

LES GARDIENS EN MILIEU CORRECTIONNEL
RECENSION DES ÉCRITS

Martin April. MA sociologie (en cours)
Équipe RIPOST
Recherches sur les impacts psychologiques,
organisationnels et sociaux du travail

CLSC Haute-Ville–Des-Rivières
Centre affilié de l'Université Laval

Décembre 2000

Cette recherche est appuyée par le
Syndicat des agents de la paix en services correctionnels et le
ministère de la Sécurité publique du Québec

AVANT-PROPOS

- Les informations présentées dans ce document, à l'exception de l'Annexe, sont parties intégrantes d'un mémoire de maîtrise déposé initialement par l'auteur au département de sociologie de l'Université Laval en octobre 2000.
- Les données présentées ici peuvent être, sous certains aspects, généralisables à l'ensemble des gardiens de prison à travers l'Occident ; toutefois, il est important de garder à l'esprit que les études recensées ont été effectuées dans différents pays, que les caractéristiques des établissements à l'étude ne sont pas toujours les mêmes et que les méthodes d'investigation varient d'une recherche à l'autre. Le contexte sociologique, politique et culturel varie d'une région à l'autre.
- Pour l'aide apportée et l'intérêt démontré, je tiens à remercier les membres du comité aviseur faisant partie du Syndicat des agents de la paix en milieu correctionnel du Québec, du Ministère de la Sécurité publique du Québec et du groupe *RIPOST*.

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	2
TABLE DES MATIÈRES.....	3
INTRODUCTION ET MÉTHODE	5
1. LA MISSION CARCÉRALE ET LE RÔLE DES GARDIENS	7
1.1 LES CHANGEMENTS DANS LES PHILOSOPHIES CARCÉRALES.....	7
1.2 LES RESPONSABILITÉS PROFESSIONNELLES ET LE RÔLE DES GARDIENS	8
1.3 LES PROBLÈMES DE RÔLES.....	9
1.4 LES CONSÉQUENCES DES PROBLÈMES DE RÔLES.....	11
1.5 L'ENGAGEMENT DANS L'ORGANISATION	13
2. L'ORGANISATION DU TRAVAIL	14
2.1 LA FORMATION AU TRAVAIL	14
2.2 LE CADRE SPATIO-TEMPOREL DU GARDIEN	14
2.3 LA DIVISION DU TRAVAIL	15
2.4 LES CONDITIONS DE TRAVAIL PERÇUES	16
2.5 L'ÉVALUATION DES GARDIENS.....	16
3. LE MÉTIER DE GARDIEN	17
3.1 LES RAISONS DU CHOIX DE L'EMPLOI	17
3.2 LES ATTITUDES DES GARDIENS À L'ÉGARD DE LA PRISON ET DES CRIMINELS	17
3.3 L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE DES GARDIENS	19
3.4 LES CONSÉQUENCES DE L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE.....	22
3.5 LES REPRÉSENTATIONS SOCIALES DU MÉTIER DE GARDIEN.....	23
3.6 LA VIE SOCIALE ET FAMILIALE DES GARDIENS	24
4. LA VIOLENCE DE LA PRISON.....	26
4.1 LES INCIDENTS VIOLENTS ENVERS LES GARDIENS DU QUÉBEC ET DU CANADA.....	26
4.2 CE QUI PROVOQUE LES INCIDENTS VIOLENTS	27
4.3 LES CONSÉQUENCES DES INCIDENTS VIOLENTS.....	30
4.4 LA DIMINUTION DE LA VIOLENCE.....	32
5. LES RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL	33
5.1 LES RAPPORTS AVEC L'ADMINISTRATION.....	33
5.2 LES RAPPORTS AVEC LES SUPÉRIEURS	35
5.3 LES RAPPORTS AVEC LES PROFESSIONNELS	35
5.4 LES RAPPORTS AVEC LES COLLÈGUES.....	36
5.5 LA SOUS-CULTURE DES GARDIENS	37
5.6 LES RAPPORTS AVEC LES DÉTENUS	38

6. LES IMPACTS DU TRAVAIL EN MILIEU CARCÉRAL	45
6.1 LA SATISFACTION AU TRAVAIL	45
6.2 LE STRESS AU TRAVAIL.....	49
6.3 L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL	54
6.4 LE TAUX DE DÉMISSION	56
 CONCLUSION.....	 57
BIBLIOGRAPHIE.....	60
ANNEXE : PRÉCISIONS SUR CERTAINES RECHERCHES CONSULTÉES	68

INTRODUCTION ET MÉTHODE

Depuis quelques décennies, au Québec comme dans d'autres pays industrialisés, les politiques gouvernementales en matière d'incarcération et les institutions pénitentiaires ont subi des transformations majeures. Aux fonctions originelles de la prison (dissuasion des criminels en puissance, punition de la criminalité et protection de la société) se sont ajoutées de nouvelles missions de réinsertion, indépendantes des anciennes. Ainsi, le silence, l'isolement et la discipline ont fait place, par exemple, aux droits des détenus, à l'accès à l'aide professionnelle ainsi qu'au maintien des liens familiaux. Ces multiples transformations ont conduit à différentes modifications organisationnelles telles que l'augmentation de l'activité à l'intérieur des prisons, la réduction des moyens de contrôle de la population carcérale ainsi qu'une plus grande bureaucratisation du milieu. Le travail des gardiens de prison a été, par le fait même, bouleversé. Leur rôle auprès des détenus s'est étendu. Dans leurs rapports parfois difficiles avec leur « clientèle », les gardiens doivent désormais tenter d'aider les détenus à se prendre en main et à préparer leur réintégration dans la société. Les liens sociaux avec les autres acteurs du milieu carcéral, professionnels, supérieurs et cadres administratifs, etc., se sont aussi complexifiés.

À l'heure actuelle, plusieurs recherches portent sur les difficultés professionnelles des gardiens. De nombreuses études tentent de rendre compte des conditions de travail et des sources de problèmes des gardiens. Trois moments de la littérature scientifique sur le milieu carcéral et les gardiens de prison peuvent être distingués (Rostaig, 1997). De 1940 à 1970 il y eut d'abord les premières enquêtes empiriques dans les prisons, effectuées essentiellement par les Anglo-Saxons, qui portaient surtout sur la culture carcérale. Par la suite, particulièrement en France, à la suite de la parution du livre *Surveiller et punir* de Michel Foucault, ce fut la période des essais et des travaux critiques sur la prison (1970 à 1980). On se questionne alors sur la place de la prison dans la société. De 1980 à aujourd'hui, il y eut une plus grande ouverture de la prison aux chercheurs. Beaucoup de recherches thématiques sont effectuées. Il s'agit surtout d'enquêtes empiriques.

Notre revue de la documentation porte principalement sur cette troisième période au cours de laquelle les études sur les gardiens de prison sont les plus nombreuses et les plus pertinentes (voir l'Annexe pour la présentation d'ouvrages principaux). Dans ce document, nous utilisons les termes « gardiens de prison » et « gardiens » pour alléger le texte, mais dans la littérature les termes « surveillants », « agents de correction », « ASC » (au Canada pour : Agents des Services Correctionnels), « *prison officers* » et « *correctionnal officers* » sont également très souvent utilisés pour faire référence à la même catégorie de travailleurs du milieu carcéral.

Les ouvrages consultés dans notre recherche furent nombreux et diversifiés. D'abord, quelques livres sur les institutions carcérales (Courtemanche, 1997 ; Lemire, 1990 ; Goffman, 1968) et sur les gardiens dans le milieu carcéral (Rostaig, 1997 ; Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ;

Montandon et Crettaz, 1981). Puis quelques études internes effectuées pour le compte du ministère de la Sécurité publique du Québec (dont l'étude de Pierre Dubois et associés, 1976) et pour le Service Correctionnel du Canada (une dizaine d'études). Aussi, quelques documents universitaires, trois mémoires de maîtrise (1985 et 1997) et deux documents produits par l'École de criminologie de l'Université de Montréal (1981 et 1986). Les documents consultés les plus importants et les plus nombreux ont été des articles scientifiques. Plus de soixante ont été lus, dont un peu plus de la moitié provenaient de revues de criminologie ou de sociologie américaines.

Ces documents ont été trouvés à l'aide des différents moteurs de recherche de bibliothèques universitaires (Ariane pour l'Université Laval et Atrium pour l'Université de Montréal), de diverses banques de données (Arts & Humanities Search, Atrium, Current Contents, Dissertation Abstracts, ERIC, FRANCIS, JSTOR, NASW Clinical Register, ProQuest version 4.0, Repère, Social Sciences Abstracts, Sociological Abstracts, etc.), à partir des bibliographies des documents pertinents et à l'aide d'Internet (le site des Services correctionnels du Canada par exemple). Quinze articles scientifiques non disponibles à l'Université Laval ont été obtenus par l'intermédiaire d'autres universités canadiennes.

Cinquante-six des documents les plus pertinents et les plus intéressants ont été résumés en portant une attention particulière aux méthodes d'enquête (échantillon, variables, échelles de mesure utilisées) et aux résultats de recherche.

Ensuite, à l'aide du logiciel d'analyse qualitative N-Vivo, les résumés ont été codés selon différentes variables (variables individuelles, organisationnelles, macro-sociologiques, dépendantes) afin de constituer une base de données vivante à partir de laquelle les informations pouvaient être facilement regroupées par thèmes.

Près de 60 % des études examinées ont été publiées dans les années 1990, 35 % dans les années 1980 et moins de 5 % dans les années 1970 ou avant. Elles étaient majoritairement américaines, canadiennes et françaises. Les études américaines étaient presque uniquement des études statistiques, faites à partir de questionnaires, dans lesquelles les auteurs mettent en relation des variables pour trouver des relations significatives. Par exemple, on s'est demandé si les femmes, les nouveaux gardiens et les gardiens des établissements à haute sécurité étaient plus stressés que les autres ou quels étaient les déterminants individuels et organisationnels de l'insatisfaction au travail des gardiens, etc. Les études canadiennes, un peu moins d'une vingtaine dont cinq spécifiquement pour le Québec, étaient assez variées. Il s'agissait d'études quantitatives, qualitatives et documentaires. Notons que dix articles provenaient de la revue canadienne *Forum* (Recherche sur l'actualité correctionnelle). Les études françaises étaient, quant à elles, majoritairement qualitatives et fournissaient de bonnes descriptions du travail de gardien ou des réflexions plus globales et approfondies sur le métier de gardien et l'univers carcéral.

1. LA MISSION CARCÉRALE ET LE RÔLE DES GARDIENS

Les chercheurs constatent que la prison occidentale a connu d'importantes transformations à partir des années 1960 et 1970. D'une prison traditionnelle, axée sur la garde et le contrôle des détenus, certaines d'entre elles sont devenues des lieux de réinsertion sociale des détenus. Ces changements ont affecté et complexifié les responsabilités professionnelles des gardiens.

1.1 LES CHANGEMENTS DANS LES PHILOSOPHIES CARCÉRALES

La fonction consacrée des prisons disciplinaires traditionnelles est de protéger la société des criminels en les contrôlant (dissuader, protéger la société et punir). L'idéologie véhiculée par ces prisons favorise les techniques de contrôle et de confinement des détenus (Hepburn et Albonetti, 1980). « La tâche du personnel d'encadrement n'est pas d'effectuer un service mais de travailler sur des objets, des produits, à cela près que ces objets, ces produits, sont des hommes » (Goffman, 1968 ; p.121).

Pendant les années 1960 et 1970, la philosophie correctionnelle s'est orientée vers la réhabilitation et la rééducation des détenus (Poole et Regoli, 1980b). La fonction des nouvelles prisons est de protéger la société en tentant de réhabiliter les criminels. L'idéologie de traitement nécessite un contrôle non punitif des détenus, une discipline détendue et des compétences techniques du personnel. Certaines institutions mettent d'ailleurs l'accent sur les considérations de traitement plutôt que sur la sécurité et le contrôle social.

Les changements idéologiques et les réformes des politiques correctionnelles ont engendré des changements organisationnels dans le milieu carcéral (El Faf, 1997). Les sentences se sont adaptées aux détenus, selon l'infraction commise et les chances de récidive. Le milieu carcéral commença à offrir des services aux détenus pour favoriser leur insertion sociale (bibliothèque, cours, activités socioculturelles, travail rémunéré en atelier, etc.). L'isolement et la discipline ont fait place à l'occupation à certains privilèges des détenus. L'entrée de professionnels en prison et l'acquisition de nouveaux droits par les détenus ont augmenté l'activité dans la prison.

D'un autre côté, le profil démographique des gardiens de prison a changé, notamment avec l'arrivée des minorités ethniques et des femmes au sein du personnel gardien. La rupture entre l'univers carcéral et l'univers social s'amenuisa (Rostaig, 1997). Certaines politiques de professionnalisation du personnel gardien ont été mises en place. On haussa aussi les critères éducationnels d'embauche des gardiens (Jurik, Halemba, Musheno et Boyle, 1987). De nouvelles missions de réinsertion des détenus se sont ajoutées aux fonctions originelles de la prison (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994).

1.2 LES RESPONSABILITÉS PROFESSIONNELLES ET LE RÔLE DES GARDIENS

De nombreuses recherches indiquent que les buts organisationnels des prisons américaines influencent les responsabilités professionnelles du personnel qui y travaille (Hepburn et Albonetti, 1980). Il n'en est pas autrement ici. L'orientation des établissements influence la fonction des gardiens et leurs attitudes (Larivière et Robinson, 1996).

Traditionnellement, le gardien de prison exerce deux fonctions principales : assurer la sécurité et maintenir l'ordre (Sykes, 1958). Conséquemment, les interactions entre les gardiens et les détenus impliquent une distance sociale maximale (Hepburn et Albonetti, 1980).

La mise en place de politiques de réhabilitation a affecté le rôle des gardiens. Pour améliorer la représentation des gardiens et pour les faire participer aux nouveaux objectifs de la prison, on s'est efforcé de leur donner plus de responsabilités de « traitement » des détenus (Poole et Regoli, 1980a). La description officielle de tâches a été adaptée aux nouvelles fonctions des gardiens liées aux programmes de réhabilitation des détenus. La communication avec les détenus a, par exemple, pris une place importante dans le travail des gardiens. Le personnel doit être capable de communiquer avec les détenus et de réagir de manière quasi thérapeutique (Hepburn et Albonetti, 1980). Par la communication, les gardiens jouent une fonction socialisante pour les détenus. Ils informent et font des recommandations aux détenus dans leurs contacts quotidiens avec eux (DesChamps, 1981). Le personnel tisse des liens affectifs avec certains détenus. Les gardiens ont beaucoup d'interactions avec les détenus et leur part de « traitement » peut même, selon Pogrebin (1978), surpasser leur contrôle social.

Dans certains établissements, les gardiens doivent veiller à ce que le passage des détenus en prison favorise leur réinsertion sociale. Les gardiens des établissements québécois font, par exemple, des entrevues avec les détenus, des plans de séjours et des rapports d'évaluation de comportement. Ils rencontrent les détenus et peuvent les aider à planifier leur séjour et leur sortie (El Faf, 1997).

Cependant, l'organisation paramilitaire du milieu carcéral ne favorise pas la nouvelle mission sociale du gardien (Alpert et Hawkins, 1989). Selon Aymard et Lhuilier (1993), il y a absence de moyens et de formation pour que les gardiens effectuent adéquatement leur nouvelle mission. La rotation des postes, le manque de locaux adéquats pour procéder à des entrevues, le manque d'effectifs et les libérations des détenus au sixième de la peine sont des obstacles à l'intégration du nouveau rôle par les gardiens (El Faf, 1997).

En effet, selon Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994), malgré les changements de politiques carcérales dans les années 1970, la mission première du gardien reste une mission de sécurité. Il

doit assurer la garde des détenus et préserver la sécurité de l'établissement. Les principales tâches du gardien restent de voir à l'ouverture et à la fermeture des grilles, de compter les détenus, d'émettre des permis de circuler, de faire des fouilles, de superviser les déplacements, de faire des rapports et de veiller à ce que les règlements soient respectés (Normandeau et Vauclair, 1986). Les objectifs sécuritaires demeurent prioritaires et la réintégration, secondaire (Syr, 1992).

Pourtant, les nouvelles politiques de réhabilitation, l'avènement des droits des détenus (Williamson, 1990), l'élimination de plusieurs procédures de régulation directes des détenus (Poole et Regoli, 1980b) et la bureaucratisation de la prison (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994) ont réduit le pouvoir discrétionnaire et coercitif des gardiens à l'égard des détenus.

À cause de l'augmentation du nombre d'activités auxquelles les détenus peuvent participer et des problèmes de surpopulation des prisons (Crouche, 1980), surtout aux États-Unis, la charge de travail des gardiens s'est accrue et ceux-ci se sont vus dans l'obligation de centrer leurs activités sur leurs tâches traditionnelles de surveillance et de maintien de l'ordre, mais avec une réduction des moyens de contrôle de la population pénale et un idéal du métier qui tend vers la réhabilitation (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994).

Les gardiens ont perdu une part de leur pouvoir discrétionnaire, leur charge de travail s'est accrue et ils se sont retranchés partiellement dans leurs tâches de sécurité au moment même où leur formation s'allongeait et l'idéologie de la réinsertion se propageait. Le décalage entre les rapports sociaux concrets et les textes qui les réglementent était inévitable. L'écart entre les attentes professionnelles des gardiens et leurs conditions de travail réelles s'agrandit (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Les gardiens durent faire face à un questionnement sur leur rôle dans l'organisation (Syr, 1992).

1.3 LES PROBLÈMES DE RÔLES

À partir des années 1960, le thème de la réhabilitation a pris une place de plus en plus importante dans la littérature carcérale. Les auteurs soulèvent surtout les contradictions qui existent entre les responsabilités de garde et de réhabilitation du gardien.

Il y a « conflit de rôles » quand les exigences du travail sont en conflit les unes avec les autres, en conflit avec les valeurs personnelles des travailleurs ou que la supervision reçue n'est pas uniforme. L'ambiguïté de rôles correspond à des procédures de travail perçues comme floues et imprécises, à l'insuffisance d'information pour bien effectuer son travail et à la méconnaissance des attentes des supérieurs (Pierre Dubois et Associés, 1976).

Les causes de l'ambiguïté et du conflit de rôles

Le conflit de rôles est le produit des buts organisationnels divergents (Lindquist, 1986 ; Hepburn et Albonetti, 1980). Les objectifs paradoxaux des institutions carcérales s'expriment par l'absence de ligne de conduite précise à adopter pour les gardiens (Pogrebin, 1978). Selon Pierre Dubois et Associés (1976), l'ambiguïté et le conflit de rôles sont liés à des variables organisationnelles telles que la supervision lacunaire au plan technique ou humain, la mauvaise distribution du pouvoir et des responsabilités, les procédures bureaucratiques encombrantes, des politiques administratives ou opérationnelles absentes ou imprécises ou lorsque l'administration est considérée comme inefficace par les employés. La présence simultanée d'ambiguïté et de conflit de rôles pourrait refléter un problème d'orientation de l'organisation quant à ses objectifs fondamentaux.

Toujours dans la même étude, près de 42 % des agents québécois indiquaient qu'ils ne recevaient jamais d'explications claires et précises pour exécuter leur travail et 40 % considéraient que leur travail entraînait souvent en conflit avec leurs valeurs personnelles (Pierre Dubois et Associés, 1976). Dans son mémoire, El Faf (1997) relate que près de 60 % des gardiens des services correctionnels de la prison de Bordeaux (Montréal) trouvent que leurs tâches ne sont pas définies clairement.

Les gardiens sont confrontés aux contradictions entre les fonctions qu'ils devraient assumer en théorie et les tâches qu'ils effectuent en pratique. Ils doivent participer à l'éducation des détenus, mais sont souvent confinés aux tâches de sécurité dans lesquelles ils doivent être distants avec les détenus. Ils manquent de moyens et de temps pour effectuer leur nouvelle mission de réinsertion. Ces difficultés et contradictions créent de l'ambivalence chez les gardiens.

Les exigences du fonctionnement bureaucratique de l'organisation carcérale contredisent les exigences du maintien de l'ordre. Il existe des contradictions entre les moyens disponibles ou exigés pour maintenir l'ordre et l'obligation du maintien de l'ordre. Les exigences du maintien de l'ordre supposent un minimum de pouvoir discrétionnaire, l'intervention cas par cas, selon les circonstances, tandis que l'organisation bureaucratique prescrit des règles formelles et impersonnelles valables pour tous et en toutes circonstances. L'application des textes de tâches et de règlements augmente le risque de désordre. Leur non-application est une faute professionnelle et peut faire l'objet de sanctions. Cette double contrainte mène à une incertitude professionnelle (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). L'exercice du pouvoir discrétionnaire des gardiens et les moyens informels utilisés pour maintenir l'ordre et la coopération des détenus ne sont pas reconnus officiellement. La conception institutionnelle de la sécurité se réfère à l'application des règlements, au contrôle et aux tâches formalisées tandis que la conception issue de la pratique se rapporte au caractère dynamique de la relation entre les gardiens et les détenus et à la nécessité de souplesse, d'adaptation et de coopération (Aymard et Lhuillier, 1993).

Il y a double fonctionnement des rapports. D'un côté le système d'échanges et de réciprocité, de l'autre le rapport de force. Les gardiens sont en situation de perpétuel compromis entre ces deux

logiques. « De là résulte une incertitude fondamentale quant à l'image que les gardiens peuvent construire individuellement de leur métier et un discours divisé sur leur pratique » (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ; p.205).

Les directives contradictoires de l'administration et la perte de pouvoir des gardiens à l'égard des détenus ont contribué au « *role stress* » des gardiens. (Poole et Regoli, 1980b). Dans l'étude de Cheek et Miller (1983, l'ambiguïté est liée aux problèmes de communication avec les supérieurs et aux problèmes de la formation des gardiens. Dans l'étude de Lindquist et Whitehead (1986), le manque de participation aux décisions et le manque de soutien des collègues et des supérieurs contribuent significativement aux problèmes de rôles des gardiens. Certains auteurs affirment que le degré de conflit de rôles affecte plus particulièrement le personnel des prisons orientées vers la rééducation des délinquants ou de bas niveau de sécurité que le personnel des prisons à haute sécurité ou axées sur la garde (Hepburn et Albonetti, 1980). La professionnalisation des gardiens de prisons augmente, quant à elle, directement les conflits de rôles selon Poole et Regoli (1980a).

1.4 LES CONSÉQUENCES DES PROBLÈMES DE RÔLES

Beaucoup de choses ont été dites à propos des effets des buts organisationnels contradictoires sur le personnel : la réduction de la satisfaction au travail et de la confiance dans les buts organisationnels, une faible motivation au travail, un support limité à l'idéologie de traitement, un support accru de l'idéologie disciplinaire et un sentiment de frustration (Crouch, 1980). Les données de Hepburn et Albonetti (1980) suggèrent que le conflit de rôles est la cause directe et majeure de l'insatisfaction au travail et contribue directement à la punitivité des gardiens à l'égard des détenus. Le conflit de rôles a un impact significativement négatif sur la satisfaction au travail, le stress au travail et l'épuisement professionnel (Lindquist, 1986). De plus, il est lié à des attitudes négatives envers l'organisation (Hepburn et Albonetti, 1980).

Le retranchement dans les tâches de sécurité

Puisqu'ils manquent de moyens, de temps et qu'ils ne sont pas évalués sur l'aide qu'ils apportent aux détenus, plusieurs auteurs remarquent que les gardiens ont tendance à contrebalancer les problèmes de rôles en se repliant sur leurs tâches traditionnelles de sécurité (El Faf, 1997 ; Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ; Albonetti et Hepburn, 1980 ; Poole et Regoli, 1980 ; Retsky, 1977 ; House et Rizzo, 1972).

Les rapports de méfiance

L'incertitude de la fonction affecte les rapports horizontaux et verticaux. « La difficulté à définir un contenu et une évaluation objective du travail conduit à instaurer un phénomène de contrôle social informel qui repose sur la surveillance de tous par tous et le soupçon. » (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ; p.206). Le gardien a l'impression de ne pas savoir s'il travaille bien ou non et

d'être toujours en faute. Selon Albonetti et Hepburn (1980), le conflit de rôles contribuerait aussi aux problèmes entre les gardiens et les intervenants éducatifs du milieu carcéral.

La satisfaction au travail

Dans l'étude américaine de Lindquist et Whitehead (1986), le conflit de rôles est l'une des deux seules variables qui ont un effet significatif sur le manque de satisfaction au travail. Albonetti et Hepburn (1980) indiquaient aussi qu'il affectait la satisfaction au travail. Selon Crouch (1980), le conflit de rôles, lié à la perte de pouvoir discrétionnaire des gardiens, engendre un sentiment de frustration et d'insatisfaction. Les contradictions existant entre les fonctions de contrôle et de réhabilitation du gardien causent des frustrations et une baisse de rendement dans ses fonctions de sécurité (Johnson et Price, 1980), en plus d'affecter le moral et la motivation au travail (Albonetti et Hepburn, 1980).

Le stress

Le conflit de rôles, causé par l'organisation carcérale, a des effets significatifs sur le stress au travail selon plusieurs auteurs (Lindquist et Whitehead, 1986 ; Cheek et Miller, 1983 ; Pierre Dubois et Associés, 1976 ; Cressey, 1959). Dans l'étude américaine de Cheek et Miller (1983), l'ambiguïté du rôle des gardiens se reflète dans 9 des 21 items classés comme les plus stressants, sur une possibilité de 109 items.

L'épuisement professionnel

Aux États-Unis, Lindquist (1986) a trouvé que la fréquence de l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation liées à l'épuisement professionnel s'expliquaient en partie par le conflit de rôles. L'étude de Lindquist et Whitehead (1986) démontre des rapports semblables.

Le roulement du personnel

Toujours aux États-Unis, le roulement du personnel élevé pourrait être dû aux demandes contradictoires faites aux gardiens (Jacobs et Retsky, 1975) et au manque de clarté concernant les attentes des autorités à l'égard des gardiens (May, 1976).

Les recommandations

Selon l'étude de la firme québécoise Pierre Dubois et Associés (1976), il faut analyser la fonction de gardien de la paix et le support administratif qui lui est rattaché pour trouver des pistes d'amenuisement du conflit de rôles. Il faudrait redéfinir la mission des gardiens selon leurs fonctions et leurs activités quotidiennes, le rationnel et l'utilité de ces activités journalières, selon les directives régissant leurs activités, la qualité et la quantité de l'information dont ils disposent pour effectuer leur travail et la quantité et la qualité de la supervision qu'ils reçoivent.

1.5 L'ENGAGEMENT DANS L'ORGANISATION

Les problèmes de rôles professionnels ne favorisent pas l'engagement des gardiens dans l'organisation pour laquelle ils travaillent. L'engagement s'entend comme un haut degré d'appartenance à une organisation, c'est-à-dire comme une fierté face à l'organisation, un partage des buts et des valeurs de l'organisation, des efforts consacrés à l'organisation et un désir de rester au sein de l'organisation. Peu d'auteurs étudient l'engagement professionnel des gardiens.

Pourtant, l'engagement est un facteur important du succès d'une organisation, les employés engagés facilitant l'atteinte des objectifs de l'organisation (Robinson et Porporino, 1992). Les gardiens les plus engagés sont moins susceptibles de quitter leur emploi, sont plus satisfaits, ont un meilleur rendement et ont une opinion des services correctionnels plus positive que les employés moins engagés. Le sentiment d'appartenir à une communauté professionnelle responsabilise les gardiens (Aymard et Lhuillier, 1993).

