

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

PROTÈGEONS-NOUS CEUX ET CELLES QUI NOUS PROTÈGENT ?  
UNE REVUE DE LA LITTÉRATURE  
DU TRAVAIL ET DE LA DÉTRESSE DES AGENTES ET AGENTS DES SERVICES CORRECTIONNELS  
DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE DÉTENTIONS QUÉBÉCOIS

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

MAÎTRISE ÈS SCIENCES DE LA GESTION

PAR

HÉLÈNE DUBOIS

OCTOBRE 2022

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.04-2020). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

Tout d'abord, je tiens à remercier mon directeur M. Angelo Soares, professeur au département d'organisation et ressources humaines de l'Université du Québec à Montréal. L'ouverture dont vous avez fait preuve concernant mon choix de sujet ainsi que la confiance que vous m'avez démontrée tout au long de ce projet m'ont permis de rédiger un mémoire qui reflète ma personnalité académique et dont je suis fière.

Je remercie également mes parents, Guylaine et Sylvain, pour leur support durant toutes mes études. La patience, le temps et le dévouement dont vous avez fait preuve depuis le début de mon primaire m'ont permis de me rendre où je suis aujourd'hui. Merci de toujours être présents dans mes mille et un projets, je sais que ceux-ci ne sont pas de tout repos pour vous et je suis grandement reconnaissante du soutien que vous m'apportez. Je tiens ensuite à remercier mon frère, Marc, et ma sœur, Catherine, d'avoir été là, de près ou de loin, de nuit comme de jour. Pour les séances de rédaction et de soutien moral et pour le popcorn lors des journées difficiles, merci. À mes grands-parents, Thérèse et Pierre, ainsi qu'à mon oncle, Luc, merci pour vos encouragements et votre bienveillance tout au long de ce processus de rédaction.

Un merci tout spécial à mon amie Catherine, pour toutes nos séances d'études, de lecture et de rédaction, dans des cafés ou de manière virtuelle, et ce, depuis tant d'années. Merci d'être toujours là pour m'encourager. À mes amies Sabrina et Véronique, merci pour votre présence et votre support lorsque la conciliation travail-université n'était pas facile. Chacune à votre manière, vous m'avez aidée à être la meilleure version de moi-même. Amanda, Lina et Justin, merci pour toutes les fois où vous me rappelez le chemin que j'ai parcouru. Il y a un peu plus de dix ans, vous me disiez qu'un jour, je serais récompensée pour mes efforts. Il semble que ce jour soit arrivé ! Merci d'être toujours là pour moi, même après toutes ces années. Une petite pensée également, pour mon ami ange, Alexandre. Je te promets de continuer de franchir tous les obstacles qui se dresseront devant moi, de profiter au maximum de la vie et de te garder dans mon cœur à tout jamais.

Pour finir, j'aimerais remercier quelqu'un qui est très spécial pour moi. Félix, tu es vraiment un modèle pour moi et une source d'inspiration tous les jours. Merci d'être toujours là à m'encourager à poursuivre mes rêves et à me pousser à toujours voir plus grand.

## DÉDICACE

*Pour tous les agentes et les agents des services correctionnels, ces protecteurs de la société qui travaillent dans l'ombre, dans l'espoir d'une plus grande reconnaissance de votre travail et de votre dévouement.*

*À la mémoire de  
Diane Lavigne et Pierre Rondeau*

## TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS .....	ii
DÉDICACE .....	iii
LISTE DES FIGURES.....	vii
LISTE DES TABLEAUX .....	viii
RÉSUMÉ.....	ix
INTRODUCTION .....	1
CHAPITRE 1 CADRE THÉORIQUE.....	7
1.1 Modèle de la psychodynamique du travail.....	7
1.1.1 Le travail prescrit et le travail réel .....	8
1.1.2 Le plaisir et la souffrance .....	8
1.2 Modèle des conditions de travail.....	9
1.3 Modèle risques psychosociaux au travail .....	10
1.4 La détresse psychologique .....	11
1.5 L'épuisement professionnel.....	12
CHAPITRE 2 MÉTHODOLOGIE.....	15
CHAPITRE 3 LES SERVICES CORRECTIONNELS AU QUÉBEC .....	51
3.1 Le partage des compétences fédérales et provinciales .....	51
3.2 Les valeurs et les philosophies.....	51
3.3 Les tâches des agent.e.s des services correctionnels .....	53
3.4 La population carcérale.....	58
CHAPITRE 4 LE CONTEXTE .....	65
4.1 L'institution totale.....	65
4.2 La dangerosité.....	71
4.3 La surpopulation des établissements.....	82
CHAPITRE 5 LES ENJEUX PSYCHIQUES DU TRAVAIL .....	88
5.1 L'identité professionnelle et la reconnaissance sociale.....	88
5.1.1 L'image de la société.....	88
5.1.2 Le sale boulot.....	92
5.1.3 Le jugement de beauté et le jugement d'utilité .....	93

5.1.4	Le sens du travail .....	94
5.1.5	L'identité .....	95
5.1.6	Les souffrances .....	97
5.2	Le déni de la souffrance .....	99
5.3	La virilité .....	104
CHAPITRE 6 LES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES.....		107
6.1	Les rapports sociaux de genre.....	107
6.2	Les rapports sociaux de race .....	109
6.3	Les rapports sociaux d'âge .....	110
6.4	L'ancienneté.....	111
6.5	La scolarité .....	112
6.6	L'état matrimonial.....	112
CHAPITRE 7 LES CONDITIONS DE TRAVAIL .....		114
7.1	Les substances cancérigènes .....	114
7.2	Les agents biologiques .....	115
7.3	Les contraintes physiques .....	120
7.4	Le bruit .....	122
CHAPITRE 8 LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX .....		125
8.1	L'intensité et le temps de travail.....	125
8.1.1	L'intensité.....	126
8.1.2	L'ambiguïté de rôle et le conflit de rôle.....	129
8.1.3	Le manque de personnel .....	133
8.1.4	Le temps supplémentaire .....	135
8.1.5	Les horaires de travail.....	137
8.2	L'autonomie et le contrôle.....	143
8.3	Les exigences émotionnelles.....	146
8.4	Les conflits de valeurs .....	150
8.5	L'insécurité de la situation de travail .....	152
CHAPITRE 9 LES RAPPORTS SOCIAUX .....		154
9.1	Le soutien des collègues .....	154
9.2	Le soutien du superviseur .....	156
9.3	Le soutien de l'organisation .....	158
9.4	Les interactions entre les collègues .....	159
9.5	Les interactions avec les personnes incarcérées .....	161

9.6 La confiance .....	166
9.7 La justice organisationnelle.....	167
9.8 Le harcèlement psychologique .....	169
9.9 La sous-culture .....	170
CONCLUSION .....	174
BIBLIOGRAPHIE.....	186

## LISTE DES FIGURES

Figure 7.1 Situations constituant un risque d'infection avec un agent infectieux transmissible par voie sanguine pour les agent.e.s des services correctionnels.....	116
Figure 8.1 Impacts des horaires de travail atypiques sur les agent.e.s et leur famille .....	142
Figure 9. 1 Facteurs int�ractionnels contribuant � augmenter le stress chez les agent.e.s .....	160

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 2.2.1	Revue de la littérature et méta-analyses portant sur les agent.e.s des services correctionnels ou le personnel correctionnel dont le sujet d'étude est le stress ou le burnout.....	19
Tableau 2.2.2	Documents portant sur les agent.e.s des services correctionnels ou le personnel correctionnel dont le sujet d'étude est le stress ou le burnout.....	21
Tableau 2.2.3	Documents portant sur un sujet relatif ou connexe aux agent.e.s des services correctionnels .....	36
Tableau 2.2.4	Nombre d'articles de presse répertoriés en fonction des critères de recherche .....	48
Tableau 2.2.5	Nombre d'articles répertoriés, dupliquas, non pertinents/hors sujet et pertinents en fonction des années .....	49
Tableau 8.1	Effets sur la santé des individus .....	139

## RÉSUMÉ

Dans la mesure où la détresse et le burnout sont coûteux à la fois pour les agent.e.s des services correctionnels ainsi que pour l'organisation qui les emploie, il apparaît important de s'intéresser à ce sujet. L'objectif de ce mémoire est donc de faire une étude de la portée (*scooping study*) du travail, de la détresse et du burnout chez les agent.e.s des services correctionnels, en mettant l'accent sur le milieu québécois. Afin de mener à terme cette étude de la portée un ensemble de méta-analyses, de revues de la littérature, d'articles empiriques, d'articles théoriques, de rapports de recherche, de publications gouvernementales et de livres ont été utilisés. De plus, afin de mettre l'accent sur les établissements de détention québécois et de contextualiser les résultats, la série documentaire *En Prison* ainsi que 1267 articles de presse furent répertoriés. Cette recherche nous a donc permis de couvrir un ensemble de sujets : les services correctionnels du Québec, le contexte organisationnel, les enjeux psychiques, l'impact des variables sociodémographiques, les conditions de travail, les risques psychosociaux ainsi que les rapports sociaux. Nous sommes conscients que la présente recherche documentaire comporte une limite puisqu'aucune collecte de données n'a été effectuée et que celle-ci demeure donc théorique. Il n'en demeure pas moins que cette étude de la portée permet d'aider à l'avancement de la recherche, des connaissances et ouvre la voie à des recherches futures d'un milieu peu connu.

Mots clés : Agent.e.s des services correctionnels, Correctional officer, Stress, Détresse, Burnout, Épuisement professionnel, Étude de la portée, Scoping Study

## INTRODUCTION

Au cours de la dernière décennie, les médias ont soulevé différentes situations au sein des établissements de détention québécois : surpopulation, manque de personnel, entrée d'objets interdits via des drones, temps supplémentaire obligatoire, évasion, agent.e.s des services correctionnels corrompus, émeute, incendie, suicide, mort. Parmi ces situations se trouve également le nombre important d'employé.e.s en congé de maladie. Concrètement, en juin 2019, près de 25% des 123 employé.e.s de l'établissement de détention d'Amos étaient en congé de maladie. Les services carcéraux étant considérés comme un service essentiel, de la même manière que les travailleur.se.s de la santé, les agent.e.s des services correctionnels y travaillant se retrouvent alors à faire de nombreuses heures de temps supplémentaires et de temps supplémentaire obligatoire, ce qui cause un épuisement.

Bien que les congés de maladie puissent être causés par différentes raisons, dans le cadre de ce mémoire, nous nous pencherons de manière plus détaillée sur la détresse et l'épuisement professionnel que peuvent vivre les agentes et les agents des services correctionnels<sup>12</sup>.

L'environnement correctionnel est considéré comme l'un des environnements de travail le plus stressant pour les agent.e.s qui y travaillent (Armstrong *et al.*, 2015 ; Armstrong et Griffin, 2004 ; Cheek et Miller, 1983 ; Dignam *et al.*, 1986 ; Schaufeli et Peeters, 2000 ; Steiner et Wooldredge, 2015 ; Taxman et Gordon, 2009). En effet, les personnes qui travaillent de manière intensive avec d'autres individus, que ce soit dans le cadre d'une relation d'aide ou de service, et ce, sur de longues périodes, sont particulièrement sujettes à certains types de stress qui peuvent mener au burnout (Maslach et Leiter, 2016). Les agent.e.s travaillant dans un environnement qui est principalement basé sur les relations interpersonnelles y sont donc sujets

---

<sup>1</sup> Dans la littérature à travers le monde, plusieurs termes sont utilisés afin de faire référence à une catégorie d'employé.e.s que nous appelons aujourd'hui au Québec, agent.e des services correctionnels. Dans la littérature francophone, plusieurs termes tels que « agent.e. des services correctionnels » ou encore son abréviation « ASC », « agent.e correctionnel », « surveillant.e », « gardien.ne », « gardien.ne de prison », « geôlier.ère » sont utilisés. Dans la littérature anglophone on y fait plutôt référence avec les termes « jailer », « jail guard », « prison guard », « prison officer », « corrections officer », « correctionnal officer », ou encore l'abréviation « CO ». Dans le cadre de ce mémoire, le terme « agent.e » sera utilisé afin de regrouper ces différentes appellations, et ce, pour alléger le texte.

<sup>2</sup> Il est important pour l'autrice de reconnaître la place grandissante des agentes dans le milieu carcéral québécois. Pour cette raison, le texte parlera toujours d'agent.e.s sauf quand il sera question d'étude dont la population d'étude était uniquement des hommes (agents). Par contre, pour ne pas alourdir le texte, les participes passés ainsi que les adjectifs seront accordés selon la règle de la majorité qui, bien qu'en baisse, reste masculine.

(Pollak et Sigler, 1998). De surcroît, la structure même de l'organisation, qui consiste à un groupe d'individus qui a la charge d'en maintenir un second en détention contre son gré, est un endroit qui est propice au stress (Brodsky, 1982). En somme, bien que la sévérité et la prédominance du stress chez les agent.e.s soient un sujet de discussion, il n'en demeure pas moins que ceux-ci font l'expérience d'un stress considérable et que la situation ne semble pas s'améliorer avec les années (Finn, 1998).

À ce sujet, plusieurs études ont mesuré le niveau de stress et de burnout des agent.e.s des services correctionnels au Canada, aux États-Unis et à travers le monde, bien que ces résultats ne puissent pas être tous présentés dans la présente section.

Tout d'abord, une étude effectuée aux États-Unis a mesuré à l'aide du *General Severity Index* (GSI) le niveau de détresse des agents, dans six établissements différents (Lasky *et al.*, 1986). En comparant les résultats obtenus avec une population d'hommes, non patients, les résultats se situent entre le 93<sup>e</sup> et le 99<sup>e</sup> percentile. Une autre étude américaine de Lindquist et Whitehead (1986), quant à elle, a mesuré que 38 % des agent.e.s étaient en proie au stress au travail et qu'entre 20 et 30 % ressentait des symptômes associés au burnout. Spécifiquement au niveau des composantes du burnout, il a été mesuré que le tiers des agent.e.s souffrent d'épuisement émotionnel, un cinquième sont sujet à de la dépersonnalisation et le quart à une dévaluation de leurs accomplissements personnels (Lindquist et Whitehead, 1986). Dans une étude américaine plus récente, 50 % des agent.e.s mentionnaient ressentir du stress lié à leur emploi (Steiner et Wooldredge, 2015).

Par la suite, une étude s'intéressant au burnout, effectuée en France à l'aide du *Maslach Burnout Inventory*, a mesuré des niveaux moyens d'épuisement émotionnel (28,82) et de dépersonnalisation (13,62) considérés comme un épuisement élevé (Neveu, 2007). En effet, l'épuisement émotionnel est considéré comme élevé au-dessus de 27 pour l'épuisement émotionnel et de 13 pour la dépersonnalisation.

Pour finir, plus près du Québec, 55 % des agent.e.s interrogés, dans une étude effectuée en Ontario, affirment se sentir tendus au travail et 65 % disent être la plupart du temps soumis à une pression importante (Ellison et Caudill, 2020). De surcroît, 54 % des agent.e.s des services correctionnels interrogés, dans le cadre de cette étude, présentent un ou plusieurs problèmes de santé mentale comparativement à environ 10,1 % pour l'ensemble de la population. D'ailleurs, 28,6 % d'entre eux révèlent avoir trois problèmes de santé mentale ou plus (Carleton *et al.*, 2020). Pour finir, Bourbonnais *et al.* (2007) mentionnent que les agent.e.s des services correctionnels travaillant dans les établissements de détention

québécois sont confrontés à de nombreux problèmes, et ce depuis plusieurs années, que ce soit le taux important d'absentéisme, l'occurrence considérable des conflits interpersonnels ou encore le stress important auquel ils font face.

En somme, les différents résultats présentés démontrent une problématique réelle, bien que plusieurs méthodes différentes soient utilisées pour mesurer la détresse et l'épuisement professionnel. D'ailleurs, comme le mentionne Veneziano (1984), le stress est un concept qui est difficile à définir et à quantifier. De manière similaire, Lambert *et al.* (2010b) mentionnent que, bien que la plupart des individus connaissent le burnout, il n'existe pas une seule définition spécifique à ce phénomène. Il n'est donc pas étonnant de retrouver différentes définitions pour ces deux concepts et différents outils de mesure pour ceux-ci<sup>3</sup>.

La détresse et le burnout sont des sujets qui ont été largement étudiés, et ce, dans différents contextes. Malgré cela, le contexte de travail des agent.e.s des services correctionnels est particulier et mérite d'être étudié séparément. En effet, comme le soulèvent Lambert *et al.* (2007c), le travail des agent.e.s dans les établissements de détention est une expérience de travail unique en soit. Cela s'explique par le fait que cet emploi n'exige pas la production de biens ou encore de services pour un groupe d'individus sollicitant ceux-ci. Au contraire, les agent.e.s se retrouvent à travailler auprès d'individus confinés contre leur gré (Lambert *et al.*, 2016). En raison de la nature de l'environnement de travail, les agent.e.s doivent donc faire face à des facteurs de stress qui ne peuvent se comparer à d'autres organisations.

Certes, le contexte de travail des agent.e.s des services correctionnels a été étudié par différents auteurs, comme le démontre la méta-analyse de Butler *et al.* (2019). Toutefois, les auteurs de cette méta-analyse soulèvent d'importantes différences entre les études effectuées, mais également l'insuffisance de données empiriques (Butler *et al.*, 2019). Ainsi, il existe plusieurs opportunités de mener des études plus approfondies sur le sujet. D'ailleurs, Lambert *et al.* (2010a) soulèvent que, bien que la littérature sur le personnel correctionnel ait augmenté, les études s'étant intéressées au burnout restent insuffisantes. Devant ce constat, dresser un portrait du travail des agent.e.s des services correctionnels ainsi que de la détresse que ceux-ci peuvent vivre s'avère pertinent.

---

<sup>3</sup> Nous reviendrons sur les définitions du stress et du burnout dans le cadre théorique (Chapitre 1).

D'un point de vue théorique, ce mémoire permet d'approfondir la compréhension d'une réalité organisationnelle et individuelle, tout en s'intéressant à un milieu de travail hors du commun, soit le milieu correctionnel. Comme mentionné précédemment, peu d'études se sont intéressées aux agent.e.s des services correctionnels dans les établissements de détention québécois. Ce mémoire permet donc de peindre un meilleur portrait de la situation dans différents pays occidentaux, mais également de faire le lien avec la situation au Québec, ce qui contribue à la littérature, par la même occasion. De plus, ce mémoire permet d'ouvrir la voie à des études plus approfondies sur certains aspects de la détresse et du travail des agent.e.s des services correctionnels dans les établissements de détention québécois en regroupant dans un seul document la littérature relative à ce sujet.

Ce mémoire comporte aussi une pertinence sociale. En effet, il paraît également pertinent de rappeler que le travail de ces agent.e.s permet d'assurer la sécurité des individus entrant dans le système carcéral, mais permet aussi d'assurer la sécurité de la population québécoise. Dans cette optique, il devient révélateur que ce sujet soit pertinent, puisqu'il se concentre sur les agent.e.s en milieu carcéral, qui représentent un maillon important dans la sécurité de tous.

D'ailleurs, Éric Lambert et *al.* soulèvent dans plusieurs articles l'importance des agent.e.s des services correctionnels. En effet, ces derniers sont le cœur et l'âme des établissements de détention, mais également la ressource la plus précieuse de ceux-ci en raison de l'ensemble des tâches et responsabilités que la société leur confie, et ce, afin de maintenir un environnement humain et sécuritaire autant pour les personnes incarcérées que pour la population (Lambert *et al.*, 2002, 2007b, 2009b, 2012b, 2016). Le succès ou l'échec des établissements de détention est donc grandement lié aux agent.e.s (Lambert *et al.*, 2009b, 2012b). Ce succès est contingent de l'attitude et de l'éthique professionnelle des agent.e.s (Lambert *et al.*, 2009b). Lorsque ces derniers sont soumis à un environnement stressant, cela mène à un établissement qui sera désorganisé et moins productif, et par le fait même un milieu de travail moins agréable, avec un taux de roulement plus élevé, mais aussi un milieu plus dangereux autant pour le personnel que pour les personnes incarcérées (Finn, 1998 ; Lambert *et al.*, 2009b). De surcroît, si le taux de roulement devient trop important, les établissements n'ont d'autre choix que d'embaucher des candidat.e.s moins qualifiés et d'augmenter le temps supplémentaire afin d'assurer le fonctionnement minimal de l'établissement (Finn, 1998). Lorsque ce temps supplémentaire devient la norme, il a des impacts sur les agent.e.s, comme il en sera question de manière subséquente, en plus d'engendrer des coûts importants pour l'état.

Devant ce constat, mais également la réalité d'un environnement où les coûts de fonctionnement des établissements augmentent, les ressources diminuent et le manque de personnel est chose courante (Lambert *et al.*, 2010b, 2012b), la recherche s'avère pertinente afin d'être en mesure de comprendre les conditions de travail qui sont liées au stress et au burnout et ainsi réduire ces derniers (Lambert *et al.*, 2009a, 2012b).

L'objectif de ce mémoire est donc de faire une étude de la portée (*scooping study*) du travail, de la détresse et du burnout chez les agent.e.s des services correctionnels, en mettant l'accent sur le milieu québécois, et ce dans le but de comprendre quels sont les enjeux psychiques du travail, les conditions de travail, les risques psychosociaux, les rapports sociaux ainsi que le contexte qui sont associés avec le travail, la détresse et le burnout des agent.e.s dans services correctionnels québécois.

Afin d'atteindre l'objectif, le présent mémoire débutera par le premier chapitre qui expliquera le cadre théorique utilisé pour faire cette étude de la portée et un deuxième chapitre qui décrira de manière détaillée la méthodologie de la démarche utilisée dans le cadre de cette étude de la portée. Puis, afin de présenter le résultat de cette étude de la portée, sept chapitres seront détaillés.

Le troisième chapitre présentera les Services correctionnels du Québec. Il sera ici question du partage des compétences fédérales et provinciales, de leurs valeurs, de leurs philosophies et d'une description approfondie du travail des agent.e.s qui permettra de mieux comprendre l'ampleur et la diversité de leurs tâches ainsi que le contexte dans lequel ils effectuent celles-ci et finalement d'un portrait de la population avec laquelle ils travaillent.

Le quatrième chapitre, quant à lui, présentera le contexte dans lequel les agent.e.s travaillent, que ce soit le fait de travailler dans une institution totale, mais également de la dangerosité liée à leur emploi ainsi que la surpopulation des établissements.

Le cinquième chapitre se penchera sur les enjeux psychiques du travail. Il sera alors question de leur identité professionnelle et de la reconnaissance sociale, du déni de leur souffrance et de la virilité.

Le sixième chapitre présentera, par la suite, l'impact des variables sociodémographiques, soit le genre, la race, l'âge, l'ancienneté, la scolarité et l'état matrimonial.

Le septième chapitre permettra de comprendre les conditions de travail. Il sera ici question des substances cancérigènes, des agents biologiques, des contraintes physiques et du bruit.

Le huitième chapitre fera le portrait des risques psychosociaux, soit l'intensité, l'autonomie et le contrôle, les exigences émotionnelles, les conflits de valeurs ainsi que l'insécurité de la situation de travail.

Le neuvième et dernier chapitre se penchera sur les rapports sociaux au travail en abordant le support des collègues, du superviseur.e, de l'organisation, les interactions avec les collègues et les personnes incarcérées, la confiance, la justice organisationnelle, le harcèlement par les pairs ainsi que la sous-culture professionnelle.

# CHAPITRE 1

## CADRE THÉORIQUE

Dans ce premier chapitre, le cadre théorique, utilisé dans cette étude, sera présenté. Pour ce faire, il sera premièrement question du travail tel que compris dans la psychodynamique du travail. Les concepts de travail, travail prescrit, travail réel, plaisir et souffrance seront expliqués. Par la suite, le modèle des conditions de travail de Gollac, ainsi que le modèle des risques psychosociaux utilisé par l'Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles seront présentés. Finalement, les concepts de stress et de burnout seront expliqués.

### 1.1 Modèle de la psychodynamique du travail

Pour Christophe Dejours (2015) la psychodynamique du travail représente un élargissement de la psychopathologie du travail et serait donc appelé à devenir une branche de celle-ci. En effet, le travail, qui, selon certain, devrait être nocif pour la santé mentale ne l'est pas toujours (Molinier, 2006). La plupart des gens travaillent sans tomber malade. Alors que la psychopathologie du travail est orientée vers la maladie, la psychodynamique du travail s'intéresse à la normalité en utilisant une approche compréhensive.

En psychodynamique du travail, la normalité fait référence à un état qui est constamment en évolution et jamais complètement stable (Molinier, 2006). La normalité est alors le résultat précaire d'un combat qui doit sans cesse être renouvelé. En effet, dans cette optique constructiviste, la normalité n'est pas naturelle. À ce sujet, Molinier (2006, p. 58) mentionne : « cette lutte n'est jamais celle d'un individu capable de se suffire à lui-même, mais celle d'un individu par définition dépendant des autres pour sa survie tant physique que psychique ». La souffrance serait alors normale, au point où l'on parle de « normalité souffrante »<sup>4</sup>. Il faut néanmoins préciser que cette souffrance n'est normale que si elle peut être supportée.

D'ailleurs, la psychodynamique du travail met la lumière sur la capacité qu'à l'individu de supporter ou même de participer activement au maintien de telle situation (Molinier, 2006). En effet, l'individu n'est

---

<sup>4</sup> Voir le livre *Souffrance en France - La banalisation de l'injustice sociale* (Dejours, 2014) pour plus d'informations sur la « normalité souffrante ».

pas passif devant une telle situation, il se défend ou y contribue par son zèle. Lorsqu'une maladie se déclare, c'est le signe que les défenses ont échoué.

En somme, la psychodynamique du travail se définit comme : « l'analyse psychodynamique des processus intersubjectifs mobilisés par les situations de travail » (Molinier, 2006, p. 54). Dans cette définition, le terme « dynamique » fait référence au fait que l'enquête prends pour encre les conflits préexistants à la rencontre du sujet, qui font surface lors de celle-ci, et qui sont présents dans une situation de travail dont les caractéristiques sont en majorité hors du contrôle de l'individu.

### 1.1.1 Le travail prescrit et le travail réel

Selon Davezies (1993, p. 6), le travail serait « la mobilisation des hommes et des femmes face à ce qui n'est pas prévu par la prescription, face à ce qui n'est pas donné par l'organisation du travail ». En effet, le travail ne se résume pas au regroupement d'un ensemble de dimensions de la prescription, mais nécessite plutôt de sortir du prescrit pour affronter le monde et la réalité, le prescrit négligeant ou sous-estimant la variabilité de chaque situation (Dejours, 2015 ; Molinier, 2006). À ce sujet, la prescription sert, en fait, à donner des directives pour une situation modèle qui, dans les faits, ne se produit jamais (Molinier, 2006). Dans le cas où les individus décideraient de suivre à la lettre le prescrit, rien n'irait plus dans l'organisation. C'est d'ailleurs le principe de la grève du zèle. En effet, l'environnement, l'organisation, les outils à la disposition des individus et même l'objet du travail ne sont pas aussi stables que l'organisation du travail présenté. La prescription ne prend en fait pas en considération que le travail est exécuté par un être humain et non un robot. Le travail nécessite également de sortir de l'exécution. Celui-ci nécessite d'interpréter, d'improviser, d'être à l'écart des règles, de faire appel à la raison et à l'intelligence. Cela fait en sorte qu'il y a toujours un décalage entre le travail prescrit et le travail réel qui ne peut être simplifié à l'exécution de tâches simples préétablies en raison de l'impossibilité de standardiser l'ensemble des tâches qui composent le travail. Ce décalage entre le travail réel et le travail prescrit peut être la source de plaisir ou encore de souffrance mentale au travail (Dejours, 2015).

### 1.1.2 Le plaisir et la souffrance

Lorsque le décalage entre le travail prescrit par l'organisation et le travail réel effectué permet à l'individu une marge de liberté, en raison d'une prescription plus souple, il est alors question du domaine du plaisir au travail (Dejours, 2015). Une telle organisation du travail permet à l'individu de construire son identité, soit l'armature de la santé mentale. En effet, une organisation qui permet le développement d'un

sentiment d'accomplissement de soi ainsi que de maîtrise de son environnement permet à l'individu une structuration de son identité.

Au contraire, lorsque l'organisation du travail est rigide avec une standardisation excessive du travail et que la créativité et les initiatives sont perçues comme une transgression des règles, un signe d'incompétence ou encore de délinquance, le décalage entre le travail prescrit et réelle est alors beaucoup plus strict (Dejours, 2015). Il est alors question du domaine de la souffrance ainsi que de la lutte à la souffrance.

## 1.2 Modèle des conditions de travail

Les conditions de travail englobent un ensemble d'éléments contingents au travail qui sont souvent observés à travers les conséquences qu'elles entraînent pour les individus (Gollac *et al.*, 2014). Les conditions de travail sont des éléments directement liés au travail, mais qui n'en font pas nécessairement partie (Bévort *et al.*, 2012). Ces éléments pourraient donc être modifiés ou améliorés sans pour autant changer la nature de l'emploi (Gollac *et al.*, 2014).

À ce sujet, il faut mentionner que ces facteurs sont en constante évolution. En effet, plusieurs conditions de travail, qui par le passé étaient considérées comme normales ou naturelles, seraient de nos jours considérées comme inadmissibles et même scandaleuses<sup>5</sup>. D'ailleurs, ces conditions de travail sont souvent normalisées avec des propos tels que : « C'est le métier qui veut ça » (Gollac *et al.*, 2014, p. 10). On observe à travers de tels propos une manière de refouler et de supporter la souffrance (Dejours, 2014). En somme, comme le mentionnent Gollac *et al.* (2014), la définition de ce qui constitue des conditions de travail est une question politique et sociale, car la quasi-totalité des caractéristiques du travail ont le potentiel d'être considérées à un moment ou une autre comme une condition de travail.

---

<sup>5</sup> Pour des exemples de telles pratiques, consultez le livre *Les conditions de travail* (Gollac *et al.*, 2014)

Dans le cadre de cette étude, nous utiliserons les conditions de travail énoncées dans le livre *Les conditions de travail* de Gollac et al. (2014) soit les substances cancérigènes, les agents biologiques, les contraintes physiques et le bruit<sup>6</sup>.

### 1.3 Modèle risques psychosociaux au travail

Les risques psychosociaux sont généralement définis comme des caractéristiques provenant du cadre de travail qui constituent un risque pour la santé mentale et/ou physique, et ce, à travers des mécanismes sociaux et psychiques (Coutrot et Mermilliod, 2010). Bien qu'il existe différents modèles relatifs aux risques psychosociaux<sup>7</sup>, dans le cadre de ce mémoire, nous utiliserons le modèle utilisé par l'Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS). Ce modèle se base sur le rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail<sup>8</sup>. Ce groupe rassemblait alors une vingtaine de chercheurs de différents pays et de disciplines variées dans le but d'avoir des débats et des auditions, et ainsi de produire le rapport final du Collège, mieux connu sous le nom du rapport Gollac en raison du président du collège d'expertise Michel Gollac (Gollac et al., 2014).

Le modèle utilisé dans le cadre de cette étude comprend donc six risques : l'intensité et le temps de travail, le manque d'autonomie, les exigences émotionnelles, les conflits de valeurs, l'insécurité de la situation de travail et les rapports sociaux au travail dégradés.

L'intensité et le temps de travail regroupent un ensemble de notions qu'on nomme parfois « exigences psychologiques » ou encore « effort » (INRS, 2021). De manière plus large, il est ici question autant des objectifs de travail flous et/ou irréalistes, des consignes contradictoires, des contraintes de rythme, que des questions d'imprévisibilité d'horaire, des longues journées de travail ainsi que d'horaires atypiques. Les exigences peuvent, de ce fait, être quantitatives, mais également qualitatives (Gollac et al., 2014).

---

<sup>6</sup> Bien que les facteurs psychosociaux soient également énoncés dans le modèle provenant du livre de Gollac et al. (2014), les auteurs faisant eux-mêmes référence au rapport final du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux (RPS) ce dernier sera donc utilisé comme modèle.

<sup>7</sup> Pour plus de modèles de risques psychosociaux au travail, consultez notamment les sites de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ou encore l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ)

<sup>8</sup> Pour plus de détails, nous vous invitons à consulter le rapport complet du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail (Gollac et Bodier, 2011).

L'autonomie au travail renvoie à la possibilité plus ou moins grande qu'a l'individu d'être un acteur actif et non passif dans son travail (Gollac *et al.*, 2014). Il est ici question de la latitude décisionnelle, de la marge de manœuvre, de la participation aux décisions, ainsi que de la notion de contrôle (INRS, 2021).

Les exigences émotionnelles désignent quant à elles l'obligation de maîtriser, de façonner, de cacher ou encore de simuler ses propres émotions (Gollac *et al.*, 2014 ; INRS, 2021). Ce risque est particulièrement présent dans les métiers de service ainsi que dans les entreprises où la culture d'entreprise requière que l'individu soit en contrôle total de soi en tout temps (INRS, 2021).

Les conflits de valeurs surviennent lorsque l'individu doit effectuer un travail qui est en opposition avec les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles du salarié, ce qui crée un conflit intrapsychique (Gollac *et al.*, 2014 ; INRS, 2021).

L'insécurité d'emploi peut être divisée en deux branches : la peur de la perte d'emploi et le déroulement de carrière (Gollac *et al.*, 2014). Ce risque inclus à la fois l'insécurité socio-économique, soit la peur de perte d'emploi et/ou de revenu, mais également tout risque relatif aux changements de tâches et de conditions de travail (restructurations, avenir du métier, privatisation, externalisation) (INRS, 2021).

Pour finir, les rapports sociaux au travail sont multiples et peuvent, entre autres choses, regrouper le soutien social, les interactions avec les collègues et la hiérarchie, le sentiment de justice (ou d'injustice), mais également les formes pathologiques des rapports sociaux, tel que le harcèlement. (Gollac *et al.*, 2014 ; INRS, 2021)

#### 1.4 La détresse psychologique

Selon la Recherche sur le stress au travail de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, (2006) il existe trois principales approches afin de définir et d'étudier la détresse psychologique ou stress<sup>9</sup> : l'approche technique, l'approche physiologique et l'approche psychologique. Alors que les deux premières approches étaient plus présentes dans les premières théories du stress, les théories contemporaines du

---

<sup>9</sup> Dans le cadre de ce mémoire, les termes «détresse» et «stress» seront utilisés de manière interchangeable et réfère au même concept.

stress ont une approche plus psychologique<sup>10</sup> (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2006). Cette dernière approche étant en fait une réponse aux critiques qui ont été fait aux approches précédentes. L'approche psychologique conceptualise le stress comme étant une interaction entre l'individu et son environnement. Un consensus grandissant se développe d'ailleurs autour de cette approche et de cette manière de définir le stress. Parmi les modèles de l'approche psychologique, on retrouve le modèle de Lazarus et Folkman (1984).

Selon le modèle du stress de Lazarus et Folkman (1984), les événements que nous vivons ne sont pas déterminants du stress, c'est plutôt la perception et la manière dont ces événements sont vécus. En effet, le stress serait donc un ensemble de réponses physiques et émotionnelles ressenties par une personne lorsqu'elle n'est pas en mesure de réagir de manière adéquate à la contrainte qui se présente à elle et qui la menace (Guillet, 2012). Cette réaction se produit lorsque les exigences de la situation ne correspondent pas aux capacités, aux compétences, aux ressources ou aux besoins de l'individu (Lazarus, 1999). La détresse psychologique peut alors se définir comme la perception qu'a l'individu de ne pas être en mesure d'affronter les demandes et les risques qui, dans cette situation, menace son bien-être (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2006). Ainsi, les contraintes auraient le potentiel de constituer un stress. Toutefois, c'est l'importance que l'individu attribue à cet élément qui détermine l'intensité du stress perçue (Guillet, 2012).

En conclusion, « le stress est à consommer avec modération » (Maslach *et al.*, 2016, p. 11). En effet, lorsque celui-ci est répétitif et devient chronique, ses effets nuisibles font rapidement leur apparition en raison de la suractivation des effets psychologiques, physiologiques, biologiques et émotionnels. La «phase ultime» du stress serait alors l'épuisement psychologique et physiologique de l'organisme soit le burnout.

### 1.5 L'épuisement professionnel

L'épuisement professionnel ou burnout<sup>11</sup> est un concept qui a fait son apparition dans le monde du travail dans les dernières décennies (Maslach et Leiter, 2016). Il n'en demeure pas moins qu'il est possible de

---

<sup>10</sup> Pour plus de détails sur les différentes approches et les modèles qui y sont inhérents, nous vous invitons à consulter la Recherche sur le stress au travail (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2006)

<sup>11</sup> Dans le cadre de ce mémoire, les termes épuisement professionnel ou burnout seront utilisés de manière interchangeable et réfère au même concept.

retrouver des descriptions de sa symptomatologies depuis plusieurs siècles<sup>12</sup>. En 1969, Harold B. Bradley utilise pour la première fois le terme burnout dans un article scientifique. Le terme sera par la suite repris par le psychanalyste Herbert J. Freudenberger en 1974 qui en fait la première description clinique et par la psychologue Christina Maslach en 1976 qui a depuis contribué à la description de ce concept (AFPST, 2022).

Bien qu'il existe différents modèles et définitions du burnout<sup>13</sup>, la définition de l'épuisement professionnel proposée par Maslach (1982) est la plus répandue dans le communauté scientifique (Schaufeli *et al.*, 1998). De surcroit, le modèle de Maslach semble également le plus utilisé dans la littérature concernant les agent.e.s des services correctionnels comme le démontre cette étude de la portée. Nous nous concentrons donc sur ce modèle d'analyse et sur la définition proposée par Maslach.

Selon Maslach (2003), le burnout est un syndrome psychologique qui se développe selon un processus dynamique. Tel que mentionné précédemment, le burnout vient premièrement d'un individu qui vit un stress trop élevé et qui finit avec le temps par développer un épuisement émotionnel. L'épuisement émotionnel est, comme son nom l'indique, un sentiment d'épuisement et de vide intérieur causé par le travail (Schaufeli *et al.*, 1998). Lorsque cet individu est dans un relation d'aide, celui-ci a également l'impression que ses ressources émotionnelles ont été drainées et de ce fait qu'il n'est plus en mesure de donner à autrui au plan psychologique (Maslach, 2003).

Afin de se préserver de cet état d'épuisement émotionnel, l'individu développe une attitude négative envers son travail, un cynisme et se distance peu à peu de celui-ci (Maslach, 2003). Ses réponses envers les autres deviennent également impersonnelles, ce qui au fil du temps mène à une déshumanisation progressive de ses rapports sociaux. On parle alors de cynisme ou dépersonnalisation.

Cela amène alors l'individu à un sentiment d'inefficacité personnelle. À ce stade, l'individu ressent un sentiment de découragement, d'incompétence ainsi qu'un manque d'accomplissement personnel dans son travail (Maslach, 2003). Cela s'explique par le fait que plus l'individu fait d'efforts pour faire face à ses

---

<sup>12</sup> Voir notamment l'Ancien Testament (la grande fatigue du prophète Elie), Shakespeare, le romancier allemand Thomas Mann et l'écrivain anglais Graham Green (Maslach *et al.*, 2016).

<sup>13</sup> Voir notamment : Cherniss, Etzion, Hallsten et Pines

difficultés, plus il s'épuise et perd donc par le fait même son efficacité et sa motivation. Cela l'amène alors à douter de ses capacités, à être découragé et à ressentir un manque d'accomplissement.

Pour finir, la baisse d'accomplissement personnelle entraîne également une augmentation de l'épuisement émotionnel. L'individu se retrouve alors dans un cercle vicieux dans lequel il aura de la difficulté à sortir.

En somme, le modèle de Maslach comporte ces trois dimensions : l'épuisement émotionnel; le cynisme (ou dépersonnalisation) et le sentiment d'inefficacité personnelle ( ou faible accomplissement personnel) (Maslach *et al.*, 2016)<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Les doubles noms de certaines de ces dimensions s'explique par le fait que ce modèle avait au départ été élaboré pour les individus travaillant dans le *care* (relation d'aide). À la suite de sa généralisation à toutes les professions (Maslach, 2003), certaines dimensions ont été renommées.

## CHAPITRE 2

### MÉTHODOLOGIE

Dans ce deuxième chapitre, la méthodologie utilisée afin d'atteindre l'objectif de ce mémoire sera présentée.

Premièrement, une étude de la portée, mieux connue sous le nom de *scoping study* est une méthode de plus en plus populaire afin de synthétiser des résultats de recherche (Davis *et al.*, 2009 ; Levac *et al.*, 2010 ; Pham *et al.*, 2014). Néanmoins, il ne semble pas y exister de définition universelle pour ce type de recherche ni même de nomenclature définie, ce qui fait que plusieurs termes sont utilisés : « *scoping reviews* », « *scoping studies* », « *scoping literature reviews* » et « *scoping exercises* » (Levac *et al.*, 2010). Le manque de distinction entre ces termes, si distinction il y a, ainsi que l'absence de définition unique, fait en sorte qu'il est difficile pour les chercheurs qui l'utilisent de définir clairement la raison de l'utilisation d'une telle méthode. L'interprétation, la méthodologie ainsi que les attentes lors de l'utilisation d'une telle méthode peuvent également varier (Davis *et al.*, 2009).

Premièrement, il est important de distinguer les études de la portée des autres types de revue de la littérature. En effet, les études de la portée sont différentes des revues systématiques de la littérature, car celles-ci ne vont normalement pas évaluer la qualité des sources qu'elles incluent (Levac *et al.*, 2010). De surcroît, elles diffèrent également des revues narratives de la littérature, car le processus d'étude de la portée requiert une analyse interprétative de la littérature (Davis *et al.*, 2009).

Par la suite, malgré le manque de définition universelle, l'une des caractéristiques qui revient souvent est le fait de réunir un ensemble d'évidences dans le but d'avoir un portail très large d'un domaine particulier (Arksey et O'Malley, 2005 ; Levac *et al.*, 2010). En effet, les études de la portée permettent de synthétiser et d'analyser un éventail important de littérature scientifique et non scientifique, et ce, dans le but de clarifier les connaissances dans un domaine particulier (Arksey et O'Malley, 2005 ; Davis *et al.*, 2009). De surcroît, ce type d'étude sert régulièrement à établir des lignes directrices dans le but de faire avancer la recherche (Davis *et al.*, 2009).

Pour finir, Arksey et O'Malley (2005) ont développé une méthodologie en six étapes afin de mener une étude de la portée : identifier la question de recherche; rechercher les études pertinentes; sélectionner

les études; classer les données; rassembler les résultats, les résumer et rapporter les résultats; consulter les parties prenantes pour éclaircir ou valider les résultats de l'étude.

Dans les prochains paragraphes, cette méthodologie sera donc expliquée en effectuant le lien avec la démarche utilisée dans le cadre de ce mémoire.

La première étape d'une étude de la portée est d'**identifier la question de recherche** ce qui permettra d'avoir une vision pour les étapes suivantes (Arksey et O'Malley, 2005). Il est alors important de définir clairement cette question, mais également qu'elle soit assez large afin de pouvoir couvrir une étendue de sujets. Néanmoins, une question de recherche peut parfois être insuffisante afin d'avoir un cadre clair qui permettra de mener à terme les prochaines étapes du processus. Comme le mentionnent Levac et *al.* (2010), la question de recherche ne permet pas de donner une direction et une clarté nécessaire afin de mener à bien l'identification des études qui seront incluses et exclues de la recherche. Bien que l'inclusion et l'exclusion des études relèvent de la troisième étape du processus, leur définition tôt dans le processus peut aider à voir plus clair et à orienter la recherche d'information.

Dans le cadre de ce mémoire, les concepts clés furent définis assez tôt dans le processus. La première liste comprenait les concepts : détresse, stress, burnout et épuisement professionnel. La deuxième liste, quant à elle, comportait une liste d'appellations pour la profession d'agent.e des services correctionnels : agent des services correctionnels, agent correctionnel, surveillant, gardien, gardien de prison, geôlier, jailer, jail guard, prison guard, prison officer, correction officer, correctional officer.

La deuxième étape d'une étude de la portée est la **recherche des études pertinentes** relatives au sujet. Cette étape consiste à identifier les études pertinentes, et ce, de manière structurée (Arksey et O'Malley, 2005). Différentes méthodes ont donc été utilisées afin d'effectuer cette étude de la portée. En effet, deux démarches complémentaires furent utilisées : la méthode de la « remontée des filières bibliographiques » ainsi que la méthode de la « recherche systématique », et ce, tel que défini par Beaud (2006), bien que la remontée des filières bibliographiques ait été privilégiée.

En premier lieu, c'est la méthode de la « recherche systématique » qui a été utilisée, et ce, avec la liste de concepts préalablement établie. D'abord, le catalogue *Sofia* fut utilisé afin d'avoir un point de départ afin de conduire la présente étude de la portée, ce qui a permis de repérer des articles scientifiques relatifs au sujet à l'étude. Pour ce faire, les deux listes mentionnées précédemment furent croisées à l'aide de

l'opérateur booléen « ET » afin de combiner les expressions. La troncature « \* » a également été utilisée afin de permettre la recherche simultanée des termes au singulier et au pluriel. Au total, cela a permis de lancer quarante-quatre (44) recherches distinctes dans le catalogue et d'obtenir cent-seize (116) résultats. À la suite de la suppression des duplicatas, ainsi que de l'application des critères d'inclusion et d'exclusion présentés de manière subséquente, seulement seize (16) articles ont été retenus. Parmi ceux-ci, se trouve la revue systématique et méta-analytique de Butler et *al.* (2019) qui fut un point de départ important pour cette étude de la portée comme expliqué de manière subséquente.

Par la suite, nous avons tenté d'utiliser la même méthode dans différentes bases de données : ABI/INFORM Collection, Emerald Insight, PsycARTICLES, SAGE Journals, SCOPUS, CAIRN, ce qui ne fut pas fructueux. En effet, en utilisant les mêmes combinaisons de critères de recherche uniquement dans les titres, les résultats étaient quasiment nuls, alors qu'au contraire lorsque la recherche était élargie les résultats étaient dénombrés par milliers et, à la lecture des résumés des premiers résultats, ceux-ci étaient souvent hors sujet. Devant cette situation, il est important de se rappeler que bien que l'étendue de la recherche soit la clé dans une étude de la portée, il n'en demeure pas moins que comme le mentionne Arksey et O'Malley (2005) ainsi que Levac et *al.* (2010), les contraintes de temps et de ressources peuvent faire en sorte que des décisions quant à la portée de la recherche doivent être prises. Dans le cas présent, devant les résultats non concluants des recherches, la décision a été prise de se concentrer sur la remontée des filières bibliographiques.

La méthode de la « remontée des filières bibliographiques » fut donc la plus utilisée. Cela n'a pas constitué un problème, car l'effet « boule de neige » s'est rapidement fait sentir. Cette méthode consiste à étudier la bibliographie, les sources et les auteurs cités afin de prendre en note toutes les références qui paraissent pertinentes à l'étude du sujet (Beaud, 2006). Cette méthode permet également de repérer des publications qui sont fréquemment citées, telles que des revues de la littérature et des méta-analyses. En somme, se sont sept méta-analyses et/ou des revues de la littérature, publiées entre 1987 et 2019, qui ont pu être identifiées à l'aide de la remontée des filières bibliographiques de différents articles. La liste extensive de ceux-ci est présentée dans le tableau 2.1.

De surcroît, au fil des lectures des articles scientifiques, les auteurs font régulièrement référence à des informations pertinentes, que ce soit dans la revue de la littérature ou encore dans la discussion, mais qui proviennent d'autres études. Ces études étaient alors prises en note afin d'aller les localiser et d'aller lire

l'article dans son entièreté. Cette technique a fait en sorte d'avoir un portrait plus global du sujet. Lorsque le nombre d'études localisées pour un sujet était moins important, Google Scholar a été utilisé afin de localiser des informations et ainsi palier à ce manque. Pour ce faire, la combinaison des différentes appellations pour la profession d'agent.e des services correctionnels furent combinées non pas avec les termes : détresse, stress, burnout et épuisement professionnel, mais bien avec le sujet recherché, par exemple surpopulation ou encore bruits. La combinaison de ces méthodes a donc permis d'obtenir une quantité intéressante de documents.

Au total, ce sont 6 articles théoriques, 10 articles qualitatifs, 67 articles quantitatifs, 2 articles à la fois qualitatifs et quantitatifs, mais également 1 livre, 1 publication gouvernementale et 3 rapports de recherche portant spécifiquement sur les agent.e.s des services correctionnels et le stress ou le burnout qui furent utilisés. Ceux-ci sont présentés dans le tableau 2.2 dans les pages suivantes.

À cela s'ajoute, 1 revue de la littérature, 1 méta-analyse, 4 articles théoriques, 3 articles quantitatifs, 2 articles à la fois qualitatifs et quantitatifs, mais également 1 livre, 2 chapitres de livre, 1 commentaire, 4 publications gouvernementales, 5 pages web d'une agence gouvernementale, et 2 rapports de recherche portant sur les établissements de détention, le milieu correctionnel ou encore les personnes incarcérées qui furent utilisés. En effet, bien que le sujet de ces sources ne soit pas l'agent.e des services correctionnels, il n'en demeure pas moins que cela permet d'expliquer certaines situations et d'ajouter un contexte au travail que ceux-ci font. Ceux-ci sont présentés dans le tableau 2.3.

**Tableau 2.2.1 Revues de la littérature et méta-analyses portant sur les agent.e.s des services correctionnels ou le personnel correctionnel dont le sujet d'étude est le stress ou le burnout**

<b>Auteurs et Titre</b>	<b>Année</b>	<b>Type de document</b>	<b>Pays<sup>15</sup></b>	<b>Population</b>	<b>N=</b>
<b>Butler et al.</b> A systematic and meta-analytic review of the literature on correctional officers: Identifying new avenues for research	2019	Revue de la littérature & Méta-analyse	Non disponible	Correctional officers	172 (revues de la littérature) 37 (méta-analyses)
<b>Dowden et Tellier</b> Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis	2004	Méta-analyse	États-Unis, Canada, Angleterre	Correctional officers	20 études
<b>Finn</b> Correctional Officer Stress - A Cause for Concern and Additional Help	1998	Revue de la littérature	États-Unis (9); Canada (1)	Correctional officers	10 articles empiriques Entrevues téléphoniques : 9 correctionals officers 4 lieutenants/capitaines 2 surintendants 9 « providers of stress prevention and reduction services» 9 « other knowledgeable individuals»
<b>Finney et al.</b> Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review	2013	Revue de la littérature	États-Unis (6); France (1); Corée du Sud (1)	Correctional officers	8 articles empiriques
<b>Lambert et al.</b> The correctional staff burnout literature	2015	Revue de la littérature	États-Unis (42); Israël (4); France (2); Angleterre (1);	Correctionnal staff	53 articles empiriques 2 revues de la littérature

<sup>15</sup> Les pays qui seront indiqués dans ce tableau ne sont pas les pays où la revue de la littérature ou encore la méta-analyse a été effectuée, mais bien les pays de provenance des études incluses dans cette étude.

<b>Philliber</b>					Bulgarie (1); Canada (1); Mexique (1); Pologne (1)		
Thy brother's keeper: A review of the literature on correctional officers	1987	Revue de la Littérature		Non disponible <sup>16</sup>	Correctional officers	Non disponible	
<b>Schaufeli et Peeters</b> Job Stress and Burnout Among Correctional Officers: A Literature Review	2000	Revue de la littérature		États-Unis (25); Pays-Bas (4); Royaume-Uni (3); Israël (3); Australie (3); Suède (2); Belgique (1); Canada (1); Norvège (1)	Correctional officers	43 articles empiriques 16 articles non empiriques ou chapitres	

---

<sup>16</sup> Les informations concernant le nombre d'études utilisés ainsi que leur pays de provenance ne sont pas présentés dans cette revue de la littérature. L'année de publication nous porte à croire que la méthodologie utilisée à l'époque n'était pas exactement la même, la technologie aujourd'hui disponible n'existant pas à cette époque.

Tableau 2.2.2 Documents portant sur les agent.e.s des services correctionnels ou le personnel correctionnel dont le sujet d'étude est le stress ou le burnout

Auteurs et Titre	Année	Type de document	Pays	Population	Nombre de répondant
<b>Alarid et Marquart</b> Officer perception of risk of contracting HIV/AIDS in prison : A two-state comparaison	2009	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	533 (53% de réponses)
<b>Armstrong et al.</b> The Relationship Between Work-Family Conflict, Correctional Officer Job Stress, and Job Satisfaction	2015	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	441 (83% de réponses)
<b>Armstrong et Griffin</b> Does the job matter? Comparing correlates of stress among treatment and correctional staff in prisons	2004	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	3794 81,5% de l'échantillon était des agent.e.s correctionnels (n=3091)
<b>Aymard et Lhuilier</b> Sécurité et identité professionnelle des personnels de surveillance de l'administration pénitentiaire	1993	Article empirique - Qualitatif	France	Personnel de surveillance	88 entretiens individuels 15 entretiens de groupe
<b>Blau et al.</b> Individual and Contextual Effects on Stress and Job Satisfaction: A Study of Prison Staff	1986	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Prison staff	2638
<b>Boudoukha et al.</b> Inmates-to-Staff Assaults, PTSD and Burnout: Profiles of Risk and Vulnerability	2013	Article empirique - Quantitatif	France	Prison guard	240

<b>Bourbonnais et al.</b> Psychosocial work environment, interpersonal violence at work and mental health among correctional officers	2007	Article empirique - Quantitatif	Canada (Québec)	Correctional officers	2000: 1034 (76% de réponses)  2004: 1502 (80% de réponses)
<b>Britton</b> Perceptions of the work environment among correctional officers: Do race and sex matter?	1997	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	227 (82% de réponses)
<b>Brodsky</b> Work Stress in Correctional Institutions	1982	Article empirique - Qualitatif	États-Unis	Correctionnel employée (au moment de la collecte ou qui ont quitté le milieu en raison du stress)	L'étude comportait trois groupes : Groupe 1: 60 correctionnels employées Groupe 2: 60 correctionnels officers Groupe 3: les correctionnels employées d'une région (non précisée dans l'étude) des États-Unis qui ont rempli des formulaires de réclamation
<b>Carleton et al.</b> Chronic pain among public safety personnel in Canada	2017	Article empirique - Quantitatif	Canada	Agent.e.s correctionnels, pompier.ère.s, policier.ère.s, opérateur.trice.s et répartiteur.trice.s en centre d'appel, ambulancier.ère.s, gendarmerie royale du Canada	5093  Agent.e.s correctionnels : 710
<b>Carleton et al.</b> Provincial Correctional Service Workers: The Prevalence of Mental Disorders	2020	Article empirique - Quantitatif	Canada	Institutional wellness, Institutional training, Institutional governance, Institutional correctional officer, probation officer, Institutional administration	901  Correctionnel officer: 553
<b>Carlson et al.</b> Correctional Officer Burnout and Stress: Does Gender Matter?	2003	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	227

<b>Cheek et Miller</b> The experience of stress for correction officers: A double-bind theory of correctional stress	1983	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correction officers	143
<b>Cheeseman et Downey</b> Talking 'Bout My Generation': The Effect of "Generation" on Correctional Employee Perceptions of Work Stress and Job Satisfaction	2012	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctionnal officers	471 (75% de réponses)
<b>Cieslak et al.</b> Burnout predictors among prison officers: The moderating effect of temperamental endurance	2008	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Prison officers	476
<b>Cullen et al.</b> The social dimensions of correctional officer stress	1985	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	155 (62% de réponses)
<b>Dial et al.</b> The job in the joint: The impact of generation and gender on work stress in prison	2010	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	501 (79,4% de réponses)
<b>Dignam et al.</b> Occupational stress, social support, and burnout among correctional officers.	1986	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	166 (92,3% de réponses)
<b>Dollard et Winefield</b> A test of the demand-control/support model of work stress in correctional officers.	1998	Article empirique - Quantitatif	Australie	Correctional officers	419 (49% de réponses)

<b>Ellison et Caudill</b> Working on local time: Testing the job-demand-control-support model of stress with jail officers	2020	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Jail officers	1380 (67% de réponses)
<b>Ferdik et al.</b> The role of emotional dissonance and job desirability in predicting correctional officer turnover intentions	2014	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	1650 (48% de réponses)
<b>Ferdik et Smith</b> Correctional Officer Safety and Wellness Literature Synthesis	2017	Rapport de recherche	États-Unis	Correctional officers	N/A
<b>Ferguson</b> HIV/AIDS knowledge and HIV/AIDS risk perception: An indirect relationship	1997	Article empirique - Quantitatif	Angleterre	Prison staff (Prison officers, Health care workers)	152 (76% de réponses) 114 prison officers 38 health care workers
<b>Finn</b> Addressing correctional officer stress: Programs and strategies	2000	Rapport de recherche	États-Unis	Correctional Officers	N/A
<b>Gerstein et al.</b> The Role of the Environment and Person When Predicting Burnout among Correctional Personnel	1987	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional personnel (vocational counselors, correctional officers, counselors, teachers, other types of personnel)	166 73 correctional officers
<b>Grant</b> The impact of working rotating shifts on the family life of correctional staff	1995	Publication gouvernementale	Canada	N/A	N/A

<b>Griffin</b> Gender and Stress: A Comparative Assessment of Sources of Stress Among Correctional Officers	2006	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	2576
<b>Griffin et al.</b> Job Involvement, Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment and the Burnout of Correctional Staff	2010	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional staff (Correctional officers, case managers, medical staff, industry staff, food services workers, etc.)	160 (80% de réponses) 99 correctionals officers
<b>Grossi et Berg</b> Stress and Job Dissatisfaction Among Correctional Officers: An Unexpected Finding	1991	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	106
<b>Hartley et al.</b> Fear is a Disease: The Impact of Fear and Exposure to Infectious Disease on Correctional Officer Job Stress and Satisfaction	2013	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	2999
<b>Haynes et al.</b> The association between different forms of organizational trust and correctional staff job stress	2020	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional staff	322 (59% de réponses)
<b>Hepburn et Albonetti</b> Role conflict in correctional institutions : An Empirical Examination of the Treatment-Custody Dilemma Among Correctional Staff	1980	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional staff (Correctional officers, Treatment personnel)	253 correctional officers

<b>Hurst et Hurst</b> Gender differences in mediation of severe occupational stress among correctional officers	1997	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	244
<b>Jamnik et al.</b> Identification and characterization of the critical physically demanding tasks encountered by correctional officers	2010	Article empirique - Qualitatif	Canada	Correctional officers	9 focus groupe , 90 questionnaires, 6 Scénarios complétés en moyenne 10 fois afin de prendre des mesures
<b>Jauvin et al.</b> Violence interpersonnelle en milieu de travail : une analyse du phénomène en milieu correctionnel québécois	2006	Article empirique - Qualitatif	Canada (Québec)	Agent.e.s des services correctionnels	132 (54 entrevues individuelles et 9 entrevues de groupe qui ont permis de rencontrer 95 agent.e.s)
<b>Lambert et al.</b> Exploring the relationship between social support and job burnout among correctional staff	2010a	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	160 (80% de réponses)
<b>Lambert</b> The impact of job characteristics on correctional staff members	2004	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	272 (61-68% de réponses)
<b>Lambert et al.</b> This job is killing me: The impact of job characteristics on correctional staff job stress	2007a	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	272 (68% de réponses) 50% de l'échantillon était des agent.e.s (n=136)

<b>Lambert et Hogan</b> Wanting change: The relationship of perceptions of organizational innovation with correctional staff job, stress, job satisfaction and organizational commitment	2010a	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	272 (68% de réponses) 50% de l'échantillon était des agent.e.s (n=136)
<b>Lambert et Hogan</b> Work-family conflict and job burnout among correctional staff	2010b	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	272 (68% de réponses) 50% de l'échantillon était des agent.e.s (n=136)
<b>Lambert et al.</b> Examining the relationship between supervisor and management trust and job burnout among correctional staff	2012a	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	160 (80% de réponses) 62% de l'échantillon était des agent.e.s (n=99)
<b>Lambert et al.</b> The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment	2007b	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	160 (73% de réponses) 62% de l'échantillon était des agent.e.s (n=99)
<b>Lambert et al.</b> A preliminary examination of the relationship between organisational structure and emotional burnout among correctional staff	2010b	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	272 (68% de réponses) 50% de l'échantillon était des agent.e.s (n=136)

<b>Lambert et al.</b> The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnout intent: An exploratory study	2010c	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	160 (80% de réponses) 62% de l'échantillon était des agent.e.s (n=99)
<b>Lambert et al.</b> The impact of the work environment on prison staff: The issue of consideration, structure, job variety, and training	2009a	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	160 (80% de réponses) 62% de l'échantillon était des agent.e.s (n=99)
<b>Lambert et al.</b> Problems at work: Exploring the correlates of role stress among correctional staff	2009b	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	272 (65% de réponses) 50% de l'échantillon était des agent.e.s correctionnels (n=136) Chez les agent.e.s, le pourcentage de réponses était de 61%
<b>Lambert et al.</b> Testing a gendered models of job satisfaction and work stress among correctional officers	2017	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	501 (79% de réponses)
<b>Lambert et al.</b> Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment	2016	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	160 (80% de réponses)

<b>Lambert et al.</b> Gender similarities and differences in correctional staff work attitudes and perceptions of the work environment	2007c	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	272 (64% de réponses) 50% de l'échantillon était des agent.e.s (n=136)
<b>Lambert et al.</b> Is the job burning me out ? An exploratory test of the job characteristics model on the emotional burnout of prison staff	2012b	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	272 (68% de réponses) 50% de l'échantillon était des agent.e.s (n=136)
<b>Lambert et al.</b> The impact of instrumental communication and integration on correctional staff	2002	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	270 (61-68% de réponses)
<b>Lasky et al.</b> Occupational Stressors among Federal Correctional Officers Working in Different Security Levels	1986	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	147
<b>Lavigne &amp; Bourbonnais</b> Psychosocial work environment, interpersonal violence at work and psychotropic drug use among correctional officers	2010	Article empirique - Quantitatif	Canada (Québec)	Correctionnal officer	1288 (73% de réponses)
<b>Léon</b> Lien langagier et socialité carcérale à l'épreuve de l'ordre et de la violence en prison	2015	Article théorique	N/A	N/A	N/A
<b>Lhuillier</b> Le « sale boulot »	2005	Article théorique	France	N/A	N/A

<b>Lhuillier</b> Travail de sécurité publique, idéologies défensives et imaginaire social	2013	Article théorique	France	N/A	N/A
<b>Lhuillier</b> L'univers pénitentiaire: du côté des surveillants de prison	1997	Livre	France	N/A	N/A
<b>Lindquist et Whitehead</b> Burnout, job stress and job satisfaction among southern correctional officers: Perceptions and causal factors	1986	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	241 (71,4% de réponses)
<b>Mahfood et al.</b> Leave it at the gate: job stress and satisfaction in correctional staff	2013	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	230 (83% de réponses)
<b>McIntyre et al.</b> Toward an understanding of the perception of hiv/aids-related risk among prison officers	1999	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	335
<b>Mckee et al.</b> Concern, perceived risk, and attitudes towards HIV/AIDS in Scottish prisons	1995	Article empirique - Quantitatif	Écosse	Prison staff	308 (61,6% de réponses)
<b>Misis et al.</b> The Impact of Correctional Officer Perceptions of Inmates on Job Stress	2013	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	501 (79% de réponses)
<b>Morgan, Van Haveren &amp; Pearson</b> Correctional Officer Burnout: Further Analyses	2002	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	250

<b>Moulin et al.</b> Relations professionnelles en établissement pénitentiaire	2010	Article empirique - Qualitatif	France	Personnel pénitentiaire	72 (entretiens semi-dirigés & observation participants dans leur milieu de travail)
<b>Neveu</b> Jailed Resources: Conservation of Resources Theory as Applied to Burnout among Prison Guards	2007	Article empirique - Quantitatif	France	Prison guards	707 (57% de réponses)
<b>Nylander et al.</b> Emotional labour and emotional strain among Swedish prison officers	2011	Article empirique - Qualitatif & Quantitatif	Suède	Prison officers	25 entrevues individuelles, 7 focus group, 120 heures de <i>shadowing</i> d'agent.e.s 806 questionnaires
<b>Peeters et al.</b> Social Interactions and Feelings of Inferiority : Among Correctional Officers: A Daily Event-Recording Approach	1995	Article empirique - Quantitatif	Pays-Bas	Correctional officers	38
<b>Pelissier</b> The Effects of a Rapid Increase in a Prison Population: A Pre-and Posttest Study	1991	Article empirique- Qualitative	États-Unis	Correctional staff & Inmates	49 personnels correctionnel 130 personnes incarcérées
<b>Pochard</b> Les gardiens de prison	2010	Article théorique	France	N/A	N/A
<b>Poole et Regoli</b> Alienation in prison : An Examination of the Work Relations of Prison Guards	1981	Article empirique - Qualitatif & Quantitatif	États-Unis	Prison guards	144 questionnaires 35 entrevues

<b>Poole et Regoli</b> Examining the Impact of Professionalism on Cynicism, Role Conflict, and Work Alienation among Prison Guards	1980	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Prison guards	179
<b>Savicki et al.</b> Harassment as a Predictor of Job Burnout in Correctional Officers	2003	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	144
<b>Slate et Vogel</b> Participative management and correctional personnel: A study of the perceived atmosphere for participation in correctional decision making and its impact on employee stress and thoughts about quitting	1997	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	486 (42% de réponses)
<b>Smith et al.</b> Working with prisoners who self-harm: A qualitative study on stress, denial of weakness, and encouraging resilience in a sample of correctional staff	2019	Article empirique - Qualitatif	États-Unis	Prison staff	41 entrevues
<b>Stalgaitis et al.</b> A Social Learning Theory Model for Reduction of Correctional Officer Stress	1982	Article théorique	États-Unis	N/A	N/A
<b>Steiner et Wooldredge</b> Individual and Environmental Sources of Work Stress Among Prison Officers	2015	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Prison officers	1802

<b>Steiner et Wooldredge</b> Individual and Environmental Influences on Prison Officer Safety	2017	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Prison officers	3710
<b>Summerlin et al.</b> Disparate levels of stress in police and correctional officers: Preliminary evidence from a pilot study on domestic violence	2010	Article empirique - Quantitatif	Pays multiples	Correctional officers & Police officers	Partie 1 de l'étude : Police officers : 787 Correctional officers: 135 Partie 2 de l'étude : Police officers : 704 Correctional officers: 133
<b>Swenson et al.</b> Shift Work and Correctional Officers: Effects and Strategies for Adjustment	2008	Article théorique	États-Unis	N/A	N/A
<b>Taxman et Gordon</b> Do Fairness and Equity Matter? : An Examination of Organizational Justice Among Correctional Officers in Adult Prisons	2009	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	1231
<b>Tewksbury et Higgins</b> Examining the Effect of Emotional Dissonance on Work Stress and Satisfaction with Supervisors Among Correctional Staff	2006	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional Staff	228 (35% de réponses)
<b>Toch et Klofas</b> Alienation and Desire for Job Enrichment among Correction Officers	1982	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correction officers	929

<b>Tracy</b> Locking Up Emotion: Moving Beyond Dissonance for Understanding Emotion Labor Discomfort	2005	Article empirique - Qualitatif	États-Unis	Correctional officers & administrative employees	109 68 correctional officers 41 administrative employees Entrevues et observations de tous les participants
<b>Tremblay et al.</b> Dangers et risques associés aux agents infectieux - Les risques chez les agents des services correctionnels	s. d.	Rapport de recherche	Canada (Québec)	Agent.e.s des services correctionnels	N/A
<b>Triplett et al.</b> Examining the effect of work-home conflict on work-related stress among correctional officers	1999	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	202
<b>Vacheret et Milton</b> Peurs en milieu carcéral : quand sentiments et expériences diffèrent	2007	Article empirique - Quantitatif	Canada	Agent.e.s des services correctionnels	368
<b>Van Voorhis et al.</b> The Impact of Race and Gender on Correctional Officers' Orientation to the Integrated Environment	1991	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	155 (62% de réponses)
<b>Veneziano</b> Occupational stress and the line correctional officer	1984	Article empirique - Qualitatif	États-Unis	Correctional officers	40
<b>Viotti</b> Work-related stress among correctional officers: A qualitative study	2016	Article empirique - Qualitatif	Italie	Correctional officers	28 (entrevues)

<b>Whitehead et Lindquist</b> Correctional Officer Job Burnout: A Path Model	1986	Article empirique - Quantitatif	États-Unis	Correctional officers	364
--	------	------------------------------------	------------	--------------------------	-----

Tableau 2.2.3 Documents portant sur un sujet relatif ou connexe aux agent.e.s des services correctionnels

Auteurs	Année	Type de document	Pays	Population	N=
<b>Blumstein et Beck</b> Population Growth in U.S. Prisons, 1980-1996	1999	Article théorique	États-Unis	N/A	N/A
<b>Brochu et al.</b> La restriction de l'usage du tabac en prison au Québec : effets sur le climat carcéral	2011	Article empirique-Quantitatif et Qualitative	Canada (Québec)	Population carcérale	113 (questionnaires) 45 (entrevues)
<b>Courtemanche et al.</b> Étude de prévalence du VIH et du VHC chez les personnes incarcérées dans les établissements de détention provinciaux au Québec	2016	Rapport de recherche	Canada (Québec)	Personnes incarcérées	N/A
<b>Dara et al.</b> Tuberculosis control in prisons: current situation and research gaps	2015	Revue de la littérature	Non disponible	Personnes incarcérées	96 publications
<b>Direction de la recherche des services correctionnels</b> Profil de la population correctionnelle du Québec, 2007-2008	2011	Publication gouvernementale	Canada (Québec)	N/A	N/A

<b>Faugeron</b> Les Personnels de Surveillance: Entre la Reconnaissance et la Recherche et Justice: Prisons sous Surveillance: Commentaire	1992	Commentaire	France	N/A	N/A
<b>Franklin et al.</b> Examining the empirical relationship between prison crowding and inmate misconduct: A meta-analysis of conflicting research results	2006	Méta-analyse	États-Unis	Surpopulation carcérale & inconnue des personnes incarcérées	16
<b>Gaes</b> The Effects of Overcrowding in Prison	1985	Article théorique	États-Unis	N/A	N/A
<b>Gouvernement du Québec</b> L'organisation et ses engagements	2020	Page Web d'une agence gouvernementale	Canada (Québec)	N/A	N/A
<b>Hammond et Emmons</b> Inmate exposure to second-hand smoke in correctional facilities and the impact of smoking restrictions	2005	Article empirique-Quantitatif	États-Unis	Concentration de nicotine	196 échantillons
<b>Haney</b> The Wages of Prison Overcrowding: Harmful Psychological Consequences and Dysfunctional Correctional Reactions	2006	Article théorique	États-Unis	N/A	N/A

<b>Kinkade et al.</b> The Consequences of Jail Crowding	1995	Article empirique-Quantitatif	États-Unis	Shérif	189
<b>Lalande et al.</b> Les services correctionnels du Québec: document d'information	2014	Publication gouvernementale	Canada (Québec)	N/A	N/A
<b>Lawrence et Andrews</b> The influence of perceived prison crowding on male inmates' perception of aggressive events	2004	Article empirique-Quantitatif	Royaume-Uni	Personnes incarcérées	79
<b>Lhuillier</b> Pratiques psychologiques dans le champ pénitentiaire	2008	Article théorique	France	N/A	N/A
<b>Linhorst et al.</b> Situational Influences on the Implementation of a Prison-Based Therapeutic Community	2001	Article empirique-Quantitatif et Qualitatif		Prison staff & Inmates	Prison staff : 3 focus groupe (15 individus)  Inmates : 158 questionnaires téléphoniques
<b>Ministère de la Sécurité Publique</b> Description d'emploi de la fonction d'agent des services correctionnels	2008	Publication gouvernementale	Canada (Québec)	N/A	N/A
<b>Ministère de la Sécurité Publique</b> Évaluation des personnes contrevenantes	2016	Page Web d'une agence gouvernementale	Canada (Québec)	N/A	N/A

<b>Ministère de la Sécurité Publique</b> Profil correctionnel 2015-2016 : les Autochtones confiés aux Services correctionnels	2018	Publication gouvernementale	Canada (Québec)	N/A	N/A
<b>Ministère de la Sécurité Publique</b> Philosophie d'intervention en matière de réinsertion sociale des personnes contrevenantes - Ministère de la Sécurité publique	2017a	Page Web d'une agence gouvernementale	Canada (Québec)	N/A	N/A
<b>Ministère de la Sécurité Publique</b> Philosophie et énoncé de principes en matière de sécurité - Ministère de la Sécurité publique	2017b	Page Web d'une agence gouvernementale	Canada (Québec)	N/A	N/A
<b>Ministère de la Sécurité Publique</b> Valeurs et philosophies des Services correctionnels - Ministère de la Sécurité publique	2017c	Page Web d'une agence gouvernementale	Canada (Québec)	N/A	N/A
<b>Robinson et Mirabelli</b> Rapports de synthèse : Résumé des constatations du Sondage national auprès des détenus réalisé en 1995 par le SCC	1996	Rapport de recherche	Canada	Détenus	4285

<b>Vacheret et Lemire</b> Anatomie de la prison contemporaine	2007	Livre	Canada	N/A	N/A
<b>Wener</b> <b>The Effects of Noise in Correctional Settings</b>	2012	Chapitre de livre	Angleterre	N/A	N/A
<b>Wener</b> <b>Prison Crowding</b>	2012	Chapitre de livre	Angleterre	N/A	N/A

La troisième étape consiste à **sélectionner les études pertinentes**, cela sera fait en appliquant les critères d'inclusion et d'exclusion préalablement déterminés en fonction de la question de recherche (Arksey et O'Malley, 2005). Dans le cas présent, plusieurs critères autant d'inclusion que d'exclusion ont été utilisés.

Le premier critère fut la langue de l'article. À ce sujet, seul les articles en Français et en Anglais furent conservés. Certains articles, en Néerlandais par exemple, furent donc exclus, l'auteur n'étant pas en mesure de les lire. D'ailleurs, dans le cadre de ce mémoire, les études provenant uniquement des pays de l'Occident furent incluses. Il est ici question du Canada, des États-Unis, des pays européens, de l'Australie ainsi que la Nouvelle-Zélande. Ce choix s'explique par le fait que l'auteur n'était pas en mesure de lire une quantité suffisante d'articles provenant des pays d'Asie ou encore d'Amérique du Sud en raison de la langue dans laquelle ces articles sont souvent écrits. Le peu d'articles écrits en Français ou en Anglais ne nous permettaient donc pas de savoir si les modèles carcéraux de ces différents pays étaient assez similaires au modèle canadien afin d'être utilisés dans le cadre de ce mémoire.

Le second critère fut simplement de s'assurer que l'étude traite d'un sujet relatif à la question de recherche et au cadre théorique. Les recherches portant sur la satisfaction ou encore sur l'engagement, par exemple, ont donc été exclues. Rappelons ici la question de recherche : quels sont les enjeux psychiques du travail, les conditions de travail, les risques psychosociaux, les rapports sociaux ainsi que le contexte qui sont associés avec le travail, la détresse et le burnout des agents.e.s dans les services correctionnels québécois.

Par la suite, les études publiées avant 1980 furent exclues, et ce, en se basant sur le constat que font différents auteurs que le milieu correctionnel a grandement changé durant les dernières décennies (Lambert *et al.*, 2007c ; Vacheret et Lemire, 2007). Il convient néanmoins de mentionner que cette coupure n'a pas été faite sur une base aléatoire, mais à la lecture de quelques articles qualitatifs datant du début 1970, il apparaît évident que le milieu n'est plus le même.

En ce qui a trait aux participants ou encore à la population étudiée, le critère utilisé afin de déterminer l'inclusion ou l'exclusion d'un article est un peu plus complexe, et ce, en raison des différents concepts utilisés dans la littérature. Dans un premier temps, la population privilégiée fut bien évidemment les agents.e.s des services correctionnels. Malgré cela les études ayant étudiés d'autres groupes d'individus, tel que le personnel correctionnel (*correctional staff*), furent considérées dans une certaine mesure, et ce, pour plusieurs raisons. En effet, comme le soulève Lambert *et al.* (2015), il existe une problématique en

ce qui concerne la définition du terme « personnel correctionnel » ou encore en anglais « correctional staff » qui n'est pas uniforme à travers la littérature. En effet, certaines études vont inclure uniquement les agent.e.s des services correctionnels, alors que d'autres vont inclure l'ensemble du personnel des établissements. La comparaison de ces études devient alors complexe d'autant plus que les tâches que ceux-ci effectuent peuvent varier d'un pays à l'autre et même d'une région à l'autre. Dans le cadre de ce mémoire, les articles portant sur le personnel correctionnel ont donc été pris en considération, mais en portant une attention particulière aux propos mentionnés dans ceux-ci afin de s'assurer qu'ils étaient cohérents avec la fonction d'agent.e des services correctionnels.

La quatrième étape qui consiste à **classifier les données** est une étape qui, selon Levac et *al.* (2010), est une étape à grande valeur ajoutée, bien que complexe. En effet, la complexité découle de l'incertitude quant à la nature et l'étendue des informations à extraire des études utilisées. Afin de réduire cette incertitude, il est d'abord nécessaire d'établir une cartographie de base pour les données (Arksey et O'Malley, 2005)<sup>17</sup>.

La cartographie de départ considérait premièrement les conditions de travail génératrices de maladie présentées par Gollac (2014) dans leur livre *Les conditions de travail*. Il est ici question des substances cancérigènes, des agents biologiques, des contraintes physiques, du bruit et des risques psychosociaux. Nous sommes conscients que plusieurs autres conditions de travail auraient pu être présentées et nous sommes restés ouverts à ajouter d'autres facteurs au cours de la recherche documentaire, mais aucun autre sujet n'est apparu comme essentiel. Les conditions de travail présentées dans le cadre de ce mémoire sont donc restées les mêmes.

Par la suite, en ce qui concerne les risques psychosociaux, en sachant que ces risques pouvaient être multiples, il s'avérait nécessaire de trouver une cartographie de base. Nous avons donc opté pour le modèle utilisé par Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS). Ce modèle comprend six risques : l'intensité et temps de travail,

---

<sup>17</sup> Pour plus de détails sur la méthodologie suggérée afin d'établir une cartographie, consultez Arksey et O'Malley (2005)

les exigences émotionnelles, le manque d'autonomie, les rapports sociaux au travail dégradés, les conflits de valeurs et l'insécurité de la situation de travail.

Un troisième sujet qui se devait d'être abordé était bien évidemment les variables sociodémographiques.

Finalement, la dernière catégorie de notre cartographie était une catégorie qui avait comme objectif de rassembler les sujets qui nous paraissaient pertinents d'aborder, tels que la dangerosité, l'institution totale et la virilité, mais également des informations ou sujets pertinentes découverts en cours de parcours. Ces informations ont par la suite pu être organisées de manière cohérente ce qui a fait en sorte de donner naissance aux chapitres sur le contexte et le chapitre sur les enjeux psychiques du travail. Nous avons donc travaillé avec une cartographie flexible et évolutive qui a permis de s'ajuster aux découvertes que nous avons faites au cours de la recherche.

En somme, cette étape a donc permis d'avoir une structure afin de classifier les données, mais également une manière de structurer cette étude de la portée.

Par la suite, les informations pertinentes ont été extraites des articles sélectionnés et classés selon la cartographie établie, et ce de manière descriptive. À cette étape, comme le soulève, Levac et *al.* (2010) il est possible de devoir revoir une étude à plusieurs reprises. Ce fut d'ailleurs le cas avec certaines études qui avaient été consultées en début de processus. En effet, à la suite de la mise à jour du plan, certains articles ont dû être consultés une seconde et même une troisième fois afin de s'assurer que des thèmes qui n'avaient pas été pris en considération au départ n'étaient pas étudiés dans ces études. De surcroît, comme le mentionnent Levac et *al.* (2010) l'incertitude quant à la nature de certains résultats peut faire en sorte que la cartographie initiale soit modifiée au fur et à mesure de la recherche.

Dans le cadre de ce mémoire, les résultats ont été classifiés selon les différents thèmes qui avaient été prédéfinis. Par la suite, les résultats ont été imprimés et découpés afin de pouvoir les regrouper par thème et par sujet. La cartographie a néanmoins évolué en cours de parcours. Certains sujets ont été ajoutés, d'autres ont été scindés en plusieurs sujets ou sous-sujets, alors que d'autres sujets ont fait surface avec plusieurs éléments qui ne rejoignaient aucun sujet préétabli, mais qui, ensemble, constituaient un tout.

La cinquième étape, soit celle de **rassembler les résultats, les résumer et rapporter les résultats** est, selon Levac et *al.* (2010), la plus longue du processus. Néanmoins, comme le soulève David et *al.* (2009), les études de la portée sont souvent critiquées en raison du manque de détails concernant la méthodologie utilisée afin d'arriver aux résultats présentés. Dans le cadre du présent mémoire, nous tenterons donc de palier à cette problématique. Afin de rassembler les résultats, une démarche similaire à ce qui a été fait à l'étape de la classification a été utilisée, mais en prenant un sujet ou un sous-sujet à la fois, en travaillant de manière plus micro. Les résultats similaires ou qui se complétaient ont donc été regroupés, mais également ceux qui avaient des résultats contradictoires. Pour ce faire, les informations ont été imprimées et découpées non seulement afin de les regrouper, mais également de les placer dans l'ordre qu'elles seraient abordées à la rédaction afin de faire des liens ou encore de les opposer. En somme, cette démarche était nécessaire dans l'optique où, comme le soulève Arksey and O'Malley (2005), l'objectif d'un tel exercice n'est pas de faire un court résumé de plusieurs articles, les uns à la suite des autres, mais bien de les synthétiser et de les mettre en relation.

La sixième et dernière étape consiste, quant à elle, à **consulter les parties prenantes pour éclaircir ou valider les résultats de l'étude**. Celles-ci peuvent alors suggérer des ressources additionnelles et donner des informations qu'il ne sera pas possible d'obtenir grâce à la littérature scientifique (Arksey et O'Malley, 2005). À ce sujet, Levac et *al.* (2010) recommandent de clairement établir l'objectif de la consultation de tels acteurs du milieu. D'ailleurs, selon eux, le travail fait au cours des cinq premières étapes peut servir de fondation sur laquelle il sera possible de construire en utilisant l'expertise de ces acteurs du milieu. En effet, ces derniers pourront permettre de donner des explications supplémentaires sur certains sujets, de les contextualiser ou encore d'aider à mettre en perspective les conclusions qui avaient été tirées au départ. En conclusion, selon Arksey and O'Malley (2005), cette étape est optionnelle lors d'une étude de la portée.

Dans le cadre de ce mémoire, la décision a été prise de ne pas consulter de partie prenante du milieu, et ce, pour différentes raisons. Les établissements de détention étant des institutions totales<sup>18</sup>, il est encore difficile d'y avoir accès. À ce sujet, Lhuillier (2006) soulève qu'il existe toujours dans les établissements

---

<sup>18</sup> Nous reviendrons sur les institutions totales dans la section 4.1 où elles seront expliquées en détail.

carcéraux une forme de résistance à la divulgation de son fonctionnement. Par la suite, le milieu correctionnel étant un milieu fermé, mais également dont la confidentialité est très importante pour des raisons de sécurité, des démarches administratives importantes auraient dû être entreprise pour obtenir la permission du Ministère de la Sécurité Publique afin de pouvoir consulter des agent.e.s des services correctionnels. De surcroît, étant un milieu syndiqué, des démarches auraient également dû être entreprises afin d'avoir l'accord du syndicat. Pour finir, ce mémoire a été réalisé durant la pandémie de coronavirus, ce qui complexifie encore davantage la consultation d'acteur du milieu. En effet, l'obtention des autorisations nécessaires à la tenue de telles consultations auraient fort probablement été très complexe à obtenir dans de telles circonstances, les gestionnaires du milieu ayant bien d'autres problématiques à gérer.

Bien que cela ne puisse remplacer la consultation d'agent.e.s du milieu, la série documentaire québécoise *En Prison* ainsi qu'une littérature de presse entre 2010 et 2021 ont été utilisées afin de contextualiser certaines situations dans le milieu québécois, mais également d'apporter des nuances à certains endroits. À ce sujet, l'étape de la classification des données ainsi que celle de rassembler les résultats, de les résumer et de rapporter les résultats ont été utilisés afin de classer les informations, mais également de les regrouper afin de pouvoir par la suite ajouter les informations à travers de l'étude de la portée.

## **En Prison**

*En Prison* est une série documentaire comprenant 10 épisodes de 22 minutes qui est disponible sur la plateforme de visionnement *Crave* ainsi que sur le site web de la chaîne de télévision *Noovo*. Cette série qui raconte le quotidien de 1400 personnes incarcérées et 600 employé.e.s travaillant à l'établissement de Montréal, mieux connu sous le nom de Prison de Bordeaux, est le fruit de 25 jours de tournage dans l'établissement de détention (Ledain, 2017 ; Proulx, 2017).

Premièrement, il paraît pertinent de mentionner qu'il s'agit d'une série documentaire et non d'une fiction comme *Unité 9*, *La Grande Évasion (Prison Break)* ou encore *L'orange lui va si bien (Orange is the new black)*. D'ailleurs, une telle série permet justement de démystifier le travail des agent.e.s des services correctionnels, de montrer la réalité de la prison et de donner une perception différente aux téléspectateur.trice.s que celle qui leur est normalement présentée dans les films ou dans les séries de

fiction (Therrien, 2017). À ce sujet, le service de communication du ministère de l'époque mentionnait que l'autorisation pour un tel documentaire a été donnée dans le but de mieux faire comprendre au public, la mission des Services correctionnels du Québec ainsi que le travail au quotidien du personnel (Ledain, 2017).

Les démarches effectuées afin d'avoir l'autorisation de la Direction des services correctionnels ainsi que du Ministère de la Sécurité Publique furent longue pour la production, il n'en demeure pas moins que selon le réalisateur Bernard La Frenière « une fois qu'ils nous ont donné l'autorisation, ils nous l'ont donnée jusqu'au bout. On a eu accès à vraiment tout le quotidien de la prison et toutes les personnes qui y travaillent. On n'a pas été du tout censuré » (Proulx, 2017). De plus, selon le producteur au contenu Yves Thériault « on n'a pas édulcoré, mais on n'a pas exagéré. On a tout fait pour rester fidèle à la réalité » (Ledain, 2017).

Malgré ces propos, il n'en demeure pas moins qu'il existe un biais. En effet, parmi tout le contenu qui a pu être filmé durant les 25 jours à l'intérieur des murs de l'établissement, un choix a été fait par la réalisation en ce qui concerne les scènes qui sont présentées. La série ne représente donc pas la réalité telle quelle, mais bien la réalité vu selon le regard du réalisateur. Il n'en demeure pas moins que les témoignages des agent.e.s nous éclairent à leur réalité et permet également de prendre conscience de certaines réalités, telles que le bruit, par exemple, qu'il est possible d'entendre tout au long de la série.

En considérant ces biais possibles, les informations recueillies au visionnement de la série ont été utilisées avec vigilance. En effet, celles-ci ont servi à donner un contexte, des exemples, des témoignages ou encore des clarifications relatives au milieu carcéral québécois ou à l'évolution de celui-ci, et ce, concernant des sujets déjà abordés. D'ailleurs, la série documentaire *En Prison* permet d'obtenir des témoignages de plusieurs acteurs du milieu tels que des agent.e.s de la paix en services correctionnels, des chefs d'unité ainsi que du directeur de l'établissement de détention de Montréal et même de certaines personnes incarcérées.

Pour en revenir au présent mémoire, la série documentaire *En Prison* a été découverte au début de la présente démarche, et ce, au cours de la revue de littérature de presse. Celle-ci fut donc visionnée une première fois dans son entièreté afin de pouvoir attester de la pertinence d'utiliser une telle série dans la présente démarche. Puis, celle-ci a été visionnée à cinq autres reprises, et ce, à différents moments de la

démarche afin d'aller chercher toujours plus d'informations et de contexte. Par exemple, le second visionnement a permis non seulement de consolider la présence de certains sujets, tels que les risques biologiques, dans la cartographie initiale, mais également d'ajouter certains sujets, tels que le déni de la souffrance. D'ailleurs, à chaque visionnement de nouveaux éléments firent surface, ce qui peut s'expliquer pas la connaissance grandissante du milieu au fur et à mesure de la démarche. De plus, tel que mentionné précédemment, l'étape de la classification des données ainsi que celle de rassembler les résultats, de les résumer et de rapporter les résultats ont été utilisés afin de classer les informations. Cette démarche fut cruciale considérant le nombre de sujet faisant parti de la cartographie, mais également considérant le nombre d'informations recueillies relatives à certains sujets, tels que la dangerosité.

En somme, la série documentaire *En Prison* constitue une alternative intéressante à la consultation de parties prenantes, car celle-ci a permis d'éclairer et de valider les résultats présentés dans cette étude de la portée.

### **Revue de la littérature de presse**

Une revue de la littérature de presse des articles a été effectuée en deux temps. Dans un premier temps, en août 2020, une première série d'articles a été répertoriée en effectuant une revue systématique des articles publiés entre le 1<sup>er</sup> janvier 2010 et le 31 juillet 2020. Cette première revue a permis de relever des problématiques dénoncées dans les établissements de détention québécois, ce qui a permis de compléter la cartographie initiale<sup>19</sup>. Dans un deuxième temps, en janvier 2022, la revue de la littérature a été complétée en ajoutant les articles les plus récents, soit du 1<sup>er</sup> août 2020 au 31 décembre 2021. Une lecture/relecture de tous les articles entre le 1<sup>er</sup> janvier 2010 et le 31 décembre 2021 a alors été effectuée afin d'identifier les articles qui sont particulièrement pertinents et qui peuvent aider à mettre en contexte les résultats de cette étude de la portée. En effet, la lecture dans un deuxième temps, soit après avoir complété l'étude de la portée, ne prend pas la même dimension et permet de faire des ajouts, de contextualiser ou même d'ajouter des explications ainsi que des précisions.

---

<sup>19</sup> À titre d'exemple, la surpopulation carcérale est un sujet qui a été ajouté à la liste des sujets à traiter à la suite de la revue de la littérature de presse.

En ce qui a trait spécifiquement à la méthodologie utilisée, la base de données Eureka a permis de répertorier des articles de presse entre le 1<sup>er</sup> janvier 2010 et le 31 décembre 2021, soit 12 ans. Le tableau 2.4 présente en détails le nombre de résultats obtenus.

**Tableau 2.2.4 Nombre d'articles de presse répertoriés en fonction des critères de recherche**

	<b>Sélection Québec</b>	<b>ICI Radio-Canada</b>
Mathieu Lavoie <sup>20</sup>	50	76
Stéphane Lemaire <sup>21</sup>	52	31
SAPSCQ <sup>22</sup>	6	20
Établissement de détention <sup>23</sup>	141	172
Agent correctionnel <sup>24</sup>	480	211
<b>Total:</b>	<b>729</b>	<b>510</b>

L'échantillon sélectionné fut la « Sélection Québec » de la base de données Eureka qui comprend : Le Droit, Le Devoir, La Presse et Le Soleil. À cela fut ajouté ICI Radio-Canada des différentes régions du Québec<sup>25</sup>. Ce choix s'explique par le fait que le point de départ de ce mémoire est lié à un article d'ICI Radio-Canada. Il était possible de croire que cela constituerait une source pertinente d'informations.

<sup>20</sup> L'expression « Mathieu Lavoie » fut combinée avec le terme « syndicat » afin d'éliminer de nombreux résultats qui mentionnaient un autre Mathieu Lavoie dans la première tentative de recherche effectuée. L'acronyme «SAPSCQ » fut également exclu afin d'exclure les doublons avec une autre recherche.

<sup>21</sup> L'expression « Stéphane Lemaire » fut combinée avec le terme « syndicat » afin d'éliminer d'autres individus portant le même nom. L'acronyme SAPSCQ fut également exclu afin d'exclure les doublons avec une autre recherche

<sup>22</sup> Les termes « Stéphane Lemaire », « Mathieu Lavoie », « établissements de détention » et « agent correctionnel » furent tous exclus afin d'éliminer le plus d'articles déjà présents dans une autre recherche.

<sup>23</sup> Les termes « établissement » et « détention » furent combinés avec deux opérateurs logiques. Le premier permet de répertorier les articles qui contenaient le terme « établissement » suivi de « détention » avec un maximum de deux mots d'écart et le deuxième, d'inclure les combinaisons au pluriel.

<sup>24</sup> Les termes « agent » et « correctionnel » furent combinés avec deux opérateurs logiques. Le premier permet de répertorier les articles qui contenaient le terme « agent » suivi de « correctionnel » avec un maximum de deux mots d'écart et le deuxième, d'inclure les combinaisons au pluriel ainsi que le féminin. La combinaison de ces opérateurs permet donc à la fois d'inclure le terme « agent » et « agente » ainsi que leur pluriel, mais également d'inclure toutes les déclinaisons à la fois des expressions « agent correctionnel » et « agent des services correctionnels ». L'acronyme « SAPSCQ », ainsi que « Stéphane Lemaire », « Mathieu Lavoie » et « établissements de détention » furent également exclus afin d'exclure les doublons avec une autre recherche.

<sup>25</sup> ICI Radio-Canada Abitibi Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Côté-Nord, Estrie, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Grand Montréal, Mauricie-Centre, Québec et Saguenay-Lac-St-Jean.

Pour ce qui est des mots clés recherchés, les termes « Agent Correctionnel », « Établissement de détention », « SAPSCQ »<sup>26</sup>, « Stéphane Lemaire » ainsi que « Mathieu Lavoie »<sup>27</sup> furent recherchés à travers les textes et non uniquement les titres afin d'inclure une quantité plus importante d'articles pertinents, ces mots clés se retrouvant très rarement dans les titres. En somme, 1239 articles de presse furent répertoriés.

Les articles furent par la suite placés de manière chronologique afin d'être en mesure de lire l'histoire que ceux-ci racontent dans la dernière décennie et par le fait même effectuer un tri. Au total, 179 articles furent éliminés, car ceux-ci étaient des doublons et 410 furent éliminés, car ils n'étaient pas pertinents ou qu'ils étaient simplement hors sujet. Dans le cadre de ce mémoire, on définira un duplicata comme un seul et même article qui a été répertorié deux fois en raison des termes qui peuvent revenir dans les différentes recherches. Cela peut également inclure des articles qui ne sont pas exactement identiques, mais qui sont en fait des mises à jour d'un seul et même article ou encore le même article qui a été publié dans différents médias. Pour ce qui est des articles non pertinents ou hors sujet, les exemples peuvent être multiples, que ce soit un article d'un roman qui se déroule dans un établissement de détention ou encore une collecte de sang organisée par différents corps d'emploi dont les agent.e.s des services correctionnels. Le tableau 2.5 présente en détails le nombre d'articles non considérés, et ce, en fonction des années.

**Tableau 2.2.5 Nombre d'articles répertoriés, dupliquas, non pertinents/hors sujet et pertinents en fonction des années**

<b>Année</b>	<b>Total</b>	<b>Dupliquas</b>	<b>Non pertinents/ Hors sujet</b>	<b>Restants</b>
2010	91	5	20	66
2011	79	4	25	50
2012	87	6	33	48
2013	175	27	46	102
2014	166	8	38	120
2015	104	7	41	56
2016	144	20	46	78
2017	120	23	50	47

<sup>26</sup> Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec.

<sup>27</sup> Stéphane Lemaire ainsi que Mathieu Lavoie sont les deux présidents nationaux du syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec qui ont été en poste depuis 2010. Ces derniers sont souvent les portes paroles des agent.e.s dans les médias.

2018	135	25	56	54
2019	67	9	29	29
2020	121	30	23	68
2021	78	15	23	40
<b>Total</b>	<b>1267</b>	<b>179</b>	<b>430</b>	<b>758</b>

Pour terminer, bien qu'uniquement 95 articles sont cités dans ce mémoire, il n'en demeure pas moins que les 758 articles racontent une histoire et ont permis à l'auteurice d'avoir une meilleure compréhension des enjeux du milieu qui touchent directement ou indirectement les agent.e.s des services correctionnels.

## **CHAPITRE 3**

### **LES SERVICES CORRECTIONNELS AU QUÉBEC**

Dans ce troisième chapitre, une introduction aux Services correctionnels du Québec sera présentée, et ce, dans le but de poser les bases nécessaires à la compréhension du travail des agent.e.s. D'abord, le partage des compétences fédérales et provinciales en matière d'incarcération, les valeurs et les philosophies des Services correctionnels seront abordés. Par la suite, une description approfondie du travail des agent.e.s sera présentée et pour finir un portrait de la population avec laquelle ils travaillent sera dressé.

#### **3.1 Le partage des compétences fédérales et provinciales**

Les Services correctionnels relèvent du Ministère de la Sécurité publique (Gouvernement du Québec, 2020). Les pénitenciers sont de compétence fédérale alors que le gouvernement provincial du Québec est responsable des 18 établissements de détention québécois et des maisons de correction (Lalande et Simon, 2014 ; Tremblay *et al.*, s. d.). En ce qui a trait à la population carcérale de ces deux types d'établissements, c'est en vertu de l'article 743.1 du Code criminel que le lieu de la peine purgée est déterminé (Ministère de la Justice). Cette séparation des personnes incarcérées se base sur la règle du « deux ans moins un jour ». En effet, les individus qui sont condamnés à des peines de deux ans et plus devront purger leur peine dans un pénitencier. Pour ce qui est des individus condamnés à une ou plusieurs peines d'emprisonnement dont la durée totale n'excède pas les deux ans moins un jour, ceux-ci iront dans un établissement de détention (Lalande et Simon, 2014). De plus, les Services correctionnels du Québec sont aussi responsables de l'emprisonnement des prévenus, soit les individus en attente de procès ou de sentence qui doivent être incarcérés (Lalande et Simon, 2014).

#### **3.2 Les valeurs et les philosophies**

Le rôle des Services correctionnels, dans notre société, est complexe et exigeant, ce qui rend d'autant plus nécessaire l'énoncé de valeurs explicites qui peuvent guider les interventions des employé.e.s du milieu (Ministère de la Sécurité publique, 2017b). Les Services correctionnels du Québec ont également formulé des énoncés relatifs à la philosophie de sécurité et à celle de la réinsertion sociale des personnes contrevenantes.

En premier lieu, les Services correctionnels sont engagés à assurer l'application des quatre principes directeurs suivants dans les interventions auprès de leur clientèle :

- La reconnaissance de la capacité d'évoluer positivement des individus;
- Les interventions prises en charge par du personnel compétent et intègre;
- Le respect des droits fondamentaux des individus et l'utilisation de limitations de ceux-ci uniquement lorsque nécessaire et dans le respect des lois et des règlements en vigueur;
- Les interventions exemptes de discrimination qui sont effectuées en toute neutralité, objectivité et honnêteté (Ministère de la Sécurité publique, 2017b).

De surcroît, les Services correctionnels sont aussi partie prenante de la fonction publique québécoise et adhèrent donc à ses règles éthiques. De ce fait, ses membres doivent s'assurer d'agir dans l'intérêt du public, et ce, en faisant preuve de compétence, d'impartialité, d'intégrité, de loyauté et de respect. Les interventions auprès des personnes contrevenantes doivent également être effectuées sans jugement de valeur et dans le respect de l'être humain, de la justice, de l'équité et en faisant preuve de rigueur, d'intégrité et de professionnalisme. Pour finir, les Services correctionnels s'assurent de sensibiliser ses employé.e.s à certaines problématiques, telles que la violence conjugale, la délinquance sexuelle et l'itinérance.

En ce qui concerne la philosophie en matière de sécurité, les Services correctionnels du Québec se doivent d'agir avec respect et dignité, tout en assurant l'encadrement et l'accompagnement de leur clientèle (Ministère de la Sécurité publique du Québec, 2017). D'ailleurs, la sécurité ne signifie pas uniquement le contrôle, car la gestion des interactions entre le personnel, la clientèle correctionnelle et les intervenants communautaires est également un élément pris en considération afin de favoriser la création et le maintien d'un environnement sécuritaire, et ce, à travers une inhibition des tensions et des comportements violents.

De plus, la philosophie en matière de sécurité a pour objectif d'offrir un environnement sécuritaire autant pour la population correctionnelle que pour son personnel. Pour ce faire, les Services correctionnels du Québec ont énoncé trois principes : le respect pour tous; l'imputabilité des gestes autant pour la

population que pour les intervenants; et l'adaptation des méthodes d'interventions afin d'imposer les restrictions les moins coercitives possibles par l'évaluation de la menace et du risque réels.

Pour ce qui est de la philosophie d'intervention en matière de réinsertion sociale des personnes contrevenantes, celle-ci permet de guider les intervenants dans leurs interventions auprès de la clientèle correctionnelle. Premièrement, les Services correctionnels québécois définissent la réinsertion sociale comme « un ensemble d'interventions dont l'objectif est que la personne contrevenante vive de façon socialement acceptable dans le respect des lois » (Ministère de la Sécurité publique, 2017a).

Cette philosophie énonce d'ailleurs quatre principes. Premièrement, il y a la connaissance de la clientèle dans le but d'offrir des interventions et des évaluations plus adaptées et ainsi favoriser le climat de confiance entre les différents groupes. Deuxièmement, il y a le principe d'individualisation qui suppose des interventions adaptées à l'individu et en constante évolution. Par la suite, il y a le principe de continuité, soit la cohérence des interventions des différents intervenants. Finalement, il y a le principe de complémentarité avec les autres partenaires et ressources de la communauté qui met l'accent sur l'importance de travailler en collaboration avec les autres acteurs du milieu.

### 3.3 Les tâches des agent.e.s des services correctionnels

Les tâches des agent.e.s dans les établissements de détention québécois sont multiples. Toutefois, celles-ci ne seront pas effectuées par le même individu ou du moins pas dans le cadre d'une même journée de travail. Par le fait même, il paraît pertinent de préciser que les tâches présentées font référence à ce qui est **prescrit**, selon des documents du Ministère de la Sécurité publique du Québec. Certes, cela permet de donner une bonne idée des tâches effectuées par les agent.e.s et de mieux comprendre la suite de la revue de la littérature. Néanmoins, il est essentiel de rappeler qu'il existe toujours un important décalage entre le prescrit et le réel. À ce sujet, comme le mentionne Dejours (2014, p. 33) : « il est impossible [...] d'atteindre les objectifs de la tâche si l'on respecte scrupuleusement les prescriptions, les consignes et les procédures ».

Premièrement, les agent.e.s ont la charge de l'accueil et de l'admission des personnes incarcérées que ce soit directement à l'établissement de détention ou encore au palais de justice. Ceux-ci s'assurent alors de

l'identification de la personne incarcérée et de la conformité des documents juridiques nécessaires à l'admission. Ils recueillent les informations qui ont trait à l'état physique et mental de la personne incarcérée, ses besoins de base, de même que son classement transitoire. Dans le même ordre d'idées, l'agent.e doit, lorsque nécessaire, prendre les mesures appropriées auprès des personnes présentant des tendances suicidaires, des signes de désorganisation mentale ou encore des maladies contagieuses. Les agent.e.s doivent aussi effectuer une fouille des vêtements ainsi qu'une fouille à nu des personnes incarcérées au moment de leur admission afin de s'assurer que des objets prohibés<sup>28</sup> n'entrent pas à l'intérieur de l'établissement de détention. Par le fait même, les effets personnels interdits seront mis en stockage jusqu'à la fin de la détention. L'agent.e a aussi la responsabilité de s'assurer d'informer la personne incarcérée du processus judiciaire, mais aussi de tout ce qui a trait à l'établissement de détention<sup>29</sup>. Pour finir, dans certains cas, les agent.e.s ont aussi la charge de s'assurer du calcul de la peine (Ministère de la Sécurité Publique, 2008).

Deuxièmement, en ce qui concerne le classement des personnes incarcérées, l'agent.e a la responsabilité de recueillir et de noter au dossier les informations (observations du comportement, interrelations) qui lui permettra de faire le classement de la personne incarcérée, et ce, avec la validation d'un chef d'unité. Par la suite, celui-ci communique la décision au responsable de secteur ainsi qu'à la personne incarcérée (Ministère de la Sécurité Publique, 2008).

Troisièmement, différents types d'évaluations sont effectuées auprès des personnes incarcérées, et ce, en fonction de la durée de la peine, du statut de la personne contrevenante ainsi que de la nature de son délit. Certaines de ces évaluations sont effectuées directement par les agent.e.s correctionnels alors que d'autres sont plutôt effectuées par l'agent.e de probation en collaboration avec les agent.e.s correctionnels (Ministère de la Sécurité publique, 2016). D'abord, pour les personnes qui purgent une peine de 30 jours ou moins, l'agent.e devra produire un profil de prise en charge (Ministère de la Sécurité

---

<sup>28</sup> Dans les établissements de détention du Québec, certains objets tels que l'argent comptant, la drogue, le tabac, les armes, les cellulaires de même que certains vêtements bleus, rouges ou faisant référence à un groupe criminalisé (Le Frenière, 2017 a, f, g).

<sup>29</sup> L'agent informera donc la personne incarcérée du calcul des peines, des services disponibles, mais également du fonctionnement de l'établissement de détention, de ses règlements, du processus de classement et des services disponibles à l'intérieur de celui-ci.

publique, 2016). Pour ce qui est des prévenus en détention préventive depuis 21 jours et plus ainsi que des détenus qui purgent une peine de moins de six mois, mais de plus de 30 jours, l'agent.e devra produire une évaluation sommaire ainsi qu'un plan d'intervention (Ministère de la Sécurité Publique, 2008 ; Ministère de la Sécurité publique, 2016). Pour ce faire, l'agent.e identifie les besoins et recueille des informations<sup>30</sup> auprès de la personne incarcérée, des corps policiers ainsi que des autres intervenants. À la suite de la collecte d'informations, l'agent.e analyse celles-ci afin de remplir l'évaluation sommaire. L'agent.e correctionnel et la personne incarcérée se rencontrent aussi afin de déterminer, de concert, un plan de séjour ou un projet de réinsertion sociale, de même que l'encadrement adéquat pour y parvenir (Ministère de la Sécurité Publique, 2008). Pour finir, lorsqu'un individu est condamné à une peine d'emprisonnement de six mois et plus, une évaluation du risque et des besoins ainsi qu'un plan d'intervention correctionnel seront produits par l'agent.e de probation à l'aide de différents outils (Ministère de la Sécurité publique, 2016). Dans ce cas, l'agent.e correctionnel y contribuera en produisant un rapport d'observation (Ministère de la Sécurité Publique, 2008 ; Ministère de la Sécurité publique, 2016) et en rencontrant l'agent.e de probation afin de transmettre les informations<sup>31</sup> et soulever les éléments importants (Ministère de la Sécurité Publique, 2008). Pour finir, l'agent.e correctionnel prendra connaissance du plan d'intervention correctionnel, pourra émettre ses commentaires et proposer des moyens d'atteindre les objectifs. De plus, il participera à la présentation de celui-ci à la personne incarcérée (Ministère de la Sécurité Publique, 2008).

Quatrièmement, l'agent.e effectue aussi différentes tâches afin de favoriser la réhabilitation et la réinsertion sociale. En effet, l'agent.e tente d'établir un lien avec la personne incarcérée, lui offre du soutien ainsi que de l'information, mais la rencontre aussi afin de donner de la rétroaction (positive et négative) vis-à-vis de ses comportements. L'agent.e se doit aussi de remplir plusieurs rapports et documents, d'ajouter des notes au dossier<sup>32</sup> et de communiquer les informations pertinentes à ses

---

<sup>30</sup> Les informations recueillies seront liées à la situation personnelle, familiale, sociale et délictuelle de l'individu.

<sup>31</sup> Les informations transmises à l'agent.e de probation seront en lien avec les comportements de la personne incarcérée, sa participation aux activités, les problématiques rencontrées, mais également les améliorations de celle-ci.

<sup>32</sup> Les notes aux dossiers des personnes incarcérées peuvent être de différentes natures telles que des observations et comportements de la personne incarcérée, mais également son évolution.

collègues. Pour finir, l'agent.e effectue des démarches auprès de différents acteurs<sup>33</sup> et utilise les activités de l'établissement de détention, et ce, dans le but d'aider la personne incarcérée dans son cheminement (Ministère de la Sécurité Publique, 2008).

Cinquièmement, une partie des tâches des agent.e.s se rattache à l'encadrement et à la surveillance. Ceux-ci sont responsables d'observer, de contrôler et de diriger les personnes incarcérées lors de leurs activités quotidiennes, ce qui inclut également les activités de travail, sociales ou encore de développement personnel. Les agent.e.s effectuent aussi des fouilles autant des lieux communs, des cellules que des personnes incarcérées afin de confisquer des articles interdits, et ce, dans le but d'assurer la sécurité des installations ainsi que des individus (Ministère de la Sécurité Publique, 2008). Certains agent.e.s sont aussi en charge d'assurer l'escorte et le transport de personnes incarcérées en dehors de l'établissement de détention<sup>34</sup> (Ministère de la Sécurité Publique, 2008 ; Tremblay *et al.*, s. d.). Les agent.e.s peuvent aussi être amenés à effectuer la garde et à contrôler la circulation dans des lieux spécifiques : poste de contrôle, pavillon cellulaire, périphérie de l'établissement de détention... Les agent.e.s interviennent, selon les techniques d'interventions appropriées, dans différentes situations d'urgence de différentes natures : individus désorganisés ou groupe d'individus désorganisés, émeutes, altercations entre des personnes incarcérées, tentatives de suicide ou encore incendies. Ceux-ci peuvent aussi être amenés, lors de situations d'urgence, à donner les premiers soins ou encore à assurer la réanimation cardio-respiratoire que ce soit pour une personne incarcérée, un.e visiteur.teuse ou encore un.e collègue. L'encadrement passe aussi par la production de rapports disciplinaires et d'événements ainsi que les mesures pertinentes qui peuvent y être associées. L'agent.e peut aussi être amené à siéger au comité de discipline. De surcroît, les agent.e.s doivent s'assurer de faire appliquer les normes de sécurité afin d'assurer la sécurité des visiteurs, des fournisseurs, des entrepreneurs et des autres employé.e.s civils ainsi que de l'établissement de détention (Ministère de la Sécurité Publique, 2008).

---

<sup>33</sup> Il est ici question des corps policiers, des tribunaux, des ministères et des organismes et ressources communautaires.

<sup>34</sup> Les agent.e.s peuvent être amenés à escorter une personne incarcérée à l'extérieur de l'établissement de détention pour une comparution devant les tribunaux, un transfert interétablissement, des raisons médicales ou humanitaires et de réinsertions sociales.

Finalement, les agent.e.s effectuent aussi des tâches relatives aux permissions de sortir et aux libérations conditionnelles (Lalande et Simon, 2014 ; Ministère de la Sécurité Publique, 2008). Premièrement, l'agent.e informe, conseille et soutient la personne incarcérée dans les procédures et la préparation d'une permission de sortir ou d'une libération conditionnelle. Il s'assure de la conformité de la demande, tant par rapport au projet de réinsertion sociale, au plan d'intervention correctionnel, qu'au cheminement depuis l'incarcération de la personne incarcérée, de même qu'aux motifs juridiques qui pourraient faire obstacle à une telle demande. L'agent.e doit effectuer des vérifications auprès des personnes concernées par la demande<sup>35</sup>, mais aussi prendre contact avec les ressources externes impliquées dans le processus. Il doit produire des rapports de cheminement de la personne incarcérée, faire ses recommandations et proposer des conditions d'encadrement pour le comité d'étude des demandes de sortie. Dans le même ordre d'idées, l'agent.e peut aussi être amené à siéger sur le comité d'étude des demandes de sortie. Il est également la personne qui devra informer la personne incarcérée de la décision ainsi que de la procédure pour faire appel en cas de besoin. Pour finir, l'agent.e a aussi la responsabilité d'informer les corps policiers ainsi que les organismes responsables de contacter les victimes ciblées par certains délits, lorsqu'une personne incarcérée est remise en liberté (Ministère de la Sécurité Publique, 2008).

Pour conclure, il a ici été question d'une forme d'énumération du travail prescrit dans les établissements de détention québécois. Néanmoins, le travail des agent.e.s est beaucoup plus complexe. En effet, le travail des agent.e.s englobe aussi plusieurs compétences professionnelles qui seront acquises en cours d'emploi, et ce, avec l'expérience (Lhuillier et Aymard, 1997). Considérer uniquement le travail prescrit serait donc une erreur et ce en grande partie en raison du côté relationnel du travail des agent.e.s.

En effet, la partie relationnelle du travail, celle qui inclut les échanges et les discussions avec les personnes incarcérées, mais également les privilèges qui sont essentiels au fonctionnement de la prison ne font bien évidemment pas partie de la description du travail, néanmoins c'est une partie inhérente du travail en détention (Lhuillier et Aymard, 1997). Ainsi, les interactions que les agent.e.s ont avec les personnes

---

<sup>35</sup> Différents acteurs peuvent être concernés par une demande : la personne incarcérée, sa famille, son employeur, etc.

incarcérées sont faites en prenant en considération différents aspects et nécessitent une connaissance du milieu d'intervention. En effet, lors de ses interactions, l'agent.e doit prendre en considération :

les caractéristiques de l'établissement, de sa détention, de l'étage dont il a la charge, des détenus qui y vivent... Anticiper, c'est pouvoir se représenter les effets probables de telle ou telle action, de telle ou telle parole : savoir qu'il vaut mieux éviter d'adresser la parole à tel détenu le matin, qu'inversement tel autre est sensible au dialogue engagé, savoir observer un changement de comportement, plus dépressif, plus agressif, savoir comment donner l'ordre d'une manière adaptée à chacun, ne pas plaisanter avec les uns, faire rire les autres, autoriser certaines choses à tel étage mais pas à tel autre, sentir la détention et relever les signes annonciateurs (Lhuillier et Aymard, 1997, p. 124)

En somme, chaque interaction est différente et requière des compétences professionnelles développées. De plus, de la même manière que chaque individu est différent, chaque agent.e ne gère pas exactement ses relations avec les personnes incarcérées de la même manière. D'ailleurs, il existe une certaine discrétion qui entoure ces relations qui rend plus difficile la compréhension de ce milieu. À ce sujet, Lhuillier et Aymard (1997, p. 121) mentionnent : « comme dans les autres professions de la relation, parler de son métier, de sa manière de faire, c'est aussi parler de soi ». De surcroît, les relations dans les établissements de détention sont complexes et se construisent sur un équilibre précaire et complexe à expliquer. Comment expliquer des méthodes qui ne sont pas reconnues et qui se développent dans la clandestinité ? Les « recettes, ces astuces, cette habileté à anticiper, sentir les événements, cet ajustement à la diversité des situations rencontrées » ne sont donc pas partagés (Lhuillier et Aymard, 1997, p. 121), ce qui n'aide pas à la compréhension du milieu.

Pour finir, certes, le travail prescrit demeure important, il formalise les procédures et les réglementations de l'institution. Il n'en demeure pas moins qu'afin de réellement comprendre le travail des agent.e.s des services correctionnels, il est nécessaire d'aller plus loin et de s'intéresser aussi aux éléments subjectifs du travail, des éléments qui ne peuvent venir que de l'intérieur de l'institution elle-même.

### 3.4 La population carcérale

Au cours des dernières décennies, plusieurs modifications se sont opérées au sein des systèmes judiciaires à travers le monde, ce qui a indirectement eu des impacts sur le travail des agent.e.s (Jauvin *et al.*, 2006). En effet, la transformation de la mission des services correctionnels qui est passée d'une mission purement

de protection de la société à une mission de réhabilitation des personnes contrevenantes a fait en sorte de modifier la population carcérale. Ainsi, les cas les moins graves purgent maintenant leur peine en milieu ouvert, soit dans la communauté alors que les autres personnes sont incarcérées en milieu de détention. Cela implique que la proportion de cas plus lourds est désormais plus importante dans les établissements de détention.

Un autre changement qui s'est opéré dans les dernières décennies est la disparition du code d'honneur des détenus qui, en autre chose, faisait en sorte que les personnes incarcérées respectaient de manière générale les agent.e.s (Lhuilier et Aymard, 1997). De nos jours, les agent.e.s font plutôt face à un mépris de la part des personnes incarcérées. D'ailleurs, comme le soulèvent Vacheret et Milton (2007, p. 189) :

« Depuis les années 1970, les meurtres de gardiens, les assauts, les agressions dont ils font l'objet semblent indiquer [...] une disparition de l'interdit existant jusque-là à l'égard du personnel des institutions carcérales ».

Dans le même ordre d'idées, selon Lhuilier et Aymard (1997), les agent.e.s ont également vu s'effriter la hiérarchie sociale inhérente à l'ordre interne de la population carcérale. Celle-ci faisait par le passé en sorte de maintenir un état de paix et de stabilité à l'intérieur de l'enceinte carcérale, ce qui était à l'avantage des agent.e.s (Lhuilier et Aymard, 1997). En effet, les conflits se réglaient souvent entre les détenus avec des sanctions beaucoup plus sévères que celles qui auraient pu être imposées par les agent.e.s. À ce sujet, un détenu québécois multirécidiviste ayant fait de la prison depuis quelques décennies mentionne :

C'est sûr que ça l'évolue, mais c'est pu comme c'était la prison non plus. Dans note temps à nous autre, les vieux de la vieille, c'était quiet. Astheure, les jeunes, ça a pas de respect ! C'est pas compliqué (La Frenière, 2017g)

Lorsqu'on s'intéresse à la clientèle avec laquelle les agent.e.s du Québec travaillent, il est possible d'observer que la population carcérale québécoise comporte de nombreuses caractéristiques. Le site du Ministère de la Sécurité Publique du Québec permet d'ailleurs d'avoir accès à de nombreuses informations spécifiques à la clientèle québécoise autant sur les individus en détention que sur ceux qui sont suivis dans la communauté.

Premièrement, selon le profil correctionnel de 2007-2008 (Direction de la recherche des services correctionnels, 2011), 51 814 individus étaient sous la responsabilité des Services correctionnels que ce soit en détention (32 212 individus), suivis dans la communauté (30 791 individus) ou encore dans les deux milieux durant la même année (11 189 individus). On peut observer la forte prévalence d'hommes (88 %) au sein de la population correctionnelle du Québec (Direction de la recherche des services correctionnels, 2011). La prévalence d'Autochtones incarcérés est également assez élevée. En effet, bien que les autochtones ne composaient que 1,3 % de la population québécoise en 2015-2016, ceux-ci constituaient 5,4 % de la population correctionnelle du Québec. (Ministère de la Sécurité publique, 2018).

La représentation élevée d'Autochtones dans les établissements de détention peut constituer un défi. En effet, les différences culturelles et linguistiques peuvent constituer une source de conflit potentiel et de quiproquo, et ce, même pour des situations du quotidien (Viotti, 2016). Cela peut alors créer un stress chez l'agent.e, en raison de l'incompréhension qu'il vit par rapport aux réactions ou comportements de certains individus.

En ce qui a trait au risque de récidive, selon *l'Inventaire du niveau de service et de gestion de cas*, en 2007-2008, 54 % des personnes contrevenantes présentent des risques élevés ou très élevés de récidive (Direction de la recherche des services correctionnels, 2011). Le visionnement de la série documentaire *En prison* permet de bien comprendre l'ampleur du phénomène. En effet, deux personnes incarcérées mentionnent à deux moments distincts : « C'est comme ma deuxième maison » en parlant de l'établissement de détention. De plus, l'un des deux ajoute être allé en prison au moins 50 fois (La Frenière, 2017g). Pour finir, en ce qui concerne la nature des infractions, celles-ci sont multiples :

infractions contre la propriété (27 %), soit surtout le vol simple (11 %) et l'introduction par effraction (8 %) [mais aussi] [...] des crimes contre la personne (16 % dont 11 % les voies de fait), des infractions relatives à la conduite de véhicules (14 %) ainsi qu'aux lois fédérales autres que le Code criminel (13 %) (Direction de la recherche des services correctionnels, 2011).

D'ailleurs, pour certaines personnes incarcérées, l'établissement de détention leur offre des services auxquels elles n'auraient pas nécessairement accès : de la nourriture à tous les repas, un endroit pour

dormir, l'accès à une hygiène personnelle de même qu'un suivi médical et psychologique (Lhuillier et Aymard, 1997).

Deuxièmement, la population contrevenante du Québec comporte un lot de problématiques. À ce sujet, le directeur de l'établissement de détention de Montréal soulève :

On fait affaire avec une catégorie de gens qui sont poqués, qui sont tous criminalisés, qui ont des problèmes de toutes sortes, ce qui fait que on n'a pas affaire aux premiers de classe (La Frenière, 2017c).

À cela, un des agents de l'établissement de détention ajoute :

Plus de 50 % des cas sont liés à l'alcool ou à la drogue pis même ça peut aller plus loin que ça. Dans le fond du côté parental, du monde qui ont été laissés à eux-mêmes beaucoup. Il y a beaucoup de personnes que c'est un choix par eux-mêmes, mais beaucoup de personnes sont devenues comme ça par rapport à leur vie, qu'est-ce qu'y ont vécu pis des familles d'accueil, changer de place pis se faire battre pis des affaires de même. On en voit gros (La Frenière, 2017c).

Le document *Les services correctionnels du Québec : Document d'information* (Lalande et Simon, 2014) permet à ce sujet d'avoir un portrait global des personnes contrevenantes spécifiquement pour le Québec. Premièrement, au niveau de la scolarisation, bien que la quasi-totalité sache lire, écrire et compter, 9,4 % d'entre elles n'ont pas continué l'école après la fin de leur primaire. De plus, 62 % ont abandonné leurs études, dans la majorité des cas vers 15 et 16 ans, et ce, avant l'obtention de leur diplôme d'études secondaires. Deuxièmement, bien qu'un pourcentage important d'entre elles (81 %) se considèrent apte au travail, il n'en demeure pas moins qu'uniquement 46,2 % d'entre elles occupaient un emploi au moment de leur prise en charge par les services correctionnels. De plus, 35,7 % d'entre elles ont déjà été congédiées au cours de leur vie. En ce qui a trait à leur situation financière, les sources de revenus chez cette population sont assez diverses. En effet, bien que la source de revenus de 39 % de cette population soit un travail rémunéré, 33 % reçoivent une prestation de l'aide sociale et 28,7 % obtiennent des revenus en raison de leurs activités criminelles. Quant à la violence conjugale (verbale et physique), 46 % de la population contrevenante affirme avoir déjà été violente envers leur conjoint ou conjointe. Les personnes contrevenantes sont également 50 % à dire avoir été victimes d'une telle forme de violence. Pour ce qui est de leur réseau social, dans plusieurs cas, quelqu'un de leur entourage a déjà dû faire face à la justice.

En effet, 39 % des personnes contrevenantes ont un membre de leur famille immédiate qui a déjà eu des démêlés avec la justice, quant aux amis, le pourcentage est de 67 %. De plus, 20 % d'entre elles indiquent qu'un certain nombre de leurs amis font partie d'un réseau du crime organisé ou d'un gang et plus de la moitié croient qu'un changement d'amis leur serait bénéfique. Quant aux problèmes relatifs à l'alcool, les drogues et les jeux de hasard, ils sont importants chez les personnes contrevenantes. En effet, avant leur prise en charge par les Services correctionnels, 35 % d'entre elles consommaient 25 verres et plus d'alcool par semaine et 54 % avaient recours à de la drogue. En ce qui concerne les jeux de hasard, 9 % de cette population se considère comme un.e joueur.se compulsif.ve. Un pourcentage important de personnes contrevenantes affirme également avoir été victime d'abus sexuels (25 % des hommes et 50 % des femmes). En ce qui a trait aux délits criminels des personnes contrevenantes, elles sont 8 % à avoir été confiées aux Services correctionnels en raison de délits sexuels. Finalement, les problèmes psychologiques et émotionnels sont particulièrement présents au sein de la clientèle correctionnelle. En effet, 51,5 % d'entre elle a déjà consulté un professionnel pour une problématique de la sorte, 33 % s'est déjà fait prescrire des médicaments et 20 % a déjà été hospitalisée en raison de cela. On retrouve aussi un pourcentage important d'individus ayant des pensées suicidaires (49,6 %), mais également ayant fait une ou des tentatives de suicide (34 %) au sein de la population carcérale.

Pour en revenir aux problèmes de santé mentale, une enquête effectuée par la Direction des services correctionnels du Québec, en 1993, révèle que 30 % des personnes incarcérées présentent des problèmes de santé mentale (Dorvil *et al.*, 1997). Au cours des dernières décennies, des modifications, en ce qui a trait à la manière dont ces problèmes sont traités au sein de la société, ont aussi été observées, ce qui permet d'expliquer l'augmentation des problèmes de santé mentale dans les établissements de détention. Le premier changement à considérer est la désinstitutionnalisation des patients en psychiatrie que l'on observe depuis le début des années 1960. Par la suite, différentes réformes légales relatives aux conditions de traitement des personnes souffrant de problèmes de santé mentale ont fait en sorte de réduire l'accès aux ressources. Il est ici question d'une réduction des critères pour les hospitalisations involontaires, le droit pour les individus de refuser un traitement, mais également le droit des professionnels de la santé de refuser de prendre en charge un individu. Le dernier élément est particulièrement problématique pour les individus qui sont dirigés par des policiers à des services psychiatriques et qui peuvent faire face à des refus de prise en charge. En effet, les professionnels peuvent être plus réticents à traiter des individus qui

sont souvent considérés comme dérangeants, dangereux et dont la motivation à être pris en charge par le système de santé n'est pas toujours très grande. Pour finir, l'organisation ainsi que les compressions budgétaires dans le domaine de la santé et des services sociaux n'aident guère la situation. Devant ces nombreuses barrières à l'entrée<sup>36</sup>, le système carcéral devient souvent le seul endroit où ces personnes reçoivent les soins nécessaires (Dorvil *et al.*, 1997).

La désinstitutionnalisation n'est pas un phénomène propre au Québec. En effet, une situation similaire prévaut en France où on observe également une fermeture de lits dans les hôpitaux psychiatriques, ainsi qu'une opposition à prendre en charge les individus avec des comportements violents ou encore judiciairisés (Lhuillier, 2006). Cela entraîne, de la même manière qu'au Québec, une augmentation des individus psychiatisés dans les établissements de détention. Par exemple, selon Benoît Côté, directeur général de l'organisme Programme d'encadrement et d'hébergement clinique, le nombre de personnes judiciairisées ayant un trouble de santé mentale à l'établissement de détention de Québec a sextuplé en une décennie passant de 53 en 2009 à 329 en 2019, ce qui constitue une tâche considérable pour plusieurs acteurs du milieu, dont les agent.e.s des services correctionnels (Fleury, 2019). De surcroît, comme celui-ci le mentionne, les ressources et les services demeurent insuffisants, ce qui n'aide en rien la situation (Fleury, 2019).

De surcroît, en raison du manque de ressources et des longues listes d'attente, certaines personnes ayant des troubles mentaux graves, tels que la schizophrénie paranoïde ou encore la bipolarité, sont souvent pris dans un cercle vicieux qui fait en sorte qu'elles font beaucoup d'aller-retour en prison (Gagnon, 2010a). En effet, le manque de suivi médical régulier fait en sorte qu'elles peuvent négliger de prendre leurs médicaments, finissent par commettre un délit et se retrouvent alors en prison elles sont prises en charge. Néanmoins, à leur sortie, c'est le retour à la case départ. Il peut également être intéressant de soulever qu'à leur arrivée à l'établissement de détention ces personnes peuvent être dans un état de détresse important par manque de médications, elles sont donc plus imprévisibles et sont plus à risque de se désorganiser.

---

<sup>36</sup> Il est ici question des critères légaux, organisationnels et idéologiques présentés précédemment.

À ce sujet, un agent de l'établissement de détention de Montréal explique en parlant d'une personne incarcérée ayant des problèmes de santé mentale :

Il est vraiment dans son monde là. Il se berce [...] Y'a pas la... la conscience qu'il est en prison [...] Pour lui, il est ici, il sait pas pourquoi, il sait pas ce qu'il a fait. C'est vraiment un cas psychiatrique. Mais on en a plein, en prison, qui devraient pas être là, qui devraient être ailleurs. Mais malheureusement, on doit faire face à ça et dealer avec tous les jours (La Frenière, 2017b).

Concrètement, cette prévalence de personnes incarcérées ayant des problèmes de santé mentale, qu'ils soient diagnostiqués ou non, constitue une tension supplémentaire pour les agent.e.s du milieu (Cheek et Miller, 1983). En effet, les agent.e.s ont des responsabilités relatives à la sécurité des personnes incarcérées, ce qui inclut de reconnaître les signes avant-coureurs et de prévenir les tentatives de suicide (Viotti, 2016). Cette responsabilité peut être une source importante d'anxiété, de tension psychologique, d'hypervigilance, mais également de stress. Dans le même ordre d'idées, selon Smith et *al.* (2019) les agent.e.s qui travaillent avec des personnes incarcérées qui s'automutilent<sup>37</sup> sont plus sujets au stress et au burnout, et ce, particulièrement lorsque ceux-ci n'ont pas le soutien et la formation pour faire face à ce type de situation. Dans le même ordre d'idées, certains groupes de défense des droits des détenus soulèvent d'ailleurs que les agent.e.s travaillant dans les établissements de détention québécois sont bien formés en matière de prévention du suicide, mais que le manque de ressources affecte à la fois les personnes incarcérées et les agent.e.s (Ebacher, 2012).

---

<sup>37</sup> Selon Smith et *al.* (2019, p.8), l'automutilation dans les établissements de détention peut prendre plusieurs formes : « coupures, brûlures, cognement de la tête sur les murs, ligature et ciblage du visage, des organes génitaux, sein et, plus rarement, énucléation oculaire ou autoamputation ».

Traduction libre de l'auteurice de : « *cutting, burning, head banging, and ligature use and targeting of the face, genitals, breasts, and, more rarely, eye enucleation or self-amputations* »

## **CHAPITRE 4**

### **LE CONTEXTE**

Dans ce chapitre, il sera question du contexte dans lequel les agent.e.s évoluent et dans lequel ils effectuent leur travail. Le contexte peut être défini de différentes manières. En gestion, le contexte sera souvent séparé en deux volets : le contexte interne et le contexte externe (Jackson et Schuler, 1995). En sociologie, il sera plutôt question de l'« ensemble des circonstances dans lesquelles s'insère un fait » (Office des normes du gouvernement canadien, 1973). Finalement, en droit, on parle de l'« ensemble des circonstances permettant de mieux comprendre l'existence, la nature ou la situation d'une chose particulière » (Filion, 2018). L'ensemble de ces définitions, bien que provenant de différents domaines, permet de comprendre les facteurs multiples qui peuvent y être associés. Dans le cadre de ce chapitre, il sera question de l'institution totale, de la dangerosité et de la surpopulation des établissements.

#### 4.1 L'institution totale

Les agent.e.s travaillent dans un univers bien particulier, une institution totale (Vacheret et Lemire, 2007).

Une institution totale est

un lieu de résidence et de travail où un grand nombre d'individus placés dans la même situation, coupés du monde extérieur pour une période relativement longue, mènent une vie recluse dont les modalités sont explicitement et minutieusement réglées (Goffman, 1968, p. 41).

Les institutions totales comportent différentes caractéristiques. Premièrement, elles constituent un univers isolé de la société (Goffman, 1968 ; Vacheret et Lemire, 2007). En effet, bien que chaque institution exerce un certain contrôle sur ses membres, ce pouvoir est normalement limité. Or, dans les institutions totales, telles que les établissements de détention, la vie des personnes incarcérées est entièrement contrôlée. En effet, dans une institution totale l'intégralité du quotidien est placée sous le contrôle d'une seule et même autorité. À l'intérieur de ces institutions, les individus qui y séjournent sont soumis aux mêmes exigences et contraintes et la vie quotidienne se déroule en proximité avec une quantité importante d'autres personnes. Pour finir, les activités qui s'y déroulent le sont selon un plan et un

ensemble de règles qui sont rigoureusement et formellement établis et qui répondent aux exigences et aux objectifs de l'institution et dont le respect est assuré par le personnel.

Pour les employé.e.s des institutions totales tels que les agent.e.s, la situation est quelque peu différente (Goffman, 1968). En effet, contrairement aux personnes incarcérées qui n'ont que très peu de rapport avec le monde extérieur, les agent.e.s sortent de l'enceinte carcérale après leur quart de travail et demeurent complètement intégrés à la société. Il n'en demeure pas moins que l'institution totale a des impacts sur les agent.e.s. À ce sujet, on mentionne dans la série documentaire *En Prison* : « Comme le dit une vieille blague de prison, les agent.e.s aussi font leur temps à Bordeaux. La seule différence c'est qu'ils en sortent à chaque soir » (La Frenière, 2017h).

D'ailleurs, l'isolement des personnes incarcérées amène, par le fait même, celui des agent.e.s (Lhuilier et Aymard, 1997). À ce sujet, Lhuilier et Aymard (1997, p. 67) mentionnent l'isolement à travers différents exemples « la division interne du travail, le cloisonnement des tâches dans des lieux et des heures différents, l'absence de réunions entre personnels travaillant au même endroit ». Cet isolement peut alors peu à peu se transformer en sentiment d'enfermement, avec de surcroît un sentiment d'insécurité. En effet, l'isolement amène les agent.e.s à se questionner sur le délai nécessaire pour obtenir de l'aide en cas d'émeute. Certes, l'enfermement vécu par l'agent.e n'est pas comparable à celui des personnes incarcérées, il n'en demeure pas moins que les impacts de celui-ci se font sentir. À cela s'ajoutent les conditions physiques de travail dans lesquelles ces derniers se trouvent qui ne sont guère meilleures que celles des personnes incarcérées, mais également la stigmatisation des agent.e.s qui provient en partie de celle des personnes incarcérées (Brodsky, 1982). De surcroît, plusieurs autres conséquences sur les agent.e.s seront décrites dans les paragraphes suivants.

Une autre caractéristique des institutions totales est l'importance des perceptions subjectives qui y sont présentes (Vacheret et Lemire, 2007). En effet, en raison de la bureaucratie importante dans les établissements de détention, il existe un écart important entre les agent.e.s et les personnes incarcérées, entre les personnes dirigeantes et les personnes dirigées, ce qui déforme les relations (Goffman, 1968). D'ailleurs, d'un côté l'agent.e voit la personne incarcérée comme manipulatrice, déloyale, revendicative, imprévisible et dangereuse, de l'autre côté, la personne incarcérée perçoit l'agent.e comme une personne

condescendante, mesquine, tyrannique, inhumaine et peu intelligente (Goffman, 1968 ; Vacheret et Lemire, 2007).

En effet, le manque de confiance et l'hostilité entre ces deux groupes sont importants et ceux-ci ont tendance à n'entrer en contact que pour le strict nécessaire et vivent donc côte à côte des vies parallèles (Vacheret et Lemire, 2007). Outre cela, il semble que cette relation soit transposée de la même manière entre les agent.e.s et l'administration. Bien que les qualificatifs utilisés ne soient pas les mêmes, le principe reste le même et les stéréotypes restent aussi présents. Les relations interpersonnelles sont donc empreintes de stéréotypes, de méfiance et de négativisme.

Néanmoins, comme le soulèvent Vacheret et Lemire (2007), une institution totale n'est pas dysfonctionnelle et brutale contrairement à ce que l'on pourrait croire, et ce, à la vue des premières caractéristiques présentées. En effet, la bureaucratie cache les subtilités de l'institution. Bien que le cadre soit fixé, il n'en demeure pas moins qu'il existe un ensemble de mécanismes qui font en sorte que l'établissement de détention fonctionne adéquatement. En effet, même les perceptions négatives, qui semblent à première vue néfastes, se révèlent être un outil de gestion essentiel qui consolide l'institution. Lorsque l'agent.e se fait une image négative de la personne incarcérée, cela lui permet d'effectuer des tâches qui portent atteinte à l'intégrité de la personne incarcérée et qui seraient sinon perçues comme envahissantes. Concrètement, si l'agent.e voit la personne incarcérée comme une personne dangereuse, irresponsable et à qui il est impossible de faire confiance, les fouilles, le contrôle, la surveillance et tous les autres gestes coercitifs deviennent alors légitimes et nécessaires (Vacheret et Lemire, 2007).

Les institutions totales comportent aussi leur lot d'enjeux, tels que le système de privilèges et le piège des sentiments (Vacheret et Lemire, 2007). Premièrement, il n'est pas rare d'entendre que, dans les établissements de détention, les personnes incarcérées n'ont aucun droit et uniquement des privilèges (Vacheret et Lemire, 2007). De nos jours, une telle affirmation n'est pas tout à fait vraie. En effet, les personnes incarcérées conservent un certain nombre de droits et libertés (Goffman, 1961). Ceux-ci sont garantis en vertu des principes généraux énoncés par l'ONU, soit les *Règles minimales pour le traitement des détenus* ainsi que par la *Charte canadienne des droits et libertés de la personne* et au Québec *La charte des droits et libertés de la personne* (Vacheret et Lemire, 2007). Il est ici question d'un environnement de

vie saine et sécuritaire, qui ne porte pas atteinte à la dignité humaine et qui est le moins restrictif possible (Vacheret et Lemire, 2007). C'est d'ailleurs au personnel de l'institution de s'assurer que ces droits et libertés sont respectés (Goffman, 1961). Une obligation qui leur est rappelée par de nombreux acteurs, tels que l'administration pénitentiaire, les différents groupes de défense des droits et libertés, les personnes incarcérées, ainsi que leur entourage. Le problème survient lorsque les agent.e.s se retrouvent devant un dilemme opposant différents droits. À ce sujet, Goffman (1961) donne l'exemple d'une personne incarcérée suicidaire. La responsabilité de l'agent.e est de protéger la vie de l'individu à tout prix. Néanmoins, l'individu peut alors se retrouver brimé dans ses libertés et mis en isolement durant un certain moment afin d'éviter qu'il concrétise ses idéations suicidaires.

Dans le même ordre d'idées, le maintien de conditions de vie acceptable peut parfois entrer en conflit avec la sécurité de l'établissement ou encore l'efficacité de celui-ci. À ce sujet, Goffman (1961) mentionne l'importance des biens personnels dans l'identité des individus. Toutefois, dans un établissement de détention les biens personnels sont contrôlés et les personnes incarcérées ne peuvent avoir en leur possession certains objets. Ce conflit entre les droits des individus et l'efficacité organisationnelle peut, encore une fois, mettre l'agent.e dans une position délicate pour certains objets dont le statut n'est pas clairement défini.

Malgré l'obligation de respecter les droits et libertés des individus, il n'en demeure pas moins que le système de privilèges, comme le souligne Vacheret et Lemire (2007), demeure essentiel autant pour la personne incarcérée que pour l'agent.e. C'est d'ailleurs autour de ce système que se construisent les relations entre les deux parties, une relation basée sur la négociation et le marchandage. Au départ, il existe un ensemble de règles qui ont pour objectifs de déterminer en détails tout le quotidien des personnes incarcérées. Néanmoins, l'ensemble des règlements ne sont pas mis en œuvre à la lettre, car cela paralyserait complètement le fonctionnement de l'établissement de détention. C'est la différence entre le prescrit et le réel. Les agent.e.s, non pas par compassion, mais parce que cela est essentiel, ont une certaine tolérance, ce qui leur permet par la suite d'obtenir une certaine collaboration des personnes incarcérées. Il n'en demeure pas moins que les punitions peuvent être utilisées à l'occasion. En effet, l'agent.e garde toujours le pouvoir de ne plus tolérer ce qu'il tolérait par le passé. Selon Vacheret et Lemire (2007), c'est d'ailleurs le fait que les punitions soient peu utilisées les rendent plus efficaces. De plus, si

celles-ci étaient utilisées régulièrement, cela démontrerait une incapacité de la part des agent.e.s à bien utiliser le système des privilèges. Pour finir, ce système et l'équilibre qu'il permet de maintenir entre les agent.e.s et les personnes incarcérées est à la base de l'institution totale (Vacheret et Lemire, 2007).

Il a précédemment été question des sentiments négatifs des agent.e.s envers les personnes incarcérées, il est nécessaire d'apporter des nuances à ce propos. Il est ici question du deuxième enjeu des institutions totales, soit le « piège des sentiments » (Vacheret et Lemire, 2007) ou encore « piège de la compassion » (Goffman, 1968). D'un côté, il y a les sentiments négatifs concernant les personnes incarcérées qui sont essentiels au fonctionnement de l'institution totale. Toutefois, en contraignant les agent.e.s à faire fi de tout sentiment positif qu'ils pourraient ressentir envers les personnes incarcérées, cela rend complexe leur coexistence, et ce, particulièrement dans le cas où leurs échanges ne sont pas occasionnels, mais à raison d'environ 40 heures par semaine et plus (Vacheret et Lemire, 2007).

L'institution totale affecte les individus qui y travaillent, et ce, en raison de ses caractéristiques bien spécifiques (Goffman, 1961). Le premier facteur à prendre en considération est le fait que le travail des agent.e.s est un travail axé sur les individus. Toutefois, celui-ci est très différent d'autres types de travail basés sur le relationnel. À ce sujet, Goffman (1961) explique que le personnel des institutions totales travaille sur des objets et des produits que sont les personnes incarcérées. En effet, de la même manière que des objets dans une usine, les personnes incarcérées ont des dossiers dans lesquels les différents acteurs vont inscrire tous les détails les concernant ainsi que les actions qui ont été prises auprès de celles-ci. De plus, de la même manière que pour les produits dangereux, les personnes incarcérées seront considérées comme potentiellement dangereuses par les agent.e.s. Ceux-ci seront donc toujours sur leur garde par crainte d'une attaque, d'une révolte ou encore d'une mutinerie. Pour finir, de la même manière que des objets qui requièrent des conditions d'entreposage particulières, les personnes incarcérées seront maintenues dans des conditions fixes. Ces conditions sont par ailleurs définies par ce que la société dans laquelle l'institution évolue considère comme acceptable.

Néanmoins, les personnes incarcérées ne sont pas des objets ce qui présente un problème bien particulier pour les agent.e.s qui en ont la charge (Goffman, 1961). En réalité, il est quasi impossible pour l'agent.e de maintenir une attitude uniquement négative à l'égard des personnes incarcérées (Vacheret et Lemire,

2007) ou de considérer celles-ci comme un objet (Goffman, 1961). Dans le cas où il y parviendrait, cela en résulterait en une image de soi négative, un isolement affectif ainsi que des répercussions sur sa vie extérieure (Vacheret et Lemire, 2007). À l'opposé se trouve la compassion. Dans le cadre du système de privilège, l'agent.e établit des liens avec la personne incarcérée et cela lui permet de mieux comprendre la réalité de la personne incarcérée. Il peut alors arriver que l'agent.e éprouve de la compassion pour les personnes incarcérées, incapable de rester indifférent à la souffrance humaine que celles-ci peuvent vivre (Goffman, 1968 ; Vacheret et Lemire, 2007). Cela peut alors devenir problématique dans la mesure où cela peut amener l'agent.e à être plus tolérant et moins impartial, alors que l'objectivité des agent.e.s est si importante dans le cadre de leur travail (Vacheret et Lemire, 2007). Une autre problématique, qui s'ajoute à cela, est le fait que la confiance qui s'installe envers la personne incarcérée est construite sur de la compassion pour l'individu. Toutefois, dans bien des cas, l'agent.e finira par être déçu par la personne incarcérée, ce qui créera beaucoup d'amertume (Goffman, 1968 ; Vacheret et Lemire, 2007). Le piège de la compassion, comme le nomme Goffman (1968), est donc un risque auquel font face les agent.e.s, car la compassion les met à risque d'être exploités par les personnes incarcérées. Pour finir, les nuances concernant les sentiments permettent de comprendre que pour les agent.e.s, il devient nécessaire de tenter d'atteindre un équilibre entre les deux opposés (Vacheret et Lemire, 2007). Comme le soulèvent Vacheret et Lemire (2007), tous les agent.e.s n'ont pas la même facilité à maintenir cet équilibre et il leur arrive tous de tomber dans l'excès de l'un ou l'autre des côtés.

Dans les dernières décennies, de nombreux changements ont eu lieu au sein des établissements carcéraux (Pochard, 2010 ; Vacheret et Lemire, 2007). En effet, les établissements de détention sont désormais plus ouverts sur la société, ce qui a contribué à l'effritement de l'univers total (Vacheret et Lemire, 2007). Ainsi, comme le mentionnent Lhuillier et Aymard (1997, p. 13) « la prison n'est pas une île radicalement séparée du monde extérieur [...] seul l'illusion d'un espace hermétiquement clos peut laisser croire qu'aucune évolution sociétale ne peut faire échos au-dedans ».

Ces changements ont à la fois affecté les agent.e.s, les personnes incarcérées ainsi que l'institution elle-même. Selon sa définition, l'institution totale est autosuffisante et aucune influence extérieure n'y entre. Néanmoins, la situation a évolué dans les dernières décennies. Par le passé, le directeur de la prison était l'autorité ultime au sein des établissements. De nos jours, avec l'ouverture vers la société, la gestion des

établissements de détention est beaucoup plus complexe, car celle-ci est confrontée à différents acteurs et groupes de pression (Pochard, 2010 ; Vacheret et Lemire, 2007). De plus, les objectifs et les conceptions des différents groupes sont diamétralement opposés (Vacheret et Lemire, 2007). À cela s'ajoutent les visiteurs, les représentants des médias et les comités de citoyens. Les pressions qu'ils exercent font en sorte de rendre la gestion des établissements de détention plus complexe autant pour l'administration que pour les agent.e.s qui doivent rendre des comptes à toutes ces parties prenantes.

En conclusion, bien que l'entrée de la société dans les établissements de détention et la stipulation des droits des détenus aient fait en sorte d'entamer un effritement de l'institution totale qu'est l'établissement de détention, le caractère coercitif de l'établissement demeure toujours aussi présent (Vacheret et Lemire, 2007), ainsi que la dépossession, l'empiètement sur la vie privée et la réduction des libertés (Lhuillier et Aymard, 1997). Devant ce constat, nul ne fait doute que le concept d'institution totale demeure dans l'univers carcéral.

#### 4.2 La dangerosité

Les établissements de détention sont des lieux dangereux (Brodsky, 1982). D'ailleurs, au cours de la dernière décennie, plusieurs événements ont été rapportés dans les médias québécois concernant différentes situations constituant un danger à la fois pour les personnes incarcérées et/ou pour les agent.e.s : tentative de meurtre, pic artisanal, menaces, incendie, émeute, prise d'otage, agression, voie de fait<sup>38</sup>. Les impacts de tels événements n'ont pas toujours la même gravité, les conséquences sont

---

<sup>38</sup> Voir notamment : Duchaine et Renaud, 2013 ; Ebacher, 2010a, 2010d, 2013b ; Journet, 2010b ; Mathieu, 2014, 2018, 2019a, 2019c ; Radio-Canada, 2010, 2013a ; Renaud, 2014 ; Renaud *et al.*, 2016 ; Séguin-Bertrand, 2010 ; Turcotti, 2016

parfois quasi nulles<sup>39</sup>, dans d'autres situations il est plutôt question d'impact financier<sup>40</sup>, mais parfois cela peut aller jusqu'à la mort<sup>41</sup>.

Le risque existe depuis toujours dans ce milieu et il est bien présent dans le discours des agent.e.s (Lhuillier et Aymard, 1997). Malgré le fait que très peu d'événements violents soient enregistrés, l'insécurité demeure présente, et ce, même dans l'architecture du milieu de travail. Cela n'est pas très étonnant quand on considère les propos d'un agent.e à ce sujet : « la sécurité c'est ta vie. » (Jauvin *et al.*, 2006, p. 15). Par ailleurs, la sécurité de ces établissements est généralement mesurée de manière objective à l'aide d'indicateurs tels que : « le nombre d'évasions, de tentatives d'évasion, d'agressions, de mouvements collectifs, de suicides » (Lhuillier et Aymard, 1997, p. 59). Ces indicateurs sont en fait des statistiques administratives qui intéressent les gestionnaires, mais ceux-ci ne prennent pas en considération l'agent.e qui fait face à ces dangers et ce sentiment d'insécurité qu'ils génèrent chez lui. Cette insécurité ne peut être mesurée uniquement à l'aide des indicateurs mentionnés précédemment, car ceux-ci ne prennent pas en considération le climat de sécurité ou encore d'insécurité.

La dangerosité se définit comme étant la perception qu'a l'individu, dans ce contexte, l'agent.e, que son environnement de travail présente un risque pour sa santé et sa sécurité (Dowden et Tellier, 2004). Devant ce constat, l'importance de l'analyse de l'environnement prend toute son importance. Les agent.e.s travaillent dans un environnement où la violence est un facteur important de stress, selon les conclusions de la revue de la littérature de Schaufeli et Peeters (2000). En effet, la relation qui unit les agent.e.s et les personnes incarcérées est à la base une relation entre un gardien et un gardé (Armstrong et Griffin, 2004). De ce fait, la structure même de leur relation est conflictuelle, ce qui favorise les confrontations qui peuvent facilement se transformer en manifestations de violence (Schaufeli et Peeters, 2000 ; Vacheret et Milton, 2007). Les personnes incarcérées ont une force pour contrebalancer le pouvoir des agent.e.s, celle-

---

<sup>39</sup> Les événements dont l'impact est quasi nul représente une situation où les agent.e.s saisissent un objet, par exemple une arme artisanale, dans une cellule. Bien que l'objet ait le potentiel d'entraîner des événements très graves, la saisie d'un tel objet durant une fouille fait en sorte que l'impact est grandement diminué.

<sup>40</sup> Les impacts financiers peuvent notamment provenir de bri de matériels, de dégâts importants ou de grabuge : fenêtres, portes, murs (plâtre et briques) télévision, ventilateur, toilettes, chaises, matelas, draps, couvertures, etc. (Duchaine et Renaud, 2013 ; Mathieu, 2019a ; Radio-Canada, 2010).

<sup>41</sup> Voir notamment : Duchaine et Renaud, 2013 ; Ebacher, 2013b ; Mathieu, 2019a ; Radio-Canada, 2010 ; Renaud et al., 2016

ci émane de leur capacité de résistance et du sentiment d'incertitude que ce groupe peut provoquer chez les agent.e.s (Goffman, 1968). En d'autres mots, comme le mentionnent Vacheret et Milton (2007) ce sont les personnes incarcérées qui engendrent les événements dans ce milieu.

Devant cette situation, les agent.e.s se doivent d'être constamment alertes et attentifs vis-à-vis une manifestation inattendue de violence ou de manipulation d'une personne incarcérée (La Frenière, 2017j, 2017c, 2017h ; Poole et Regoli, 1980). En effet, une ronde de routine peut rapidement se transformer en situation d'urgence et une altercation entre deux personnes incarcérées peut rapidement dégénérer en bagarre générale (La Frenière, 2017j). D'ailleurs, comme le soulèvent Vacheret et Lemire (2007) même si les soulèvements et les meurtres restent des événements rares, l'établissement de détention demeure un endroit où chaque jour on frôle la catastrophe. « C'est se promener dans un champ de mines et éviter l'explosion » (Vacheret et Lemire, 2007, p. 50), et ce, à tous les jours (Lhuillier et Aymard, 1997). Devant ce constat, il n'est pas surprenant qu'il arrive d'ailleurs fréquemment aux agent.e.s de craindre pour leur vie (Philliber, 1987).

Certes, les agent.e.s sont le symbole de l'autorité dans les établissements de détention, malgré cela, ceux-ci ressentent un sentiment d'insécurité important (Vacheret et Milton, 2007). À ce sujet, plusieurs études arrivent à la conclusion que lorsque l'environnement de travail est perçu comme dangereux par les agent.e.s, le stress sera plus élevé chez ceux-ci<sup>42</sup>. Parallèlement, la dangerosité perçue par les agent.e.s est également liée au burnout (Lambert *et al.*, 2015 ; Lambert et Hogan, 2010b).

Ce sentiment d'insécurité comprend deux facettes. La première fait référence à une peur abstraite et diffuse qui n'est pas liée à un individu ou encore un acte précis, mais bien à une appréhension générale (Vacheret et Milton, 2007). La deuxième, quant à elle, fait référence à une peur concrète et spécifique qui concerne un individu ou encore une action particulière. Cette insécurité peut être liée à différents types d'événements : « atteintes aux biens, atteintes verbales et psychologiques ou atteintes ou tentatives d'atteinte physique » (Vacheret et Milton, 2007, p. 191). Dans le cas des agent.e.s, l'émeute et la prise

---

<sup>42</sup> Voir notamment Armstrong et Griffin, 2004 ; Cullen et al., 1985 ; Dowden et Tellier, 2004 ; Ellison et Caudill, 2020 ; Jauvin et al., 2006 ; Lambert et al., 2007b, 2007 a, 2017 ; Lambert et Hogan, 2010a ; Triplett et al., 1999 a, 1999a

d'otage sont aussi ajoutées à la liste des types d'insécurité (Vacheret et Milton, 2007). Quant à la peur concernant un individu particulier, celle-ci peut être liée à une personne incarcérée qui est connue dans le milieu pour avoir perpétré plusieurs agressions sur agent.e.s (La Frenière, 2017c, 2017h). Lorsque les agent.e.s doivent intervenir auprès de ces personnes incarcérées, ceux-ci prendront des précautions supplémentaires et s'assureront d'agir avec doigté afin d'assurer la sécurité de tous.

Différents facteurs peuvent agir à titre de catalyseur ou d'inhibiteur du sentiment d'insécurité et d'appréhension des agent.e.s. En effet, ces facteurs vont créer une situation de vulnérabilité, un sentiment d'impuissance ou encore une absence de contrôle chez les agent.e.s, ce qui va augmenter le sentiment d'insécurité.

Tout d'abord, les agent.e.s évaluent que la tâche effectuée et/ou le lieu sont dangereux (Lhuillier et Aymard, 1997 ; Vacheret et Milton, 2007) en raison d'un manque de protection ou encore de surveillance, ce qui survient souvent en raison de compressions budgétaires (Vacheret et Milton, 2007). Premièrement, en ce qui concerne les lieux, ce sont les endroits dans lesquels un nombre important de personnes incarcérées vivent et se déplacent qui créent une plus grande appréhension chez les agent.e.s. La cour extérieure et le gymnase sont d'ailleurs de bon exemple de lieux qui sont le plus craints par les agent.e.s. Deuxièmement, les agent.e.s effectuent plusieurs tâches extrêmement intrusives et coercitives dans le cadre de leurs fonctions, celles-ci sont alors considérées comme une source de danger. Un exemple de ce type d'intervention survient lorsqu'une personne incarcérée se désorganise et que les agent.e.s n'ont d'autre choix que de recourir à la force. Pour finir, malgré le fait que leur nature ne les place pas en tête en ce qui concerne la coercition, les escortes effectuées à l'extérieur de l'établissement de détention sont une source d'appréhension particulièrement importante pour les agent.e.s en raison de l'absence de contrôle sur l'environnement.

Les ressources permettront quant à elles de réduire ou d'augmenter l'insécurité en fonction de l'évaluation que fait l'agent.e de leurs disponibilités, et donc de sa vulnérabilité (Armstrong et Griffin, 2004). Il est ici question d'équipements de protection, de renforts disponibles afin de prêter main forte en cas d'incident ainsi que la formation reçue (Armstrong et Griffin, 2004 ; Lhuillier et Aymard, 1997). La présence d'un.e collègue agit quant à elle à titre d'inhibiteur en diminuant l'insécurité, et ce, peu importe

la tâche effectuée ou le lieu (Vacheret et Milton, 2007). En effet, cela augmente les forces en présence, ce qui constitue une forme de protection. Néanmoins, les agent.e.s procèdent aussi à l'évaluation de leur collègue présent afin d'analyser leur vulnérabilité en cas d'événement.

Par la suite, l'évaluation que l'agent.e fait du nombre et de la dangerosité des personnes incarcérées avec lesquelles il travaille pourra augmenter ou diminuer son appréhension (Armstrong et Griffin, 2004 ; Vacheret et Milton, 2007). D'ailleurs, Ellison et Caudill (2020) ont observé que dans les établissements de détention où le niveau de violence des personnes incarcérées était plus faible, le niveau de stress des agent.e.s l'était aussi. De plus, certains facteurs tels que l'agressivité ou l'impulsivité des personnes incarcérées ou encore leur appartenance à un groupe criminalisé pourront accroître l'inquiétude de l'agent.e (Vacheret et Milton, 2007).

Dans le même ordre d'idées, dans leur méta-analyse, Dowden et Tellier (2004) soulèvent le fait que la dangerosité perçue est significativement plus élevée chez les agent.e.s travaillant au Canada que chez ceux travaillant aux États-Unis. Les auteurs soulèvent l'hypothèse que cette différence pourrait s'expliquer par la différence de sensibilité aux situations dangereuses des agent.e.s en raison de la culture différente des deux pays<sup>43</sup>. Néanmoins, selon Vacheret et Milton (2007), lorsque les agent.e.s ont une orientation plus axée sur la réinsertion sociale des personnes incarcérées, celle et ceux-ci seront moins craintifs pour leur sécurité en raison de leur manière de percevoir les personnes incarcérées. Par ailleurs, outre les caractéristiques des détenus, certaines situations peuvent également provoquer des comportements violents ou agressifs. Les agent.e.s doivent donc être à l'affût de telles situations (Lhuillier et Aymard, 1997). Dans le même ordre d'idées, l'ouverture des établissements vers la société et la plus grande perméabilité de ceux-ci fait en sorte que les personnes incarcérées peuvent désormais avoir accès à des informations susceptibles de provoquer des mouvements collectifs ou individuels violents. À cela s'ajoute bien évidemment le passage illégal de divers objets, tels que de la drogue ou encore des armes, qui n'aide en rien la situation.

---

<sup>43</sup> Il est ici question de la différence au niveau du contrôle des armes à feu ainsi que de l'exposition à des crimes violents.

À ce sujet, les cellulaires, étant interdits dans les établissements de détention québécois, entrent de différentes manières dans ces derniers : cachés dans des vêtements mal fouillés, dans les cavités anales de nouvelles personnes incarcérées ou de détenus intermittents, apportés par des visiteurs, lancés par-dessus les clôtures<sup>44</sup>, mais également grâce à des drones ce qui constitue une problématique particulièrement importante dans les dernières années. En effet, la présence de drones près des établissements de détention québécois s'est accentuée, ce qui est régulièrement dénoncée dans les médias<sup>45</sup> et qui constitue une problématique. Selon certains acteurs du milieu, les drones constituent une menace pour la sécurité, car ceux-ci peuvent transporter des armes, de la drogue ou encore des téléphones cellulaires, tous des objets présentant des risques pour la sécurité dans les établissements<sup>46</sup>. En effet, la drogue qui entre dans les établissements est sujette au trafic, ce qui présente des risques de conflits et de dettes potentielles chez les détenus (Deglise, 2018 ; Radio-Canada, 2019a). Les téléphones cellulaires, quant à eux, facilitent le trafic de drogue, permettent aux personnes incarcérées de continuer leurs activités criminelles à l'extérieur de l'établissement, de contacter leur victime, de favoriser les évasions, de faire circuler de l'information qui pourrait mettre en danger la vie de certaines personnes, mais également de tenir au courant leurs complices des allées et venues des agent.e.s (Duchaine, 2012 ; Morin, 2014 ; Pineda, 2020 ; Rousseau, 2018)<sup>47</sup>.

Dans un autre ordre d'idées, une agression représente un moment important dans la carrière d'une agente ou d'un agent, et ce, particulièrement dans les cas où celle-ci n'a pas été anticipée par l'individu (Léon, 2015). Dans ces situations, l'événement peut générer un traumatisme chez l'agent.e qui repassera la situation en boucle et essaiera de comprendre pourquoi il n'a pas été en mesure de prévoir l'agression<sup>48</sup>. Cela peut amener l'individu à changer sa perception de lui-même, à questionner sa place dans l'intuition, mais également sa légitimité et son autorité autant vis-à-vis des personnes incarcérées, qu'auprès de ses

---

<sup>44</sup> Voir notamment Duchaine, 2012 ; Morin, 2014 ; Renaud, 2013

<sup>45</sup> Voir notamment Deglise, 2018 ; Ebacher, 2013c ; Perron, 2016 ; Radio-Canada, 2017a, 2018, 2019a, 2021d ; Saint-Arnaud, 2016

<sup>46</sup> Voir notamment Deglise, 2018 ; Morin, 2014 ; Perron, 2016 ; