un **stress** important et que, parmi les stressseurs, on note entre autres une **l'ambiguïté et le conflit de rôle**, la **demande élevée** de travail, le **manque d'autonomie**, la sous-utilisation des connaissances et habiletés, le manque de variété des tâches, les problèmes liés au rôle les **contacts sociaux exigeants** (notamment avec les détenus), la **dangereosité** et le faible statut social, etc. Crouch (1995) a par exemple identifié et décrit six des problèmes majeurs rencontrés par les agents dans le cadre de leurs fonctions : conflit et ambiguïté de rôle, dangereosité, perte de contrôle, exposition au stress, intégration de personnel féminin et d'origine ethnique différente et comportements déviants au travail (ne pas se soumettre aux lois et politiques de l'administration pénitentiaire). Millson (2002) a pour sa part identifié cinq grandes catégories de stressseurs inhérents à cet emploi : des facteurs organisationnels externes (ex. : perception qu'a le public des agents de correction), des facteurs organisationnels internes (ex. : soutien de la gestion), le milieu de travail (ex. : dangereosité), les facteurs démographiques (ex. : sexe) et les attitudes à l'égard du travail correctionnel (ex : orientation correctionnelle). Il précise que la dangereosité apparaît comme un facteur majeur de stress, et ce peu importe le niveau de sécurité de l'établissement. L'auteur note cependant que certains facteurs organisationnels, comme **l'impression de ne pas avoir**

**suffisamment de pouvoir pour jouer efficacement son rôle**, tiennent également un rôle important (Millson, 2002). Cheek et Miller (1983) résument pour leur part l'origine du stress spécifique aux agents en trois facteurs : le style personnel de l'agent (style correctionnel), les caractéristiques de l'organisation du travail et l'interaction entre les deux facteurs, soulignant que le troisième facteur, l'interaction, doit être considéré avec une attention particulière. De Coninck et Loodts (1999) identifient quant à eux des facteurs de risque professionnels liés aux **objectifs et aux missions de la prison**, à **l'image identitaire** du surveillant (interne comme externe), à **l'organisation du travail** et à **l'infrastructure** matérielle des prisons (surpopulation, sous-information ou une mauvaise information<sup>17</sup>, environnement contraignant, lacunes de formation). Il est fort intéressant de noter que la plupart des facteurs identifiés par les auteurs consultés sont similaires à ceux reconnus comme facteurs également associés à la violence au travail et, de façon plus spécifique, à la violence organisationnelle. Ces facteurs seront présentés ici en fonction de quatre principales dimensions, soit les dimensions *individuelles*, *intersubjectives* (interpersonnelles), *organisationnelles* et *sociales*.

### **La dimension individuelle**

Parmi les facteurs recensés, quelques-uns – assez peu lorsqu'on considère l'ensemble des facteurs identifiés – sont davantage assimilables à des caractéristiques individuelles ou à un certain profil personnel. Le profil démographique des agents s'est entre autres transformé de façon importante (Rostaing, 1997) étant donnée **l'arrivée** – massive dans certains cas – **de femmes** et de gens provenant de minorités ethniques au sein du personnel correctionnel, ce qui a généré des tensions importantes. La mise en place de politiques de **professionnalisation du personnel** a par ailleurs engendré une hausse des critères éducationnels d'embauche des agents (Jurik, Halemba, Musheno et Boyle, 1987) donc, peu à peu, un changement de profil du personnel et, à l'occasion, des tensions entre les différents groupes, tensions qui seront abordées plus loin.

De façon générale, on ne trouve pas de différences marquées entre les tensions vécues par les agentes féminines et leurs confrères masculins. Certains auteurs ont par ailleurs

---

<sup>17</sup> souvent vécue par les surveillants comme une défiance de la hiérarchie envers eux.



élaboré des profils types d'agents correctionnels, profils plus pertinents que ceux érigés sur la base du sexe, de l'âge ou de la formation reçue. Montandon et Crettaz (1981) distinguent par exemple trois catégories spontanées d'agents correctionnels: les 'répressifs', les 'je m'en foutistes' et les 'éducateurs'. Au Québec, Vacheret (2001) distingue quant à elle ce qu'elle identifie comme trois stratégies d'adaptation, trois tendances qui sont issues du besoin de valorisation : un premier groupe d'agents vont accorder la priorité à la mission de surveillance et au rôle coercitif, un second qui va trouver sa valorisation à travers la mission d'intervenant en réinsertion sociale et le troisième groupe qui se démarque plutôt par un laisser aller dans l'ensemble des tâches, un détachement, considérant souvent leur travail comme un simple gagne-pain.

Kaufmann (1988) présente pour sa part une typologie des agents selon qu'ils sont plus ou moins sympathiques d'une part à l'égard des détenus, et, d'autre part, à l'égard de leurs collègues. Rostaing (1997) dégage de son côté deux logiques professionnelles distinctes: les agentes<sup>18</sup> privilégiant la sécurité et qui établissent des relations d'autorité avec les détenues se rapprochent du rapport 'statutaire' (*instrumental*); celles envisageant leur travail comme une mission sociale qui privilégient le contact avec les détenues sont davantage conformes au rapport 'missionnaire' (*affectif*). Rostaing précise avec justesse que ces deux rapports au travail rappellent les concepts de « métier » et de « vocation » chez Max Weber (1959)<sup>19</sup>. Cette absence de vocation relevée par Rostaing reposerait notamment sur le caractère instrumental du métier, les motivations positives y étant la plupart du temps extrinsèques. Goffman décrit bien ici le désengagement associé à cette absence de vocation :

Dans les grandes organisations, les gens placés au bas de la hiérarchie agissent dans une grisaille sur laquelle se détache l'activité des membres haut placés [...]. Les membres subalternes se sentent en général moins engagés dans l'institution et lui sont moins attachés

---

<sup>18</sup> Étude effectuée dans des prisons de femmes auprès de personnel féminin uniquement.

<sup>19</sup> Il est important de mentionner à cet égard que les agents attribuent généralement à leurs collègues une attitude plus hostile à l'égard des détenus qu'elle ne l'est en réalité. Ainsi, une majorité de gardiens perçoivent leurs collègues comme plus anti-détenus et anti-réhabilitation qu'ils ne le sont en général (Grekul, 1999). Cette perception origine du fait que les têtes fortes, en défaveur avec la réinsertion et anti-détenus, feraient régner cette idée et que les anti-détenus penseraient représenter la majorité parce qu'ils accaparent le discours dominant (Kauffman, 1981). Les gardiens seraient plus compatissants, en fait, que ne le pensent les détenus et même leurs pairs. (Kauffman, 1981).

sentimentalement. Ils y trouvent un travail, ils n'y font pas carrière (Goffman, 1968 : 257)

### **La dimension intersubjective (interpersonnelle)**

Le métier d'agent en est un de relations (Vacheret, 2001; De Coninck et Loodts, 1999; Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994) et certaines caractéristiques propres aux interactions en détention sont sources de tension. L'agent œuvre donc dans « un milieu épuisant par son trop plein de social » (Chauvenet, 1996), où les relations sont loin d'être aisées. Pour Dhaher (1997) par exemple, l'ambiance de peur et de méfiance, la grande distance sociale entre les individus et l'absence de communication contribuent à rendre les **rappports sociaux en prison marqués par le négativisme et la méfiance**. Lemire (1990) souligne aussi le **caractère négatif** marqué des relations au sein des organisations totalitaires. Selon Chauvenet et ses collègues (1994), le climat de méfiance et de suspicion caractérisant les rapports entre agents et détenus a généré des rapports semblables dans l'ensemble des relations sociales professionnelles de la prison. Les agents auraient en effet tendance à reproduire avec la hiérarchie et les professionnels les rapports de méfiance qu'ils entretiennent avec les détenus. Cette distance avec les autres groupes de travailleurs et le manque de liens entre les diverses catégories professionnelles crée par ailleurs un **sentiment d'isolement** (Lemire, 1990) et entretient entre travailleurs en détention une méconnaissance et une distance culturelle.

Les rapports hiérarchiques avec les gestionnaires et les supérieurs, considérés parfois comme une source de stress majeure (Hughes, 1990), sont souvent caractérisés par l'absence de dialogue, la suspicion, la disqualification, le manque de reconnaissance ou de considération et le sentiment de ne pas être soutenus. Dans une étude canadienne de Hughes (1990), il appert que les rapports avec les gestionnaires constituent la première cause de stress. Selon Lombardo (1981) et May (1976), le manque de soutien de la part des supérieurs est la source majeure de l'insatisfaction au travail des agents. L'isolement est une autre conséquence de mauvais rapports avec l'administration. La question de la **reconnaissance** est par ailleurs tout à fait centrale puisqu'elle se situe au cœur d'une légitimité indispensable qui à la fois protège et permet de faire prévaloir une autorité

nécessaire et délimitée (Vacheret, 2001). Ce qui crée la légitimité, c'est à la fois le regard de l'autorité et celui des pairs, via le collectif de travail (Lhuilier et Aymard, 1997; Aymard et Lhuilier : 1993). Or, plusieurs ne se sentent pas appréciés à leur juste valeur et estiment même être moins bien considérés par leurs patrons que ne le sont les détenus (Jacobs, 1978; Aymard et Lhuilier, 1993).

Les tensions sont aussi manifestes entre collègues de travail. Alors que de bonnes relations entre collègues constituent un déterminant majeur de la satisfaction au travail des agents (Walter, 1996), les effets du **manque de soutien**<sup>20</sup> entre pairs sont importants : problèmes de conflits de rôles, de stress, baisse de satisfaction au travail, difficultés d'intégration au groupe, etc. (Kauffman, 1988). Jadis caractérisés par un fort sens de la collectivité qui y prévalait, les établissements carcéraux d'aujourd'hui se décriraient davantage par la **fragmentation de ce collectif**, par le **règne des individualités**. Le groupe d'agents de troupe aujourd'hui divisé par une **diversité de perspectives et de pratiques** et ils ne disposent par ailleurs que de peu de lieux formels d'échange ni de temps pour amorcer ou entretenir une réflexion sur leurs pratiques professionnelles, sur leur travail (Vacheret, 2001). Montandon et Crettaz (1981) notent pour leur part tant des facteurs d'union que de désunion entre agents : union face aux instances externes et aux médias, rassemblés face aux détenus, réunis par un certain engagement, par la nature du travail, la dangerosité et les horaires. Le personnel est parallèlement divisé par les transformations majeures, l'adoption de nouvelles attitudes ou missions, l'indifférence des gestionnaires par rapport aux agents, etc. D'où la possible division en clans et la prévalence des individualités aux dépens du groupe (Montandon et Crettaz : 73).

La **rivalité entre collègues** s'explique, notamment, par des facteurs tels l'ancienneté, les horaires (certains pensent que d'autres sont plus favorisés), l'affectation (certains considèrent que d'autres ont été favorisés de ce point de vue). Il y a aussi rivalité entre brigades, chacune ayant sa propre conception du travail et une image distincte auprès des détenus. Certains conflits interpersonnels reposent plus spécifiquement sur l'orientation des agents (sécuritaires vs éducatifs), d'autres sur l'envie, envie par exemple de ceux qui

---

<sup>20</sup> Les bonnes relations de travail entre collègues semblent un déterminant majeur de la satisfaction au travail. L'effet positif du soutien mutuel et de la solidarité entre gardiens a été observé par plusieurs auteurs (Walter, 1996; Jurik et al., 1987; Jurik et Halemba, 1984).

occupent des postes sans contacts avec les détenus. Tous ces éléments constituent un potentiel important de rupture des collectifs de travail (Dejours, 2000). Les **rapports intergénérationnels** –entre le personnel plus jeune et les plus expérimentés – semblent particulièrement problématiques. Étant donné le taux de roulement très élevé chez le nouveau personnel correctionnel, les anciens auraient certaines réserves à accueillir les recrues et à faciliter leur intégration, d'où l'isolement possible de ces derniers. La scolarité élevée des agents embauchés récemment permettrait difficilement à ceux-ci de partager les perceptions des agents de l'ancienne génération, souvent moins scolarisés (Dhaher, 1997). La tolérance pour le non-respect des **règles implicites** (code des gardiens) serait par ailleurs beaucoup plus grande pour les plus anciens que pour les recrues (Kauffman, 1988). Le phénomène de formation de clans entre anciens et nouveaux peut à la fois être vu comme étant le résultat de tensions implicites au travail ou encore à l'origine de ces tensions.

**L'arrivée de nouveaux intervenants professionnels** (psychologues, travailleurs sociaux, personnel de probation, etc.) au sein des établissements de détention a aussi généré des tensions importantes (Chauvenet et Benguigui, 1994) en modifiant entre autres les rapports de pouvoir existants, en transformant les règles du jeu et en brisant une certaine homogénéité (Lemire, 1990). Ces problèmes ont été posés en termes de chocs entre la culture des surveillants et celle importée par les intervenants extérieurs mais ils peuvent aussi être attribués à des conflits entre légitimités professionnelles. Le nouveau personnel, spécialement mandaté pour effectuer des tâches de suivi auprès des détenus, occupant les fonctions nobles et les agents correctionnels les tâches ingrates. Pour Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994), l'absence de liens fonctionnels de travail et d'intégration entre les différents intervenants, caractéristiques d'un milieu où l'**anomie** alimente la méconnaissance réciproque entre les corps de métiers, entretient la distance culturelle, sociale et professionnelle et la partition en clans pro et anti-détenus, pro et anti-surveillants.

Un des caractéristiques qui teinte sans contredit les rapports sociaux en détention est l'omniprésence de la **violence**. Impossible en effet de rendre compte des rapports sociaux en prison en omettant de traiter de la question de la violence, toujours présente, du moins

à l'état latent. Lemire, qui distingue violence structurelle et diffuse de l'établissement et violence personnelle ou plutôt interpersonnelle des principaux acteurs, agents et gardés, souligne d'ailleurs l'importance de parler de la violence en prison (Lemire, 1990 :149). L'évolution des droits et libertés et les modifications d'orientation ont certainement contribué à faire disparaître des façons de faire violentes à l'égard des personnes incarcérées. Toutefois, la violence interpersonnelle entre détenus, la violence entre détenus et agents et la violence auto-infligée (suicides) existent toujours (Dignam et Fagan, 1996; Safran et Tartaglini, 1996; Berhneim, 1993; Hawkins et Alpert, 1989), ce qui déteint sur l'ensemble des rapports sociaux qui prennent forme en prison, y compris ceux entre membres du personnel.

Les manifestations de violence entre membres de l'organisation de travail (violence organisationnelle) sont encore cependant fort peu discutées. Le travail de Kauffman (1988) sur l'univers des gardiens de prison apporte toutefois certains éléments intéressants sur ce thème spécifique. L'auteure rapporte par exemple un ensemble de comportements inappropriés – de l'ordre de la violence – à l'égard des agents qui ne se conforment pas au code implicite des agents : exclusion, isolement, traitement du silence, rumeurs, menaces, refus d'apporter de l'aide, refus d'adresser la parole, confier des tâches dangereuses, harcèlement, etc. Elle constate notamment une attitude particulièrement agressive à l'égard des jeunes recrues.

### **La dimension organisationnelle**

Outre les facteurs de nature plus individuelle ou intersubjective, il existe de nombreux facteurs qui sont liés, d'une part, à la nature du travail et, d'autre part, à l'organisation de ce même travail. Pour Lemire d'ailleurs, la prison doit être analysée dans une perspective organisationnelle, ce milieu n'ayant de sens que comme organisation : «c'est ainsi qu'il est géré, c'est ainsi qu'il doit être compris» (Lemire, 1990 : 81). Les dimensions se rapportant à la nature du travail seront d'abord abordées, puis suivront celles qui touchent plus particulièrement à l'organisation du travail.

La **nature du travail** d'agent correctionnel recèle de conditions qui peuvent générer des tensions importantes. Certaines caractéristiques spécifiques au travail d'agent

correctionnel peuvent en faire un travail particulièrement difficile. La tâche elle-même, à l'origine un travail, comme le disait Goffman, sur l'homme (en tant qu'objet), s'est transformée en une relation beaucoup plus complexe où des fonctions de soutien, de service et d'accompagnement se sont ajoutées. La **dangerosité** ou le **sentiment d'insécurité** font aussi partie des composantes incontournables dans l'étude du travail en détention<sup>21</sup>. Conflits et ambiguïté de rôle sont aussi parmi les caractéristiques les plus importantes du travail des agents.

L'**ambiguïté** repose surtout sur le fait que la prison, qui avait à l'origine pour mission de punir ceux qui avaient commis des délits et de protéger la société (Sykes, 1958), s'est vue peu à peu endosser une **mission** plus sociale, celle de la réinsertion ou de la réhabilitation des détenus. Et c'est par les agents correctionnels surtout, que cette nouvelle orientation a transigé, en leur confiant des responsabilités nouvelles dans le traitement des détenus, alors que le rôle traditionnel des agents était caractérisé par la répression et la distance à l'égard des détenus. Pourtant, comme le font remarquer Hawkins et Alpert (1989), le style d'organisation (qualifié par les auteurs de paramilitaire) ne favorise pas la mission sociale du gardien. D'autant plus qu'il y a **manque de moyens et de formation pour mettre en place de façon convenable cette mission de réinsertion**. Lemire distingue à ce titre deux types d'organisations carcérales : une organisation coercitive dont le but est de maintenir l'ordre et la sécurité et une organisation normative dont le but est culturel ou rééducatif. À son avis, il existe une incompatibilité fondamentale entre les deux types d'établissements (voués à deux logiques opposées) du genre de celle qui existe entre le totalitarisme et la démocratie (Lemire, 1990 : 87-88). Vacheret (1997) distingue à son tour trois types de rôles attribués au personnel de surveillance : un rôle de surveillance, un rôle de service (répondre aux différents besoins) et un rôle de réinsertion.

Par ailleurs, l'agent est, de façon formelle, un exécutant et n'a que très peu de **latitude décisionnelle** en ce qui concerne les tâches qu'il effectue ou les ressources à mettre en œuvre (Lemire, 1990). Son travail, à l'origine instrumental (mais qui tend à se transformer), est fortement encadré par des règlements, notes de service et une structure hiérarchique qui définissent avec une grande précision ce qui doit être fait ou évité. Or,

---

<sup>21</sup> Lhuillier et Aymard (1997) distinguent la sécurité objectifivité – celle qui est mesurable par la gestion et qui

les agents se trouvent souvent placés dans des **situations structurelles de double contrainte et d'incertitude** fondamentale où l'application des règlements signifie générer le désordre et ne pas les appliquer peut les mettre en faute et occasionner des sanctions disciplinaires (Béthoux, 2000). L'agent confronté à des demandes qui contiennent des contradictions<sup>22</sup> et qui l'empêchent de répondre adéquatement aux ordres se trouve dans une fâcheuse position, confronté à un **écart entre le travail prescrit**, le code, **et le travail réel**. Il se trouve ainsi dans l'obligation de « désobéir pour obéir », position d'autant plus inconfortable qu'il ne peut être assuré du soutien de ses supérieurs, quelle que soit la position adoptée. (Lhuilier et Aymard, 1997).

L'environnement de travail est aussi porteur de **peur** (liées à la dangerosité) et de **contraintes**. Des caractéristiques physiques spécifiques de l'environnement de travail ne sont pas sans nuire aux agents : malpropreté, chaleur, bruit (entre autres générés par l'ouverture et la fermeture des portes), éclairage et autres. Les contraintes liées à la tâche sont par ailleurs souvent en lien avec le cadre spatial dans lequel l'agent effectue son travail : contraintes temporelles (gestion du temps) et spatiales organisées autour du concept fondamental de mouvement (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Certains vont jusqu'à affirmer que l'agent subit presque un enfermement au travail (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994), qu'il devient prisonnier des contraintes de l'établissement carcéral, ce qui n'est pas sans rappeler le concept de prisonnisation.<sup>23</sup> Lhuilier et Aymard insistent aussi sur l'isolement et l'enfermement des agents correctionnels qui, via la division interne du travail, le cloisonnement des tâches dans des lieux et des plages horaires spécifiques, l'absence de réunions pour le personnel, éprouvent un sentiment d'isolement. Un isolement qui s'apparente parfois à l'enfermement et qui peut, par ailleurs, de l'avis de ces mêmes auteurs, servir à empêcher la formation de collectifs, « [c]omme si, pour assurer l'emprise pénitentiaire, il fallait atomiser chacun, détenu comme surveillant, et empêcher la formation de collectifs » (Lhuilier et Aymard, 1997 : 67). Cet isolement se trouvera aussi lié au sentiment d'insécurité si présent chez le personnel correctionnel.

---

est extérieure à l'individu- et celle qui est subjective, soit le sentiment de sécurité.

<sup>22</sup> Concept d' injonctions paradoxales utilisé entre autres par Lhuilier et Aymard.

<sup>23</sup> T. et P. Morris, 1963, Pentonville. *A sociological study of English prison*, Londres : Routledge et Kegan Paul.

Cette **insécurité** propre au contexte carcéral se concrétise notamment lors d'événements dramatiques mais aussi par la crainte, fondée ou non, de devenir victime d'actes violents. L'exposition à la violence des détenus est plutôt rare mais le risque de subir des comportements violents, lui, est constant pour les agents correctionnels, quoique variable d'un établissement à l'autre<sup>24</sup>. La perception de la **dangerosité** est surtout liée au caractère imprévisible de la prison qu'à un haut niveau d'exposition à la violence<sup>25</sup>. Rosine est par ailleurs d'avis que les agents occupent une fonction où le risque d'être exposés à des incidents graves est élevé (Rosine, 1992). Le fait qu'on dénombre assez peu d'incidents de violence n'empêche pas une préoccupation majeure et toujours présente du personnel qui se manifeste par une peur constante. La peur des évasions, des prises d'otages, des émeutes, de l'agression physique ou autre constitue un élément rapporté par plusieurs auteurs (Aymard et Lhuilier, 1993). Pour certains, l'inquiétude constitue une des caractéristiques principales du travail en milieu carcéral (Lhuilier et Aymard, 1997). L'étude de Lusignan (1999) auprès des intervenants en criminologie contribue d'ailleurs à la compréhension du phénomène de victimisation et aux impacts de celui-ci chez ceux qui travaillent en détention et qui sont, en raison de leurs liens professionnels fréquents avec des individus ayant déjà, dans le passé, manifesté des comportements violents, exposés aux facteurs qui peuvent les rendre victimes.

, stratégies qui sont parfois efficaces, d'autres fois moins ou pas du tout.

Les **modes d'organisation du travail et la gestion** qui en découle constituent aussi des facteurs de tension au travail. Le style de gestion, jadis plutôt autoritariste, est maintenant qualifié de bureaucratique. Il s'agit d'un univers de travail hautement réglementé, hiérarchisé, au sein duquel les agents disposent, comme il a déjà été dit, de très peu de latitude. Hawkins et Alpert (1989) parlent par exemple de la prison américaine comme d'une structure bureaucratique complexe, d'une chaîne militaire de commande. La structure hiérarchique de type paramilitaire correspond, selon Chauvenet et ses collègues (1994), à l'objectif de contrôle des détenus. Il s'agit d'une structure conçue pour le contrôle de crises, structure qui correspond à la fonction sécuritaire de la prison. Elle

---

<sup>24</sup> Pour Lemire (1990), ce sont les établissements coercitifs qui sont les plus touchés.

<sup>25</sup> Selon Lusignan (1999), le taux de victimisation des gardiens de prison, qui se rendent rarement vulnérables aux situations à risque, est bien inférieur à celui de huissiers, policiers et travailleurs sociaux.



implique pour les agents conformité, discipline et disponibilité et l'exercice d'un certain contrôle à leur égard, contrôle souvent mal perçu et difficilement accepté par ceux-ci, le considérant semblable à celui exercé à l'égard des détenus.

Selon Cheek et Miller (1983), le stress éprouvé par les agents n'origine pas tant du contact avec les détenus que de facteurs administratifs tels que le **manque de lignes de conduite claires**, une **faible participation au processus décisionnel**, des lacunes dans la gestion des crises, des **règles inopérantes** et un **manque de soutien** de l'administration, ceci ayant pour résultat que les agents se retrouvent pris entre les administrateurs et les détenus, respectés ni par les uns, ni par les autres (Withehead et Lindquist, 1986 : 37, traduction libre).

Un des facteurs qui semble affecter les gardiens est la mauvaise **division du travail** (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994; Goffman, 1968, qui cite Everett Huges<sup>26</sup>), qui fait référence notamment au morcellement et à la spécialisation des tâches dans le but d'optimiser le rendement d'une organisation. Des chercheurs ont par exemple constaté une fluctuation marquée au plan de la charge de travail; alors que pour certains, c'est l'ennui qui caractérise le travail, pour d'autres, au contraire, il y a plutôt surcharge (Hawkins et Alpert, 1989). Selon d'autres auteurs, les écarts se situent plutôt au plan de la nature du travail à accomplir. D'une mauvaise division du travail origine alors des **sentiments d'iniquité et d'injustice** chez les membres du personnel, particulièrement dans le cas des agents correctionnels qui héritent le plus souvent du mauvais rôle alors que supérieurs et professionnels occupent des fonctions plus nobles. Les agents<sup>27</sup>, qui occupent l'échelon inférieur de la hiérarchie carcérale et qui exécutent des tâches ingrates - qui vont souvent à l'encontre des normes sociales en vigueur dans la population civile - se sentent alors isolés et stigmatisés par leur rôle social au sein du système carcéral. L'exécution de ces tâches dévalorisantes peut notamment, selon Chauvenet et ses collègues, diminuer l'estime de soi, déclencher la culpabilité ou le rejet du métier (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 : 55).

---

<sup>26</sup> La différence des tâches accomplies par les individus entraîne une différence dans les caractères moraux prêtés à chacun d'eux (166).

<sup>27</sup> La division morale du travail constitue également un enjeu entre les agents eux-mêmes, certains ayant accès à des postes où les tâches sont moins ingrates que d'autres.

L'univers correctionnel contemporain est aussi caractérisé par des **lacunes au plan de l'encadrement**, jadis beaucoup plus rigoureux. Aujourd'hui, l'encadrement des agents par les cadres supérieurs (chefs d'unité) est, comme le dit Lhuiller et Aymard (1997), rendu difficile par le fait que les cadres sont plus absorbés par des tâches administratives qu'à l'encadrement d'une équipe de travail. Les auteurs notent aussi que les supérieurs chargés d'encadrer les subordonnés ne bénéficient en fait ni de la formation, ni des conditions essentielles pour exercer adéquatement leur rôle d'animation.

### **La dimension sociale**

Parmi les dimensions à considérer dans l'étude du travail en détention, le climat occupe une place importante. Or, comme le précise Lemire (1990), l'établissement totalitaire a institutionnalisé le négativisme chez ses principaux acteurs. Négativisme qui teinte l'ensemble des relations sociales à l'intérieur des murs.

Certains facteurs sociaux semblent également affliger de façon toute particulière les agents correctionnels. **L'image véhiculée entre autres par les médias** sur le métier afflige tout spécialement ceux qui l'exercent, ce qui peut prendre la forme de l'atteinte à leur image, à leur identité. Comme le souligne si justement Foucault « Il est laid d'être punissable, mais peu glorieux de punir » (1978 : 16). De nombreux textes font d'ailleurs 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 (Benguigui, Chauvenet et Orlic, 1994; Rostaing, 1997; Hawkins et Alpert, 1989; Kauffman, 1988; Demers, 1985; Cheek et Miller, 1983) qui, dans l'imaginaire social, associe l'image du gardien à celle du bourreau. Les représentations collectives de la prison sont donc en partie archaïques mais sont aussi issues de nouvelles images transmises par les médias (Montandon et Crettaz, 1981), qui sont loin d'être le reflet de la réalité. Les prisons sont ainsi souvent considérées comme des environnements déviants et on attribue aisément à ceux qui y travaillent, tout comme à ceux qui y purgent une peine<sup>28</sup>, des caractères et des intérêts déviants (Kauffman, 1988 : 264). Le personnel correctionnel se trouve donc

---

<sup>28</sup> De nombreux auteurs font d'ailleurs le rapprochement entre gardiens et détenus, les premiers étant souvent qualifiés d' 'autres' détenus, comme les détenus oubliés ou comme les prisonniers professionnels (Haas et Alpert, 1996; Hawkins et Alpert, 1989; Lombardo, 1981).

confronté au rôle honteux qu'on lui attribue, malaise qui se trouve accentué par les attentes contradictoires qui lui sont transmises (Rostaing, 1997). Selon Rostaing (1997), c'est le surveillant qui doit supporter le poids de la sanction décidée par la justice et en subir la mauvaise conscience, puisque c'est lui qui exécute le 'sale boulot' auprès des détenus : « la prison assume les basses œuvres de la société mais c'est le personnel surveillant qui en supporte le poids » (Rostaing : 165). La non-reconnaissance sociale de ce métier est entre autres le fruit de stéréotypes, de la désinformation et de l'isolement social dans lequel les agents sont maintenus, même par la hiérarchie.

Une des dimensions sociales les plus discutées par les auteurs s'étant intéressés au monde des agents correctionnels est sans nul doute le phénomène de **sous-culture**<sup>29</sup>. Le principe d'acculturation ou de normalisation est très présent dans le discours de plusieurs mais fait peu consensus. Les études sur les agents correctionnels se sont intéressées au phénomène de sous-culture et ont tenté de savoir si un tel phénomène existe chez ce groupe et, si oui, ou voulu mieux comprendre son origine. Les agents subiraient-ils un phénomène assimilable à la prisonnérification<sup>30</sup> ou s'agirait-il de valeurs importées de l'extérieur? Pour Kauffman, qui s'est penchée en profondeur sur la question, la sous-culture des agents correctionnels résulte d'une interaction complexe entre l'importation, la socialisation, la déportation et l'évolution de la culture (Kauffman, 1988 : 166-167). Les agents partageraient, selon Kauffman (1988) certaines valeurs et normes de conduite qui les distinguent des autres groupes présents en prison. La solidarité, l'aide et le support qu'on trouve chez les agents correctionnels, surtout dans les situations difficiles face aux détenus et aux supérieurs hiérarchiques, seraient les caractéristiques essentielles de cette sous-culture (Dhaher : 28) ou de ce collectif de travail, dont la raison d'être est la construction de règles ou de normes de métier qui constituent la base de l'identité professionnelle, servant de référence pour définir ce qui est juste et bon de faire et pourrait orienter ou guider l'action en situation d'incertitude (Dejours, 2000). Selon

---

<sup>29</sup> Le concept de sous-culture a émergé dans les années '60 et est devenu une façon populaire de décrire des groupes dont les membres partageaient un certain nombre d'attitudes, de normes, croyances ou de valeurs les différenciant de la culture dominante, concept qui s'est par la suite raffiné pour tenir également compte des variations dans l'attachement aux normes et valeurs au sein d'un même groupe. (Lemire, 1990; Klofas, 1984).

<sup>30</sup> Terme inventé par Clemmer, 1940 pour décrire l'assimilation du détenu par le milieu carcéral (Lemire, 1990).

Montandon et Crettaz (1981), la sous-culture se serait développée afin d'affronter certains problèmes liés au travail, une situation de stress, de pression institutionnelle élevée et des demandes contradictoires qui forceraient par exemple les individus à réagir, voir à chercher à se protéger. D'autres l'attribuent également au sentiment de rejet des supérieurs, des détenus et des professionnels et même de la société (Kauffman, 1988; Montandon et Crettaz, 1981, Ross, 1981). Pour Kauffman (1988), d'abord surveillante elle-même puis chercheuse, la sous-culture des agents se définit d'abord par l'opposition aux détenus. Elle soutient que la pression de se conformer est plus forte qu'au sein d'un groupe ordinaire et renforcée par la peur et la dangerosité liées au travail.

Le **code normatif** (code de conduite implicite) propre à la sous-culture a été décrit de façon fort éclairante par Kauffman dans son étude sur le monde des gardiens de prison (1988). On réglemente ainsi de façon implicite ce qui est acceptable ou non de faire dans des circonstances spécifiques, donc les limites de l'acceptable. Selon cette auteure, ces normes, centrales à la vie d'agent sont construites collectivement et ne peuvent être déterminées uniquement par l'observation mais dépendent plutôt, donc, du sens que les agents attribuent à certains comportements. Kauffman a réussi à élaborer, à partir du discours d'agents correctionnels, un ensemble de normes faisant partie du code implicite :

- 1) toujours porter secours à un autre officier en détresse (la norme sur laquelle est basée la solidarité);
- 2) ne pas transporter de la drogue (pour les détenus);
- 3) ne pas dénoncer un collègue ou témoigner contre un autre agent;
- 4) ne jamais faire mal paraître un collègue devant un détenu;
- 5) toujours supporter un officier lors d'une dispute avec un détenu;
- 6) toujours appuyer les sanctions d'un officier à l'égard d'un détenu, que les sanctions soient prescrites officiellement ou non;
- 7) ne pas être trop sympathique à l'égard des détenus (être 'white hat');
- 8) maintenir la solidarité des officiers face à tous les autres groupes, détenus et autres groupes de travailleurs et
- 9) démontrer du souci pour ses pairs.

Les sanctions pour ceux qui ne respectent pas ces règles sont nombreuses et souvent sévères : congédiement, exclusion, ostracisme, harcèlement, critiques ouvertes, coupure de privilèges, attribution de tâches ingrates, etc. Il est tout particulièrement intéressant de constater qu'on reconnaît ici, sans leur attribuer une quelconque étiquette, plusieurs manifestations possibles de violence organisationnelle.

Certains auteurs pensent qu'il n'existe pas qu'une seule sous-culture des agents mais bien plusieurs, celles des anciens ou des nouveaux, celles des pro et des anti-détenus par exemple (Combessie, 2001). La composition de plus en plus hétéroclite du groupe formé par les agents expliquerait en partie l'impossibilité de constituer une telle unité. D'autres ne retrouvent pas chez ce groupe les caractéristiques essentielles pour affirmer qu'il possède sa propre sous-culture. Plusieurs croient plutôt à l'existence d'un mythe ou de représentations populaires (Dhaher, 1997). Selon Klofas (1984 rapporté par Dhaher, 1997), il n'y aurait pas assez d'homogénéité chez les agents pour qu'on puisse parler de sous-culture, ni d'ailleurs de distinctions assez grandes avec les autres travailleurs. Hawkins et Alpert (1989) croient pour leur part que les caractéristiques propres la sous-culture qui prévalait autrefois se sont affaiblies de façon importante. De l'avis de Chauvenet et ses collègues (1994), c'est la méconnaissance sociale à l'égard des surveillants qui a fait croire à l'existence d'une sous-culture où dominent des représentations anti-détenus (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994, Jacobs, 1978, Grekul, 1999). Le mythe des agents anti-détenus dépasse d'ailleurs la société générale et atteint même les agents, phénomène d'ailleurs décrit par Kauffman (1988) et Grekul (1999) sous le vocable d'ignorance multiple.<sup>31</sup>

Tout comme les structures internes de pouvoir (dimension organisationnelle), les structures externes du pouvoir (autorités politiques, magistrature, police, presse, organismes de protection du citoyen, etc.) affectent le travail des agents et il est important de les considérer pour mieux comprendre les enjeux propres à ce travail. Comme l'affirment d'ailleurs Crozier et Friedberg (1977), aucune institution dans notre société n'est autonome est chacune doit négocier avec son environnement « pertinent », c'est-à-dire avec l'ensemble des acteurs sociaux qui se trouvent à l'extérieur et qui exercent une influence sur la capacité de cette institution de fonctionner de manière satisfaisante et d'atteindre ses objectifs.

---

<sup>31</sup> Les agents croient ainsi, de façon générale, avoir une attitude plus positive et favorable à l'égard des détenus que celle de leurs collègues alors que la majorité partage cette attitude favorable. Sans rejeter l'existence de sous-cultures, les auteurs affirment plutôt que les tenants de la sous-culture minoritaire ont tendance à considérer que leur point de vue est partagé par l'ensemble de leurs collègues et se croient donc légitimés d'exprimer cette position comme étant celle du groupe. Il y a donc une dichotomie entre le discours public et le discours privé (Combessie, 76).

Hawkins et Alpert (1989) insistent d'ailleurs sur l'influence extérieure que subit la prison, qui repose entre autres sur un système exécutif législatif et judiciaire. Selon ces auteurs, le style organisationnel des prisons varie selon l'écosystème social dans lequel chaque établissement se retrouve, notamment dans ses dimensions démographiques et économiques (Faugeron, Chauvenet et Combessie, 1996) ainsi que selon la taille de l'établissement.

### Quelques effets du travail en détention

Les nombreuses sources de tension propres au travail d'agent correctionnel entraînent des conséquences qui se manifestent aux plans individuel, interactionnel et organisationnel. Lindquist et Whitehead (1986) ont démontré, dans une étude auprès du personnel correctionnel de l'Alabama, l'importance de plusieurs conséquences individuelles rencontrées chez ces travailleurs : épuisement professionnel (20% - 33%), insatisfaction au travail (16%) et stress (39%). Dans une recherche menée en France (Vermeiren, 1996), on précise d'ailleurs que les agents correctionnels manifestent davantage de symptômes que le personnel policier : troubles anxieux (58%), symptômes dépressifs (24%), recours à des psychotropes (47%) et recours excessif à l'alcool sur une longue période (10%). Kauffman (1988) souligne aussi certains impacts, souvent dévastateurs, du travail en détention: désordres psychologiques, épuisement professionnel, dépression, alcoolisme et toxicomanie, troubles du sommeil, hypertension, migraines, etc. Elle fait aussi état d'un durcissement de la personnalité, d'une certaine fermeture, de la difficulté à socialiser à l'extérieur du milieu de détention. Cheek et Miller (1983) notent également des modifications de la personnalité chez les agents. Ainsi, dans une étude portant sur le stress chez le personnel correctionnel, les auteurs concluent que le personnel a tendance à nier ou à cacher le stress important vécu au travail.

Une première phase de la recherche que nous avons menée en 1999-2000 auprès des ASC dans les établissements pénitentiaires à juridiction provinciale a contribué à fournir des indications importantes sur de nombreuses dimensions relatives à l'état de santé de ces

travailleurs. Ainsi, par exemple, 16,1% des répondants évaluent leur santé comme étant « moyenne » ou « mauvaise », comparativement à 9,7% dans la population générale provenant d'un groupe comparable de 25-64 ans (données provenant de l'Enquête Santé Québec, 1998). On remarque également chez les ASC interrogés un taux d'épuisement professionnel (mesuré à l'aide du Copenhagen Burnout Inventory de Borritz, Kristensen et Bjoerner) plus fort que dans la population générale et même plus élevé (45,7% pour le burnout « travail ») que dans une population comparable de travailleurs danois du milieu correctionnel (32,6%; données non publiées provenant du NIOH). Les ASC ont également un taux de détresse psychologique plus important que la population québécoise de référence (25-64 ans, données provenant de l'ESQ 1998). Chez les hommes, par exemple, la détresse psychologique s'observe chez 33,3% des ASC, comparativement à 17,3% de la population masculine de référence. La consultation des services de santé est également plus importante chez ces travailleurs que pour la population générale.

Parmi les sources de tension inhérentes à la prison, la violence à laquelle sont ou risquent d'être confrontés les agents peut entraîner, comme plusieurs auteurs l'ont démontré, des séquelles importantes chez l'individu mais aussi pour l'organisation de travail : baisse de rendement et de motivation, absentéisme, problèmes familiaux et ainsi que séquelles au plan de la santé physique et mentale (Rosine, 1992). D'autres notent une symptomatologie similaire à ceux du désordre post-traumatique : anxiété, hypervigilance, colère, hostilité, troubles du sommeil, sentiment d'impuissance, isolement, etc. (Seidman et Williams, 1999). Face à cette situation de travail qui fait souffrir, plusieurs travailleurs ne demeurent pas passifs et, souvent inconsciemment, ont **recours à des stratégies individuelles et collectives de défense** pour contrer cette souffrance. Stratégies qui peuvent avoir des effets bénéfiques mais qui peuvent aussi affecter négativement l'individu, le groupe ou l'organisation toute entière.

Les impacts négatifs du travail en détention, qu'ils soient attribuables à la violence subie ou à d'autres facteurs, vont donc bien au-delà de l'individu. Certains auteurs soulignent des effets liés plus spécifiquement à la dimension interactionnelle. Lindquist et Whitehead (1986) parlent par exemple de rapports difficiles des agents avec les détenus mais aussi entre membres de l'organisation de travail et à l'égard de la famille (conflits

familiaux). Hawkins et Alpert (1989) font état de ce qu'ils qualifient de diverses façons de réagir au travail (*individual responses*), dont la confrontation, la collusion entre employés ou l'implication dans la corruption. On note par ailleurs des effets qui atteignent l'organisation, dont un taux de roulement important chez le personnel et des niveaux d'absentéisme et de démission plus élevés que dans les autres types d'emploi (Schaufeli et Petters, 2000; April, 2000; Hawkins et Alpert, 1989; Lindquist et Whitehead, 1986).



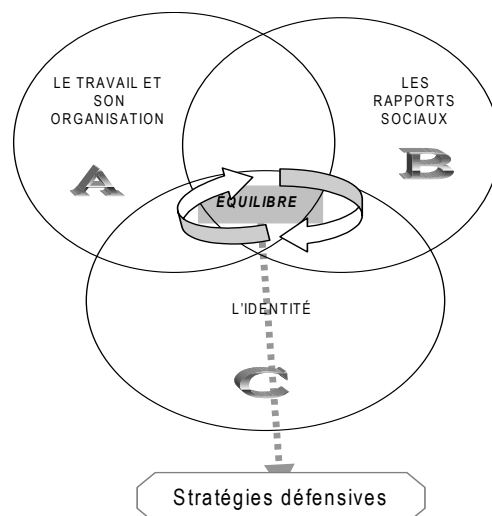
## II- CADRE THÉORIQUE, MÉTHODOLOGIQUE ET ANALYTIQUE

### 1. Le cadre théorique : la psychodynamique du travail

Pour nous permettre de mieux comprendre en profondeur où se logent les difficultés constatées au moment de l'étude des données par questionnaire, nous avons choisi d'analyser les propos recueillis à partir du cadre de la psychodynamique<sup>32</sup> du travail, pour laquelle 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. C'est, dans cette perspective, autour de ces trois dimensions que se forge le sens qu'a le travail pour l'individu à travers son rapport au travail, aux individus avec qui il entre en interaction ainsi qu'à soi-même.

Trois pôles distincts mais interreliés sur un plan dynamique retiendront donc notre attention et constitueront le corps de cette analyse : **(A) l'univers de travail** (le travail et son organisation), **(B) le champ social** (les rapports sociaux) et **(C) l'individu** (l'identité). L'équilibre entre ces trois pôles est essentiel au maintien d'une bonne santé mentale.

**Figure 1 : La lecture de la psychodynamique du travail**



<sup>32</sup> Voir pour plus de détail les travaux de Christophe Dejours, notamment l'ouvrage *Travail, usure mentale. De la psychopathologie à la psychodynamique du travail*. Paris : Bayard.

Un déséquilibre pourra, quant à lui, générer de la souffrance mentale chez le travailleur qui, face à cette souffrance, ne peut demeurer passif. Face à une perte de sens ou à la confrontation avec une situation de travail qui fait souffrir, le travailleur ne reste généralement pas passif et a plutôt recours, consciemment ou non, à des **stratégies individuelles et collectives de défense**. Ces stratégies, qui visent à contrer la souffrance ou tout au moins à en empêcher l'accès, sont difficiles à repérer par questionnaire mais elles sont révélées par la parole des travailleurs, rendue accessible au moment des entrevues. Ces stratégies qui sont, selon les cas, plus ou moins efficaces, peuvent parfois devenir néfastes tant pour l'individu que pour le collectif. Elles prennent à l'occasion une place si importante qu'elles deviennent dans certaines circonstances une fin en soi, risquant ainsi de dévier l'attention des véritables causes de la souffrance qui a donné lieu au développement de ces stratégies. On assiste alors à l'émergence d'une 'idéologie défensive de métier' qui se caractérise en fait par un ensemble de comportements valorisés par le collectif de travail auquel on appartient et spécifiques à l'organisation du travail dans lequel évolue ce collectif. Cette idéologie génère une base de confiance partagée et de possible coopération, devenant peu à peu la norme de référence à laquelle tout un chacun doit se conformer, sans quoi il y a risque d'être marginalisé ou exclu du groupe.

Ce sont ces stratégies qui font naître des paradoxes, des contradictions entre la règle implicite, par exemple celle qui interdit de dénoncer ('stooler') un autre collègue, et la règle formelle qui incite plutôt les agents à dénoncer de tels comportements. C'est ce qui explique par exemple en partie, comme cela a été mise en évidence lors de l'étude quantitative, pourquoi la politique contre l'abus de pouvoir et le harcèlement est assez peu crédible aux yeux des agents qui se voient, en l'utilisant entre eux du moins, contrevenir à une de leurs règles fondamentales de métier et ainsi courir le risque d'être exclus du groupe, ou encore d'être victimes de comportements violents de la part des collègues.

L'emploi de ces stratégies provoque donc parfois, au rebond, un alourdissement des contraintes déjà présentes au travail. Lorsque ces stratégies sont inadéquates ou épuisées,

on se retrouve souvent face à des problèmes de santé mentale entraînant des absences du travail ou des situations de violence ou de harcèlement psychologique qui empoisonnent le climat de travail et perturbent le travail d'équipe. L'identification de ces stratégies est donc très révélatrice puisqu'elle permet de mieux comprendre les assises de la souffrance ou de la violence au sein de l'organisation et donc de répondre en partie aux questions qui sont à l'origine de cette recherche.

## **2. La méthodologie de la recherche et le type d'analyse privilégié**

### **Type de recherche**

Cette recherche est essentiellement de nature qualitative mais s'appuie, comme cela a été présenté en préambule, sur des données quantitatives déjà recueillies auprès de la même population. Des entrevues individuelles et de groupes ont été menées auprès de près de 132 travailleurs et un traitement qualitatif du contenu de ces entrevues a été effectué. Le recours à des entretiens de type qualitatif s'est avéré essentiel pour explorer plus en profondeur la perspective des agents correctionnels, le sens qu'ils confèrent eux-mêmes aux situations qu'ils vivent, afin d'en arriver à une meilleure compréhension de ce qui est source de plaisir ou de souffrance dans leur travail.

### ***Stratégie de recherche***

### **Techniques de collecte de données**

Des entretiens individuels et de groupe ont été menés auprès des ASC participants. Les entrevues individuelles ont d'abord eu lieu et ont permis d'aborder surtout les dimensions les plus personnelles (intrasubjectives et intersubjectives) en lien avec l'expérience de travail et, plus spécifiquement, les rapports de travail et la violence organisationnelle, dimensions plus difficiles à aborder en groupe. Quant aux rencontres de groupes, elles ont nous ont permis d'aller plus loin dans la réflexion stimulée par les entretiens individuels

et ont également alimenté notre réflexion sur les dynamiques interpersonnelles et organisationnelles en place.

Nous avons donc procédé, entre le 6 novembre 2001 et le 7 février 2002 <sup>33</sup>, à cinquante-cinq (54) **entrevues individuelles**, dont deux n'ont pas été enregistrées suite au refus des participants. Neuf (9) **entrevues de groupes** (entre 7 et 14 participants pour chacun des groupes) ont également été réalisées, entre le 15 octobre 2002 et le 23 janvier 2003, entrevues qui nous ont permis de rencontrer quatre-vingt-seize (96) ASC provenant de l'ensemble des établissements carcéraux québécois.

L'entretien individuel, qui portait en phase introductive sur des éléments de l'histoire professionnelle, a été principalement orienté sur des éléments de division du travail, en premier lieu sur la division technique du travail (description des tâches, d'une journée type, du contexte de travail, de l'environnement physique, de la façon dont le travail est organisé et géré, la charge de travail, la vision du métier, la sécurité), en second lieu sur la division humaine du travail (les rapports sociaux de travail avec les collègues, les supérieurs, les subordonnés, la répartition des tâches, leurs exigences, l'autonomie, les communications, le soutien social, les responsabilités, le travail auprès de détenus) et enfin, sur la vie hors travail. Donc, à la fois sur l'expérience 'objective' et 'subjective' de travail, ce que l'individu ressent, comment il réagit, quel est son point de vue, etc.

Le recours à des entrevues semi-dirigées nous a permis d'atteindre un compromis entre la non-directivité complète et le besoin de donner à l'entretien une certaine orientation en fonction de l'objet d'étude. L'utilisation d'un guide d'entrevue assez large, que nous avons d'abord pré-testé, avait par ailleurs été prévu afin de ne pas inférer nos propres conceptions des sujets traités. Ces entrevues ont été retranscrites.

Quant aux entretiens de groupe, d'une durée approximative de trois heures, ils ont également été enregistrés et retranscrits textuellement. Ces entrevues de groupes étaient non dirigées et étaient amorcées par une question générale, de façon à faire appel, en contexte d'interaction, à la pensée spontanée des participants. Occasionnellement, les chercheurs se sont permis de poser des questions pour pousser plus en profondeur leur

---

<sup>33</sup> Sauf deux entrevues qui ont eu lieu au-delà de ces dates.

compréhension des propos des agents rencontrés ou pour réorienter une conversation qui déviait trop fortement du sujet. Si les entretiens individuels nous ont permis de voir comment se vit au quotidien le travail d'ASC et ont porté sur l'expérience "intime" de travail (donc des sujets plus difficiles à traiter en collectivité), les entretiens de groupe ont rendu possible une étude plus approfondie des dynamiques organisationnelles, en mettant en interaction des ASC et en faisant porter le contenu sur les particularités du travail en milieu carcéral et sur les tensions existant au plan des rapports sociaux.

Les entretiens individuels ont été faits, en majorité, sur les lieux de travail, dans des espaces en retrait, alors que toutes les entrevues de groupe ont été effectuées dans un lieu extérieur aux établissements correctionnels (salles de réunion 'commerciales', de CLSC ou du syndicat).

### **Population à l'étude**

Ont été appelés à participer à la recherche les ASC œuvrant dans des centres de détention de la province. Le choix des établissements s'est fait en fonction des caractéristiques de l'ensemble des 18 centres de détention provinciaux afin de refléter le mieux possible la variété de ceux-ci, notamment au niveau de la région (urbain, rural) et du volume de la population carcérale (petits et gros établissements). Au moment de la sélection des participants, nous avons pris en considération l'âge, le sexe, la formation académique, l'expérience de travail (ancienneté), l'affectation (tâches) et le statut d'emploi. Le choix de ces variables repose à la fois sur les connaissances tirées de la littérature ainsi que sur les données recueillies lors de la première phase de l'étude (enquête téléphonique). Au total, entrevues individuelles et de groupe confondues, 132 agents ont été rencontrés dans le cadre de ce volet qualitatif de recherche.

### **Procédures d'échantillonnage et de recrutement**

Tous les ASC des établissements ciblés<sup>34</sup> ont été sollicités par lettre individualisée pour participer aux entretiens individuels ou de groupe. Ont entre autres expliqués dans cette lettre les principaux sujets traités lors des entrevues et la façon de procéder. Les ASC, en

retournant un formulaire d'inscription complété par le biais d'une personne « pivot » désignée dans son établissement (PAE), avaient alors la possibilité de signifier leur intérêt de participer soit à une entrevue individuelle, soit à une rencontre de groupe, ou aux deux. Quelques informations (âge, expérience, affectation, établissement, genre, scolarité) recueillies grâce à ce court formulaire ont ensuite rendu possible le processus de sélection des participants. Les volontaires ont aussi pu signifier s'ils préféraient procéder à l'entrevue sur les lieux de travail ou à l'extérieur de ceux-ci.

Une fois tous les formulaires compilés (212), une sélection a été effectuée afin de constituer l'échantillon. Des agents ont ainsi été sélectionnés parmi ceux ayant signifié leur intérêt de participer en fonction des variables les plus stratégiques, et cela dans le but d'atteindre la plus grande diversité interne possible en regard de la question de recherche (construction sociologique de l'échantillon). Les critères alors retenus sont les suivants : le genre, l'âge et l'expérience, le type d'établissement (taille), l'affectation et la formation académique.

Pour les entrevues de groupe, faites cette fois-ci sur une base régionale, les procédures de recrutement ont été les mêmes. Les entretiens de groupe ont eu lieu, tout comme les entretiens individuels, sur les heures de travail<sup>35</sup> et dans un lieu extérieur convenu avec les participants. Pour la composition des groupes, nous nous sommes à la fois basés sur certaines caractéristiques personnelles des participants et sur des caractéristiques spécifiques des établissements (taille, type de clientèle, région). Les plus petits centres ont été regroupés sur une base régionale alors que les plus gros ont été rencontrés dans un groupe restreint à leur établissement. Les membres du comité aviseur ont agi à titre d'informateurs pour aider à la constitution des groupes.

Les répondants sélectionnés à partir de la liste déjà constituée ont été contactés personnellement afin que des informations supplémentaires sur la recherche leur soient fournies et, pour tous ceux dont le consentement fut maintenu, la très grande majorité de ceux rejoints, pour fixer un rendez-vous pour la réalisation de l'entrevue. Dans quelques cas où la liste était insuffisante, nous avons eu recours à des personnes clés de

---

<sup>34</sup> Pour des raisons techniques et financières, nous n'avons pas visité les établissements les plus éloignés au moment des entrevues individuelles : Baie-Comeau, Sept-Iles, New-Carlisle et Amos.

l'organisation qui ont pu nous acheminer une liste de noms supplémentaires ou encore cibler quelques individus correspondant aux profils recherchés. Le tableau 1 présente en détail la répartition des participantes et participants aux entrevues individuelles et de groupe, en fonction de l'établissement où ils travaillent.

**Tableau 1 : Ensemble des participants aux entretiens individuels et de groupe**

ÉTABLISSEMENT	Nb total	Sexe		Statut			Formation			Âge Moyen	Ancienneté Moyenne
		<i>H</i>	<i>F</i>	<i>TPL</i>	<i>TPR</i>	<i>TPO</i>	<i>sec</i>	<i>coll</i>	<i>univ</i>		
MTL	17	11	6	14	1	2	3	5	9	39,4	11,4
QUÉBEC	15	9	6	14	1	0	3	8	4	43,3	14,8
TANGUAY	14	12	2	13	1	0	2	9	3	41	11,8
RDP	13	10	3	9	3	1	7	4	2	38	12,2
HULL	11	7	4	9	0	2	2	6	3	34,3	9,6
ST-JÉRÔME	10	7	3	10	0	0	1	3	6	37,2	13,4
UMC	10	6	4	7	3	0	3	5	2	43,4	15,5
SHERBROOKE	8	6	2	5	3	0	2	3	3	37,9	12,8
TROIS-RIVIÈRES	6	3	3	6	0	0	1	3	2	43,3	16,7
RIMOUSKI	5	3	2	4	1	0	0	3	2	40	14,9
CHICOUTIMI	4	3	1	3	1	0	0	3	1	40	15,5
ROBERVAL	4	2	2	2	2	0	0	3	1	29,3	3,1
SOREL	4	3	1	2	2	0	2	2	0	58,3	16
VALLEYFIELD	3	2	1	3	0	0	0	2	1	44,3	11
SEPT-ILES	2	1	1	2	0	0	1	0	1	39,5	4,8
BAIE-COMEAU	2	0	2	2	0	0	1	0	1	41	15,5
NEW-CARLISLE	2	1	1	2	0	0	0	1	1	34,5	6,5
AMOS	2	1	1	2	0	0	1	0	1	44	17,5
<i>TOTAL</i>	<i>132</i>	<i>87</i> <i>65,9%</i>	<i>45</i> <i>34,1%</i>	<i>109</i> <i>82,6%</i>	<i>18</i> <i>13,6%</i>	<i>5</i> <i>3,8%</i>	<i>29</i> <i>21,9%</i>	<i>60</i> <i>45,5%</i>	<i>43</i> <i>32,6%</i>	<i>39,8</i>	<i>12,6</i>

<sup>35</sup> Ou avec compensation pour ceux qui n'étaient pas au travail à ce moment précis.

## **Instruments**

Un guide d'entrevue a été conçu pour les entrevues individuelles. Un ensemble de thèmes principaux ont été abordés en cours d'entrevue (le parcours professionnel, la nature du travail, l'évolution du travail d'ASC, le contexte organisationnel, la sécurité, les rapports sociaux au travail, les comportements antisociaux, le contexte hors travail), grâce à des questions ouvertes. Des sous-questions avaient également été prévues pour permettre d'aborder des thèmes non touchés spontanément par les interviewés. Ce guide d'entrevue avait été prévu pour être évolutif et s'adapter graduellement en fonction de l'analyse préliminaire effectuée sur les entrevues complétées ainsi que des dimensions nouvelles émergeant en cours de processus. Certains thèmes, saturés au cours du temps, ont ainsi été mis de côté au profit de nouveaux ou d'une réflexion plus poussée sur certains sujets déjà abordés.

Pour les entrevues de groupe, quelques questions seulement ont été prévues pour amorcer la conversation.

### **3. La stratégie d'analyse**

#### *Techniques d'analyse*

Pour procéder à l'analyse inductive que nous avons privilégiée, nous avons eu recours aux techniques d'analyse qualitative proposées par Paillé (1994)<sup>36</sup> : la codification, la catégorisation, la mise en relation, l'intégration, la modélisation et la théorisation. Des trois approches de mise en relation des catégories proposées par l'auteur (empirique, spéculative ou théorique), nous avons retenu pour cette analyse l'approche théorique, qui se réalise par la mise en relation des catégories à partir d'éléments théoriques déjà connus, c'est-à-dire le cadre de la psychodynamique du travail.

Une analyse thématique verticale et horizontale du matériel recueilli a été effectuée (Blanchet et Gotman, 1992). Pour en faciliter le traitement, les thèmes principaux et

---

<sup>36</sup> Voici les six grandes étapes marquant une analyse par théorisation ancrée définies par Paillé et qui nous serviront de guide : la codification, la catégorisation, la mise en relation, l'intégration, la modélisation et la théorisation.



secondaires des entretiens (ceux préalablement identifiés dans le schéma d'entrevue et ceux qui ont émergé du matériel recueilli) ont été codifiés à l'aide du logiciel NU-Dist NVivo. Un mémo a été rédigé pour chacune des entrevues individuelles. Ces textes résument le contenu de l'entrevue de la façon la plus fidèle possible et permettent aussi de procéder à une recherche plus poussée du sens de chacun de ces entretiens.

Nous avons par la suite procédé à la codification de chacun des entretiens, via la création de codes et de catégories, pour ensuite accéder à l'étape de l'interprétation horizontale des données, c'est à dire à la recherche du sens à travers l'ensemble des entrevues, à partir de thèmes précis. Nous avons ainsi procédé par méthode comparative, méthode qui permet de faire ressortir les similitudes et les contrastes dans les propos recueillis et d'en cerner les relations. L'analyse du matériel a donc suivi les étapes classiques de codification, de catégorisation, de conceptualisation et de mise en relation. Cette analyse thématique a par ailleurs été accompagnée d'une analyse compréhensive marquée par un va-et-vient incessant au verbatim intégral de chaque entretien (Kaufmann, 1996). Cette procédure nous est apparue essentielle pour comprendre les logiques d'action et pour reconstituer les dynamiques organisationnelles et les processus entourant les manifestations de violence et éviter les glissements hors contexte.

## RÉFÉRENCES

- April, M. (2000). *Les gardiens en milieu correctionnel, recension des écrits*. Québec : RIPOST. CLSC-CHSLD Haute-Ville-des-Rivières.
- Aymard, N., D. Lhuilier (1993). Sécurité et identité professionnelle des personnels de surveillance de l'administration pénitentiaire. *Droit et Société* (25): 435-447.
- 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.
- Bernheim, J.-C. (1993). L'insécurité en prison. *Revue internationale d'action communautaire* 30, (70): 145-153.
- Béthoux, É. (2000). La prison : recherches actuelles en sociologie (note critique). *Terrains et Travaux*, 11 : 71-89.
- Blanchet, A., Gotman, A. (1992). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Nathan.
- Blau, J.R., Light, S.-C., Bart, M. (1986). Individual and contextual effects on stress and job satisfaction: A study of prison staff. *Work and Occupations*, 13 (1): 131-156.
- Chauvenet, A., Benguigui, G., Orlic, F. (1993). Les surveillants de prison : le prix de la sécurité. *Revue française de sociologie*, XXXIV (3): 345-366.
- Chauvenet, A., F. Orlic, et al. (1993). Sécurité, insécurité et prisons. *Revue internationale d'action communautaire*, 30(70): 135-143.
- 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. *J. of Criminal Justice*, 11: 105-120.
- Combessie, P. (2001). *Sociologie de la prison*. Paris : la Découverte.
- Crozier, M., Friedberg, E. (1977). *L'acteur et le système*. Paris : Seuil.
- De Coninck, G. et P. Loodts (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.
- Dejours, C. (1998). *Souffrance en France*. Paris : Seuil.
- Dejours, C. (1999). Violence ou domination? *Travailler*, 3:11-29.
- Demers, C. (1985). *Les gardiens de prison : Problèmes et représentations d'un métier*. École de criminologie. Montréal, Université de Montréal.
- Dhaher, F. (1997). *Le travail d'agent correctionnel au centre de prévention de Montréal : L'impact des facteurs personnels et organisationnels selon les agents*. École de criminologie. Montréal, Université de Montréal.

- Dignam, J., Fagan, T.J. (1996). Workplace violence in correctional settings: A comprehensive approach to critical incident stress management. VandenBos, G.R. (Ed), Bulatao, E.Q. (Ed). et coll. *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*. Wash.: A.P.A: 367-384.
- Dubois et Associés (1976). *Étude du stress inhérent à la fonction d'agent de la paix*. Rapport préparé pour le président provincial du Synd. des Agents de la Paix de la Fonction Publique.
- El Faf, M. (1997). *L'agent des services correctionnels (gardiens) et le nouveau rôle au sein de l'Établissement de détention de Montréal*, Mémoire de Maîtrise, École de criminologie, Université de Montréal.
- Faugeron, C., Chauvenet, A., Combessie, P. (1996). *Approches de la prison*. Bruxelles-Ottawa-Montréal : De Boeck.
- Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir*. Paris : Gallimard.
- Goffman, E. (1968). *Asiles. Étude sur la condition sociale des malades mentaux*. Paris : Minuit.
- Grekul, J. (1999). Pluralistic ignorance in a prison community. *Revue canadienne de criminologie*, (octobre 1999): 513-534.
- Haas, K. C., Alpert, G. P. (1995). *The dilemmas of corrections, contemporary reading*. Illinois, Waveland press.
- Haney, C., Banks, C., & Zimbardo, P., (1973). Interpersonal dynamics in a simulated prison. *International Journal of Criminology & Penology*, 1(1) : 69-97.
- Härenstam, A., Palm, U.B., & Theorell, T. (1988). Stress, health and the working environment in Swedish prison staff. *Work and Stress*, 4: 281-298.
- 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.
- Hughes, G.V. (1990). *Personal disposition, coping, and adaptation in correctional workers*. Unpublished doctoral dissertation. Queen's University, Keingston : Ontario.
- Institut de la statistique du Québec (2001). *Enquête sociale et de santé 1998, 2<sup>e</sup> édition*. Collection la santé et le bien-être.
- Jacobs, J. B. (1978). What Prison Guards Think: A Profile of the Illinois Force, *Crime and Delinquency*, 24 (2): 185-196.
- Jurik, N. C., Halemba, G. (1984). Gender, working conditions, and the job Satisfaction of woman in a non-traditional occupation : Female correctionnal officers in men's prison. *Sociological Quaterly*, 25: 551-566.
- Jurik, N. C., Halemba, G. J., Musheno, M. C., & Boyle, B. V. (1987). Educational Attainment, Job Satisfaction, and the Professionalization of Correctional Officers. *Work and Occupations*, 14(1), 106-125.
- Kauffman, K. (1988). *Prison officers and their world*. Cambridge, Harvard University Press.

- Kaufmann, J.-C. (1996). *L'entretien compréhensif*. Paris : Nathan.
- 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 officers work : Balancing between prison policy, organizational structure and professional autonomy. *The Neth. J. of Soc. Sc.*, 29 : 130-143.
- Launay, G., Fielding, P.J. (1989). Stress among prison officers : Some empirical evidence based on self report. *The Howard Journal*, 28 : 138-147.
- Lemire, G. (1990). *Anatomie de la prison*. Montréal/Paris : Les Presses de l'Université de Montréal/Economica.
- Lhuillier, D., Aymard, N. (1997). *L'univers pénitentiaire – du côté des surveillants de prison*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Lindquist, C.A., Whitehead, J.T. (1986). Burnout, job stress and job satisfaction among Southern correctional officers. *J. of Offender Counselling, Services and Rehabilitation*, 10 (4) : 5-26.
- Lusignan, R. (1999). La victimisation des intervenants en criminologie : son ampleur et ses conséquences sur la pratique clinique. *Forum* 1(1): 35-39.
- 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*. RIPOST, CLSC-CHSLD Haute-Ville-des-Rivières.
- May, E. (1976). Prison guard in America : The inside story, *Corrections magazine*, 11: 6-11.
- 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. et P. (1963). *Pentonville : A sociological study of English prison*. Londres: Routledge et Kegan Paul.
- Rosine, L. (1992). L'exposition aux accidents graves: quelles conséquences pour les agents correctionnels canadiens ? *Forum*, 4 (1) : 35-41.
- Rostaing, C. (1997). *La relation carcérale - Identités et rapports sociaux dans les prisons de femmes*. Paris : PUF.
- Safran, DA, Tartaglino, AJ. 1996. Workplace violence in an urban jail setting. In *Violence on the Job. Identifying Risks and Developing Solutions*, ed. VandenBos, G. R. and Bulatao, E. Q. pp. 207-16. Washington DC.: American Psychological Association.
- Schaufeli, W.B., Peeters, M.C.W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *Intern. J. of Stress Manag.* 7 (1): 19-48.
- Seidman, B. T., Williams, S. M. (1999). L'impact des actes violents sur le personnel correctionnel, *Forum*, 1 (1) : 30-34.
- Sykes, G. (1958). *The society of captives*. Princeton, Princeton University Press.

- 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 : Université de Montréal, école de Criminologie.
- VandenBos, G. R., Bulatao E. Q. (1996). *Violence on the job : identifying risks and developing solutions*. Washington, DC, American Psychological Association.
- Walter, S. (1996). The determinants of job satisfaction among canadian and american correctionnal officers, *Journal of crime and Justice*, 19 (2): 145-158.
- Weber, M. (1959) *Le savant et le politique*, Paris, Coll. 10/18, Union générale d'éditions/Plon.
- Whitehead J. T., Lindquist, C. A. and (1986). Correctionnal officer job burnout : A path model. *Journal of research in crime and delinquency*, 23(1): 23-42.
- Whitehead, J. T., Linquist, C. A. (1989). Determinants of correctional officers' professional orientation. *Justice Quarterly*, 6 : 70-87.
- Willet, T. C. (1983). Prison guards in private, *Revue Canadienne de criminologie*, 25: 1-17.

# **A N N E X E S**

**Tableau 2 : Participants aux entrevues individuelles (ASC)**

ÉTABLISSEMENT	Nb total	Sexe		Statut			Formation			Âge moyen	Ancienneté moyenne
		<i>H</i>	<i>F</i>	<i>TPL</i>	<i>TPR</i>	<i>TPO</i>	<i>Sec.</i>	<i>Coll.</i>	<i>Univ.</i>		
QUÉBEC	9	6	3	7	2	0	1	6	2	40,1	11,6
R.D.P.	6	4	2	4	1	1	3	3	0	36,5	12,3
BORDEAUX	5	3	2	3	0	2	0	1	4	39,8	6,7
ST-JÉRÔME	5	3	2	5	0	0	1	1	3	41	16
HULL	4	3	1	4	0	0	1	2	1	33,5	14,7
SHERBROOKE	4	3	1	3	1	0	1	1	2	41,8	15,1
TANGUAY	4	1	3	3	1	0	1	1	2	42,3	11,5
TROIS-RIVIÈRES	4	3	1	4	0	0	1	2	1	44,3	16,8
UMC	3	2	1	3	0	0	2	1	0	46	22
CHICOUTIMI	2	1	1	2	0	0	0	2	0	28,5	14
RIMOUSKI	2	1	1	1	1	0	0	1	1	37	9,8
ROBERVAL	2	0	2	1	1	0	0	1	1	30,5	2,5
SOREL	2	1	1	1	1	0	1	1	0	45	12,5
VALLEYFIELD	2	1	1	2	0	0	0	1	1	47	15,5
AMOS	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BAIE-COMEAU	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
NEW-CARLISLE	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SEPT-ÎLES	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>32</b> <i>(59,3%)</i>	<b>22</b> <i>(40,7%)</i>	<b>43</b> <i>(79,6%)</i>	<b>8</b> <i>(14,8%)</i>	<b>3</b> <i>(5,6%)</i>	<b>12</b> <i>(22,2%)</i>	<b>24</b> <i>(44,4%)</i>	<b>18</b> <i>(33,3%)</i>	<b>39,7</b>	<b>12,2</b>

**Tableau 3 : Participants aux entrevues de groupes(ASC)**

Gr.	ÉTABLISSEMENT	Nb total	Sexe		Statut			Formation			Âge moyen	Ancienneté moyenne
			H	F	TPL	TPR	TPO	sec	coll	univ		
1	HULL	8	5	3	6	0	2	1	5	2	35,6	10,1
	ST-JÉRÔME	6	5	1	6	0	0	0	3	3	38,5	13,9
2	SEPT-ILES	2	1	1	2	0	0	1	0	1	39,5	4,8
	BAIE-COMEAU	2	0	2	2	0	0	1	0	1	41	15,5
	CHICOUTIMI	3	2	1	2	1	0	0	2	1	37,7	14
	ROBERVAL	2	2	0	1	1	0	0	2	0	28	3,6
	RIMOUSKI	3	2	1	3	0	0	0	2	1	42	18,3
	NEW-CARLISLE	2	1	1	2	0	0	0	1	1	34,5	6,5
3	AMOS	2	1	1	2	0	0	1	0	1	44	17,5
	SOREL	4	3	1	2	2	0	2	2	0	48,3	15,8
	VALLEYFIELD	2	0	2	2	0	0	0	2	0	38	8
4	TROIS-RIVIÈRES	5	3	2	5	0	0	1	3	1	42,4	17
	SHERBROOKE	5	3	2	3	2	0	1	2	2	37,6	12
5	RDP	9	7	2	6	3	0	4	3	2	36,8	11,6
6	UMC	7	4	3	4	3	0	1	4	2	41,3	12,6
7	QUÉBEC	9	5	4	8	1	0	2	5	2	42,4	14,6
8	BORDEAUX	12	8	4	11	1	0	3	4	5	39,2	13,3
9	TANGUAY	12	1	11	12	0	0	2	8	2	41,8	12,3
	TOTAL	95	53 55,8%	42 44,2%	79 83,2%	14 14,7%	2 2,1%	20 21,1%	48 50,5%	27 28,4%	40	12,7