Selon l'étude canadienne de Robinson et Porporino (1992), les gardiens sont les employés les moins engagés parmi toutes les catégories professionnelles du milieu carcéral (personnel administratif, cadre, gestionnaire, personnel de soutien, etc.). Leur « non-engagement » dans l'organisation s'explique par leur désaccord avec les politiques de gestion des administrateurs, par le manque de leadership des supérieurs et des administrateurs et par l'ignorance de leurs opinions et de leurs revendications par l'administration. Selon Poole et Regoli (1980a), une participation plus grande aux décisions assure une plus grande implication et une attention soutenue aux politiques institutionnelles.

L'étude de Robinson et Porporino (1992) indique que les nouveaux gardiens sont plus engagés que les anciens, que le personnel féminin démontre plus d'engagement que le personnel masculin et que les gardiens qui ont des aspirations professionnelles sont plus engagés que ceux qui n'en ont pas. Selon cette étude, l'âge et le niveau de scolarité ne sont pas des variables liées au degré d'engagement envers l'institution carcérale.

2. L'ORGANISATION DU TRAVAIL

2.1 LA FORMATION AU TRAVAIL

Selon Bonnemaïson (1989), la formation initiale et la formation continue des gardiens sont insuffisantes. En France, Aymard et Lhuilier (1993) soulèvent l'absence de moyens et de formation pour la nouvelle mission des gardiens. Toujours en France, selon Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994), la réinsertion ne fait pas l'objet d'une formation spécifique des gardiens. La formation du métier de gardien serait essentiellement personnelle. Elle se ferait à partir des relations avec les détenus (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994).

Pour Aymard et Lhuilier (1993), le gardien n'est pas préparé à agir en cas d'incidents. Des projets de formation sur la toxicomanie, le secourisme, l'autodéfense, la gestion de la violence sont nécessaires. Ici comme en France, il y aurait des carences dans la formation continue des gardiens (communication, réaction, maniement d'armes, conduite de véhicules, etc.).

Établir un programme de santé physique et psychologique, faire l'évaluation des programmes de formation des gardiens et établir des stratégies de formation continue pour enseigner des méthodes d'intervention en cas d'incidents sont des recommandations effectuées dans l'étude québécoise de Pierre Dubois et Associés (1976) pour diminuer le stress professionnel des gardiens.

La formation continue des gardiens est un bon moyen d'enseigner les méthodes de travail (DesChamps, 1981). Elle est aussi une source d'efficacité en prévenant le manque d'intérêt pour le travail. La formation initiale et continue valorise l'identité des gardiens et devrait leur permettre la mobilité dans l'échelle hiérarchique (Aymard et Lhuilier, 1993). De plus, la formation des gardiens pourrait permettre d'atténuer le conflit de rôles des gardiens (Cheek et Miller, 1983).

Aux États-Unis, une étude confirme l'importance de la formation. Au Philadelphia Prison System (prison urbaine de plus de 2 300 employés), un programme de formation a été développé afin d'améliorer les compétences en communication du personnel et leur capacité à résoudre des conflits. Six mois après la formation, plus des trois quarts des gardiens trouvaient que la formation avait été utile dans leurs rapports avec les prisonniers, leurs collègues et leurs supérieurs ainsi qu'avec leurs amis et leur famille. Bref, le personnel a été capable d'appliquer ce qu'il avait compris lors des ateliers de formation (Shuford et Spencer, 1999).

2.2 LE CADRE SPATIO-TEMPOREL DU GARDIEN

Les gardiens sont assujettis à beaucoup de contraintes de déplacements dans leur travail. La gestion sécuritaire du temps et des mouvements de prisonniers est un principe dominant en prison.

Le travail des gardiens contraint leur liberté de mouvement (Demers, 1985 ; Carpentier et Cazamian, 1977). Ils subissent presque un enfermement au travail (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994).

Dans une étude anglaise de 1963, Terence et Pauline Morris démontraient que le personnel, aussi bien que les détenus, étaient prisonniers des contraintes de l'établissement carcéral étudié. En se référant à l'étude des Morris, Rostaig dira : « Les gardiens sont peut-être les vrais prisonniers de Pentonville [prison étudiée par les Morris] parce qu'ils subissent la monotonie des journées, le stress du travail et les relations difficiles avec les autorités » (Rostaig, 1997 ; p.57).

Dans l'étude française de Aymard et Lhuillier (1993), les gardiens sont contrariés par le manque de ventilation des locaux ainsi que par le bruit des téléphones, des interphones et de l'ouverture et de la fermeture des grilles et portes. Il y a aussi des plaintes concernant le mauvais éclairage des couloirs. Le niveau de bruit est également une variable à considérer (Inwald, 1982). Il peut même arriver que les gardiens perçoivent une diminution de leur sécurité à cause d'équipements inadéquats ou de l'établissement qui est désuet (DesChamps, 1981). Dans le mémoire de El Faf (1997), les gardiens de la prison de Bordeau à Montréal font référence au manque de locaux adéquats pour effectuer des entrevues avec les détenus.

L'environnement de travail est perçu négativement par plusieurs gardiens (Maillet, 1980 ; Katzell et Al., 1975). Selon Zupan (1986), les gardiens correctionnels féminins évaluent plus négativement leur environnement de travail que les hommes.

2.3 LA DIVISION DU TRAVAIL

La division du travail fait habituellement référence au morcellement et à la spécialisation des tâches afin d'optimiser le rendement de l'organisation. Cette division entraîne souvent de la répétition et de la monotonie au travail. Elle peut aussi avoir d'autres effets. Selon Blankvoort, Landreville et Pirès (1980), les gardiens se sentent isolés et stigmatisés par leur rôle social au sein du système carcéral. Ils occupent l'échelon inférieur de la hiérarchie carcérale (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Ils effectuent les tâches ingrates comme les fouilles à nu, les fouilles de cellules, la fermeture des cellules, etc. (Aymard et Lhuillier, 1993). Ils font des tâches qui vont à l'encontre des normes sociales en vigueur dans la population civile. « Les tâches moralement dévalorisées ou contraires aux valeurs de l'agent qui les exécute peuvent diminuer l'estime de soi et l'idéal du moi, déclencher la culpabilité ou le rejet du métier » (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ; p.55). Nous parlons alors de division « morale » ou « humaine » du travail. Les bons et les mauvais rôles divisent les catégories professionnelles de la prison mais aussi l'intériorité du gardien. Les médecins, travailleurs sociaux, avocats et juges ont des fonctions plus nobles. Ils ont de plus

grands moyens de réinsertion et de réconfort moral des détenus (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ; Aymard et Lhuillier, 1993).

2.4 LES CONDITIONS DE TRAVAIL PERÇUES

La plupart des études américaines indiquent que les femmes et les autres minorités de travailleurs du milieu carcéral montrent plus d'effets négatifs de leur travail que le personnel non minoritaire (Van Voorhis, Cullen, Link et Wolfe, 1991). Même avec des perceptions semblables, les conditions de travail perçues affectent plus la satisfaction au travail des gardiennes que celle des gardiens (Jurik et Halemba, 1984). Les gardiens noirs perçoivent leur travail plus dangereux et sont plus insatisfaits au travail que les blancs (Van Voorhis, Cullen, Link et Wolfe, 1991).

Il ressort de l'étude qualitative de Swanson (1977) que les conditions de travail sont perçues moins favorablement par les gardiens scolarisés que par les moins scolarisés. Jurik, Halemba, Musheno et Boyle (1987) n'ont, quant à eux, trouvé aucune relation significative entre le niveau de scolarité et la perception des conditions de travail. Dans l'étude de Van Voorhis, Cullen, Link et Travis Wolfe (1991), les gardiens travaillant dans des établissements à sécurité maximum ont une perception de la dangerosité significativement plus élevée que ceux des établissements à moindre niveau de sécurité.

2.5 L'ÉVALUATION DES GARDIENS

La contribution des gardiens au succès de la réhabilitation des détenus est difficilement évaluable comparativement à l'évaluation de la sécurité et du calme du secteur dans lequel le gardien travaille (Hepburn et Albonetti, 1980 ; Pogrebin, 1978). Le gardien est surtout évalué par rapport à l'ordre régnant dans l'aile qu'il a sous sa garde et c'est pourquoi un grand nombre de gardiens accordent plus d'importance à la surveillance et au maintien de l'ordre qu'à la réhabilitation dans l'exercice de leurs fonctions (Jacobs et Retsky, 1975). Selon Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994), l'absence d'incidents et le ton de voix du gardien lorsqu'il s'adresse aux détenus sont les principaux critères utilisés par les chefs gardiens français pour juger de la compétence d'un gardien. Dans l'étude de Dubois et al. (1976), la moitié des répondants ignoraient la façon dont ils étaient évalués dans leurs fonctions.

Dans l'étude de Jacobs (1978), 70 % des gardiens sont insatisfaits ou très insatisfaits du système d'évaluation et de promotion. Ce mécontentement reflète en partie l'absence d'opportunité de promotion. Selon les gardiens, les contacts personnels sont importants pour avoir des chances d'être promus (Jacobs, 1978).

3. LE MÉTIER DE GARDIEN

3.1 LES RAISONS DU CHOIX DE L'EMPLOI

D'après une majorité d'auteurs, peu de gardiens font leur travail par vocation. Les motivations des gardiens sont majoritairement extrinsèques aux tâches qu'ils ont à accomplir dans le cadre de leur travail (Montandon et Crettaz, 1981). La motivation principale de l'accès à la profession est l'évitement du chômage selon Aymard et Lhuilier (1993), Lombardo (1981) et Jacobs (1978). Le salaire et la sécurité d'emploi constituent aussi d'importantes raisons (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ; Latulippe, 1995). Dans l'étude de Rostaig (1997), plusieurs gardiens parlent de hasard dans la décision d'exercer le métier. Dans l'étude française de Aymard et Lhuilier (1993), 57 % des gardiens ont choisi leur métier sans intérêt particulier pour le milieu correctionnel. Moins de 10 % ont mentionné qu'ils aspiraient spécifiquement à devenir gardien de prison tandis que 33 % indiquèrent qu'ils se cherchaient un emploi et que l'emploi de gardien les intéressait aussi.

Selon l'étude de Bradet (1986), il appert que les diplômés universitaires ont surtout des motivations extrinsèques à l'emploi et choisissent le métier pour les possibilités de promotion ou dans l'attente de trouver mieux. Les plus scolarisés sont également plus attirés par la relation d'aide et la réhabilitation des détenus que par la garde (Jurik, Halemba, Musheno et Boyle, 1987). Les femmes sont aussi plus attirées que les hommes par la relation d'aide et les hommes plus attirés par des raisons extrinsèques que les femmes selon les résultats de l'étude de Jurik et Halemba (1984).

Dans l'étude de Lindquist (1986), les gardiens qui n'avaient pas planifié de faire une carrière dans le milieu carcéral rapportaient plus de symptômes d'épuisement professionnel que les gardiens carriéristes. La minorité de gardiens qui ont fait leur choix d'emploi pour la garde sont plus satisfaits au travail que ceux qui ont été attirés par la relation d'aide ou ceux qui ont choisi leur travail pour des raisons extrinsèques (Jurik, Halemba, Musheno et Boyle, 1987 ; Jurik, 1985).

Par ailleurs, dans l'étude de Jurik (1985), les gardiens qui ont un intérêt particulier pour l'aide aux détenus lors de l'embauche ont des attitudes plus positives à l'égard des détenus que les gardiens davantage intéressés par la garde. Ces derniers ont toutefois des attitudes plus positives à l'égard des détenus que les gardiens qui sont en emploi pour des raisons extrinsèques.

3.2 LES ATTITUDES DES GARDIENS À L'ÉGARD DE LA PRISON ET DES CRIMINELS

Les gardiens ont des responsabilités dans l'organisation carcérale, mais ils ont aussi un regard critique sur le milieu dans lequel ils travaillent. Plusieurs auteurs s'intéressent aux perceptions et

aux attitudes des gardiens à l'égard de la prison, à la dureté et à l'utilité des peines, aux possibilités de réhabilitation des criminels et aux causes de la délinquance.

La peine trop dure

Aucune conclusion claire ne ressort de la documentation consultée quant à l'opinion des gardiens à propos de la dureté et de l'utilité de la peine. Selon Demers (1985), les gardiens québécois trouvent que la prison est trop permissive et qu'elle devrait être plus stricte. Les gardiens admettent toutefois que les facilités accordées aux détenus permettent un apaisement du climat en prison et facilitent leur travail. Il y a une certaine ambivalence des gardiens au sujet de la prison. Dans l'étude française de Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994), près de 50 % des gardiens estiment que les peines sont trop dures, trop longues ou inadéquates pour certains problèmes. Une minorité de gardiens (18 %) allèguent soit que la prison devrait être plus dure face à certains délinquants dangereux, qu'il y a du laxisme interne à cet effet, qu'il y a trop de confort en prison ou qu'on devrait rétablir la peine de mort.

L'utilité de la peine

Dans l'étude américaine de Jacobs (1978), les gardiens justifient d'abord l'emprisonnement par la nécessité de la réhabilitation, puis ensuite pour protéger la société, pour punir et pour dissuader. En France, dans l'étude de Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994), environ 50 % des gardiens invoquaient soit que la prison aggravait la situation des délinquants plutôt que de l'améliorer, que la prison était un non-sens, qu'elle n'apportait rien et ne pouvait réinsérer les délinquants ou que les structures de soutien aux détenus étaient insuffisantes. Au Québec, dans l'étude de Demers (1985), les gardiens semblent considérer la prison comme l'école du crime.

La réhabilitation

Selon Demers (1985), Aymard et Lhuillier (1993) ainsi que Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994), les gardiens adhèrent au principe de la réinsertion en tant qu'idéal à mettre en œuvre, mais ils ne croient pas que la réinsertion puisse se faire en prison ou par la prison (surtout pour les récidivistes). Il manque de possibilités et de conditions pour que les gardiens réalisent leur fonction d'éducateur (Demers, 1985 ; Montandon et Crettaz, 1981). Dans une étude canadienne de Weekes, Pelletier et Beaudette (1995), un peu plus de 52 % des gardiens pensaient que les délinquants pouvaient être réhabilités, mais cette proportion chutait à près de 21 % quand il s'agissait de délinquants sexuels.

Les explications de la criminalité

Dans l'étude de Jacobs (1978), les gardiens américains ont une préférence pour les explications sociologiques de la criminalité. Selon eux, la criminalité s'explique d'abord par la pauvreté et les

problèmes familiaux, ensuite par un choix personnel du criminel, par des problèmes psychologiques et rarement par le mythe du criminel né.

3.3 L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE DES GARDIENS

De nombreuses études, surtout américaines, se penchent sur l'orientation des gardiens à l'égard des détenus. Habituellement les attitudes des gardiens vis-à-vis les détenus sont divisées en deux types. Il s'agit de l'orientation de garde, punitive ou sécuritaire et de l'orientation humanitaire, d'aide, de service et de réhabilitation.

Aux États-Unis, dans la population à l'étude par Lindquist (1986), un quart des gardiens avaient une forte orientation pro-réhabilitation à l'égard des détenus et un dixième avait une orientation très punitive. Les autres étaient plus modérés.

Certaines attitudes peuvent nous informer sur l'orientation professionnelle des gardiens. Dans l'étude de Farkas (1999), 63 % des gardiens ont indiqué que le rôle du gardien n'était pas de conseiller les détenus. D'un autre côté, l'étude des résultats globaux de Klofas (1986) montre un intérêt modéré pour l'aide aux détenus chez les gardiens. Environ 80 % de ses répondants étaient en désaccord avec l'affirmation « le rôle des gardiens ne concerne que la sécurité de la prison », et 40 % étaient d'accord à ce que chacune des infractions commises par les détenus résulte en une action disciplinaire (Klofas, 1986). Plus de 75 % des répondants de l'étude de Toch et Klofas (1982) étaient en accord avec l'affirmation « il est important que les gardiens fassent preuve de compassion ».

L'enquête de Larivière et Robinson (1996) au sein du personnel du Service correctionnel du Canada (1 970 agents de correction) montrait que 76,2 % des gardiens avaient une orientation punitive, que 23,3 % manifestaient de l'empathie pour les délinquants et que 53,6 % appuyaient la réadaptation (Larivière et Robinson, 1996).

Les variables individuelles associées à l'orientation professionnelle

Selon Jurik (1985), les caractéristiques personnelles des gardiens telles que le genre, l'âge et la scolarité sont liées à certaines attitudes des gardiens envers les détenus dans la littérature criminologique.

Le genre

Plusieurs chercheurs observent que les gardiennes ont des attitudes moins punitives à l'égard des détenus et sont plus orientées vers la réhabilitation que les gardiens (Crouch et Alpert, 1982, Jurik, 1985, Zimmer, 1986 ; Larivière et Robinson, 1996). Toutefois, selon Jurik (1985), cette relation

est faible et même non significative (Jurik et Halemba, 1984). Les facteurs organisationnels du travail avaient plus d'influence sur l'orientation que le sexe lorsqu'ils étaient inclus dans les études de Jurik (1984 et 1985). Farkas (1999) indique, quant à lui, que les femmes sont plus marquées que les hommes dans leurs opinions, peu importe leur orientation.

L'âge et l'expérience

Dans l'étude de Poole et Regoli (1980b), l'orientation disciplinaire augmente avec l'expérience des gardiens. Pour expliquer ces résultats, ils indiquent que les gardiens d'expérience peuvent regretter le temps où ils avaient plus de pouvoir sur les détenus. Selon Jurik (1985), cette relation est expliquée par une socialisation professionnelle non-favorable aux détenus, comme le reflet d'un cynisme ou d'une aliénation en regard de l'emploi qui s'accroît au fil des ans et parce que la plupart des gardiens pro-détenus quittent leur emploi avec le temps (Jurik, 1985).

Dans les études américaines plus récentes de Farkas (1999), Van Voorhis, Cullen, Link et Wolfe (1991) et Klofas (1986), les gardiens les plus âgés sont plus orientés vers la réhabilitation et l'aide aux détenus que les plus jeunes. Selon l'étude qualitative de Rostaig (1997), les jeunes gardiens affirment leur autorité en étant rigides envers les détenus. Klofas (1986) explique le plus grand intérêt disciplinaire des jeunes gardiens de prison par le peu de repères intérieurs (expériences) et extérieurs (directives) pour agir avec les détenus, par l'ambiguïté de leurs rôles et par la pression sociale concernant la non-corruption de l'autorité et l'attente d'être testés par les détenus à cet effet.

Dans les études de Farkas (1999) aux États-Unis et de Larivière et Robinson (1996) au Canada, les gardiens expérimentés ont une préférence pour l'aide et la réhabilitation des détenus ainsi que des attitudes plus positives à l'égard des délinquants que les gardiens moins expérimentés. Notons que dans l'étude de Larivière et Robinson (1996), les gardiens avec moins d'un an d'expérience ont exceptionnellement, pour des gardiens inexpérimentés, des attitudes positives à l'égard des délinquants.

Le niveau de scolarité

Les recherches de Poole et Regoli (1980) montrent que les gardiens qui ont un haut niveau de scolarité sont plus tolérants et compréhensifs à l'égard des détenus, sont moins punitifs et sont plus orientés vers des approches personnalisées avec les détenus que les gardiens moins scolarisés. L'éducation élevée diminue l'adhérence à l'orientation disciplinaire (Poole et Regoli, 1980b).

Selon Boyle, Halemba, Jurik et Musheno (1987), les gardiens ayant un niveau élevé d'éducation sont généralement moins satisfaits de l'aspect sécuritaire de leur travail et sont plus intéressés par la relation de service avec les détenus que ceux qui ont un niveau de scolarité plus bas, mais ils ne manifestent pas d'attitudes plus positives à l'égard des détenus. Aucune relation significative n'a pu être établie entre le niveau de scolarité et l'attitude punitive envers les détenus dans leur étude.

La race

Les recherches américaines sont équivoques quant à l'influence de la race sur l'orientation des gardiens. Les études de Crouch et Alpert (1982) et de Klofas (1986) ne démontrent aucune différence significative entre l'orientation des gardiens issus de minorités visibles et les blancs tandis que les études de Whitehead et Lindquist (1989), Toch et Klofas (1982) et Jacobs (1978) montrent que les gardiens minoritaires (noirs) ont des attitudes plus punitives envers les détenus que leurs collègues blancs.

Les facteurs organisationnels associés à l'orientation professionnelle

L'environnement, les conditions, l'organisation et l'orientation du travail influencent les attitudes et les comportements des travailleurs (Larivière et Robinson, 1996 ; Jurik, 1985). Dans les établissements avec une orientation disciplinaire, les rapports verbaux et disciplinaires sont nombreux. Dans les établissements plus explicitement orientés vers la réhabilitation, les gardiens ont des attitudes moins punitives à l'égard des détenus (interprétation que Jurik (1985) fait de la littérature pertinente).

Le niveau de sécurité

Les gardiens des établissements de détention ou d'unités à sécurité minimum ont des attitudes plus positives à l'égard des délinquants que les gardiens des établissements ou des unités à sécurité moyenne et maximum (Jurik, 1985 ; Larivière et Robinson, 1996).

Le conflit de rôles

Hepburn et Albonetti (1980) et Poole et Regoli (1980) ont trouvé que le conflit et l'ambiguïté de rôles accentuaient l'orientation disciplinaire des gardiens et même leur punitivité.

Les contacts avec les détenus

Selon Jurik (1985), les études indiquent que les contacts fréquents avec les détenus et le travail avec de jeunes détenus augmentent le degré de punitivité des gardiens. Les recherches de Jurik montrent toutefois que la fréquence des contacts avec les détenus n'a aucun effet significatif sur les attitudes des gardiens envers les détenus.

Le travail de nuit

Vraisemblablement parce que la principale tâche des gardiens qui travaillent de nuit est d'effectuer des rondes de surveillance, dans l'étude de Van Voorhis, Cullen, Link et Travis Wolfe (1991), les gardiens de nuit déclarent une plus forte orientation de garde que de réhabilitation.

La position hiérarchique

Dans l'étude de Larivière et Robinson (1996), les gardiens sont moins empathiques, plus punitifs et moins orientés vers la réadaptation des délinquants que tous les autres groupes professionnels du Service correctionnel du Canada.

La culture

Les gardiens de correction du Québec avaient les attitudes les moins positives à l'égard de la délinquance de toutes les régions du Canada dans l'étude de Larivière et Robinson (1996).

3.4 LES CONSÉQUENCES DE L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE

L'orientation professionnelle colore les perceptions. Les gardiens qui ont une orientation de garde interprètent certaines situations comme étant problématiques alors que des gardiens plus libéraux interprètent la même situation comme une adaptation normale du détenu à une situation donnée. Les gardiens qui ont une orientation de garde ont tendance à utiliser davantage les actions disciplinaires que ceux plus orientés vers l'aide aux détenus (Poole et Regoli, 1980b).

Dans l'étude canadienne de Larivière et Robinson (1996), les gardiens qui avaient une orientation de réhabilitation étaient plus satisfaits de leur emploi que ceux qui avaient une orientation punitive. Aux États-Unis, selon les études de Walter (1996) et Cullen et al. (1985), l'orientation professionnelle de garde influence négativement la satisfaction au travail des gardiens. Par contre, selon les études de Jurik, Halemba, Musheno et Boyle (1987) et Jurik (1985) les gardiens qui ont fait leur choix d'emploi pour la garde et la sécurité, mais aussi ceux qui ont été attirés par la relation d'aide, sont plus satisfaits au travail que ceux qui ont choisi leur travail pour des raisons extrinsèques. Ces contradictions semblent révéler que les effets de l'orientation professionnelle dépendent de certaines variables organisationnelles. Par exemple, les gardiens orientés vers l'aide aux détenus qui travaillent dans des établissements à haute sécurité ne valorisant pas la rééducation des délinquants risquent d'être plutôt insatisfaits au travail.

Enfin, selon des études effectuées au Canada, les gardiens qui ont des attitudes positives à l'égard de la réadaptation et qui accordent de l'importance à la relation d'aide sont plus engagés dans l'organisation à laquelle ils appartiennent, sont moins stressés, se sentent plus en sécurité au travail et sont plus heureux au travail que leurs collègues qui ont des attitudes plus négatives, punitives ou pessimistes envers la délinquance (Larivière et Robinson, 1996 ; Robinson et Porporino, 1992).

3.5 LES REPRÉSENTATIONS SOCIALES DU MÉTIER DE GARDIEN

La mauvaise réputation ou la représentation sociale négative du métier de gardien de prison constitue un coût social caractéristique du métier (Demers, 1985). Les fonctions multiples et contradictoires du métier de gardien ne sont pas reconnues socialement (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). L'ignorance du public par rapport au travail de gardien engendre des préjugés négatifs envers ces derniers (Alpert et Hawkins, 1989). Les gardiens sont victimes des préjugés du public vis-à-vis leur fonction de garde. Le public n'a pas une bonne opinion des gardiens (Cadamont, 1984). Le gardien est souvent perçu comme un tortionnaire (DesChamps, 1981).

L'image sociale du gardien de prison serait exagérément négative parce que la mauvaise conscience que donne la condamnation sociale des détenus est projetée ou déplacée vers le gardien. Le mythe populaire d'une culture gardienne anti-détenue, disciplinaire et sécuritaire est très répandu aux États-Unis.

Les gardiens connaissent l'opinion publique véhiculée par les représentations populaires de la prison, par les médias et le cinéma. Dans l'étude des Suisses Montandon et Crettaz (1981), les gardiens refusaient de s'identifier à ces images, ils se sentaient incompris. La fonction de gardien était souvent ressentie comme une honte. Cette honte est accentuée par des attentes et demandes contradictoires ou ambiguës de la part des autorités (Montandon et Crettaz, 1981).

Selon Aymard et Lhuillier (1993), en France, les gardiens ne se sentent pas soutenus face à l'hostilité sociale véhiculée par les médias et par l'opinion publique stéréotypée. Selon les mêmes auteurs, les gardiens évitent même parfois de fréquenter certains lieux et peuvent avoir tendance à s'isoler socialement à cause de leur mauvaise réputation. Dans l'étude de Montandon et Crettaz (1981), le personnel se sentait rejeté et oublié par le public, mais craignait en même temps la publicité et les articles sur la prison. Les gardiens se méfiaient des journalistes.

Aux États-Unis, dans l'étude de Jacobs (1978), les deux tiers des gardiens étaient en accord ou totalement en accord avec l'énoncé : « Les gens sont plus sympathiques aux détenus qu'aux gardiens ». Aussi, seulement un quart des gardiens disaient qu'ils aimeraient voir leurs fils devenir un gardien correctionnel.

Un gardien de prison français interviewé dans l'étude de Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994) disait « quand je dis que je suis gardien de prison on me répond : Ah bon ! Tout est dit, ça jette un froid...[...] Notre métier est un sujet tabou » (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ; p.60). Dans une autre étude française, celle de Rostaig (1997), « presque toutes les gardiennes interviewées ont abordé le thème de la non-reconnaissance sociale de leur métier » (Rostaig, 1997 ; p.163). Elles évitent de mentionner leur métier en public. Toujours, en France, Aymard et Lhuillier (1993) font

aussi remarquer que plusieurs gardiens évitent de mentionner leur métier en public parce que la société méprise la valeur de leur travail.

Les attitudes négatives des médias et du public causent un stress aux gardiens (Aymard et Lhuilier, 1993). Malgré tout, dans l'étude de Jacobs (1978), presque 50 % des gardiens ont dit être passablement fiers ou très fiers de s'identifier comme gardien. Seulement 5 % ont reporté être embarrassés par le dévoilement de leur profession.

Pour améliorer la représentation des gardiens, les autorités gouvernementales en charge des prisons se sont efforcées de leur donner plus de responsabilités d'aide envers les détenus (Poole et Regoli, 1980a). Cette nouvelle mission contribue d'ailleurs à la valorisation du travail des gardiens et à développer une représentation positive de leur fonction selon El Faf (1997). Cependant, la plupart des chercheurs estiment que l'effort demandé aux gardiens n'a pas été accompagné d'un changement d'image (Aymard et Lhuilier, 1993). Selon DesChamps (1981), il faudrait que la valorisation de l'emploi se poursuive afin de faire reconnaître socialement le métier de gardien.

3.6 LA VIE SOCIALE ET FAMILIALE DES GARDIENS

Les études sur d'autres groupes de travailleurs notent habituellement que la famille apporte un soutien social et annule en partie les effets du stress et de l'anxiété du travail. La prison est un lieu de travail particulier. Dans des entrevues informelles effectuées par Blau, Light et Chamlin (1986), plusieurs gardiens ont mentionné l'incompréhension des membres de leur famille face à leurs problèmes et incidents professionnels.

Les gardiens parlent peu de leur travail de peur d'être incompris ou parce qu'ils ont subi ou vu des événements inacceptables socialement (Black, 1981). Ils peuvent avoir des problèmes de communication avec leur famille. Certains conflits familiaux des gardiens sont considérés comme des symptômes de la pénibilité physique et psychique de leur travail (Aymard et Lhuilier, 1993).

Les gardiens se sentent isolés et stigmatisés par leur rôle social au sein du système carcéral. Le sentiment d'exclusion atteint l'image et l'estime de soi des gardiens (Aymard et Lhuilier, 1993). Ce sentiment de rejet affecte aussi leurs relations sociales et familiales (Blankvoort, Landreville et Pirès, 1980). L'isolement social élevé des gardiens est l'une des conséquences de leur travail (Dubois et al., 1976). À cause de l'omnisurveillance qui règne en prison, de nombreux gardiens ont besoin d'isolement en dehors de leur milieu de travail (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994).

L'horaire de travail et la vie familiale et sociale

La conciliation entre le travail des gardiens et leur vie familiale et sociale est difficile, entre autres, à cause des changements d'horaires de travail qui leur sont souvent imposés. Ces changements diminuent leurs possibilités d'activités sociales (Blakelock, 1960).

L'irrégularité des jours de travail et de congé ainsi que des heures de travail peuvent bouleverser le rythme circadien des gardiens et ainsi occasionner des problèmes de santé (Aymard et Lhuilier, 1993), mais, surtout, elle ne favorisent pas les rapports familiaux des gardiens (Grant, 1995). Dans l'étude canadienne de Grant (1995), environ 75 % des gardiens ont affirmé que le travail par quart avait une incidence assez ou très négative sur leurs relations avec leur famille. Les horaires de travail sont défavorables à l'épanouissement de la vie familiale et de la vie sociale des gardiens (DesChamps, 1981), ils restreignent les possibilités d'activités sociales, la fréquentation d'amis et les sorties familiales (Aymard et Lhuilier, 1993). Jumelé au stress, l'horaire de travail affecte la vie familiale en provoquant de l'impatience et des sauts d'humeur à la maison (Demers, 1985).

Les activités sociales et la peur

Les gardiens peuvent avoir peur de rencontrer un ex-détenu en dehors du lieu de travail. Ces rencontres sont le plus souvent angoissantes et parfois dangereuses. « Bien souvent, ils éviteront de sortir plutôt que de risquer ces rencontres désagréables » (DesChamps, 1981 ; p.133). Ils peuvent aussi avoir des craintes pour la sécurité des membres de leur famille (Jacobs, 1978).

4. LA VIOLENCE DE LA PRISON

Dans l'étude Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994), la majorité des gardiens jugent que la prison n'est pas un milieu violent ou plus violent qu'un autre. Un gardien sur neuf estime que la violence en prison est d'abord la violence de la prison : la privation de liberté, la privation de liberté sexuelle, les interdits et les rapports de force qui opposent gardiens et détenus. Quant à la violence des détenus, il semble qu'elle soit beaucoup plus présente dans les rapports entre détenus qu'entre les gardiens et les détenus.

Selon Aymard et Lhuillier (1993) par contre, les risques d'émeute, d'évasion, de désordre et de prise d'otage alimentent les peurs des gardiens. Dans l'étude de Jacobs (1978), le potentiel destructeur de l'agression verbale et de l'agression physique font partie des principaux désavantages du travail perçus par les gardiens.

4.1 LES INCIDENTS VIOLENTS ENVERS LES GARDIENS DU QUÉBEC ET DU CANADA

Entre 1962 et 1992, il y a eu 16 décès par mort violente de membres du personnel des pénitenciers canadiens. Douze travailleurs ont été victimes de meurtre de la part de détenus, trois ont été victimes de leur confrère lors d'intervention (près de 20 %) et un directeur de pénitencier a été assassiné devant chez lui. Soulignons aussi les homicides de Diane Lavigne et de Pierre Rondeau survenus en juin et septembre 1997 hors des murs de leurs établissements québécois. L'épiphénomène des attentas contre les gardiens à l'extérieur du milieu de travail est relativement nouveau. Ces événements ont des conséquences sur le sentiment de sécurité des gardiens québécois.

Selon Ouimet (1999), il faut relativiser la dangerosité du travail dans un établissement de détention. Au cours des 10 dernières années, il n'y a eu aucun homicide de gardien à l'intérieur des murs des prisons provinciales québécoises. Les homicides de gardiens par des prisonniers sont rares, contrairement aux homicides entre prisonniers qui sont relativement fréquents (le taux était de 41 par 100 000 au Canada entre 1991 et 1995, c'est-à-dire treize fois supérieurs à celui dans la population canadienne totale qui est de 3 pour 100 000). Dans les prisons provinciales, ce taux est de 6 par 100 000. Il ne faut pas oublier non plus le fort taux de suicide des prisonniers qui est d'un peu plus de 100 par 100 000 « habitants » dans les établissements fédéraux et dans les établissements provinciaux (dans la population civile, ce taux est environ de 10 par 100 000) (Ouimet, 1999).

Toujours au Canada, Lusignant (1999) note, dans sa thèse de doctorat, que le taux de victimisation des gardiens de prison est bien inférieur à celui des huissiers, policiers et travailleurs sociaux. Les gardiens se rendent rarement vulnérables aux situations risquées. Les conditions favorables aux

actes violents sont rarement réunies dans les établissements carcéraux, elles sont évitées (Ouimet, 1999). Le faible taux de victimisation des intervenants en criminologie, comme celui des gardiens, pourrait s'expliquer par le fait que « [...] les plus perturbés par leur expérience de victimisation pouvaient quitter le milieu de travail clinique, échappant ainsi [au] protocole » des chercheurs (Lusignant, 1999 : p.36). Tous les incidents ne sont pas déclarés non plus, mêmes s'ils sont importants (Lusignant, 1999).

Il y a environ quatre prises d'otages ou séquestrations par année en moyenne dans les établissements correctionnels au Canada et les conséquences sont importantes (Seidman et Williams, 1999). De plus, il y aurait non-reconnaissance du risque pour le personnel intervenant. « De façon générale, les victimes n'ont pas l'impression d'être écoutées mais sentent plutôt que leurs interlocuteurs cherchent à invalider l'intensité de leurs réactions » (Lusignant, 1999 ; p.37).

Malgré la relative rareté de la victimisation des gardiens de prison décrite par certains auteurs, pour les gardiens, une bonne journée de travail se décrit par l'absence d'incident avec les détenus et avec la hiérarchie. Dans l'étude de Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994), très peu de gardiens invoquent des critères positifs pour décrire une bonne journée de travail. Les gardiens veulent éviter les incidents. La hantise de l'émeute et de la prise d'otage est omniprésente. Les gardiens sont considérés comme faisant partie d'un groupe socioprofessionnel à risque élevé quant aux probabilités d'incidents graves (Rosine, 1992). Aux États-Unis, les risques d'être victime de voies de faits sont deux fois plus élevés pour le personnel des établissements que pour la population générale (Bernheim, 1993).

4.2 CE QUI PROVOQUE LES INCIDENTS VIOLENTS

Plusieurs recherches tentent d'identifier les facteurs qui influencent les agressions des détenus envers les gardiens. À l'intérieur des murs de la prison, la violence est modérée par des contrôles informels : les avantages, le besoin de maintenir la routine et la peur des représailles (McCorkle, Miethe et Drass, 1995).

La faible organisation de la prison est un facteur de violence entre les prisonniers et le personnel pénitentiaire. Il apparaît cependant que la probabilité des émeutes est largement indépendante des facteurs structurels, organisationnels et environnementaux. Aux États-Unis, dans l'étude de McCorkle, Miethe et Drass (1995), 15 % de la variation de la violence est attribuable aux facteurs structurels, institutionnels et environnementaux. Cette maigre corrélation permet de croire que les événements violents sont des événements isolés, influencés par une multitude de facteurs individuels et de conditions difficilement incorporables dans un modèle général. Les facteurs individuels et les caractéristiques des détenus (race, âge, type de délits) seraient des facteurs

explicatifs importants selon McCorkle, Miethe et Drass (1995), mais non inclus dans leur modèle d'analyse statistique.

D'après l'étude de Light (1990), cependant, une large part des agressions envers les gardiens de prison est déterminée par les caractéristiques de l'environnement carcéral. Les caractéristiques des détenus n'ont que peu ou pas d'effet sur la gravité des agressions envers les membres du personnel, sauf la moyenne d'âge de la population carcérale. Moins cette dernière est élevée, plus les incidents risquent d'être graves et nombreux.

Les agressions des détenus seraient le produit des conditions d'oppression et du stress engendré par la prison. Le manque de participation des détenus aux programmes de la prison, la surpopulation et la sévérité dans l'application des règles sont des indicateurs de privation associés au désordre dans les prisons (McCorkle, Miethe et Drass, 1995).

La relation positive significative entre les agressions parmi les détenus et les agressions envers le personnel s'explique partiellement, grâce à des résultats de recherches antérieures, par l'intervention des gardiens lors des bagarres entre les détenus (McCorkle, Miethe et Drass, 1995). Une mince relation positive existe entre les agressions envers le personnel et le taux d'émeute (McCorkle, Miethe et Drass, 1995).

Les facteurs individuels

Il semble que les gardiennes sont autant victimes des incidents violents que les gardiens (Seidman et Williams, 1999). Le risque d'avoir connu une agression augmente évidemment avec l'ancienneté et l'expérience de travail (Aymard et Lhuillier, 1993).

L'environnement extérieur de la prison

L'économie florissante à l'extérieur de la prison peut augmenter le sentiment de privation des prisonniers. Les mesures de privation ne sont toutefois pas des facteurs significatifs de violence collective et individuelle selon McCorkle, Miethe et Drass (1995).

Le niveau de sécurité de l'établissement

L'effet du niveau de sécurité de l'établissement (maximum, moyen, minimum) sur la violence envers le personnel n'est pas toujours clair. Il n'y aurait pas de relations significatives entre ces deux variables selon Bidna (1975). Dans une étude plus récente par contre, de McCorkle, Miethe et Drass (1995), aux États-Unis, le taux d'agression est significativement plus élevé dans les établissements de détention à haut niveau de sécurité que celui dans les établissements à sécurité minimum. Aussi, un examen des statistiques canadiennes de 1989 révélait que la proportion d'incidents mineurs (voies de fait et batailles sans lésions, tentatives de suicide, blessures volontaires, présomption d'incendies volontaires, tentatives d'évasions) était trois fois supérieure dans les établissements à sécurité maximale que dans les établissements à sécurité moyenne, mais

que les incidents majeurs relatifs à la sécurité (meurtres, suicides, prises d'otages, voies de fait, batailles, désordres causant des lésions corporelles et évasions) étaient moins fréquents dans les prisons à sécurité maximale que dans les établissements à sécurité moyenne (Forum (revue), 1989). Le durcissement des mesures de sécurité augmente le nombre d'incidents violents envers le personnel selon l'étude canadienne de Ouimet (1999).

La taille de l'établissement

La taille de la population carcérale affecte le nombre potentiel d'interactions et d'interactions dangereuses entre les détenus et le personnel (Light, 1990). Dans la littérature scientifique, bien que quelques études suggèrent le contraire, la taille de l'établissement semble cependant avoir peu d'effets significatifs sur le taux d'agression. Selon McCorkle, Miethe et Drass (1995), il y a plus d'agressions envers le personnel dans les grands établissements américains que dans les plus petits. En Belgique, De Coninck et Loodts (1999) indiquent le contraire, c'est-à-dire que les incidents sont plus nombreux dans les petits établissements que dans les gros. Dans leurs recherches, le seuil des 20 % de gardiens disant avoir connu une agression est atteint plus rapidement dans les petites prisons que dans les grandes, c'est-à-dire après 11 ans de travail dans les petites prisons et 21 ans dans les grandes. Dans les petites prisons, il serait plus difficile d'éviter l'agressivité des détenus. « La coexistence forcée, la proximité ou l'absence d'anonymat diluant l'autorité du gardien pourraient constituer des facteurs de risques d'être agressé » (De Coninck et Loodts, 1999, p.90).

Le taux d'occupation des prisons et la densité de la population carcérale

Plusieurs recherches mettent en lien la densité de la population carcérale et le nombre d'infractions disciplinaires. Toutefois, la relation entre la haute densité de la population carcérale et le comportement déviant n'est pas clairement démontrée (Ellis, 1984). La densité fait augmenter le nombre potentiel d'interactions dangereuses entre les détenus et le personnel, mais le taux d'occupation n'est pas associé au taux d'agression (McCorkle, Miethe et Drass, 1995).

Le ratio gardien/détenus

Le ratio gardien/détenus n'influence pas significativement la violence dans les prisons (McCorkle, Miethe et Drass, 1995), mais peut cependant avoir des conséquences sur le sentiment de sécurité selon Light (1990).

Les ratios raciaux

Les tensions raciales à l'extérieur de la prison retrouvent leur équivalent à l'intérieur des murs. Aux États-Unis, un ratio de personnel blanc/noir élevé est associé à un haut niveau d'agression envers le personnel et entre les détenus (McCorkle, Miethe et Drass, 1995). Selon Light (1990), le ratio de gardiens blancs et de détenus non-blancs influence le potentiel d'incidents violents à cause des différences culturelles.

Le taux de roulement des détenus

La rotation des détenus (transferts et libérations) rend les interactions entre les gardiens et les détenus plus problématiques. Une relation entre un haut taux de rotation des détenus et un haut niveau de violence a été trouvé au Canada (Porporino et Dudley, 1984) tandis qu'une étude américaine n'en a trouvé aucune (Gaes et McGuire, 1985).

La moyenne d'âge des détenus

Les recherches en criminologie fournissent de multiples exemples de relation négative entre l'âge et le comportement déviant dans plusieurs milieux. Les jeunes détenus sont plus violents et agressent plus que les plus âgés (Light, 1990). La distribution d'âge de la population carcérale est un déterminant majeur de la sévérité des agressions selon Light (1990). Un grand pourcentage de jeunes détenus augmente les risques d'incidents violents et graves envers les membres du personnel (Light, 1990). Notons que la moyenne d'âge des détenus et les caractéristiques des prisons affectent la sévérité des agressions des détenus plus âgés, prouvant l'évidence de l'effet du contexte sociologique. Les résultats supportent les politiques d'hétérogénéité d'âge des détenus dans chaque secteur d'une prison (Light, 1990).

Notons qu'au Québec, la population carcérale se fait vieillissante dans les pénitenciers. Selon une étude récente de Pierre Landreville, les jeunes de moins de 25 ans ne représentent que 10 % de la population carcérale aujourd'hui alors qu'en 1984 ils en représentaient le tiers (dans : Lachapelle, 2000). Le groupe des détenus n'échappe pas à la tendance plus globale du vieillissement de la population. Ce phénomène démographique et la baisse marquée d'inculpation pour les vols qualifiés et les introductions par infractions, des délits commis majoritairement par des jeunes, expliqueraient le phénomène. La sévérité globale des agressions dans les établissements québécois reste à être comparée avec les conclusions de Light (1990).

4.3 LES CONSÉQUENCES DES INCIDENTS VIOLENTS

« Les gardiens considèrent que plusieurs des symptômes de stress causés par un incident grave font partie des risques du métier et ils pensent que les reconnaître constituerait un signe de faiblesse » (Rosine, 1992 ; p.39). En fait, plus graves et plus nombreux sont les incidents, plus la personne en cause risque de développer des difficultés. Cela réfute la croyance des gardiens et de leurs patrons qui stipulent que les gens s'habituent aux incidents violents. Le stress lié aux incidents peut causer une baisse de rendement et de motivation, des peurs, de l'absentéisme, des problèmes familiaux et des problèmes de santé mentale et physique (Rosine, 1992).

Les impacts psychologiques des incidents violents sont nombreux. Les plus importants sont l'anxiété, l'hyper-vigilance, la colère et l'hostilité, les troubles du sommeil, le sentiment

d'impuissance, les craintes et les phobies, l'isolement et les cauchemars (Seidman et Williams, 1999).

Dans l'étude de Van Voorhis, Cullen, Link et Travis Wolfe (1991), les gardiens travaillant dans des établissements à sécurité maximum ont une perception de la dangerosité significativement plus élevée que ceux des établissements à moindre niveau de sécurité.

Le syndrome de détresse post-traumatique

Une des conséquences possibles à une agression ou à un événement traumatisant est le syndrome de détresse post-traumatique. Les deux principaux types de symptômes de ce problème sont les intrusions (flash-back ou cauchemars, taux d'adrénaline élevé, rythme cardiaque élevé) et les réactions d'évitement (évitement de pensées et de situations rappelant l'événement). La détresse post-traumatique peut mener à de l'anxiété, à une dépression et à l'abus de médicament ou d'alcool (Aymard et Lhuillier, 1993).

Dans l'étude de Rosine (1992), auprès de 122 agents correctionnels dans six établissements ontariens, suite à des incidents, 28 % des gardiens ont déclaré qu'ils ne souffraient d'aucun symptôme et 17 % ont été cliniquement diagnostiqués comme souffrant d'un post-traumatisme. En France, dans l'étude de Vermeiren (1996), 10,5 % des gardiens souffraient de symptômes de détresse post-traumatique. À partir de deux enquêtes effectuées en Belgique par d'autres auteurs, Loodts (1996) estimait qu'en moyenne 1,6 % des gardiens souffrent du syndrome de détresse post-traumatique. Au Canada, dans la population normale, ce taux est d'environ 1 % (Rosine, 1992). Dans l'enquête de Rosine (1992), les symptômes du stress post-traumatique s'étaient estompés dans les trois années suivant les incidents chez 81 % des gardiens tandis qu'ils avaient persisté plus de trois ans chez 21 % des répondants. Le symptôme le plus courant était le trouble du sommeil et 47 % ont signalé que l'exposition à des incidents graves avait eu des répercussions sur leur vie familiale. Toujours au Canada, dans l'étude de Seidman et Williams (1999), 89 % des victimes d'incidents rencontrées disaient que les événements avaient affecté le milieu de travail et 52 % leur vie personnelle.

L'importance d'une intervention à la suite d'un incident

Les réactions psychologiques symptomatiques dues aux incidents violents peuvent s'atténuer mais aussi perdurer et s'aggraver. Une intervention peut diminuer l'impact d'un incident traumatisant, favoriser la récupération et diminuer les effets secondaires (Rosine, 1992). La prise en charge rapide d'un individu à la suite d'une agression diminue beaucoup l'intensité et la durée des symptômes de détresse post-traumatique (Aymard et Lhuillier, 1993). L'intervention vise à faire accepter aux gardiens sa réaction face à l'incident (Rosine, 1992).

Le retour au travail après avoir été victime d'un incident

Les relations interpersonnelles deviennent plus difficiles après un incident. Au Canada, la vingtaine de personnes interrogées par Seidman et Williams (1999) trouvaient que les gestionnaires étaient insensibles ou ne leur offraient pas leur soutien. « Une majorité de répondants a indiqué que les gestionnaires les ignoraient ou les excluaient lors des décisions relatives au retour au travail. Plusieurs ont eu le sentiment d'être impuissants et d'être à nouveau une victime face au manque de soutien » (Seidman et Williams, 1999 ; p.33).

Les recommandations tirées de la littérature

L'étude de Aymard et Lhuillier (1993) recommande de former les gardiens et le personnel des ressources humaines sur le syndrome de détresse post-traumatique afin que les tendances à banaliser les incidents ou à blâmer les victimes soient renversées. Pour enrayer la culpabilité fréquente des personnes agressées, il doit aussi exister un plan d'intervention au sein de l'organisation afin que celle-ci puisse offrir rapidement un soutien psychologique aux victimes et pour que le retour au travail se fasse en conciliation avec leurs besoins. Les recommandations des gardiens interrogés dans l'étude de Seidman et Williams (1999) étaient semblables, mais ils ajoutaient souhaiter qu'une formation sur les comportements à adopter en cas de prises d'otages et une collecte de témoignages de survivants à des incidents soit effectuée.

4.4 LA DIMINUTION DE LA VIOLENCE

La communication

La qualité des relations entre le personnel et les détenus est de toute première importance pour réduire la violence (Ouimet, 1999). Les détenus ont tendance à devenir plus violents quand les gardiens leur parlent peu (Montandon et Crettaz, 1981). Davies et Burgess indiquent qu'un faible taux de violence peut être attribuable à la mise sur pied de comités et de réunions pour le personnel et les détenus (Cooke, 1992). Le roulement du personnel influence significativement la violence dans les prisons parce que les détenus et les gardiens n'ont pas le temps de s'approprier (McCorkle, Miethe et Drass, 1995).

Les programmes pour les détenus

Les programmes d'activités pour les détenus sont d'excellents outils de minimisation de la violence. Les prisons dans lesquelles les détenus sont impliqués dans des programmes d'éducation, de loisirs et de travail, rapportent moins de violence envers les détenus et le personnel que les établissements où les détenus sont moins occupés. L'implication des détenus dans des programmes contribue à faire baisser le taux de violence envers les gardiens (McCorkle, Miethe et Drass dans Ouimet, 1999).

5. LES RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL

La surveillance, la suspicion et la méfiance des gardiens envers les détenus ont créé des rapports semblables dans l'ensemble des relations sociales professionnelles de la prison (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Les gardiens reproduisent, avec la hiérarchie et les professionnels, les rapports de méfiance qu'ils ont avec les prisonniers. Cette distance crée un sentiment d'isolement (Lemire, 1990). Le manque de liens entre les catégories professionnelles de la prison entretient la méconnaissance et les distances culturelles entre les corps de métiers.

5.1 LES RAPPORTS AVEC L'ADMINISTRATION

La source principale d'aliénation des gardiens provient de l'administration selon Duffee (1974). L'importance du stress causé par des sources administratives avait été signalée dans les études de Lindquist et Whitehead (1986), Cheek et Miller (1983), Lombardo (1979) et Jacobs et Kraft (1978). Plus récemment, en France, l'étude de Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994) illustre bien le sentiment d'isolement des gardiens à l'égard de l'administration. Les gardiens ne se sentent pas informés, entendus, ni soutenus par les gestionnaires et les administrateurs des prisons.

Être informés

D'après plusieurs études, canadiennes entre autres, les gardiens sont sous-informés ou mal informés. Les raisons des décisions des gestionnaires ne sont que rarement expliquées, alors que l'explication est un bon moyen de les faire accepter et de mieux les appliquer (DesChamps, 1981). « Il est rare que le Ministère [...] informe ses employés qui se trouvent au bas de l'échelle hiérarchique de son plan organisationnel » (Tremblay, 1988 ; p.11). En France, « pratiquement huit gardiens sur dix s'estiment insuffisamment informés pour effectuer dans les meilleures conditions le travail qu'on attend d'eux, y compris les tâches relatives à la sécurité » (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ; p.153). Cette sous-information est souvent interprétée comme un manque de confiance de la direction à l'égard des gardiens. Aymard et Lhuillier (1993) notent qu'il existe un problème aigu d'information des gardiens sur l'état de santé des détenus. Ce manque de communication contribue à la peur de la contamination par des maladies infectieuses.

Être entendus

Dans l'étude de Willet (1983), les gardiens fédéraux canadiens trouvent que leurs opinions ne sont pas prises en considération par la direction et qu'il manque de communication entre ceux qui décident des règlements et ceux qui doivent les faire appliquer. La plupart du temps, les gardiens sont tenus à l'écart des décisions prises dans l'organisation carcérale (Normandeau et Vauclair, 1986 ; Bradet, 1986). Les arrangements entre les détenus et l'administration sans la consultation

des gardiens causent des activités de protestation et de mécontentement de la part des gardiens (Standohard, 1976). Les gardiens n'ont pas de lieux de parole et de reconnaissance en prison. Dans l'étude de Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994), trois gardiens sur cinq disaient que les réunions de synthèse n'étaient pas respectées.

Que ce soit à travers des luttes pour obtenir les mêmes avantages sociaux que les autres fonctionnaires (en France, Montandon et Crettaz, 1981) ou pour qu'on prenne en considération leurs évaluations avant de décider de l'avenir d'une personne incarcérée (au Québec, El Faf, 1997), les gardiens ne se sentent pas entendus. L'ignorance de leurs revendications par l'administration fait naître chez les gardiens un sentiment d'injustice et leur donne l'impression d'être méprisés.

Le manque de participation aux décisions affecte aussi largement l'épuisement émotionnel de façon indirecte, de par son effet sur le manque de satisfaction au travail, le conflit de rôles et le manque de soutien (Lindquist et Whitehead, 1986). Selon Poole et Regoli (1980a), une participation plus grande aux décisions assurerait la motivation du personnel à porter attention aux politiques institutionnelles.

Être soutenus

Le soutien est l'« aide qu'un individu perçoit comme disponible et dont il peut bénéficier spontanément. [...]Le soutien social peut prendre différentes formes : sympathie, affection, aide technique, information, ou encore reconnaissance des capacités » (Vézina et al., 1992 ; p.25). Les gardiens ne se sentent pas soutenus par la direction dans leur fonction au sein de l'organisation (Normandeau et Vauclair, 1986 ; Montandon et Crettaz, 1981). Ils souhaiteraient plus de soutien de la part de la direction (El Faf, 1997). Dans l'étude de Jacobs (1978), deux gardiens sur cinq étaient en désaccord avec l'affirmation : « Quand un problème survient entre un gardien et un détenu, les administrateurs supportent habituellement le gardien ». Même lorsqu'ils sont victimes d'incidents violents, les gardiens estiment que les gestionnaires n'offrent pas le soutien nécessaire (Seidman et Williams, 1999). Le manque de soutien de la part de l'administration serait une des principales sources de stress des gardiens de prison (Ross, 1981 et Mugford, 1987). L'appréciation du rôle joué est une variable majeure dans la satisfaction au travail. L'appréciation est rarement manifestée aux gardiens par les autorités (DesChamps, 1981).

L'insuffisance de soutien accentue le stress au travail (Hughes et Zamble, 1993 ; Aymard et Lhuillier, 1993 ; Van Voorhis, Cullen, Link et Travis Wolfe, 1991), l'épuisement professionnel et a aussi des effets significatifs sur le conflit de rôles (Lindquist et Whitehead, 1986), tandis qu'un bon soutien social favorise la satisfaction au travail (Lindquist, 1986) et diminue les risques d'épuisement professionnel (Van Voorhis, Cullen, Link et Travis Wolfe, 1991).

5.2 LES RAPPORTS AVEC LES SUPÉRIEURS

Au Canada, en Europe et aux États-Unis, les transformations de l'organisation carcérale ont eu de nombreux impacts sur les gardiens et les relations qu'ils entretiennent avec la hiérarchie. Plusieurs auteurs démontrent le bien-fondé du sentiment négatif des gardiens à l'égard des supérieurs (Willet, 1983). Dans l'étude de Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994), le tiers des gardiens ont une perception négative des chefs gardiens tandis que la moitié en ont une perception positive.

Aux États-Unis, les rapports problématiques avec les supérieurs font partie des principaux désavantages du travail de gardien de prison selon l'étude de Jacobs (1978). Les rapports hiérarchiques sont à l'origine de la majorité des problèmes des gardiens selon Jurik et Halemba (1984).

Les gardiens perçoivent souvent leurs supérieurs comme étant plus favorables aux revendications des détenus qu'aux leurs (Aymard et Lhuillier, 1993 ; Bradet, 1986). Dans l'étude de Jacobs (1978), 44 % des gardiens étaient d'accord ou entièrement d'accord avec l'affirmation : « En général, les supérieurs sont plus attentifs aux problèmes des détenus qu'à ceux des gardiens ». Lorsqu'il y a des incidents, les gardiens sont souvent blâmés par leurs supérieurs (Webb et Morris, 1978) alors qu'ils auraient plutôt besoin de leur soutien. Les gardiens ne se sentent pas traités en professionnels et se sentent critiqués par leurs supérieurs (Cheek et Miller, 1983).

5.3 LES RAPPORTS AVEC LES PROFESSIONNELS

Les gardiens et le personnel de traitement (psychologues, les travailleurs sociaux, criminologues) ont peu de relations entre eux (Normandeau et Vaclair, 1986). Certains gardiens s'identifient au personnel médico-psychologique. D'autres ont un sentiment de compétition avec les modèles professionnels. La présence des professionnels tend à dévaloriser l'image du gardien. En France par exemple, dans l'étude de Rostaig (1997) sur les gardiennes, ces dernières veulent voir reconnaître la dimension éducative de leur travail et refusent d'être limitées aux missions de sécurité et de surveillance.

Toujours en France, dans l'étude de Montandon et Crettaz (1981), les gardiens reprochaient aux services médicaux de déresponsabiliser les détenus en tentant de médicaliser les prisons. Ils considéraient que le service médical nuisait au bon fonctionnement de la prison en ignorant le traitement égalitaire de tous les détenus. Toutefois, l'ordonnance de médicaments aux détenus rendait les nuits plus calmes et pouvait diminuer le nombre de suicides. La fonction des services sociaux est par ailleurs considérée comme essentielle, mais insuffisante (Montandon et Crettaz, 1981).

5.4 LES RAPPORTS AVEC LES COLLÈGUES

Les bonnes relations de travail entre collègues constituent un déterminant majeur de la satisfaction au travail des gardiens (Walter, 1996). L'effet positif du soutien mutuel et de la solidarité entre gardiens a été observé par plusieurs auteurs (Jurik et Halemba, 1984 ; Jurik et al., 1987 ; Sakowski, 1990 ; Walter, 1996). Les gardiens qui sentent peu de soutien de leurs collègues ont significativement plus de problèmes de conflit de rôles, de stress et sont moins satisfaits de leur travail que les gardiens qui se sentent soutenus par leurs collègues ou supérieurs (Van Voorhis, Cullen, Link et Travis Wolfe, 1991). Dans l'étude de Hughes et Zamble (1993), les gardiens canadiens mentionnent plus fréquemment les problèmes avec les collègues que ceux avec les détenus. Selon Van Voorhis, Cullen, Link et Travis Wolfe (1991), l'âge a un effet positif sur la perception du soutien des collègues de travail.

Dans l'étude de Jurik et Halemba (1984), les femmes ont exprimé de plus fortes attitudes négatives envers leurs collègues de travail que les hommes. Les femmes sont plus enclines que les hommes à déclarer que la majorité des problèmes rencontrés au travail sont causés par les collègues. Les femmes ont plus de difficulté que les hommes à travailler avec des collègues, majoritairement masculins. Ces attitudes envers les collègues n'affectent cependant pas le degré de satisfaction au travail (Jurik et Halemba, 1984). Fry et Glasr (1987) ne rapportent, quant à eux, aucun effet du genre sur la perception de collègues de travail.

Dans l'étude de Jurik, Halemba, Musheno et Boyle (1987), le niveau de scolarité est lié négativement à l'attitude envers les collègues. Les plus scolarisés ont une perception négative de leurs collègues.

Généralement, les gardiens pensent que les autres gardiens sont plus hostiles qu'eux face aux prisonniers et qu'ils sont moins favorables à la réinsertion. Même s'ils forment une majorité, les gardiens qui ont une approche compréhensive avec les détenus se croient isolés et différents de leurs collègues, perçus comme plus sévères. Une grande différence existe entre le soutien réel à la réhabilitation et le soutien estimé par les gardiens. Une majorité de gardiens perçoivent les autres gardiens plus anti-détenus et plus anti-réhabilitation que la réalité des opinions recueillies individuellement (Grekul, 1999). Les gardiens sont plus compatissants que ne le pensent les détenus et les gardiens en général (Kauffman, 1981).

Les relations singulières et personnelles que les gardiens entretiennent avec les détenus leur font croire qu'ils sont plus sympathiques que leurs collègues envers les détenus (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). À l'inverse, la minorité de gardiens qui sont plutôt anti-détenus pensent qu'ils représentent la majorité parce qu'ils accaparent le discours dominant (Kauffman, 1981).

Le discours public des gardiens vient répondre à une demande sécuritaire et punitive de la société envers les coupables potentiellement dangereux que sont les détenus. La perte de ce discours peut menacer la fonction symbolique de la prison dont les gardiens sont les représentants par déplacement. « Quand la tâche du gardien est définie de façon instrumentale, en termes d'autorité légale et dans le strict respect de multiples interdits, tout discours issu d'un rapport fondé sur l'échange et l'engagement individuel devient suspect, voire déviant » (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ; p.199).

Le discours des gardiens n'est pas le même en public et en privé. En présence de leurs collègues, les gardiens sont plus rigides à l'endroit des détenus tandis qu'en relations interindividuelles, ils sont plus humanitaires (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). En présence de collègues, les gardiens ont tendance à agir plus négativement à l'égard des détenus parce qu'ils croient que cette attitude est valorisée par les autres (Cullen et al., 1989).

5.5 LA SOUS-CULTURE DES GARDIENS

Les premiers auteurs qui ont analysé la prison l'ont surtout étudiée en termes de sous-culture. Ils analysèrent la prison comme une micro-société. D'autres auteurs contemporains continuent d'analyser la prison à travers ce cadre de référence.

Selon Aymard et Lhuilier (1993), le sentiment d'appartenance au groupe des gardiens se forme en quatre étapes. Il y a d'abord le choc carcéral. Les représentations mentales et la réalité crue de l'univers carcéral se confrontent. Cette étape se caractérise aussi par la peur devant l'inconnu, le manque de repère et l'inégalité du rapport numérique entre les gardiens et les détenus. Il y a ensuite l'apprentissage d'un savoir-faire par la confrontation à des situations difficiles et par des échanges avec les collègues. La troisième étape est celle du « savoir vivre ensemble ». Le gardien comprend alors l'exigence de la solidarité avec les collègues et l'ajustement de la proximité et de la distance avec les détenus. Finalement, il y a l'étape de la réciprocité asymétrique qui se concrétise par le respect des places instituées et la coopération pour éviter l'éclatement de la violence. La construction du sentiment collectif assure un certain sentiment de sécurité, de responsabilité envers les collègues et, légitimise l'utilisation adaptée des règles officielles (Aymard et Lhuilier, 1993).

Selon Montandon et Crettaz (1981), la sous-culture des gardiens se serait développée pour faire face à certains problèmes liés à leur travail. Le sentiment de rejet de la part de leurs supérieurs, des détenus, des professionnels de la prison et de la société serait le point de départ de la solidarité entre les gardiens selon plusieurs auteurs (Kauffman, 1988 ; Montandon et Crettaz, 1981 ; Ross, 1981). Les gardiens rejettent souvent les discours universitaires, voyant en eux des rationalisations

erronées et trompeuses, puisqu'ils ont une connaissance intérieure du milieu carcéral et des détenus (Montandon et Crettaz, 1981).

La solidarité entre les gardiens permet la création d'un code informel de conduites : les gardiens doivent toujours aider leurs confrères en détresse, ils ne doivent pas dénoncer ou témoigner contre un confrère, ils ne doivent pas faire des remarques à un confrère devant un détenu, ils doivent toujours endosser leurs collègues lors de disputes avec les détenus et ils ne doivent pas trop sympathiser avec les détenus (Kauffman, 1988).

Même si la croyance en une culture gardienne anti-détenus est répandue chez les gardiens eux-mêmes, l'idée d'une telle sous-culture est erronée selon Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994) parce que les gardiens sont critiques face aux fonctions de la prison. La grande majorité des gardiens est favorable à l'idée de réinsertion des délinquants (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Les données des études ne supportent pas le stéréotype du gardien brutal et disciplinaire (Jacobs, 1978).

« Les principaux obstacles à la formation d'une culture gardienne concernent moins l'existence elle-même des valeurs et des principes professionnels que les moyens dont disposent les gardiens pour les reconnaître et se les approprier collectivement » (Montandon et Crettaz, 1981 ; p.194). Il manquerait de lieu formel de débat. Les surveillants ne discuteraient pas beaucoup entre eux au travail. Certains parleraient un peu plus au moment des relèves ou la nuit, mais pas nécessairement du travail. Le travail des surveillants est un travail solitaire. Le surveillant doit rendre compte personnellement de son travail. La responsabilité personnelle est plus grande que la responsabilité collective. De plus, les surveillants se fréquenteraient peu en dehors du travail selon Montandon et Crettaz (1981).

5.6 LES RAPPORTS AVEC LES DÉTENUS

Les rapports entre les gardiens et les détenus sont étudiés par un large éventail de chercheurs. Dans un premier temps, nous aborderons le thème des perceptions des gardiens à l'égard des détenus. Dans un deuxième temps, notre attention se portera sur les relations entre les deux groupes, relations influencées par les perceptions.

Les perceptions à l'égard des détenus

Les représentations des gardiens à l'égard des détenus sont influencées par les représentations sociales de la société envers les délinquants, par leur travail et par le cadre idéologique du milieu carcéral. Il semble toutefois que les représentations que les gardiens se font des détenus ne

changent pas en fonction de leur rôle au sein du système carcéral et qu'il existe inévitablement une barrière entre les deux groupes (Montandon et Crettaz, 1981).

Au Québec, selon Demers (1985), il n'y a pas une perception des détenus par les gardiens qui peut être généralisée. Il y a les détenus dangereux pour la sécurité de la prison et les autres ; les « dangereux », pour lesquels les dispositifs de sécurité existent et ceux qui reconnaissent l'autorité et qui se tiennent tranquilles (Pogrebin, 1980).

Demers (1985) indique que pour une bonne part des gardiens, les détenus sont généralement manipulateurs, menteurs, comédiens ou du moins observateurs. Ces représentations marquent la distance sociale avec les détenus. Crouch et Marquart (1980) observent que les détenus sont des gens paresseux selon les gardiens. Soulignons que les représentations des groupes d'acteurs entre eux sont stéréotypées. Les gardiens jugent les détenus hypocrites, manipulateurs et pouvant être dangereux (Rostaig, 1997).

L'ambivalence

Le personnel oscille entre des attitudes compréhensives et des attitudes de scepticisme à l'égard des détenus (Shapiro, 1999). « Les gardiens étaient déchirés entre le refus réfléchi de considérer les détenus comme des bêtes et la réalité des pratiques de l'enfermement qui font appel au dressage et à l'abêtissement » (Montandon et Crettaz, 1981 ; p.78). Les fouilles à nu et l'enfermement disciplinaire nécessitent la construction d'une image négative du détenu (Normandeau et Vauclair, 1986). Les gardiens doivent réprimer leurs sentiments associés aux situations vécues et modifier leurs représentations des détenus (Aymard et Lhuillier, 1993).

Deux traits récurrents du discours des gardiens sont mis en évidence par Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994). Les gardiens se plaisent à raconter aux chercheurs leurs relations avec les détenus, comment ils les aident, leur remontent le moral, les conseillent, désamorcent les comportements dangereux, etc. Aussi, les gardiens parlent de la dureté des rapports avec les détenus : le rapport de force, la pression exercée par les détenus, le mépris, la méfiance. Pour les gardiens, les détenus ont tout leur temps pour conspirer et pour préparer des mauvais coups, ce qui crée l'impression d'une « force obscure » avec laquelle les gardiens doivent vivre (Montandon et Crettaz, 1981).

Collectivement, les détenus sont une menace pour la sécurité des gardiens. Individuellement le détenu est perçu comme une personne avec ses accidents de parcours (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Jacobs (1978) faisait aussi remarquer qu'individuellement, les détenus sont considérés comme semblables aux gardiens par une large majorité des gardiens. Dans l'étude de Montandon et Crettaz (1981), les gardiens ne considéraient pas les détenus comme des gens malades.

Plusieurs chercheurs remarquent la possibilité d'identification des gardiens avec les détenus lorsque les contacts sont étroits. Terence et Pauline Morris décrivent les relations entre les détenus et les membres du personnel comme étant plus souvent neutres qu'hostiles puisque les deux groupes sont issus de la classe prolétaire au sens large (Rostaig, 1997). Les gardiens doivent cependant se protéger de trop se reconnaître à travers les détenus afin de faire leur travail. L'empathie peut être un piège. « Il existe un danger permanent que le reclus prenne une apparence humaine. Le personnel compatissant souffrira lorsqu'il lui faudra le soumettre à un traitement rigoureux [...] » (Goffman, 1968 ; p.129). Si le gardien se rapproche du reclus, il devient vulnérable : il souffre des peines du reclus (Montandon et Crettaz, 1981). Le gardien doit pouvoir utiliser la coercition s'il en a besoin pour faire respecter les exigences de la sécurité (Benguigui, 1997).

Ce brouillage des catégories de la pratique peut donner aux gardiens un sentiment d'impuissance, d'absence de sens et de conduite claire à suivre, d'isolement et d'étrangeté à soi-même et aggraver leur conflit de rôles (Poole et Regoli, 1980b). La solution se retrouve dans les échanges sociaux complexes avec les détenus. Les échanges reposent sur un ensemble de négociations implicites et explicites concernant certains privilèges, le pouvoir de certains détenus sur d'autres et le pouvoir discrétionnaire de sanction des gardiens (Lombardo, 1981).

Les relations avec les détenus

Dans l'étude de Robinson et Mirabelli (1996), 25 % des détenus disaient avoir des relations positives avec le personnel et 64 %, qu'ils s'entendaient bien avec le personnel. Les détenus des établissements à sécurité minimum s'entendaient mieux avec les gardiens que ceux des établissements à sécurité maximum.

Traditionnellement, les relations entre les détenus et les membres du personnel sont présentées de façon conflictuelle. Selon Webb et Morris (1978), la méfiance définit bien les rapports entre les gardiens et les détenus. Chaque groupe observe l'autre groupe. Ils s'observent inlassablement (Normandeau et Vauclair, 1986). Les interactions entre les détenus et les gardiens sont mal vues et même proscrites. Les gardiens limitent leurs échanges avec les détenus pour ne pas risquer d'être perçus comme corrompus (Rostaig, 1997).

Encore aujourd'hui, les textes de lois qui réglementent les tâches des gardiens tendent à fonder des rapports sociaux de surveillance constante et de rapports de force omniprésents entre les gardiens et les détenus. Par diverses interdictions, les règles professionnelles indiquent aux gardiens de prendre leurs distances avec les détenus (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Les échanges amicaux entre les détenus et les gardiens sont souvent perçus comme une menace par l'administration puisqu'ils augmentent le risque de corruption ou de chantage (Benguigui, 1997).

Par contre, la force n'est pas un bon moyen de faire respecter l'ordre à long terme. Même si la menace du recours à la force en cas d'incidents est présente en trame de fond, les gardiens sont en position réactive. La coercition ne régule pas la vie quotidienne de la prison, elle n'est utile que lors d'incidents (Normandeau et Vauclair, 1986). Le gardien doit être impartial, juste, poli et n'utiliser la force qu'en cas d'absolue nécessité (DesChamps, 1981). Les gardiens utilisent plus la peur de la sanction que la sanction elle-même. La menace évite la sanction tout en rappelant la règle (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Les relations entre détenus et gardiens ne peuvent pas se comprendre qu'en termes de contraintes ou de relations de pouvoir. La vie carcérale ne peut se réduire aux règles fonctionnelles puisqu'elle est formée de rapports humains (Benguigui, 1997).

Le gardien peut trouver des motifs de rapports d'infraction sans arrêt, mais il doit être sélectif et prendre en considération les circonstances de l'infraction et les conséquences de ses actions disciplinaires (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). L'usage de la force ou le durcissement des mesures de sécurité risquent de favoriser les comportements violents des détenus et de provoquer des conflits et du désordre (Ouimet, 1999 ; Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ; Syr, 1992).

En fait, le calme de la prison est négocié. Il se forme une entente tacite entre les gardiens et les détenus qui débouche sur un compromis entre l'application stricte des règlements et la tolérance. L'ordre dans la prison est lié aux relations individuelles ayant pour base la confiance et le respect mutuel entre les détenus et les gardiens (De Frisching, 1992). Les gardiens ont une profession de relations (Aymard et Lhuilier, 1993). L'autorité du gardien se gagne par des processus relationnels avec les détenus (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). La négociation de l'ordre met souvent le gardien en situation d'illégalité par rapport aux règlements, mais il doit le faire puisque l'application de toutes les règles provoquerait des conflits (Benguigui, 1997).

Selon les auteurs qui étudient les relations entre les gardiens et les détenus, l'introduction d'un minimum de coopération et d'échanges est indispensable au bon ordre des prisons. L'autorité du gardien et le calme des prisonniers ne peuvent se fonder sur la simple coercition.

Le calme est obtenu par les gardiens grâce à un système de privilèges (Syr, 1992 ; Normandeau et Vauclair, 1986). Un code de coexistence est constitué d'une panoplie de dispositions informelles des gardiens envers les détenus (Montandon et Crettaz, 1981). Il s'agit de moyens informels employés par les gardiens afin d'obtenir la collaboration des détenus : les gardiens tolèrent des infractions mineures, sont sympathiques et rendent service aux détenus. Les gardiens passent sous silence certaines infractions pour ne pas avoir de problèmes avec les détenus (Poole et Regoli, 1980b). Les promesses rendues, les avantages permissifs et les encouragements font aussi partie du code de coexistence. Ces moyens visent à relâcher la tension, à calmer et à rendre la prison plus humaine. Ils donnent de la légitimité à l'autorité des gardiens et aident à obtenir la collaboration des détenus. (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994).

Marquart (1985) fait remarquer que de plus grands privilèges sont accordés par les gardiens à certaines élites chez les détenus afin qu'une certaine régulation à l'avantage de l'ordre se fasse au sein même de la population carcérale. Les détenus délateurs qui collaborent avec les gardiens (les *snitches*) aident aussi à maintenir l'ordre social dans les prisons (Marquart, 1985).

Les relations entre les gardiens et les détenus dépendent beaucoup des méthodes de communication utilisées par les gardiens (Robinson et Mirabelli, 1996). Les paroles des gardiens exercent une influence sur les détenus (Gillis, 1995). Les principes d'écoute et de mise en confiance des prisonniers aident à la prévention du suicide et ont un effet positif sur les relations entre le personnel pénitentiaire, les prisonniers et les services sociaux (Shapiro, 1999 ; Davies, 1994). La plaisanterie peut même être utilisée pour désamorcer les relations susceptibles de générer des conflits (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Les détenus sont aliénés par le silence des gardiens et ont tendance à devenir plus violents quand les gardiens leur parlent peu (Cooke, 1992). Le manque de communication, le mutisme et la rupture des liens entre détenus et gardiens sont annonciateurs d'incidents.

La parole est gratuite, elle est un engagement personnel de la part du gardien. « Les relations interpersonnelles ainsi nouées deviennent alors l'objet d'une obligation de réciprocité » (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ; p.84). Cette norme stabilise les relations sociales, elle est un moyen de relâcher les tensions. En écoutant, en répondant et en étant disponibles aux détenus, les gardiens leur rendent la vie carcérale plus supportable (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994).

Benguigui parle de don et de contre-don : « Le don et le contre-don débutent quand les gardiens et les détenus se mettent à parler de tout et de rien, du temps qu'il fait, de la famille, des enfants, du football, de cinéma, des voitures, [...], etc. » (Benguigui, 1997 ; p.7). Lorsqu'un détenu demande à un gardien s'il va bien ou vice versa, qu'un gardien encourage un détenu ou qu'ils se racontent des blagues, la barrière de l'inégalité entre le gardien et le détenu tombe pour un moment et la tension aussi. Les dons et les contre-dons ne sont pas uniquement des échanges de services, ce sont aussi et surtout des échanges de mots, de paroles spontanées et sans obligations, sans calcul préalable. Le don neutralise provisoirement le problème du pouvoir, de la menace de rébellion collective de la part des détenus ; il neutralise et stabilise l'éternel rapport de force entre gardiens et détenus. La négociation et le contre-don impliquent des rapports personnels entre détenus et gardiens. Ceux-ci donnent aux gardiens une vision du détenu en tant qu'individu et non comme une catégorie menaçante (Benguigui, 1997).

Lorsque les services rendus aux détenus par les gardiens sont gratuits et volontaires, c'est-à-dire sans obligation légale et basés sur une relation interpersonnelle, ils favorisent grandement la bonne collaboration entre les deux groupes. En rendant service, le gardien se construit un espace de manœuvre (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Quand le gardien agit en tant qu'individu plutôt qu'avec la suspicion et la méfiance liées à ses fonctions formelles de sécurité, il bâtit une autorité

légitime qui lui permet de faire régner l'ordre plus facilement. Un gardien trop dur peut provoquer des incidents. La peur des représailles (lors d'émeutes, par exemple) peut inciter les gardiens à se faire accepter des détenus en étant respectueux et équitables (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994).

Ces relations interpersonnelles informelles sont une réponse à la crise du rôle du gardien dont la principale manifestation est le besoin d'être apprécié (Montandon et Crettaz, 1981). En plus de la coopération que les gardiens veulent obtenir des détenus, ils tentent de se valoriser dans leurs rapports avec les détenus et ainsi donner un sens à leur travail (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ; Lombardo, 1981). La réalité de la pratique du gardien lui fait sens quand il se sent utile aux détenus et à la société (Aymard et Lhuillier, 1993).

La bonne entente avec les détenus est aussi un enjeu. Plus la cote d'un gardien est élevée pour les détenus, moins le gardien risque d'avoir des incidents lors de son quart de travail. Un gardien non apprécié pourra avoir des problèmes à se faire respecter ou à faire respecter l'ordre (Montandon et Crettaz, 1981). En cas d'incident, un gardien qui aura eu plus de contacts personnels positifs avec les détenus aura plus de chance de s'en sortir indemne qu'un gardien habituellement distant ou répressif (Normandeau et Vauclair, 1986). La qualité des relations entre le personnel et les détenus est de toute première importance pour réduire la violence dans la prison (Ouimet, 1999).

Les moyens de sanction informels

Des moyens informels peuvent être utilisés pour sanctionner les détenus. Le gardien peut jouer sur la dépendance des détenus à son égard pour les sanctionner. Refuser de rendre un service, exclure le détenu d'une activité, oublier volontairement de faire sortir un détenu pour un rendez-vous, remettre du courrier en retard, perdre les bons de cantine d'un prisonnier sont des exemples de sanctions informelles que peut utiliser un gardien envers un détenu à punir (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994).

Les gardiens ne doivent pas tout concéder aux détenus ; ils doivent montrer et expliquer que ce sont eux qui sont les « maîtres » (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Les détenus essaient constamment d'améliorer leur situation.

Les facteurs qui influencent les relations entre les gardiens et les détenus

Plusieurs facteurs agissent sur les relations entre les gardiens et les détenus. La dépendance des détenus envers les gardiens favorise la relation d'aide et réduit les tensions. Les caractéristiques de la population carcérale influencent les relations entre gardés et gardiens. La nouvelle population plus jeune, plus violente et sans projets complexifie les relations entre les gardiens et les détenus (Bradet, 1986). Le degré de contrainte de sécurité de l'établissement influence les relations entre détenus et gardiens (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994). Les mauvaises relations entre gardiens

et détenus sont surtout présentes dans les gros établissements à sécurité maximale (Blau, Light et Chamlin, 1986).

Du point de vue de la bonne entente entre les gardiens et les détenus, un roulement élevé des détenus n'est pas souhaitable. L'adaptation aux détenus est un facteur important pour bâtir les bonnes relations. Dans l'étude de Aymard et Lhuilier (1993), beaucoup de gardiens expérimentés estiment qu'il est plus facile de travailler dans les prisons de peine que dans les maisons d'arrêt (pour les détenus en attente de procès) parce qu'ils ont le temps de mieux connaître les détenus.

Du point de vue de l'autorité des gardiens envers les détenus, il semble que le roulement rapide des détenus et la grande hétérogénéité de la population carcérale favorisent la dépendance des détenus envers les gardiens et l'autorité des gardiens. Les possibilités de permissions de sorties et les libérations conditionnelles contribuent aussi à maintenir l'autorité. Finalement, la rotation du personnel est un bon moyen de prévenir l'effritement de l'autorité causé par des rapports trop étroits entre gardiens et détenus. Les changements de direction peuvent avoir le même effet (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994).

6. LES IMPACTS DU TRAVAIL EN MILIEU CARCÉRAL

Pour certaines professions, le stress au travail est neutralisé par le prestige et la reconnaissance sociale. Le métier de gardien offre peu de compensations de cette sorte. Par contre, l'aspect routinier du travail est compensé par les possibilités d'affectation à d'autres postes et la camaraderie entre les collègues (Demers, 1985). La sécurité d'emploi, les avantages sociaux et le salaire sont les principaux avantages du travail de gardien de prison (Demers, 1985 ; Jacobs, 1978). Aussi, les nouvelles tâches des gardiens en rapport avec la réinsertion des détenus peuvent leur procurer un sentiment d'utilité (El Faf, 1997). Quand il n'est pas confiné à des tâches répétitives, le gardien met à l'œuvre plusieurs qualités personnelles comme l'évaluation de situations, l'anticipation, l'adaptation et certaines habiletés relationnelles (Aymard et Lhuilier, 1993).

Les résultats de plusieurs études supportent par contre la proposition qui stipule que les gardiens sont un exemple classique de travailleurs aliénés. Le stress au travail, le travail routinier et les horaires de travail sont des dimensions négatives du travail de gardien qui ont des conséquences sur leur moral (Demers, 1985). Il existe des risques psychosociaux liés aux responsabilités de maintien de l'ordre et à l'aide aux détenus. Leur travail implique les risques d'être agressés et d'être contaminés par des maladies infectieuses et des virus (hépatite B, Sida, etc.) (Aymard et Lhuilier, 1993). Le travail de gardien comporte une pénibilité physique et psychique dont les symptômes sont les problèmes de santé, de sommeil, ainsi que les conflits familiaux. Les femmes font face à des risques spécifiques liés aux obscénités et exhibitions des détenus à leur endroit (El Faf, 1997). En France, selon Vermeiren (1996), les gardiens ont beaucoup plus de symptômes que les gendarmes et les policiers. Dans son étude, 58 % des gardiens avaient des symptômes anxieux, 23,6 % avaient des symptômes dépressifs, 47,4 % avaient recours à des substances psychotropes sur une longue période et 10,5 % avaient un recours excessif à l'alcool sur une longue période.

6.1 LA SATISFACTION AU TRAVAIL

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, les données de plusieurs études suggèrent que la plupart des gardiens perçoivent leur emploi comme satisfaisant. Dans l'étude américaine de Jacobs (1978), 90 % des gardiens se sont décrits comme étant heureux ou très heureux (40 %) dans leur travail. Près de 60 % des gardiens correctionnels étaient entièrement intéressés par leur emploi. Seulement 8 % étaient désintéressés ou très désintéressés à leur travail. Toujours aux États-Unis, dans l'étude de Lindquist (1986), 32 % des gardiens répondants étaient très satisfaits, 52 % satisfaits dans une certaine mesure et seulement 16 % n'étaient pas vraiment ou pas du tout satisfaits.

Dans son étude comparative entre les gardiens de certains établissements américains et canadiens, Walter (1996) montre que les déterminants majeurs de la satisfaction au travail sont liés au travail en milieu correctionnel (stress au travail, relation de travail avec les collègues, les années de services, l'orientation professionnelle et le rang dans l'organisation).

Le soutien social contribue à l'augmentation de la satisfaction au travail (Brown, 1999 ; Lindquist, 1986) et plus les gardiens considèrent leur travail comme inutile, insignifiant ou monotone, moins ils en sont satisfaits (Maillet, 1980 ; Katzell et Al, 1975).

Les sources de satisfaction

Quatre principaux facteurs expliquent la satisfaction des gardiens correctionnels selon Lindquist (1986) : les facteurs extrinsèques à l'emploi (sécurité d'emploi, avantages sociaux, salaire), le contact et l'aide aux détenus, l'autonomie et le travail varié ainsi que les relations avec les collègues de travail.

Les relations avec les détenus

Dans l'étude de Chauvenet, Orlic et Benguigui (1994), le dialogue, le contact et le rapport d'aide avec les détenus constituent les principales sources de satisfaction au travail pour 42 % des gardiens. Ceux qui ont une attitude positive à l'égard des détenus et des délinquants (empathie et croyance en la réhabilitation) sont plus satisfaits de leur emploi que leurs collègues qui ont des attitudes plus négatives ou punitives envers les détenus (Jurik, Halemba, Musheno et Boyle, 1987 ; Larivière et Robinson, 1996).

Aux États-Unis, l'étude de Lindquist et Whitehead (1986) montre qu'un plus grand sentiment d'accomplissement est lié aux contacts fréquents avec les détenus et non pas à une plus grande détresse psychologique comme ils s'y attendaient. Lindquist (1986) indique aussi que les contacts avec les détenus ont des effets positifs sur le sentiment d'accomplissement personnel des gardiens.

Les collègues de travail

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 avait été observé par plusieurs auteurs (Walter, 1996 ; Sakowski, 1990 ; Jurik et al., 1987 ; Jurik et Halemba, 1984).

Le pouvoir

Selon Blau, Light et Chamlin (1986), la satisfaction des gardiens dépend beaucoup de la discipline et du contrôle qu'ils exercent sur les détenus. Le pouvoir exercé par les gardiens entraîne toutefois de nombreuses plaintes des détenus. Un fort ratio de plaintes des détenus pourrait donc être lié à un haut degré de satisfaction au travail des gardiens selon eux. Notons que le taux de plainte des

détenus est plus grand dans les établissements à sécurité maximum, la discipline et les règles étant plus rigides.

Les sources d'insatisfaction

Dans l'étude des américains Cullen, Link, Cullen et Wolfe (1989), même si la plupart des gardiens trouvent leur emploi satisfaisant, leur degré de satisfaction est plus bas que les autres catégories professionnelles du milieu carcéral. Philliber (1987), plus drastique, indique que les gardiens de prison sont insatisfaits de leur travail. En fait, les gardiens sont insatisfaits de plusieurs aspects de leur travail. Dans l'étude américaine de Jurik et Halembea (1984), les gardiens ont perçu peu de variété au travail, d'opportunités de développer leurs connaissances ou leurs compétences dans leur travail.

Contrairement aux nombreux auteurs qui lient les rapports avec les détenus à une plus grande satisfaction au travail, Alpert et Haas (1995) affirment le contraire. Selon eux, les relations avec les détenus et avec la direction et la perte de leur position d'autorité traditionnelle sont les principales causes d'insatisfaction et de frustration au travail des gardiens. À la suite des changements de philosophie du milieu carcéral (de la punition à la réhabilitation) et de l'avènement des droits des détenus, beaucoup de gardiens ont eu le sentiment d'avoir perdu leur source majeure de satisfaction au travail, c'est-à-dire le sentiment d'autorité et de supériorité face aux détenus, le sentiment d'être appuyé par la direction et la culture masculine (machiste) liée à leur rôle traditionnel (Alpert et Haas, 1995).

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 gardiens tandis que selon Wickman (1983) et Jacobs et Retsky (1975), ce serait la routine du travail. En fait, les conditions de travail et les caractéristiques des gardiens sont des déterminants importants de la satisfaction au travail (Jurik, Halembea, Musheno et Boyle, 1987). Certains facteurs externes et organisationnels comme les contraintes de ressources et le conflit entre l'orientation de sécurité et de réhabilitation des prisons déçoivent les attentes des gardiens (Jurik, Halembea, Musheno et Boyle, 1987).

Les facteurs organisationnels

La satisfaction au travail des gardiens est liée à l'organisation de la vie carcérale dans de multiples recherches. Les mesures de sécurité, les méthodes de contrôle des détenus, la violence, le nombre élevé de détenus non blancs et les conditions de travail affectent la satisfaction au travail des gardiens selon Boyle, Halembea, Jurik et Musheno (1987). La documentation américaine plus récente met l'accent sur la surpopulation des prisons et le manque de personnel.

La stabilité de l'organisation, une direction administrative ferme (qui a tendance à sanctionner les écarts des membres du personnel) et la capacité de l'administration à maintenir une main-d'œuvre

stable contribuent à la satisfaction et au bon moral du personnel (Blau, Light et Chamlin, 1986). L'appréciation manifestée par les autorités est une variable majeure dans la satisfaction au travail, mais malheureusement rarement manifestée par les autorités (DesChamps, 1981).

L'étude de Blau, Light et Chamlin (1986) montre qu'aucune caractéristique de la population carcérale, à l'exception du pourcentage de transfert des détenus, et aucune caractéristique de la prison, incluant la classification du niveau de sécurité, ne sont liées à la satisfaction au travail des gardiens. Le nombre d'attaques contre les gardiens a cependant une modeste influence sur le moral des gardiens.

Dans l'étude française de Rostaig, l'intérêt du travail est davantage énoncé dans les petits établissements que dans les grands. « La gardienne perçoit son travail plus agréablement lorsqu'il s'effectue dans le cadre d'un suivi à moyen ou long terme (établissement pour peine) et dans une relation plus personnelle avec la population (petit établissement) » (Rostaig, 1997 ; p.180).

Les données recueillies par Hepburn et Albonetti (1980) indiquent que le problème de conflit de rôles des gardiens est la cause directe et majeure de leur insatisfaction au travail. Le conflit de rôles et le manque de participation aux décisions sont les seules variables qui, dans cette étude, ont un effet significatif sur le manque de satisfaction au travail.

Les facteurs individuels

Dans l'étude de Jurik et Halemba (1984), les conditions de travail perçues affectent plus la satisfaction au travail des gardiennes que celle des gardiens, mais les résultats ne permettent pas de démontrer que le genre est une variable importante pour expliquer la satisfaction au travail. Une relation négative entre l'expérience et la satisfaction au travail a été observée par Walter (1996) ainsi que par Van Voorhis et al. (1991).

Plusieurs recherches démontrent que les gardiens plus scolarisés sont moins satisfaits de leur emploi que les autres travailleurs de première ligne du milieu carcéral (Walter, 1996 ; Jurik et al., 1987 ; Cullen et al., 1985 ; Jurik et Halemba, 1984). Les caractéristiques normalement associées aux professionnels scolarisés ne correspondent pas à l'organisation du travail paramilitaire des milieux carcéraux (Jurik, Halemba, Musheno et Boyle, 1987). Le syndrome du travailleur plafonné, qui sent que son travail ne correspond pas à ses talents ou à ses capacités, résulte d'une stagnation institutionnelle. Il en découle des retards, de l'absentéisme, de l'irritabilité, du stress et de la frustration (Brown, 1999).

La relation entre un niveau élevé de scolarité et l'insatisfaction au travail est plus forte quand le gardien a peu d'autonomie au travail, peu d'influence sur les prises de décision des politiques institutionnelles et peu de possibilités de promotion (Jurik, Halemba, Musheno et Boyle, 1987).

Certaines recherches n'ont pas trouvé de relation significative entre l'éducation et la satisfaction en emploi. L'étude de Glenn et Weaver (1982) ne supporte pas l'hypothèse de l'insatisfaction des gardiens qui ont un haut niveau de scolarité parce que leurs aspirations ne sont pas atteintes. L'hypothèse n'est pas supportée pour les gardiens de sexe féminin et est faiblement supportée pour les hommes. Selon cette étude, l'accroissement de la sur-éducation des gardiens ne semble pas avoir d'impact majeur sur leur satisfaction au travail.

Plusieurs études effectuées aux États-Unis rapportent que, pour diverses raisons, les gardiens de minorités visibles sont moins satisfaits de leur travail que les blancs (Van Voorhis, Cullen, Link et Travis Wolfe, 1991 ; Cullen, Link, Cullen et Wolfe, 1989 ; Toch et Koflas, 1982).

Les attitudes envers les détenus et le choix de l'emploi ne font pas consensus dans la documentation quant à leur effet sur la satisfaction au travail. Ceux qui sont d'abord intéressés par le côté sécurité de l'emploi sont plus satisfaits que ceux qui ont choisi leur travail pour des raisons extrinsèques ou ceux qui ont été attirés par le côté humain (relation de service) de l'emploi (Jurik, Halemba, Musheno et Boyle, 1987). L'orientation professionnelle de garde influence négativement la satisfaction au travail des gardiens dans les études de Walter (1996) et Cullen et al. (1985). Par contre, selon d'autres auteurs, les gardiens qui ont des attitudes positives à l'égard des détenus sont plus satisfaits de leur emploi que leurs collègues qui ont des attitudes punitives envers les détenus (Jurik, Halemba, Musheno et Boyle, 1987 ; Larivière et Robinson, 1996). Ces résultats contradictoires nous portent à croire que l'orientation ou les raisons du choix de l'emploi des gardiens influencent leur satisfaction ou leur insatisfaction en emploi selon le type d'établissement dans lesquels ils travaillent, le climat de travail, les valeurs de l'organisation et les possibilités d'aide aux détenus.

Les conséquences et les recommandations

L'insatisfaction au travail influe sur l'absentéisme et le taux de roulement du personnel (Alpert et Haas, 1995). Selon Brown (1999), pour atténuer le problème de l'insatisfaction au travail, l'organisation doit aider le personnel à développer ses compétences avec le soutien de l'organisation. Le soutien social aide à contrecarrer le manque de satisfaction au travail (Lindquist, 1986).

6.2 LE STRESS AU TRAVAIL

La relation entre la satisfaction au travail et le stress au travail est mise en évidence dans plusieurs études (Karlinsky, 1979 ; Blau, 1986 ; Merlak et Hepburn, 1992). Le stress au travail est un thème important de la littérature sur les gardiens de prison. Il n'est pas seulement une réponse à une situation de travail ; il s'agit d'un état émotionnel général, une réponse à une grande variété de

relations interpersonnelles et de facteurs sociaux (Blau, Light et Chamlin, 1986). Les gardiens correctionnels, plus que les policiers, travaillent dans un environnement hautement stressant (Childdress, Talucci et Wood, 1999). Ils sont d'ailleurs plus stressés que les policiers (Cheek et Miller, 1983 ; Pierre Dubois et Associés, 1976). Dans l'étude de Lindquist (1986) menée auprès de 241 gardiens de la prison d'Alabama, 39 % des gardiens avaient des problèmes de stress engendrés par leur travail.

Les principaux facteurs de stress des gardiens ayant été répertoriés dans la documentation sont en lien avec l'administration, la population carcérale, le conflit de rôles et les conditions de travail des gardiens.

Les facteurs de stress organisationnels

L'importance du stress causé par des sources administratives a été mise à jour dans plusieurs études (Hughes et Zamble, 1993 ; Launay et Fielding, 1990 ; Cheek et Miller, 1983 ; Jacobs et Kraft, 1978 ; Webb et Morris, 1978 ; Lindquist et Whitehead, 1986). Dans une étude canadienne de Hughes (1990), il appert que les rapports avec les gestionnaires soient la première cause de stress. Ses principales sources sont la position hiérarchique des gardiens et le manque de soutien de l'administration. Les principaux stressseurs organisationnels sont le manque de soutien, les pauvres perspectives de promotion et les changements d'affectation selon Aymard et Lhuillier (1993) ainsi que la chaîne de commandement et les pratiques de supervision selon Webb et Morris (1978).

Les supérieurs

Les études de Hughes (1990), Lindquist (1986), Dubois et Associés (1976) indiquent que les rapports entre les gardiens et leurs supérieurs sont une source principale de stress pour les gardiens. Plus spécifiquement, ce serait les demandes irréalistes des superviseurs envers les gardiens selon Childdress, Talucci et Wood (1999) et le manque d'autonomie selon l'étude de Cheek et Miller (1983).

Le conflit de rôles

Plusieurs chercheurs dénotent des liens significatifs entre le conflit de rôles des gardiens, occasionné par une incompatibilité des buts organisationnels ou par des directives ambiguës et contradictoires, et le stress au travail ressenti par le gardien de prison (Childdress, Talucci et Wood, 1999 ; Lindquist et Whitehead, 1986 ; Lindquist, 1986 ; Cheek et Miller, 1983 ; Polle et Regoli, 1980 ; Dubois et Associés, 1976 ; Cressey, 1959).

Les collègues

La structure hiérarchique et les collègues de travail (pression pour se conformer à la sous-culture) sont des sources de stress dénotées par Black (1981). Les rapports et les problèmes avec les

collègues de travail influencent le stress des gardiens selon les recherches de Chillard, Talucci et Wood (1999) et de Hughes (1990).

La communication et les dangers inhérents au travail

La mauvaise communication entre le personnel est un facteur de stress indiqué dans les études de Mugford (1987) et de Lombardo (1979).

Les relations avec les détenus sont source de stress pour les gardiens selon de nombreuses études. Ce stress est causé par les contacts avec les détenus (Hughes, 1990, Lindquist, 1986 ; Cheek et Miller, 1983 ; Lombardo, 1979), le climat de tension et les rapports de force entre les détenus et les gardiens (Launay et Fielding, 1990 ; Demers, 1985 ; DesChamps, 1981), la confrontation avec la souffrance et l'hostilité (Shamir et Drory, 1982, Demers, 1985 ; Normandeau et Vauclair, 1986), les menaces de violence des détenus (Chillard, Talucci et Wood, 1999), l'insatisfaction constante de la population carcérale (DesChamps, 1981) et les demandes et tentatives de manipulation des détenus (Chillard, Talucci et Wood, 1999).

Le rapport de force entre les gardiens et les détenus favorise le stress et la méfiance (Demers, 1985 ; DesChamps, 1981 ; Lombardo, 1979). La perception du danger (Pierre Dubois et Associés, 1976) due aux risques inhérents à la fonction de gardien, aux possibilités de prises d'otages, d'émeutes ou d'agressions, est un facteur de stress relativement important chez les gardiens (El Faf, 1997 ; Aymard et Lhuillier, 1993 ; Hughes, 1990 ; Normandeau et Vauclair, 1986 ; Lindquist, 1986 ; Lindquist et Whitehead, 1986 ; Demers, 1985 ; Shamir et Drory, 1982 ; Webb et Morris, 1978). Les rumeurs véhiculées par les détenus peuvent accentuer la perception du danger et elles sont utilisées par les détenus pour créer un climat de tension et mettre de la pression sur le personnel (Chauvenet, Orlic et Benguigui, 1994 ; Webb et Morris, 1978).

Les gardiens affectés dans des secteurs ou des établissements à sécurité maximum ressentent plus de stress au travail que les gardiens correctionnels travaillant dans des secteurs ou des établissements de moindre sécurité (Van Voorhis, Cullen, Link et Travis Wolfe, 1991). La surpopulation des prisons influence aussi à la hausse le stress ressenti par les gardiens (Cheek, 1983 ; Brodsky, 1977)

Les tâches

Selon Pierre Dubois et Associés (1976), la tâche est la principale cause de stress professionnel des gardiens. De nombreux facteurs de stress sont liés aux tâches et aux conditions de travail des gardiens (Cheek et Miller, 1983) : l'inactivité, la routine et l'ennui au travail (Hughes, 1990 ; Normandeau et Vauclair, 1986 ; Demers, 1985 ; Shamir et Drory, 1982 ; Black, 1981 ; Webb et Morris, 1978), les conditions physiques du travail tels le confinement au travail et le bruit (Hughes, 1990 ; Demers, 1985 ; Webb et Morris, 1978), les horaires de travail irréguliers et le temps supplémentaire (Chillard, Talucci et Wood, 1999 ; Hughes, 1990 ; Normandeau et Vauclair,

1986 ; Demers, 1985 ; Shamir et Drory, 1982), la surcharge de travail (Lindquist et Whitehead, 1986 ; Webb et Morris, 1978 ; Dubois et Associés, 1976), les tâches administratives qui pèsent sur les gardiens (Whitehead, 1986) ainsi que le manque de ressources pour accomplir les tâches (Webb et Morris, 1978).

Les autres facteurs

D'autres facteurs non négligeables peuvent hausser ou alimenter le stress ressenti par les gardiens : les perceptions négatives du métier véhiculées par les médias et le public (Childdress, Talucci et Wood, 1999 ; Aymard et Lhuilier, 1993 ; Webb et Morris, 1978), l'incompatibilité des rôles professionnels et familiaux (Shamir et Drory, 1982, Demers, 1985 ; Normandeau et Vauclair, 1986), les relations familiales (Cheek et Miller, 1983) et la sous-utilisation des compétences et des habiletés des gardiens (Childdress, Talucci et Wood, 1999).

Les facteurs individuels de vulnérabilité au stress

Plusieurs recherches empiriques des années 1980 ont identifié les sources individuelles de variation du stress chez les gardiens. Il est important de souligner que les capacités d'adaptation individuelles sont influencées par les facteurs organisationnels (Blau, Light et Chamlin, 1986). Selon Schaufeli et Peeters (2000) les recherches ne permettent pas de distinguer clairement des effets de genre, de race et d'âge sur les réactions des gardiens au stress.

Le genre

Les femmes seraient plus tendues au travail que les hommes (Zupan, 1986). Elles ont généralement plus de symptômes psychosomatiques et ont des mesures de stress plus élevées que les hommes parce qu'elles forment une minorité au sein des institutions carcérales et parce qu'elles doivent vivre dans un milieu marqué par des normes machistes (Blau, Light et Chamlin, 1986). Fry et Glasr (1987) ne reportent, quant à eux, aucun effet du genre sur le stress au travail et les impacts du travail sur la personne.

L'âge et l'ancienneté

Le stress professionnel causé par la tâche augmente avec l'ancienneté selon l'étude de Pierre Dubois et Associés (1976) tandis que les jeunes gardiens sont les plus stressés selon Lindquist (1986). Lors de sa période de probation, le futur gardien doit démontrer qu'il a la capacité d'effectuer correctement son travail. L'adaptation à un nouvel environnement de travail, à des collègues, à des détenus et à des supérieurs provoque un stress particulier pour les nouveaux gardiens. Ce stress est principalement engendré par les rapports de force entre le gardien et les détenus (refus de coopérer, menaces, demandes impromptues, etc.), par le milieu physique (milieu clos, peu de liberté de mouvements, etc.) et par les difficultés d'intégration au groupe (se conformer aux attentes des collègues, l'attente de la permanence et l'évaluation) (Demers, 1985).

Le niveau de scolarité

L'éducation ne semble pas avoir d'effet sur le stress au travail dans l'étude de Blau, Light et Chamlin (1986). Dans l'étude de Van Voorhis, Cullen, Link et Travis Wolfe (1991) le niveau de scolarité n'est significativement lié à aucun stress particulier non plus.

L'état civil

Les gardiens mariés ont rapporté plus de stress que les célibataires, divorcés ou veufs dans l'étude de Blau, Light et Chamlin (1986). Les études sur d'autres populations notent habituellement que la famille apporte un soutien social et annule en partie les effets du stress et de l'anxiété. Les soutiens sociaux qui aident normalement à réduire le stress (comme la famille) ne semblent donc pas efficaces pour les personnes qui travaillent dans les institutions carcérales (Blau, Light et Chamlin, 1986). Les relations familiales font même partie des sources les plus importantes de stress chez les gardiens selon les recherches de Cheek et Miller (1983). Notons que des groupes de travail avec l'employé et les membres de sa famille sont proposés par Childress, Talucci et Wood (1999) afin de réduire le stress des gardiens.

La race

Probablement à cause de la majorité de détenus non-blancs dans les institutions américaines, le personnel de peau blanche est significativement plus stressé que les non-blancs à l'étude par Blau, Light et Chamlin (1986). Van Voorhis, Cullen, Link et Travis Wolfe, (1991) n'ont, quant à eux, trouvé aucun lien significatif entre la race et le stress au travail chez les gardiens.

L'orientation professionnelle

Les gardiens canadiens qui font preuve d'empathie, d'une orientation peu punitive et qui croient en la réhabilitation des délinquants sont moins stressés que leurs collègues qui ont des attitudes plus négatives, punitives ou pessimistes envers les contrevenants (Larivière et Robinson, 1996).

Les conséquences du stress au travail

Beaucoup de gardiens américains ont des problèmes d'alcool, d'ulcères, de haute pression, de cœur, de dépression et de divorce selon Shuford et Spencer (1999). Le stress du milieu carcéral et le travail de gardien peuvent engendrer des problèmes d'anxiété, des problèmes physiques et des sentiments de suspicion (Kauffman, 1988). Dans l'étude de Cheek et Miller (1983), les symptômes perçus du stress étaient, par ordre d'importance, les problèmes de santé émotive, de santé physique, de relations familiales et de rendement au travail.

Les problèmes émotionnels

Les problèmes émotionnels causés par le stress les plus souvent indiqués par les gardiens sont l'insatisfaction au travail, le désappointement, les réactions défensives, l'anxiété, la nervosité, le

sentiment d'injustice (Cheek et Miller, 1983), l'irritabilité, le sentiment de tension et la dépression (Childdress, Talucci et Wood, 1999).

Le stress au travail avait des effets négatifs sur la satisfaction au travail des gardiens canadiens et américains dans l'étude de Walter (1996). La relation négative entre le stress au travail et la satisfaction au travail avait été observée précédemment dans plusieurs études (Karlinsky, 1979 ; Lindquist, 1986 ; Blau, 1986 ; Merlak et Hepburn, 1992).

Les problèmes interpersonnels

Les problèmes interpersonnels les plus nommés par les gardiens dans l'étude de Cheek et Miller (1983) furent les sentiments négatifs envers les détenus, le sentiment de ne pas être à sa place, le laisser-aller et le désir d'être seul lors de journées de congé. Le stress au travail peut aussi engendrer des problèmes familiaux, la recherche de Cheek et Miller (1983) montre le haut taux de divorce des gardiens.

Les problèmes de santé physique

Les conséquences du stress sont variées. Les problèmes physiques sont les problèmes cardiovasculaires, la haute pression sanguine, et les problèmes de digestion (Childdress, Talucci et Wood, 1999). L'hypertension et les migraines ont été d'importants problèmes de santé physique rapportés dans l'étude de Cheek et Miller (1983).

Les conséquences pour l'organisation

Le stress des gardiens n'a pas que des répercussions personnelles mais aussi des effets sur l'organisation carcérale. Selon Alppert et Hawkins (1989), Demers (1985) et Shamir ainsi que Drory (1982), le stress au travail influence grandement le taux de démission, le taux d'absentéisme et le roulement du personnel. Les conséquences financières et organisationnelles pour les établissements sont un manque de ressources humaines, un roulement élevé du personnel, beaucoup de recrutement, des investissements pour la formation des nouveaux arrivants, du temps supplémentaire pour les employés, des congés de maladies, etc. (Childdress, Talucci et Wood, 1999). De plus, les employés stressés par la « gestion au sein de l'organisation » (désaccord avec les politiques de gestion, manque de leadership, administration qui n'écoute pas les employés) sont peu engagés dans l'organisation (Robinson et Porporino, 1992).

6.3 L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

L'épuisement professionnel, aussi appelé *burnout*, survient lorsqu'un travailleur ne parvient plus à s'adapter au stress de sa vie professionnelle (Aymard et Lhuillier, 1993). Il est la réponse à une insatisfaction au travail et à un stress au travail trop important (Lindquist et Whitehead, 1986). De 20 à 33 % des gardiens avaient une tendance à l'épuisement professionnel dans l'étude de

Lindquist (1986). Notons qu'un haut taux d'absentéisme est signe d'épuisement professionnel selon Loodts (1996).

Les causes

L'analyse de Lindquist et Whitehead (1986) montre que se sont les pratiques administratives qui affectent le plus les gardiens et non pas les contacts avec les détenus. Dans leur étude, aucun lien significatif n'a été trouvé entre la fréquence de contacts avec les détenus et l'épuisement professionnel. L'ennui, l'excès de demandes et certains facteurs organisationnels comme le conflit de rôles et le manque de participation aux décisions influencent à la hausse les mesures d'épuisement professionnel.

Le style de supervision est la variable la plus déterminante quant à l'épuisement professionnel des gardiens du Service correctionnel du Canada québécois selon Latulippe (1995). Un style de supervision positif, qui permet un processus décisionnel dans lequel les travailleurs se sentent considérés et impliqués, augmente la motivation et diminue les risques d'épuisement professionnel tandis qu'un style de supervision négatif, qui ne tient pas compte de l'opinion des travailleurs, en augmente les symptômes. L'épuisement professionnel est lié à un manque de pouvoir décisionnel des gardiens et à son manque de moyens pour accomplir ses responsabilités professionnelles (Loodts, 1996).

L'épuisement émotionnel, une mesure de l'épuisement professionnel, semble aussi être l'effet direct du stress, du manque de satisfaction au travail, du manque de soutien et du conflit de rôles. L'ensemble de ces variables explique 41 % de la variation de l'épuisement émotionnel des gardiens dans l'étude de Lindquist et Whitehead (1986). Le conflit de rôles a un impact négatif significatif sur la perception de l'épuisement émotionnel et sur les symptômes de dépersonnalisation des gardiens (Lindquist, 1986 ; Lindquist et Whitehead, 1986).

Les facteurs associés

Les études de Lindquist (1986) et Lindquist et Whitehead (1986) indiquent que le soutien social aide à combattre l'épuisement professionnel. Le travail dans un établissement à haut de niveau de sécurité influe, quant à lui, à la hausse les risques d'épuisement professionnel selon Latulippe (1995). Les gardiens en milieu communautaire ont moins de symptômes que les autres.

Dans l'étude de Lindquist (1986), les gardiens de moins de deux ans d'expérience étaient significativement plus exténués émotionnellement que les gardiens de plus d'expérience. Dans le même ordre d'idée, les conclusions de l'article de Lindquist et Whitehead (1986) confirmaient les résultats de recherche de Toch et Klofas (1982) selon lesquels les gardiens plus âgés ont des mesures d'épuisement professionnel plus faibles que les jeunes gardiens. Dans une étude plus

récente effectuée au Québec cependant, les gardiens de peu d'expérience avaient moins de symptômes que les plus expérimentés (Latulippe, 1995).

Selon certaines études sociologiques, les gardiens moins scolarisés auraient moins de motivation et plus de symptômes de détresse psychologique que les autres (Latulippe, 1995).

6.4 LE TAUX DE DÉMISSION

Le taux élevé de démissions des gardiens est un phénomène d'importance dans les prisons américaines, mais aussi au Canada et ailleurs dans le monde. C'est l'insatisfaction des conditions de travail qui se révèle être le facteur le plus important de démission dans l'étude de Jurik et Winn (1987). Selon Shamir et Drory (1982), le roulement du personnel élevé est dû au stress des conditions de travail. Le stress et la frustration au travail sont aussi les principales causes de démission et d'absentéisme des gardiens selon Alpert et Hawkins (1989). Pour d'autres auteurs, le roulement du personnel est expliqué plus spécifiquement par le conflit de rôles : les demandes contradictoires faites aux gardiens selon Jacobs et Retsky (1975) et le manque de clarté concernant les attentes des autorités à l'égard des gardiens selon May (1976). L'insatisfaction au travail influe sur l'absentéisme et le taux de roulement du personnel (Alpert et Haas, 1995).

Les femmes ont un taux de démission plus élevé que les hommes, dans les prisons pour hommes, à cause de leur insatisfaction liée au harcèlement sexuel et à la discrimination. Aussi, les gardiens ayant un niveau de scolarité élevé démissionnent plus que leurs confrères ayant un bas niveau de scolarité parce qu'ils sont généralement moins satisfaits de leur fonction de surveillance et du régime sécuritaire du milieu carcéral selon Jurik et Winn (1987).

CONCLUSION

Plusieurs facteurs de stress liés au milieu de travail des gardiens ont des impacts significatifs sur leur santé et leur moral. Selon l'étude documentaire de Schaufeli et Peeters (2000), il appert que les stressseurs qui affectent le plus les gardiens de prison sont, en ordre d'importance, les problèmes de rôles, la surcharge de travail, les rapports sociaux (avec les détenus, les collègues et les superviseurs) et le faible statut social de l'emploi.

L'importance de l'ambiguïté et surtout du conflit de rôles des gardiens comme stressseurs sont soulignés encore une fois à cause de l'étendue de leurs effets et plus particulièrement de leurs effets directs et indirects sur l'épuisement professionnel. Pour ce qui est de la surcharge de travail, notons qu'elle serait surtout présente aux États-Unis à cause de la grosseur des établissements et de leur surpopulation. Les rapports sociaux au travail causent surtout problème à cause de la perte d'autorité des gardiens sur les détenus qui ont plus de problèmes qu'avant (drogues, santé mentale) et du manque de soutien des collègues et des supérieurs. Enfin, le pauvre statut social ressenti est lié à la faible reconnaissance sociale du métier. Il ne faut pas négliger non plus les facteurs de risque répertoriés dans la documentation qui ont un moins grand effet sur les gardiens, mais qui, cumulés, peuvent amplifier les réactions des gardiens aux stressseurs principaux, comme par exemple, le manque de participation aux décisions, le salaire insuffisant ou la sous utilisation des compétences.

Les réactions des gardiens au stress, relativement plus importantes et graves que chez les autres groupes professionnels (Schaufeli et Peeters, 2000), peuvent être regroupées en quatre groupes : les comportements de retrait (roulement du personnel, absentéisme), les maux psychosomatiques (hypertension artérielle, problèmes cardiaques, troubles digestif, etc.), les attitudes négatives (insatisfaction au travail, cynisme, aliénation, ennui, etc.) et l'épuisement professionnel.

Les recommandations

La réduction du stress organisationnel demande le remaniement de la philosophie de gestion de l'organisation selon Pierre Dubois et Associés (1976). Un style de gestion plus participatif serait de mise pour réduire le stress des gardiens puisque la gestion autoritaire et impersonnelle serait la première cause du stress organisationnel (Pierre Dubois et Associés, 1976). La révision des mesures de sécurité, la révision de la gestion du temps au travail pour permettre une meilleure récupération physique et psychologique, la rotation périodique du personnel sur les postes de travail à haut risque de danger, la réduction de la charge de travail après 45 ans et la formation périodique sur le stress au travail sont d'autres recommandations apportées par Pierre Dubois et Associés (1976). Le stress de devoir négocier avec des détenus atteints de maladies mentales peut, quant à lui, être réduit par l'acquisition de connaissances sur le sujet pour que les gardiens puissent anticiper le comportement de ces détenus (Shapiro, 1999).

Les stratégies de réduction des effets du stress et des risques potentiels d'épuisement professionnel peuvent être d'approche individuelle ou organisationnelle (Schaufeli et Peeters, 2000). L'approche individuelle se donne comme mandat d'aider les employés à développer leur capacité de s'adapter aux stressseurs plus efficacement. Les stratégies de défense des gardiens contre les stressseurs sont d'abord passives et indirectes : écouter de la musique, ne pas parler de leur travail, réduire leur implication dans leur travail, lire, etc. Des ateliers portant sur les comportements susceptibles d'aider à combattre le stress et sur la compréhension du stress ainsi que des périodes de relaxation ou de sport sont des moyens qui peuvent aider les gardiens à faire face aux tensions de leur travail.

De bonnes stratégies de recrutement, afin de sélectionner des candidats ayant les capacités émotionnelles de résister aux stress du métier de gardien, peuvent aussi avoir un certain effet. Cependant, cette méthode s'avère inutile si elle n'est pas effectuée dans le cadre d'une approche organisationnelle plus globale. Les approches de type organisationnel visent à modifier l'environnement et l'organisation du travail afin d'éliminer les agents stressseurs ou de les amenuiser.

Une des approches organisationnelles favorise la réduction de l'effet stressant du conflit de rôles tout particulièrement par la professionnalisation des gardiens (il ne s'agit pas seulement de formation, mais aussi d'une définition des tâches et d'une responsabilisation des gardiens en vue de changements dans la culture professionnelle, des valeurs et des représentations communes, de la construction une identité professionnelle claire et de perspectives d'évolution de l'emploi). Celle-ci peut se faire par une participation accrue aux décisions (autonomie, auto-organisation) et par l'enrichissement de la mission des gardiens avec des tâches de rééducation envers les détenus. Comme nous l'avons vu, il ne suffit pas d'ajouter de nouvelles responsabilités à celles que les gardiens ont déjà sans leur donner le temps et les moyens de les remplir parce que cela aggrave leur situation. La professionnalisation peut aussi se faire par un retour aux fonctions plus traditionnelles des gardiens, en le spécialisant dans son rôle de garde et de surveillance plutôt que d'assistance aux détenus. Ces spécifications du rôle des gardiens pourraient avoir des répercussions positives sur leur statut social. L'amélioration de l'environnement social de travail des gardiens est une autre approche organisationnelle visant la réduction des stressseurs. Il s'agirait ici de favoriser le travail en équipe et la communication entre les gardiens et leurs supérieurs afin que les gardiens disposent de l'information nécessaire à la bonne exécution de leurs tâches et d'encourager le soutien social au travail.

Certains résultats de recherches indiquent que les groupes minoritaires (les plus scolarisés, les femmes, les noirs ou les blancs selon la population carcérale) ont des mesures d'insatisfaction ou de stress élevées (Van Voorhis, Cullen, Link et Travis Wolfe, 1991 ; Cullen, Link, Cullen et Wolfe, 1989 ; Toch et Koflas, 1982). Il ne faut pas en déduire que le personnel minoritaire est source de problèmes comme tel. Il est important de noter que les efforts organisationnels pour

créer un bon climat de travail et de soutien réduisent considérablement ces mesures, et que les attitudes des groupes minoritaires, souvent plus favorables à la réhabilitation, ont généralement des effets positifs substantiels sur l'environnement de travail et contribuent fortement aux buts administratifs et organisationnels d'aide aux délinquants (Van Voorhis, Cullen, Link et Travis Wolfe, 1991).

BIBLIOGRAPHIE

ALPERT G. P. et HASS K. C., 1995, *The dilemmas of corrections, contemporary reading*, Prospects Heights, Illinois, Waveland press.

ALPERT G. P. et HAWKINS G. P., 1989, *American prison systems, Punishment and justice*, Engewood Cliffs, Jew-Jersey, Prentice-Hall.

AYMARD, Nadia et LHUILLIER, Dominique, 1993, *Sécurité et identité professionnelle des personnels de surveillance*, Paris, GERAL, rapport de recherche.

AYMARD, Nadia, et LHUILIER, Dominique, 1993, « Sécurité et identité professionnelle des personnels de surveillance de l'administration pénitentiaire », *Droit et Société*, no. 25, p. 435-447.

BÉDARD, Brigitte, 1999, « En prison : bonbons et frustrations », *Interface*, Novembre/décembre 1999, vol. 20, no 6, p.12.

BENGUIGUI, Georges, 1994, « Les surveillants de prison et la règle », *Déviance et société*, vol.18, no.3, p. 275-295.

BENGUIGUI, Georges, 1997, « Contrainte, négociation et don en prison », *Sociologie du Travail*, vol. 39, no. 1, Janvier 1997, 1-17.

BERNHEIM, Jean-Claude, 1993, « L'Insécurité en prison », *Revue internationale d'action communautaire*, vol. 30, no. 70, automne 1993, p.145-153.

BIDNA, Howard, 1975, « Effect of oncreased security on prison violence », *Journal of criminal justice*, vol. 3, p.33-46.

BLACK, R., 1981, « Le stress chez les agents de correction », *La gazette de la G.R.C*, no. 43, p.21-27

BLAKELOCK, E., 1960, « New look at old leisure », *Administrative Science Quarterly*, no. 4, p.446-467.

BLAU, Judith R., LIGHT, Stephen-C., CHAMLIN, Mitchell Bart, 1986, « Individual and Contextual Effects on Stress and Job Satisfaction: A Study of Prison Staff », *Work and Occupations*, vol. 13, no. 1, février 1986, p.131-156.

BONNEMAISON, G., 1989, *La modernisation du service public pénitentiaire*, Paris, Ministère de la justice, France.

BOWKER, Lee H., 1985, « An essay on prison violence » dans *Prison violence in America*, Édité par Braswell, Dillingham et Montgomery, Cincinnati, Anderson, p. 7-18.

BOYLE B. V., HALEMBA G. J., JURIK N. C. et MUSHENO M. C., 1987, « Educational atteinment, job satisfaction, and the professionalisation of correctionnal officers », *Work and Occupation*, vol. 14, no. 1, p. 106-125.

BRADET, C., 1986, *Deux générations de gardiens de prison*, École de criminologie, Université de Montréal.

BRODSKY, C., 1977, « Longterm work stress in teacher and prison huards », *Journal of occupational - Medecine*, no. 19, p. 133-138.

BROWN Jr, Robert M., 1999, « Professionnal development in the future tense », *Corrections Today*, vol. 61, no. 7, p. 8-10.

BUFFARD, Simone, 1973, *Le froid pénitentiaire*, Paris, Édition du Seuil.

CASADAMON, Guy, 1984, *La détention et ses surveillants : représentations et champs carcéral*, thèse de doctorat, Paris, EHESS.

CÉGEP DE SAINT-JÉRÔME, 1988, *Stage d'expérimentation 1 en milieu carcéral*, Gouvernement du Québec, Service de formation aux adultes.

CHAUVENET, Antoinette, ORLIC, Françoise et BENGUIGUI, Georges, 1993, « Les surveillants de prison : le prix de la sécurité », *Revue française de sociologie*, vol. 34, no. 3, juill.-sept. 1993, p. 345-366

CHAUVENET, Antoinette, ORLIC, Françoise et BENGUIGUI, Georges, 1993, « Sécurité, insécurité et prisons », *Revue internationale d'action communautaire*, vol. 30, no. 70, automne 1993, p.135-143.

CHAUVENET, Antoinette, ORLIC, Françoise et BENGUIGUI, Georges, 1994, *Le monde des surveillants de prison*, Paris, Presses universitaires de France, Sociologies : collection dirigée par Raymond Boudon.

CHEEK, Frances E., et MILLER, Stefano, 1983, « The experience of stress for correction officers : A double-bind theory of correctional stress », *Journal of criminal justice*, vol. 11, p. 105-120.

CHILLDRESS, Rebecca, TALUCCI, Vincent, et WOOD, 1999, Jennifer, « Fighting the enemy within : Helping officers deal with stress », *Corrections Today*, vol. 61, no. 7, p. 70-78.

CLEMMER, Donald, 1958, *The prisoner community*, New York, Rinehart et Winston.

COHEN, Jay, 1979, « The Correction Academy: The Emergence of a New Institution in the Criminal Justice System », *Crime and Delinquency*, vol. 25, no. 2, avril 1979, p. 177-199.

COOKE, David J., 1992, « La violence dans les prisons : le cas de l'Écosse », *Forum*, vol. 4, no. 3, septembre 1992, p. 26-33.

COOLEY, Dennis, 1992, « La persécution et les règles informelles de contrainte sociale dans la prison », *Forum*, vol. 4, no. 3, septembre 1992, p. 34-40.

CORMIER, Bruno M., 1975, *The Watcher and the Watched*, Montréal, Tundra Books.

COURTEMANCHE, André, 1997, *Pièges et déontologie en milieu carcéral*, Montreal : Editions du Meridien, Collection Repères.

CROZIER M. et FRIEDBERG E., 1981, *L'acteur et le système ; Les contraintes de l'action collective*, Collection Points, Paris, Édition du Seuil.

CROUCH, B. M., et MARQUART, J. W., 1980, « On becoming a prison guard », dans B.M. Couche, *The keepers : prison guards an contemporary correction*, Springfield, Charles C. Thomas, p. 227-236.

CROUCH B. M., 1980, *The kepper : Prison guards and contemporary correction*, Springfiel, Ill., U.S.A., Charles C.Thomas.

CROUCH, B. M., et ALPERT, G. P., 1980, « Prison guard's attitudes toward compenents of criminal justyce system », *Criminology*, vol. 18, p. 227-236.

CROUCHE, B.M., 1980, « The guard in changing prison word », dans B.M. Couche, *The keepers : prison guards an contemporary correction*, Springfield, Charles C. Thomas, p. 5-45.

CULLEN, F., LUTZE, F., LINK, B., WOLFE, N., 1989, « The correctional orientation of prison guards : Do officers support rehabilitation ? », *Federal probation*, no. 53, p. 33-42.

CULLEN, Francis T., LINK, Bruce G., CULLEN, John B., et WOLFE, Nancy T., 1989, « How Satisfying Is Prison Work ? A Comparative Occupational Approach », *Journal of offender counseling, services and rehabilitation*, vol. 14, no. 2, p. 89-108.

DAVIES, B., 1994, « The Swansea histener scheme: views from the prison landings », *Howard journal of criminal*

justice, vol. 33, no. 2, p. 125-136.

DE CONINCK, Gérard, et LOODTS, Patrick, 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*, no. 1, janvier/mars 1999, p. 81-98.

DE FRISCHING, A., 1992, « Le maintien de l'ordre et de la sécurité dans les prisons, ainsi que des liens entre l'univers carcéral et la société », *Bulletin d'information pénologique*, no. 17, p. 4-10.

DEMERS, Céline, 1985, *Les gardiens de prison : Problèmes et représentations d'un métier*, Mémoire de maîtrise, École de criminologie, Université de Montréal.

DESROSIERS, Éric, 2000, « Après Michel Auger, un gardien de prison est pris pour cible », *Le Devoir*, 15 septembre 2000.

DESCHAMPS, Roger, 1981, *Mémoire sur la situation en détention*, Le Syndicat des agents de la paix de la fonction publique.

DHAHER, Fadhel, 1997, *Le travail d'agent correctionnel au centre de prévention de Montréal : L'impact des facteurs personnels et organisationnels selon les agents*, Mémoire de maîtrise, École de criminologie, Université de Montréal.

DORLHAC de BORNE, Hélène, 1984, *Changer la prison*, Paris, Édition Plon.

EL FAF, Mohamed, 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.

FARBSTEIN, Jay, & Associates Inc., et WENER, Richard, 1989, *A comparison of « direct » and « Indirect » supervision correctionnal facilities – Final report*, National Institute of corrections – Prison division, United States Departement of Justice.

FARKAS, Mary Ann, 1999, « Correctional officer attitudes toward inmates and working with inmates in a “get tough” area », *Journal of Criminal Justice*, vol. 27, no. 6, p. 495-506.

FONTAINE, André, 1982, « Le surveillant en milieu carcéral », *Sûreté*, vol. 12, no. 8, août 1982, p. 30-33.

FOUCAULT, Michel, 1975, *Surveiller et punir*, Paris, Gallimard.

FORUM (revue), 1989, « L'examen des incidents relatifs à la sécurité dans nos établissements », *Forum*, vol. 1, no. 2, p.9-10.

FORUM (revue), 1990, « Le stress chez les gardiens de prison britanniques », *Forum*, vol. 2, no. 1, p. 7.

FORUM (revue), 1990, « Les changements d'attitudes des agents de surveillance communautaire américains », *Forum*, vol. 2, no. 2, p. 4.

FORUM (revue), 1994, « les femmes qui travaillent dans les prisons pour hommes », *Forum*, vol. 6, no. 1, p. 46-48.

FREUND, Julien, 1968, *La sociologie de Max Weber*, Paris, Presses Universitaires de France.

FURR, Karl D, 1996, « Caractéristiques des agressions sexuelles contre les employés des pénitenciers », *Forum*, vol. 8, no. 2, mai 1996, p. 25-27.

GAGNON, Nicole, *Les typologie*, Département de sociologie, Université Laval, 1997.

GILLIS, Christia, 1995, « Leadership et crédibilité du surveillant d'atelier correctionnel : leur influence sur la motivation au travail des détenus », *Forum*, vol. 7, no. 3, septembre 1995.

GLENN, Norvald D., et WEAVER, Charles N., 1982, « Further evidence on education and job satisfaction », *Social Forces*, no. 61, p.46-55.

GOFFMAN, Erving, 1968, *Asiles ; études sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Les Éditions de Minuits.

GRANT, Brian A., 1995, « L'incidence du travail par quart rotatifs sur la vie familiale du personnel de correction », *Forum*, vol. 7, no. 2, mai 1995, p. 40-43.

GREKUL, Jana, 1999, « Pluralistic ignorance in a prison community », *Revue canadienne de criminologie*, octobre 1999, p. 513-534.

HEPBURN J. H. et ALBONETTI C., 1980, « Role conflict in correctional institutions ; An empirical examination of the treatment-custody dilemma among correctional officers », *Criminology*, vol. 17, no. 4, p. 445-459.

HOUSE R. J. et RIZZO J. R., 1972, « Role conflict and ambiguity in a model of organisational behavior », *Organisational Behavior and Human Performance*, vol. 7, p. 467-505.

HUGHES, 1990, « Le stress et la capacité de résoudre des problèmes dans les établissements correctionnels : nouvelles recherches sur les employés des services correctionnels canadiens », *Forum*, vol. 2, no. 1, p. 5-6.

HUGUES, G.V., et ZAMBLE, E., 1993, « A profile of Canada Correctional Workers », *International Journal of Offender therapy and comparative criminology*, vol. 37, no. 2, p. 99-113.

INWALD, Robin-E., 1982, « Research Problems in Assessing Stress Factors in Correctional Institutions », *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, vol. 26, no. 3, p. 250-254.

IRWIN, J. et CRESSEY, D. R., 1962, « Thieves, convicts and the inmate culture », *Social problems*, no. 10, p.142-155.

JACOBS J. B. et RETSKY H. G., 1975, « Prison Guard », *Urban Life*, vol. 4, no. 1, p. 183-206.

JACOBS, James B., 1978, « What Prison Guards Think: A Profile of the Illinois Force » *Crime and Delinquency*, vol. 24, no. 2, avril 1978, p.185-196.

JOHNSON R. et PRICE S., 1981, « The complete correctional officer, human service and the human environment of the prison », *Criminal Justice Behavior*, vol. 8, no. 3, p. 343-373.

JURIK N. C. et WINN, 1987, « Describing correctional security dropouts and rejects, an individual or organisational profile ? », *Criminal justice and behavior*, vol. 14, no. 1.

JURIK, N., 1985, « Individual and organizational determinants of correctional officers' attitudes towards inmates », *Criminology*, vol. 23, p. 523-539.

JURIK, N., et HALEMBA, G., 1984, « Gender, working conditions, and the job Satisfaction of woman in a non-traditional occupation : Female correctional officers in men's prison », *Sociological Quarterly*, vol. 25, p. 551-566.

JURIK, Nancy C., HALEMBA, Gregory-J., MUSHENO, Michael-C. et BOYLE, Bernard-V., 1987, « Educational Attainment, Job Satisfaction, and the Professionalization of Correctional Officers », *Work and Occupations*, vol. 14, no. 1, p. 106-125.

KAUFFMAN K., 1988, *Prison officers and their world*, Cambridge, Harvard University Press.

KLOFAS J. M., 1984, « Reconsidering prison personnel : New views of the correctional subculture », *International Journal of offender therapy and comparative criminology*, vol. 28, no. 3, p. 169-175.

- KLOFAS, J., 1986, « Discretion among correctional officers : The influence of urbanization, age, and race », *International Journal of offender therapy and comparative criminology*, vol. 30, p. 111-121.
- KOEPEL, Béatrice, 1986, *Du côté des surveillantes de prison*, Rapport Intermédiaire, Centre de recherche interdisciplinaire de Vaucresson, Ministère de la justice, France, C.N.R.S. Unité associée.
- KOMMER, M. M. , 1993, « A dutch prison officer's work: balancing between prison policy, organizational structure and professional autonomy », *Netherlands journal of social science*, vol. 29, no. 2, p. 130-146.
- LACHAPELLE, Judith, 2000, « Vers un virage gris dans les prisons », *Journal Le Devoir*, 15 août 2000.
- LAMY-FESTY, Marlène, 1994, *Établissement des bases de données nécessaires au suivi de cohortes des personnels de l'administration pénitentiaire*.
- LANDREVILLE, Pierre, BLANKEVOORT, Victor, et PIRES, Alvaro P, 1981, *Les coûts sociaux du système pénal*, École de criminologie, Université de Montréal.
- LANGLAIS, Jean-Louis, 1993, *La prise en charge des détenus difficiles et dangereux en Angleterre et au Pays de Galles*.
- LANGLAIS, Jean-Louis, et al., 1993, *L'emprisonnement prolongé des détenus difficiles et dangereux*, France, Ministère de la Justice, Paris
- LAPLANTE , Jacques, 1989, *Prison et ordre sociale au Québec*, Ottawa, Les presses de l'Université d'Ottawa.
- LAPRADE, Michel, 1992, « La question de la responsabilité dans le cas de suicide de détenus », *Forum*, vol. 4, no. 3, septembre 1992, p. 41-43.
- LARIVIÈRE, Michel et ROBINSON, David, 1996, *Attitudes des agents de correction fédéraux à l'égard des délinquants*, Division de la recherche, Services correctionnel du Canada.
- LATULIPPE, Lucy, 1995, *La motivation et le burnout chez les employés du Service correctionnel du Canada*, Canada, Service correctionnel du Canada.
- LEMIRE G., 1990, *Anatomie de la prison*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal, Paris, Economica.
- LIGHT, Stephen C., 1990, « The Severity of Assaults on Prison Officers: A Contextual Study », *Social Science Quarterly*, vol. 71, no. 2, juin 1990, p. 267-284.
- LINDQUIST, Charles A., et WHITEHEAD, John T., 1986, « Correctionnal officer job burnout : A path model », *Journal of research in crime and delinquency*, vol. 23, no. 1, p. 23-42.
- LINDQUIST, Charles A., et WHITEHEAD, John T., 1986, « Burnout, Job Stress and job satisfaction among southern correctional officers : perceptions and causal factors », *Journal of offender counseling, Services & rehabilitation*, vol. 10, no. 4, p. 5-25..
- LOMBARDO, L. X., 1981, *Guards imprisoned, correctional officers at work*, Amsterdam/New York, Elsevier.
- LOODTS, P. (Dr.), 1996, *Aperçu des risques professionnels encourus par le personnel surveillant des établissements pénitentiaires*, Ministère de la Santé, Département de la médecine sociale, Service de la médecine du travail, Ministère de l'Intérieur de la Fonction Publique I.F.A., France.
- LOUET DEL BAYLE, J.L., 1986, *Méthodes des sciences sociales*, Toulouse, Édouard Privat Éditeur.
- LUCIANI, Fred, et PROPORINO, Frank, 1989, *Étude documentaire : Les effets de l'uniforme dans le domaine correctionnel*, Direction de la recherche et des statistiques, Service correctionnel du Canada.

LUSIGNANT, Richard, 1999, « La victimisation des intervenants en criminologie : Son ampleur et ses conséquences sur la pratique clinique », *Forum*, vol. 1, no. 1, janvier 1999, p. 35-39.

MARQUART, James W., ROEBUCK, Julian-B., 1985, « Prison Guards and "Snitches": Deviance within a Total Institution » *British Journal of Criminology*, vol. 25, no. 3, juillet 1985, p. 217-233.

MAY, E., 1976, « Prison guard in America : the inside story », *Corrections magazine*, no. 11, p. 6-11.

McCORKLE, Richard C., MIETHE, Terance D., et DRASS, Kriss A., 1995, « The roots of prison violence: a test of the deprivation, management, and "not-so-total" institution models », *Crime & delinquency*, vol. 41, no. 3, p. 317-331.

McGURK, Barry J. et McGURK, Rae E., 1979, « Personality Types among Prisoners and Prison Officers: An Investigation of Megargee's Theory of Control », *British Journal of Criminology*, vol. 19, no. 1, Janvier 1979, p. 31-49.

MILLER, J., 1980, « Individual and occupational determinants of job satisfaction », *Sociology of work and occupations*, no. 7, p. 337-366.

MONTANDON, Cléopâtre, et CRETTEZ, Bernard, 1981, *Paroles de gardiens, paroles de détenus ; bruits et silences de l'enfermement*, Genève, Masson – Médecine et Hygiène, Collection Déviance et Société.

MORRIS, Terence et MORRIS, Pauline, 1963, *Pentonville. A sociological study of English prison*, Londres, Routledge & Kegan Paul.

NORMANDEAU, André, et VAUCLAIR, Martin, 1986, *Sociologie du milieu carcéral*, École de criminologie, Université de Montréal.

OUMET, Marc, 1999, « L'étonnante rareté de la violence contre le personnel dans les prisons », *Forum*, vol. 1, no. 1, janvier 1999, p. 25-29.

PERRIN, Valérie, 1996, « Le Monde des surveillants de prison », *Revue Suisse de sociologie*, vol. 22, no. 1, p. 230-233.

PIERRE DUBOIS ET ASSOCIÉS (psychologues industriels conseils), 1976, *Étude du stress inhérent à la fonction d'agent de la paix*, Rapport préparé pour le président provincial du Syndicat des Agents de la Paix de la Fonction Publique, 2 tomes, 50 et 89 p.

PIERRE DUBOIS ET ASSOCIÉS (psychologues industriels conseils), 1976, *Inventaires des attitudes des membres du syndicat des agents de la paix de la fonction publique*, Rapport préparé pour le président provincial du Syndicat des Agents de la Paix de la Fonction Publique, 27 p.

POGREBIN, M., 1978, « Role conflict among correctional officers in treatment-oriented correctional institution », *International journal of offender therapy and comparative criminology*, 1978, vol. 22, no. 2, p. 149-155.

POGREBIN, M., 1980, « Challenge to authority for correctional officer », *Journal of offender counseling, service and rehabilitation*, no. 4, p. 337-342.

POOLE, Eric. D., et REGOLI, Robert M., 1980(a), « Examining the impact of professionalism or cynicism, role conflict, and work alienation among prison guards », *Criminal Justice Review*, no. 5, p. 57-65.

POOLE, Eric. D., et REGOLI, Robert M., 1980(b), « Role stress, custody orientation, and disciplinary actions, A study of prison guards », *Criminology*, vol. 18, no. 2, p. 215-226.

POUDRETTE, Alain, 1984, *Le stress chez les gardiens de prison*, Établissement de détention de Montréal & Exécutif provincial de l'Union des Agents de la Paix en Institution Pénale, Montréal.

ROBERT, Philippe, 1985, *Les comptes du crime*, Paris, Le Sycomore.

ROBINSON, D., PORPORINO, F. j., et SIMOURD, L., 1993, « The influence of career orientation on support for rehabilitation among correctional staff », *The prison journal*, vol. 73, no. 2, p. 162-177.

ROBINSON, David, et MIRABELLI, Luisa, 1996, *Résumé des constatations du Sondage national auprès des détenus réalisé en 1995 par le SCC*, Division de la recherche, Recherche et développement correctionnels, Service Correctionnel du Canada (SCC).

ROBINSON, David, PORPORINO, Frank J., SIMOURD, Linda, 1992, *Engagement du personnel face au Service correctionnel du Canada*, Canada, Service correctionnel du Canada, février 1992.

ROSINE, Lois, 1992, « L'exposition aux accidents grave : quelles conséquences pour les agents correctionnels canadiens ? », *Forum*, vol. 4, no. 1, mars 1992, p. 35-41.

ROSTAIG, Corinne, 1997, *La relation carcérale*, Paris, Presses Universitaires de France, Collection Lien social.

S. C. Q. (Services Correctionnels du Québec), 1988, *Mission, valeurs et orientations*, Services Correctionnels du Québec.

SANDHU, Harjit S., 1972, « Perceptions of Prison Guards : A Cross-National Study of India and Canada », *International Review of Modern Sociology* ; 1972, vol. 2, no. 1, Mars 1972, p. 26-32.

SCHAUFELI, Wilmar B., et PEETERS, Maria C. W., 2000, « Job stress and burnout among correctional officers : a literature review » *International journal of stress management*, vol. 7, no. 1, p. 19-48.

SCHRAG, Clarence, 1944, *Social types in a prison community*, Thèse, University of Washington.

SEIDMAN, Bonnie T., WILLIAMS, Sharon M., 1999, « L'impact des actes violents sur le personnel correctionnel », *Forum*, vol. 1, no. 1, janvier 1999, p. 30-34.

SHAMIR, B., et DRORY, A., 1982, « Occupational tedium among prison officers », *Criminal Justice and behavior*, no. 9, p. 79-99.

SHAPIRO, Steven, 1999, « Mental health in corrections An overview for correctionnal staff », *Corrections Today*, vol. 61, no. 7, p. 144-145.

SHUFORD, John A., et SPENCER, Harriett T., 1999, « Experiential conflict resolution for prison staff », *Corrections Today*, vol. 61, no. 7, décembre 1999, p. 96-104.

STAUDOHARD, Paul D., 1976, « Prison guard labor relations in Ohio », *Industrial relations*, vol. 5, no. 2 , p. 177-190.

SYKES, Gresham, 1958, *The society of captives*, Princeton, Princeton University Press.

SYR, J. H., 1992, « Surveillant de prison : une profession en devenir », dans *Revue des Sciences Criminelles*, vol. 2, p. 277-292.

TOCH, H., et KLOFAS, J., 1982, « Alienation and desire for job enrichment among correction officers », *Federal probation*, no. 46, p. 35-44.

TREMBLAY, Benoit, 1988, *Enquête et réflexions sur les prisons*, Montréal, janvier 1988.

VALLIÈRES, Évelyne, et TAYLOR, Jo-Anne, 1994, *Sondage auprès des employés du SCC sur leurs connaissances et leurs attitudes à l'égard de la violence familiale*, Recherche et statistiques, Services correctionnel du Canada.

VAN VOORHIS, Patricia, CULLEN, Francis, LINK, Bruce, et TRAVIS WOLFE, Nancy, 1991, « The impact of race and gender on correctional officers' orientation to the intergrated environment », *Journal of research in crime and*

delinquency, vol. 28, no. 4, novembre 1991, p. 272-500.

VENNE, Rosemary A., 1997, « The impact of the compressed workweek on absenteeism : the case of Ontario prison guards on a twelve-hour shift », *Relations Industrielles*, vol. 52, no. 2, printemps 1997, p. 382-400.

VERMEIREN, E., 1996, *Impact des facteurs de stress sur le personnel d'intervention de première ligne*, Mémoire de licence en criminologie, Université Catholique de Louvain.

VEZINA, M., COUSINEAU, M., MERGLER, D., VINET, A., avec le concours de LAURENDEAU M.-C., 1992, *Pour donner un sens au travail ; Bilan et orientation du Québec en santé mentale au travail*, Québec, Gaétan Morin Éditeur, Le Comité de la Santé Mentale du Québec.

VOYDANOFF, P., 1978, The relationship between perceived job characteristics and job satisfaction among occupational status groups », *Sociology of work and occupations*, no. 5, p.179-192.

WALTER, Stephen, 1996, « The determinants of job satisfaction among canadian and american correctionnal officers », *Journal of crime and Justice*, vol. 19, no. 2, p.145-158.

WEBB, G. L. et MORRIS, D., 1978, *Prison Guard ; the culture and perspective of an occupational group*, Houston, Coker Books.

WEEKES, J., PELLETIER, G., BEAUDETTE, D., 1995, « Correctional officers : How do they perceive sex offenders ? », *International journal of offender therapy and comparative criminology*, vol. 39, p. 55-61.

WHITEHEAD, J. T., 1986, « Correctional Officer Job Burnout : A Path Model », *Journal of Research in Crime and Delinquency*, vol. 23, no. 1, p. 23-42.

WICKMAN P., 1983, « Un travail ingrat », *Liaison*, vol. 9, p. 10-17.

WILLET, T. C., 1983, « Prison guards in private », *Revue Canadienne de criminologie*, vol. 25, p. 1-17.

WILLIAMSON H.E., 1990, *The correction profession*, California, Sage publications.

ZEITZ, G., 1983, « Structural and individualdeterminants of organization morale and satisfaction », *Social forces*, vol. 61, p. 1088-1108.

ZIMMER, Lynn et JACOBS, James-B., 1981, « Challenging the Taylor Law: Prison Guards on Strike », *Industrial and Labor Relations Review*, vol. 34, no. 4, juillet 1981, p. 531-544.

ANNEXE

PRÉCISIONS SUR CERTAINES RECHERCHES CONSULTÉES

Auteur(s)	Année	Pays	Description
Pierre Dubois et Associés	1976	Canada Québec	Sujet(s) : La situation de travail, la nature et l'intensité du stress lié au travail d'agent de la paix (comprenant des gardiens). Les répercussions psychologiques, physiologiques, familiales et sociales. Des recommandations. Méthode : Statistique et qualitative. - Observation participante dans les milieux de travail. - Entrevues de groupes avec 10 gardiens à l'aide d'un schéma d'entrevue semi-structuré et une rencontre avec 10 épouses de gardiens, afin de déterminer les questions du questionnaire. L'échantillon des entrevues a été fait au hasard en contrôlant les variables d'âge et d'ancienneté des gardiens. La durée des entretiens était de 2 heures en moyenne. - Questionnaire de 40 pages envoyé en mai 1976 aux 2553 membres du syndicat des agents de la paix. Aussi, 325 questionnaires de 16 pages ont été envoyés aux épouses des agents. Plus de 1 500 agents ont retourné dûment rempli le questionnaire (61 %). Les instructeurs et surveillants en établissement de détention représentent 52 % de l'échantillon, c'est à dire 809 personnes.

Principaux résultats :

- 40 % des agents de la paix considèrent que leur travail entre souvent en conflit avec leurs valeurs personnelles
- Sources de stress : la tâche (danger et surcharge de travail) et l'organisation (conflit et ambiguïté de rôles).
- La tâche est la principale cause de stress professionnel des gardiens.
- Leur tâche est auto-perçue plus dangereuse que chez les autres catégories d'agents de la paix.
- Le stress professionnel causé par la tâche augmente avec l'ancienneté.

Auteur(s)	Année	Pays	Description	
Jacobs	1978	États-Unis	Sujet(s) : Attitudes des gardiens à l'égard de leur carrière, de la nature de l'emploi, de leurs supérieurs et des autres membres du personnel, des prisonniers, de la cause de la criminalité et du but de l'emprisonnement. Méthode : Statistique. Questionnaires anonymes administrés entre juillet 1974 et octobre 1975 auprès de 929 gardiens de prison de l'Illinois Correctional Training Academy.	Principaux résultats : - Les données de cette étude ne supportent pas le stéréotype du gardien brutal et disciplinaire. - La majorité des gardiens sont satisfaits au travail. - Le danger, les rapports avec les supérieurs et les horaires de travail ont été cités comme étant les principaux désavantages du travail de gardien de prison.
Hepburn et Albonetti	1980	États-Unis	Sujet(s) : Conflit de rôles du personnel. Méthode : Statistique. Données amassées à l'aide d'un questionnaire distribué à l'ensemble du personnel de 6 prisons du Missouri aux États-Unis, c'est-à-dire 751 personnes. Le taux de réponse a été de 69 %, 518 répondants dont 253 agents correctionnels et 83 personnels de traitement. Le conflit de rôles a été opérationnalisé dans une échelle de Likert à 6 items, énoncés auxquels les répondants devaient donner leur degré d'accord ou de désaccord (5 degrés).	Principaux résultats : - Le conflit de rôles affecte plus particulièrement le personnel des prisons de traitement ou de faible niveau de sécurité que le personnel des prisons à haute sécurité ou axées sur la discipline. - Le conflit de rôles est plus le produit des buts organisationnels que des différentes positions du personnel dans l'organisation. - Le conflit de rôles est la cause directe et majeure de l'insatisfaction au travail et contribue à la punitivité du personnel.
Poole et Regoli (a)	1980	États-Unis	Sujet(s) : Effets de la professionnalisation des gardiens sur leur cynisme, leur conflit de rôles et leur aliénation au travail. Méthode : Statistique. Étude effectuée à partir des réponses à un questionnaire auto-administré auprès de 179 gardiens qui travaillent dans 2 institutions carcérales d'orientation disciplinaire pour hommes situées aux États-Unis.	Principaux résultats : - La professionnalisation a un effet direct sur le cynisme, le conflit de rôles et l'aliénation au travail. - Le contrôle de soi est directement lié à un égal cynisme et conflit de rôles. - La croyance en la possibilité d'une plus grande autonomie professionnelle des gardiens affecte le sentiment d'aliénation au travail.

Auteur(s)	Année	Pays	Description
Poole et Regoli (b)	1980	États-Unis	Sujet(s) : Influence du conflit et l’ambiguïté de rôles des gardiens, de l’orientation sécuritaire et de certaines variables individuelles (l’expérience et l’éducation) sur les actions disciplinaires des gardiens envers les détenus. Méthode : Statistique. Questionnaire complété par 144 gardiens d’une grande prison à sécurité maximum du Mid-Ouest Américain. Les actions disciplinaires ont été mesurées par le nombre de rapports disciplinaires effectués par chaque gardien au cours des deux mois précédant l’administration du questionnaire.
Montandon et Crettaz	1981	Suisse	Sujet(s) : Description et confrontation du travail de gardien et de son vécu avec les finalités des prisons. Les chercheurs ont tenté de reconstruire la trame de fond qui organise le discours des gardiens. Méthode : Qualitative. Étude sur les prisons de St-Antoine et de Champ-Dollon à Genève. Des entretiens, précédés et suivis par des phases d’observation directes dans la prison, sont à la base de l’analyse présentée dans cet ouvrage. Les répondants n’avaient pas à répondre à des questions précises. Le but était d’obtenir des discours les plus complets possible. Les auteurs ont tenté de comprendre le sens de la relation entre eux et les sujets de recherche afin d’obtenir une objectivité relative.

- Principaux résultats :**
- Le conflit et l’ambiguïté de rôles favorisent l’orientation disciplinaire.
 - L’éducation élevée diminue l’adhérence à l’orientation disciplinaire.
 - L’orientation disciplinaire a des effets directs sur les actions disciplinaires.
- Principaux résultats :**
- Il existe une contradiction entre les buts officiels de la prison et ce qu’elle est et fait en réalité.
 - Les auteurs se demandent si le dysfonctionnement de l’organisation carcérale n’est pas nécessaire car il permet de garder une part d’humanité à l’intérieur des murs.
 - Les attentes envers les gardiens comportent plusieurs contradictions.
 - Les attentes de rôles influent sur les représentations que les gardiens ont d’eux-mêmes et sur leur identité.
 - Les images et les attitudes des gardiens envers les détenus sont influencées par l’idéologie dominante de la prison.
 - La sociabilité entre gardiens et détenus se base sur un code informel.
 - La bonne entente avec les détenus est un enjeu pour les gardiens.
 - Les gardiens ne considéraient pas les détenus comme des malades. Ils reprochaient même au services médicaux de déresponsabiliser les détenus en tentant de médicaliser les prisons.

Auteur(s)	Année	Pays	Description
DesChamps	1981	Canada Québec	Sujet(s) : Description du métier de gardien (écrit par un agent d'expérience en milieu carcéral québécois pour faire connaître la fonction de gardien de prison). Méthode : Essai, observations et expériences personnelles Note : Revendicatif
			Principaux résultats : - Difficulté du gardien à exercer son mandat d'autorité. - Les gardiens ont à composer avec les services qu'ils doivent dispenser et l'insatisfaction constante des détenus (cause de stress). - L'appréciation est rarement manifestée par les autorités. - Il y aurait des carences de formation des gardiens. - Le manque de personnel diminue la sécurité et augmente la charge de travail. - Le milieu de travail donne une idée déformée de la société. - Hiérarchie très lourde, lenteur dans les prises de décisions. - Diminution de la sécurité à cause d'équipements inadéquats, établissement désuet. - Préjugés défavorables aux gardiens véhiculés dans les médias. - Horaire de travail défavorable à l'épanouissement de la vie familiale. - Peur de rencontrer un ex-détenu à l'extérieur du milieu de travail. - Les décisions des gestionnaires ne sont pas souvent expliquées.
Glenn et Weaver	1982	États-Unis	Sujet(s) : Effet de l'éducation et des récompenses extrinsèques (salaire, prestige, autorité, autonomie) sur la satisfaction au travail des gardiens. Méthode : Statistique. Étude statistique effectuée à partir des données de l'<i>U.S. National Surveys</i>.
			Principaux résultats : - L'accroissement de la sur-éducation des travailleurs n'a pas d'impact majeur sur la satisfaction au travail.

Auteur(s)	Année	Pays	Description	
Cheek et Miller	1983	États-Unis	Sujet(s) : Perception du stress et de ses conséquences sur la santé physique et mentale chez les gardiens. Méthode : Statistique. Étude par questionnaire auto-administré sur les lieux de travail. Échantillon : 100 gardiens qui avaient un grade inférieur à Sergent et 43 qui étaient Sergent ou de grade supérieur.	Principaux résultats : - Les agents n'ont pas reporté un niveau extrême de stress (perception moyenne de 4.9/6 comparativement à d'autres emplois). - Les sources les plus importantes de stress sont l'administration, les conditions de travail, les relations avec les détenus, les relations familiales et les questions légales. - L'ambiguïté de rôles se reflète dans 9 des 21 items classés comme les plus stressants sur une possibilité de 109 items. - Le manque d'autonomie est le second plus important facteur organisationnel de stress. - Cette recherche montre le haut taux de divorce des agents et leurs nombreux problèmes de santé. - Les gardiens sont plus stressés que les policiers.
Jurik et Halemba	1984	États-Unis	Sujet(s) : Les attitudes et la satisfaction au travail des gardiennes et des gardiens. Méthode : Statistique. Analyse effectuée à partir des données de Jurik recueillies auprès de 179 gardiens. Note : Les conclusions sont limitées parce que l'échantillon est petit et ne provient que d'une seule prison.	Principaux résultats : - Les gardiennes démontraient en grande partie les mêmes attitudes que les hommes. Elles ne démontraient pas moins d'ambition de carrière. - Les femmes ont affirmé plus fortement que les hommes qu'elles avaient cherché leur emploi pour des raisons intrinsèques. - Les femmes ont exprimé de plus fortes attitudes négatives envers les collègues de travail que les hommes. - Les conditions de travail perçues affectent plus la satisfaction au travail des gardiennes que celle des gardiens. - Les résultats ne permettent pas de démontrer que le genre est une variable importante pour expliquer la satisfaction au travail.

Auteur(s)	Année	Pays	Description
Demers	1985	Québec	Sujet(s) : Les problèmes et les représentations du métier de gardien de prison. Méthode : Qualitative. Étude auprès de 15 gardiens du centre de prévention de Parthenais (Québec). Les entretiens effectués par le chercheur étaient non directifs et rétrospectifs. Après 15 entrevues, la saturation a été obtenue, les thèmes devenaient récurrents. Une attention particulière a été portée à l'ancienneté pour recueillir l'avis des expérimentés et des plus jeunes. Après une retranscription des entrevues, une analyse verticale (logique et unités de significations de chaque entretien) et transversale (mise en parallèle et comparaisons des entretiens) ont été effectuées.
			Principaux résultats : - Pendant la période de probation des gardiens, l'adaptation à un nouvel environnement de travail, à des collègues, à une clientèle et à des supérieurs provoque un stress. - Le stress des gardiens est lié aux conditions de travail particulières du milieu carcéral (milieu clos) et aux relations qu'ils ont avec les détenus (rapport de force, risque d'incidents). - L'aspect routinier du travail est compensé par l'application à d'autres postes (changement de poste) et la camaraderie entre collègues. - Les horaires de travail restreignent les possibilités d'activités sociales. - Pour les gardiens, les détenus sont généralement manipulateurs, menteurs, comédiens et observateurs. - Les gardiens trouvaient que la prison était trop permissive et qu'elle devrait être plus stricte. - Pour les gardiens, la réhabilitation devrait s'adresser aux détenus qui purgent leur première peine. - Les gardiens perçoivent leur rôle de surveillance comme leur fonction prioritaire.
Marquart	1985	États-Unis	Sujet(s) : Collaboration entre gardiens et détenus. Méthode : Qualitative. Observation participante dans une prison à sécurité maximum pour récidivistes de 3 200 détenus du Johnson Unit du Texas Department of Correction.
			Principaux résultats : - Il y a collaboration entre les détenus élités et les gardiens. - Les détenus délateurs qui collaborent avec les gardiens, c'est-à-dire les « snitches », aident à maintenir l'ordre social dans les prisons.

Auteur(s)	Année	Pays	Description	
Jurik	1985	États-Unis	Sujet(s) : Impact et importance relative des caractéristiques personnelles et organisationnelles sur les attitudes des gardiens envers les détenus. Méthode : Statistique. Les données ont été recueillies par questionnaires auto-administrés distribués par les chercheurs et complétés par 179 gardiens d'une prison de l'Ouest des États-Unis, ce qui représente un taux de réponse de 85 % pour les gardiens de jour et de quarts rotatifs et de 50 % pour les autres.	Principaux résultats : - En ordre d'importance, les variables qui influencent le plus les attitudes des gardiens à l'égard des détenus sont : L'intérêt pour un emploi d'aide (+), l'intérêt pour un emploi de sécurité (+), l'expérience (-), l'âge (+), le statut minoritaire (+), et le travail dans secteur à sécurité minimum (+). - Les facteurs organisationnels et individuels ont approximativement la même importance de détermination des attitudes envers les détenus. - L'analyse bivariée a montré la non-signification du statut minoritaire, de l'éducation et de l'âge sur les attitudes des gardiens envers les détenus. Quand les caractéristiques individuelles ont été combinées aux variables organisationnelles, un effet significatif a émergé pour l'âge et le statut minoritaire. Malgré cette analyse poussée, la scolarité et le sexe n'ont pas émergé comme des facteurs significatifs des attitudes des gardiens à l'égard des détenus. - Les raisons du choix de l'emploi se sont montrées significatives dans l'analyse bivariée et multivariée.
Blau, Light et Chamlin	1986	États-Unis	Sujet(s) : Influence des caractéristiques individuelles et organisationnelles sur le stress et la satisfaction au travail des gardiens de prison. Méthode : Statistique. Étude par questionnaire auprès des 3 120 employés (2638 questionnaires valides pour le stress et 2285 pour la satisfaction) de 14 établissements du New York Department of Corrections (établissements à sécurité minimum, moyen et maximum). Deux étapes d'analyse : 1. Effet des caractéristiques personnelles comme variables associées au stress et à la satisfaction. 2. Addition des variables organisationnelles pour comparer l'effet.	- Les gardiennes ont plus de symptômes psychosomatiques et sont plus stressées que les hommes parce qu'elle forme une minorité au sein des institutions carcérale. - Les gardiens de peau blanche sont plus stressés que les non-blancs à cause d'une majorité de détenus non-blancs dans les établissements à l'étude. - Les gardiens mariés ont rapporté plus de stress que les célibataires, divorcés ou veufs. - Les variations contextuelles occasionnent peu d'effet sur le degré de stress. - Le moral du personnel de détention est lié à l'organisation de la vie carcérale : mesures de sécurité, méthodes de contrôle des détenus, violence, nombre élevé de détenus non blancs. - Le personnel des établissements en milieu urbain est plus insatisfait que le personnel des établissements plus loin des grands centres. - Contrairement à plusieurs études, ici, le mariage est lié positivement au stress. Les gardiens mariés sont plus stressés que les gardiens non mariés.

Auteur(s)	Année	Pays	Description	
Klofas	1986	États-Unis	Sujet(s) : Effet de la race, de l'âge et du milieu de vie (rural - urbain) sur l'attitude des gardiens envers les détenus. Méthode : Statistique. Étude par questionnaire auprès des gardiens de quatre institutions à sécurité maximum de l'État de New York. Plus de 830 questionnaires ont été complétés, ce qui correspond à un taux de réponse de 47,8 %. L'attitude des gardiens envers les détenus a été mesurée par une échelle de Lickert à 23 items dichotomiques.	Principaux résultats : - Les gardiens ont un intérêt modéré pour l'aide humaine aux détenus. - L'intérêt des gardiens pour l'aide aux détenus augmente avec l'âge.
Lindquist	1986	États-Unis	Sujet(s): L'épuisement professionnel (burnout), le stress au travail et la satisfaction au travail des gardiens. Méthode : Statistique. Étude réalisée à partir d'un questionnaire postal administré en mai 1984 auprès d'un échantillonnage aléatoire de 30 % des gardiens de chaque établissement du système de pénitenciers de l'Alabama aux États-Unis. Le taux de réponse a été de 71,4 % de l'échantillon, c'est-à-dire 241 gardiens.	Principaux résultats : - De 20 à 33 % des agents avaient une tendance à l'épuisement professionnel, 16 % étaient insatisfaits de leur travail et 39 % étaient stressés au travail. - Le conflit de rôles a un impact significatif négatif sur la perception de l'épuisement professionnel, le stress au travail et la satisfaction au travail. Il est lié aux objectifs organisationnelles plus qu'à la position du personnel dans l'organisation. - Le travail de bureau, les contacts avec les détenus et le niveau des ressources ont des effets positifs sur le sentiment d'accomplissement personnel. - Le soutien social aide à combattre l'épuisement professionnel et la le manque de satisfaction au travail. - Les jeunes agents sont les plus stressés et les plus susceptibles à l'épuisement professionnel.

Auteur(s)	Année	Pays	Description
Lindquist et Whitehead	1986	États-Unis	Sujet(s) : Facteurs qui influencent l'épuisement professionnel. Des suggestions d'interventions ont été émises. Méthode : Statistique. Étude par questionnaire postal envoyé à un échantillon correspondant à un tiers des gardiens de chacune des prisons du système correctionnel de l'Alabama aux États-Unis. Le taux de réponse a été de 71%, soit 258 gardiens sur les 364 de l'échantillon (population totale de 1 094).
			Principaux résultats : - Les contacts avec les détenus ne sont pas si pénibles pour les agents mais ce sont les pratiques administratives qui les dérangent le plus. - Un plus grand sentiment d'accomplissement est lié aux contacts fréquents avec les détenus. - Les agents plus âgés ont des mesures d'épuisement professionnel plus faibles que les jeunes agents. - Le manque de participation aux décisions est légèrement lié à l'épuisement professionnel. - Aucun lien significatif n'a été trouvé entre la fréquence de contacts avec les détenus et l'épuisement professionnel. - L'épuisement professionnel semble être l'effet direct du stress, du manque de satisfaction au travail, du manque de soutien et du conflit de rôles. - Le manque de participation aux décisions affecte largement l'épuisement émotionnel de façon indirecte, de part son effet sur le manque de satisfaction au travail, le conflit de rôles et le manque de soutien.
Jurik, Halemba, Musheno et Boyle	1987	États-Unis	Sujet(s) : Impact du niveau de scolarité et des raisons du choix de l'emploi sur la satisfaction au travail et les attitudes des gardiens. Méthode : Statistique. Étude effectuée par questionnaires auto-administrés auprès de 179 gardiens de 10 prisons à sécurité moyenne de l'Ouest des États-Unis. Des entrevues individuelles ont aussi été effectuées auprès de 32 CSO (Correctional Service Officers), 4 administrateurs, 6 superviseurs et 6 responsables de la formation des CSO.
			Principaux résultats : - Les gardiens plus scolarisés sont plus intéressés par la relation de service (et la réhabilitation) avec les détenus que par la dimension sécuritaire de l'emploi. - Le choix de l'emploi lié aux fonctions de sécurité est associé positivement à la satisfaction au travail. - L'analyse indique que le niveau de scolarité est corrélé négativement à la satisfaction en emploi. - Les caractéristiques personnelles (éducation et raison de l'intérêt pour l'emploi) et les conditions de travail sont des déterminants importants de la satisfaction en emploi chez les gardiens.

Auteur(s)	Année	Pays	Description	
Cullen, Link, Cullen et Wolfe	1989	États-Unis	Sujet(s) : La satisfaction au travail des gardiens. Méthode : Statistique. Par questionnaire. Le taux de réponse de cette étude a été de 62 %, c'est-à-dire 155 gardiens d'un échantillon aléatoire simple de 250 gardiens du <i>Southern correctional system</i> des États-Unis qui comptait un total 1 169 gardiens au moment de l'étude (1983). Note : Dans cette étude, les blancs sont sur-représentés tandis que les gradués des collèges sont sous-représentés.	Principaux résultats : - Même si les gardiens expriment de la satisfaction au travail, leur taux de satisfaction est inférieur à toutes les autres catégories professionnelles du <i>National Employment Survey</i>. - Les gardiens gradués des collèges sont moins satisfaits de leur emploi que les moins scolarisés. - Les gardiens sont un exemple classique de travailleurs aliénés.
Hughes	1990	Canada	Sujet(s) : Les facteurs de stress dans le milieu de travail des gardiens. Méthode : Statistique. Gareth Hughes, psychologue au Bureau de libérations conditionnelles du district de Kingston en Ontario, a interviewé 109 employés correctionnels (agents correctionnels, professeurs, moniteurs et personnel de service) d'un établissement à sécurité moyenne et de deux établissements à sécurité maximale de Kingston.	Principaux résultats : - Ce sont les problèmes interpersonnels au travail (avec les gestionnaires, les détenus et les collègues) qui causent le plus de stress selon les répondants. - L'ennui est aussi un facteur de stress important. - Près d'un tiers des répondants affirment que le stress au travail leur cause des problèmes familiaux. - Les travailleurs qui demandent de l'appui et qui sont les plus rationnels ont moins de difficultés à résoudre leurs problèmes au travail.
Light	1990	États-Unis	Sujet(s) : Effets des caractéristiques des détenus (9) et des caractéristiques de l'organisation (25) sur la sévérité des agressions envers le personnel des prisons. Méthode : Utilisation des données archivées par le <i>New York State Department of Correctional Services</i> pour l'année 1983.	Principaux résultats : - Une large part des agressions envers les gardiens est déterminée par les caractéristiques de l'environnement carcéral. - Les caractéristiques des détenus n'ont que peu ou pas d'effet sur la gravité des agressions envers les membres du personnel. - La distribution d'âge de la population carcérale est un déterminant majeur de la sévérité des agressions. Un grand pourcentage de jeunes détenus augmentent les risques d'incidents violents et graves envers les membres du personnel.

Auteur(s)	Année	Pays	Description
Van Voorhis, Cullen, Link et Wolfe	1991	États-Unis	Sujet(s) : Effets de la race et du genre sur les expériences de travail et l'orientation professionnelle des gardiens. Méthode : Statistique. Étude effectuée auprès des gardiens d'un établissement du Sud des États-Unis. Le questionnaire a été administré par la poste et le taux de réponse a été de 62% (155 gardiens). À chaque étape de la recherche, les auteurs ont comparé l'influence des facteurs d'importation des expériences (race et genre) avec les facteurs de la « prisonnisation » du rôle (expérience, affectation, support des collègues et des supérieurs), c'est-à-dire à l'intégration à la culture carcérale. Note : Les noirs et les gradués des collèges sont sous-représentés.
			Principaux résultats : - Les agents noirs perçoivent leur travail plus dangereux et sont plus insatisfaits au travail que les blancs (à chaque étape de l'analyse). - Les agents qui travaillent sur le quart de nuit déclarent une orientation de garde plutôt que de réhabilitation. - Les femmes ont indiqué, plus que les hommes, qu'elles recevaient un soutien satisfaisant. - Les agents les plus âgés adhèrent plus à l'idéologie de la réhabilitation que les plus jeunes. - L'âge a un effet positif sur la perception du soutien des collègues de travail. - Les gardiens des établissements à sécurité maximum ont reporté un niveau de stress et une perception de la dangerosité significativement plus élevé que ceux des établissements à moindre niveau de sécurité. - Le niveau de scolarité n'est lié à aucune orientation ou aucun stress particulier. - Les gardiens qui sentent peu de soutien ont significativement plus de problèmes de conflit de rôles, de stress et sont moins satisfaits de leur travail que les gardiens qui se sentent soutenu par leurs collègues ou leurs supérieurs.
Robinson et Porporino	1992	Canada	Sujet(s) : Les facteurs qui influencent l'engagement du personnel envers les Services correctionnels du Canada. Méthode : Statistique. Questionnaires et quelques entrevues individuelles. Le questionnaire a été complété par 658 membres du personnel des services correctionnel du Canada de tous les secteurs d'emploi et de toutes les régions du Canada. L'objectif était de 800 répondants choisis au hasard.
			Principaux résultats : - L'attitude à l'égard du travail correctionnel est le facteur le plus lié à l'engagement. La perception du Service comme ouvert et souple, le fait d'avoir des aspirations professionnelles et le fait d'être peu stressé étaient aussi des facteurs liés à l'engagement. - Les agents de correction et les agents de gestion de cas étaient les employés les moins engagés. - L'attitude positive à l'égard du travail correctionnel (+) était le facteur le plus important de l'engagement dans ces catégories d'emploi. - Pour les agents de correction, l'attitude positive à l'égard de la réadaptation (+) et l'insatisfaction à l'égard de la gestion (-) étaient les deux autres facteurs influençant le plus l'engagement.

Auteur(s)	Année	Pays	Description	
Cooke	1992	Écosse	Sujet(s) : Étude d'un nouveau régime carcéral créé puis testé en 1972 en raison de la montée de la violence des détenus à l'égard des gardiens dans les prisons de l'Écosse. Méthode : Documentation Observation Essai	Principaux résultats : - Un régime carcéral stricte et répressif alimente la violence, la légitime. - Les caractéristiques personnelles et psychologiques des détenus n'expliquent pas à elles seules le comportement des détenus en milieu carcéral. - Le milieu et le régime influencent l'incidence de la violence dans les prisons. - Les détenus ont tendance à devenir plus violents quand les gardiens leur parlent peu.
Rosine	1992	Canada	Sujet(s) : Le stress causé par les accidents graves en milieu correctionnel. Méthode : Entretiens et observations. Entrevues en profondeur effectuées auprès de 122 agents correctionnels dans 6 établissements de l'Ontario. Parmi l'échantillon, seulement deux agents n'avaient pas été exposés à un incident grave au travail. Le nombre moyen d'incidents vécus par les répondants était de 27,9 mais cela est peut-être une sous-estimation selon l'auteur.	Principaux résultats : - Chez 80 % des répondants, les symptômes de stress post-traumatique avaient disparu à l'intérieur de 3 ans et pour 20 % ils avaient persisté plus que trois ans. - Le symptôme le plus courant de stress post-traumatique était le trouble du sommeil. - 47 % ont signalé que l'exposition à des incidents graves avait eu des répercussions sur leur vie familiale. - 34 % souffraient de stress reliés exigeant des soins. - Les agents considèrent que plusieurs de leurs symptômes font partie des risques du métier et que de les reconnaître constitue un signe de faiblesse. - Plus graves et plus nombreux sont les incidents, plus la personne en cause risque de développer des difficultés. - Le stress lié aux incidents peut causer une baisse de rendement, de motivation, des peurs, de l'absentéisme, des problèmes familiaux et des problèmes de santé mentale et physique.
Aymard et Lhuillier	1993	France	Sujet(s) : Articulation du concept de sécurité et d'identité professionnelle des gardiens. Méthode : Qualitative. Étude menée entre 1990 et 1993 dans cinq établissements français à l'aide d'observations et de 88 entretiens individuels de longue durée et de 15 entretiens collectifs. Les auteurs ont fait l'analyse en croisant les données de leurs observations et celles des entretiens.	Principaux résultats : - La motivation principale de l'accès à la profession de gardien est l'évitement du chômage et la double attente de la sécurité économique et de l'insertion sociale. - L'introduction d'une mission de réinsertion a accru la charge de travail des gardiens. - Il y a absence de moyens et de formation pour la nouvelle mission des gardiens. - L'effort demandé ne s'accompagne pas d'un changement d'image. - L'absence de reconnaissance et l'absence de sens génèrent une crise identitaire.

Auteur(s)	Année	Pays	Description
Chauvenet, Orlic et Benguigui	1994	France	Sujet(s) : Le métier de gardiens de prison, les contradictions de rôles des gardiens, les rapports sociaux au travail. Méthode : Qualitative. Cette étude se base sur plus de 300 interviews dont 269 avec des membres du personnel surveillant ainsi que sur un total de 1 300 heures d'observation participante et non participante en milieu carcéral. L'étude porte sur trois maisons d'arrêt (fortement surpeuplées) et deux prisons de France. Les entretiens, semi-directifs, ont été effectués à l'aide d'un guide d'entretien. L'observation a été effectuée sous forme de stages d'un mois dans deux maisons d'arrêt françaises par les trois chercheurs en uniforme. La littérature scientifique et les carnets d'observation des surveillants, les notes de services, les cahiers de contrôle et certains articles pertinents du Code de procédure pénale ont été pris en considération.

- Principaux résultats :**
- Avec l'augmentation du nombre de détenus et du nombre d'activités auxquelles ils peuvent participer, les gardiens se sont vus dans l'obligation de centrer leurs activités sur leurs tâches traditionnelles de garde, mais avec une réduction des moyens de contrôle de la population pénale et un idéal du métier qui tend vers la réhabilitation.
 - Les gardiens sont confrontés aux missions formelles de la prison qui sont contradictoires : dissuader, punir et protéger la société v/s rééduquer, réhabiliter, aider et réinsérer.
 - Contradictions essentielles des gardiens : règles bureaucratiques de la prison v/s moyens informels utilisés pour maintenir l'ordre et la coopération des détenus, discipline v/s réduction nécessaire des tensions, impératifs de sécurité v/s contrôle flexible de la population pénale et rapports hiérarchiques fondés sur la discipline et l'obéissance v/s exigences professionnelles implicites.
 - Ces contradictions mettent le gardien en situation objective de double contrainte et d'incertitude face à sa fonction et au sens de son travail. Il s'agit d'un exemple limite de conflits de rôles.
 - Pour obtenir le calme et la collaboration des détenus, le gardien doit respecter les détenus, être juste, honorer ses promesses, écouter et dialoguer avec les détenus.
 - Rendre service aux détenus pour leur faciliter la vie de détention est un moyen informel de maintenir le calme.
 - Les relations interpersonnelles avec les détenus créent une marge discrétionnaire aux gardiens à l'intérieur des règles prescrites et font d'eux les médiateurs des relations entre détenus.
 - Ce « professionnalisme informel » place le surveillant en position de double contrainte, il le met souvent en conflit avec les règles formelles.
 - L'incertitude de la fonction des gardiens affecte les rapports horizontaux et verticaux.
 - Les satisfactions liées à au travail de gardien sont plutôt extrinsèques (salaires, avantages sociaux, etc.).

Auteur(s)	Année	Pays	Description
Latulippe	1995	Québec	Sujet(s) : Les facteurs associés à la motivation et à l'épuisement professionnel des gardiens. Méthode : Statistique. Étude dont les données ont été recueillies par questionnaire. L'échantillon a été de 877 employés du Service correctionnel du Canada de la province de Québec, ce qui correspond à un taux de réponse d'un peu plus de 50 %.
			Principaux résultats : - Les motivations des agents sont extrinsèques aux tâches. - Le type de poste occupé, l'expérience, le niveau de sécurité de l'établissement, la scolarité et le style de supervision influencent la motivation. - L'expérience, le niveau de sécurité de l'établissement et le style de supervision influencent l'épuisement professionnel. - Les agents les plus scolarisés, ceux qui sont en milieu communautaire et ceux qui n'ont pas beaucoup d'expérience ont une motivation intrinsèque plus importante que ceux des autres groupes. - Les agents en milieu communautaires et ceux qui n'ont pas beaucoup d'expérience ont moins de symptômes d'épuisement professionnel que les autres. - Le style de supervision est la variable la plus déterminante pour la motivation et l'épuisement chez les agents du Service correctionnel du Canada.
McCorkle, Miethe et Drass	1995	États-Unis	Sujet(s) : Facteurs structuraux, organisationnels et environnementaux qui influencent la violence individuelle et collective dans les prisons (attaques de détenus envers un membre du personnel entre autres). Méthode : Statistique. Étude longitudinale (1984 et 1990) dans 371 établissements correctionnels pour hommes adultes de l'<i>U.S. Department of Justice</i> (99 à sécurité maximum, 140 à sécurité moyenne et 132 à sécurité minimum).
			Principaux résultats : - La prison est ouverte sur la société qui l'entoure. - Quand les occasions d'emploi sont bonnes à l'extérieur de la prison, il y a moins de violence entre les détenus. - Les programmes d'activités pour les détenus sont d'excellents outils de gestion de la violence. - La grosseur de l'établissement est associée au nombre d'émeutes. - Les facteurs structuraux, institutionnels et environnementaux expliquent 15 % de la violence. - Les événements violents sont influencés par une multitude de facteurs individuels et de conditions difficilement intégrables dans un modèle général. - Les facteurs individuels et les caractéristiques des détenus (race, âge, type de délits) sont des facteurs explicatifs importants du taux de violence, mais non incluses dans le modèle d'analyse utilisé.

Auteur(s)	Année	Pays	Description	
Grant	1995	Canada	Sujet(s) : Conséquences du travail par quarts rotatifs chez le personnel des prisons. Méthode : Statistique. Un sondage a été réalisé auprès de tous les employés du Service correctionnel du Canada (taux de réponse de 60%). Deux milles agents de correction y ont participé.	Principaux résultats : - La constante adaptation au cycle d'éveil et de sommeil peut entraîner une sensation de fatigue, de l'irritabilité, des pertes d'appétit et des problèmes digestifs. - L'irrégularité des jours de travail et de congé ainsi que des heures de travail a une incidence assez négative sur les relations familiales. - Le travail par quarts influence la satisfaction au travail et le stress.
Gillis	1995	Canada	Sujet(s) : Motivation des détenus par rapport aux styles de leadership des surveillants d'atelier. Méthode : Statistique. Des questionnaires d'auto-évaluation ont été remplis par 143 détenus, 35 surveillants d'atelier et 7 gestionnaires dans 7 pénitenciers du Service Correctionnel Canadien.	Principaux résultats : - Les détenus sont prêts à consentir plus d'efforts au travail lorsqu'ils sont supervisés par des surveillants d'atelier qui les motivent ou les récompensent pour les efforts fournis.
Walter	1996	Canada et États-Unis	Sujet(s) : Les déterminants de la satisfaction au travail des gardiens. Méthode : Statistique. Étude comparative (États-Unis et Canada). Échantillon : 568 questionnaires valides sur 1550 distribués à travers les États-Unis (684 dans 4 établissements) et le Canada (866 dans 5 établissements de l'Ouest). Taux de réponse de 33.5% (N = 229) aux États-Unis et de 39,1 % au Canada (N = 339).	Principaux résultats : - Il n'y a pas de différences majeures entre les déterminants de la satisfaction au travail des gardiens canadiens et américains. - Les déterminants majeurs de la satisfaction au travail sont liés au travail en milieu correctionnel (stress au travail, relation de travail avec les collègues, les années de services, l'orientation professionnelle, le rang dans l'organisation). - Le stress au travail (-), la qualité des relations de travail avec les collègues (+) et les années de services (-) ont des effets significatifs sur la satisfaction au travail (+) des agents canadiens et américains. - Les seules caractéristiques personnelles des agents qui ont un effet significatif sur la satisfaction au travail est l'état matrimonial (pour les gardiens canadiens) et le niveau de scolarité (pour les gardiens américains).

Auteur(s)	Année	Pays	Description
Larivière et Robinson	1996	Canada	Sujet(s) : L'attitude des gardiens à l'égard des délinquants. Méthode : Statistique. Étude effectuée à partir de données recueillies à l'aide de questionnaires auto-administrés d'environ 200 questions. L'enquête visait les 9 groupes professionnels du Service correctionnel du Canada (SCC) (agents de gestion de cas, soins de santé, agents administratifs, soutien administratif, manœuvres et techniciens, programmes correctionnels, surveillants gestionnaires, non déclarés et agents de correction (gardiens)). Le taux de réponse général a été de 61 % et le taux de réponse des gardiens a été de 48 %, soit 1 970 gardiens.
			Principaux résultats : - Les gardiens sont moins empathiques, plus punitifs et moins en faveur de la réadaptation des délinquants que les autres groupes professionnels du SCC. - Les gardiens du Québec ont les attitudes les moins positives à l'égard de la délinquance de toutes les régions du Canada. - Les femmes sont plus favorables à la réhabilitation que les hommes. - Les agents plus âgés ou avec plus d'ancienneté ont des attitudes plus positives à l'égard des délinquants que les plus jeunes. - Les agents les moins expérimentés (moins d'un an d'expérience) ont des attitudes plus positives que leurs collègues à l'égard des délinquants. - Les gardiens plus positifs envers la délinquance sont plus satisfaits de leur emploi que leurs collègues qui ont des attitudes plus négatives, punitives ou pessimistes envers la délinquance.
Robinson et Mirabelli	1996	Canada	Sujet(s) : Étude sur les relations gardiens/détenus et les perceptions des détenus à l'égard des gardiens. Méthode : Statistique. Questionnaire auprès de 4 285 détenus choisis au hasard dans les centres de détention fédéraux canadiens (ceux qui refusaient de répondre étaient remplacés par d'autres, au hasard).
			Principaux résultats : - La majorité des détenus ont dit qu'ils s'entendaient bien avec le personnel. - Les détenus ont des attitudes plus positives envers les gardiens dans les établissements à sécurité minimum que dans les établissements à sécurité plus élevée. - Les relations gardiens/détenus dépendent beaucoup des méthodes de communication utilisées par les gardiens.
Rostaig	1997	France	Sujet(s) : Les relations entre les gardiennes et les différents acteurs du milieu carcéral. Méthode : Qualitative. Étude effectuée dans trois prisons françaises (deux maisons d'arrêt pour courtes peines et un centre de détention pour longue peine), à l'aide d'entretiens (47 avec des détenues, 40 avec des surveillantes et 2 avec des tiers de niveaux hiérarchiques supérieurs) et d'observations à raison d'une journée par semaine pendant près de deux ans.
			Principaux résultats : - La non-reconnaissance sociale de leur métier est révélée par les gardiennes. - La plupart des gardiennes parlent de hasard dans la décision d'exercer le métier de gardienne. - L'intérêt du travail est davantage énoncé dans les petits établissements que dans les grands. - La présence des professionnels tend à dévaloriser l'image des gardiennes. - L'arrivée des professionnels a changé la relation duale gardiennes/détenues.

Auteur(s)	Année	Pays	Description	
El Faf	1997	Québec	Sujet(s) : Le nouveau rôle d'aide aux détenus des gardiens. Méthode : Statistique. Données provenant d'un questionnaire rempli par 120 gardiens (sur une possibilité de 417) dans un établissement de détention de Montréal (Bordeau)). Notes : Les femmes sont sur-représentées dans l'échantillon.	Principaux résultats : - Les permanents trouvent que leurs tâches sont bien définies tandis que les temporaires trouvent qu'elles le sont mal. - La majorité des gardiens aiment faire des plans de séjours pour les détenus ou des entrevues avec les détenus. - Les gardiennes ont une perception plus positive des nouvelles tâches que les gardiens. - Les gardiens avec moins d'expérience et les plus scolarisés ont des perceptions positives des nouvelles tâches. - Le nouveau rôle contribue à la valorisation du travail des gardiens et à développer une représentation positive de leur travail. - Les gardiens surnuméraires restent confinés dans des tâches d'autorité et de surveillance. - Les obstacles à l'intégration du nouveau rôle sont d'ordre organisationnel plutôt qu'individuel : surpopulation carcérale, rotation des postes, manque d'effectif, manque de soutien de la part de la direction, libération au sixième de la peine et locaux inadéquats pour effectuer les entrevues. - Les gardiens demandent avec insistance que leur expertise soit prise en considération lors de l'évaluation des détenus.
Benguigui	1997	France	Sujet(s) : La cohabitation entre gardiens et détenus. L'articulation des règles officielles et informelles dans le fonctionnement des prisons. Méthode : Entretiens et observations. Environ 300 interviews dans sept établissements français.	Principaux résultats : - L'accroissement des droits accordés aux détenus a complexifié la relation gardiens/détenus. - L'ordre est négociée en prison. - Les relations entre détenus et gardiens ne peuvent pas se comprendre qu'en termes de contraintes ou de relations de pouvoir. Le don et le contre-don de paroles ou de services informels neutralisent provisoirement le problème du pouvoir et de la menace. - La vie carcérale ne peut se réduire aux règles fonctionnelles puisqu'elle est formée de rapports entre personnes. L'organisation influence les interactions et le contraire est aussi vrai.

Auteur(s)	Année	Pays	Description
Venne	1997	Ontario	Sujet(s) : Impact des semaines de travail compressées sur l'absentéisme des gardiens. Méthode : Statistique. Échantillon de 102 gardiens (70 qui ont changé d'horaire de travail et 32 dans le groupe de comparaison) d'un centre de détention provincial de grosseur moyenne situé en Ontario.
			Principaux résultats : - La prison étant un milieu de travail difficile et parfois dangereux, les gardiens sont intéressés à des horaires faisant plus de place à « l'évasion » du travail comme dans l'horaire compressé. - L'absentéisme est plus élevé après le passage à la semaine de travail compressée qu'avant les changements. - L'absentéisme est plus élevé dans le groupe de la semaine de travail compressée que dans le groupe de comparaison.
Farkas	1999	États-Unis	Sujet(s) : L'influence des caractéristiques individuelles et des caractéristiques de l'organisation du travail sur l'orientation des gardiens par rapport aux détenus. Méthode : Statistique. Étude effectuée auprès de 125 gardiens (66 % du total des gardiens) d'une prison pour hommes adultes du Mid-Ouest américain ; par questionnaires auto-administrés qu'ils avaient à retourner par la poste.
			Principaux résultats : - Les variables organisationnelles (ancienneté, quart de travail, conflit de rôle, stress au travail et participation aux décisions) influencent plus fortement les attitudes des gardiens à l'égard des détenus que les caractéristiques personnelles (âge, sexe, race, niveau de scolarité). - Les plus vieux agents et les plus expérimentés montrent une préférence pour le rôle de conseiller et pour les tâches de rééducation des détenus.
Grekul	1999	États-Unis	Sujet(s) : Les différences entre les perceptions des opinions du groupe et de chaque gardien. Méthode : Statistique. Étude par questionnaire effectuée dans un pénitencier canadien à sécurité maximum auprès de 125 détenus et 92 agents correctionnels (56 % du total).
			- Les gardiens et les détenus se trompent par rapport à l'opinion de leur groupe face à certaines situations. - La majorité des gardiens perçoivent les autres gardiens plus anti-détenus et plus anti-réhabilitation que ce qu'indiquent les opinions recueillies individuellement.

Auteur(s)	Année	Pays	Description
De Coninck et Loodts	1999	Belgique	Sujet(s) : Les risques professionnels des gardiens (stress, agression, syndrome de stress post-traumatique) par rapport aux objectifs de la prison, aux missions officielles des gardiens, à la formation des gardiens et à la difficulté d'acquiescer une image identitaire positive pour les gardiens. Méthode : Documentaire et statistique Comparaison des résultats de deux études statistiques : Une première effectuée dans 2 prisons auprès de 300 et de 100 gardiens en 1995 et 1996 (Loodts, 1996). Une deuxième effectuée à l'aide d'un questionnaire (élaboré à partir du DSM-IV) complété par 80 agents de la Gendarmerie nationale, 73 policiers et 57 gardiens de prison (Vermeiren, 1996).
			Principaux résultats : - Les gardiens vivent des relations intenses au travail. - Les gardiens occupent l'échelon inférieur de la hiérarchie carcérale. - Les gardiens ont beaucoup plus de symptômes de stress post-traumatique que les policiers. - Le soutien psychologique est essentiel pour aider les gardiens ayant des symptômes de stress post-traumatique. - Les facteurs de stress principaux sont : les stressors inhérents au travail et aux incidents (agressions, prises d'otage etc.), les stressors organisationnels (manque de soutien, perspective de promotion, changement d'affectation) et les attitudes négatives des médias et du public. - Les gardiens de prisons ont un risque non négligeable d'être victime d'agression. - Les gardiens ne sont pas préparés à réagir en cas d'incidents (manque de formation). - La prise en charge rapide d'un individu après qu'il ait été victime d'une agression diminue beaucoup l'intensité et la durée des symptômes de stress post-traumatique.
Ouimet	1999	Canada Québec	Sujet(s) : La victimisation des gardiens de prison. Méthode : Documentaire et statistique. Comparaison des statistiques de victimisation des gardiens avec la population globale et avec les taux rencontrés aux États-Unis.
			Principaux résultats : - Le durcissement des mesures de sécurité augmente le nombre d'incidents violents envers le personnel. - L'implication des détenus dans des programmes contribue à faire baisser le taux de violence envers les gardiens. - Les homicides de gardiens par des prisonniers sont rares contrairement aux homicides entre prisonniers. - Au Québec, la violence physique envers le personnel est très peu fréquente.
Lusignant	1999	Canada Québec	Sujet(s) : Facteurs de victimisation du personnel de prison et plus particulièrement des intervenants en criminologie. Méthode : Statistique exploratoire. Sondage auprès de 180 agents de gestion de cas québécois du Service correctionnel du Canada et de l'institut Pinel de Montréal.
			Principaux résultats : - Les principaux facteurs de victimisation des intervenants sont les contacts avec des délinquants potentiels, les circonstances où les intervenants peuvent devenir des cibles et l'absence d'éléments persuasifs. - Il y aurait non-reconnaissance du risque d'être agressé.

Auteur(s)	Année	Pays	Description
Seidman et Wiliams	1999	Canada	Sujet(s) : Impact des actes violents sur les membre du personnel du personnel du Service correctionnel du Canada (prises d’otage, attaques). Méthode : Qualitative. Sur 52 survivants à des incidents professionnels graves qui ont eu lieu entre 1985 et 1995, 27 ont été interviewés (10 hommes et 17 femmes).
Schaufeli et Peeters	2000	États-Unis	Sujet(s) : Le stress professionnel et l’épuisement professionnel dans les établissements correctionnels. Méthode : Documentaire. Revue de littérature basée sur 43 recherches empiriques effectuées pour la plupart aux États-Unis.

- Principaux résultats :**
- La plupart des victimes se sont dites satisfaites de leur comportement pendant l’accident (aucune différence de genre).
 - Les principaux impacts psychologiques des incidents sont l’anxiété, l’hyper vigilance, la colère et les troubles du sommeil.
 - Les incidents ont affecté la vie professionnelle de presque tous les répondants et la vie personnelle de la moitié.
 - L’expérience de retour au travail est positive quand les collègues sont proches et qu’il y a de bonnes relations avec les gestionnaires
 - Les victimes ont trouvé que les gestionnaires étaient insensibles.
- Principaux résultats :**
- Les stressseurs qui affectent le plus les gardiens de prison sont, en ordre d’importance, les problèmes de rôles, la surcharge de travail, les rapports sociaux (avec les détenus, les collègues et les superviseurs) et le faible statut social de l’emploi.
 - Les réactions des gardiens au stress sont relativement plus importantes et graves que chez les autres groupes professionnels.
 - Il existe différentes stratégies de réduction des effets du stress et des risques potentiels d’épuisement professionnel (stratégies de recrutement, professionnalisation des gardiens, amélioration de l’environnement social de travail des gardiens, etc.).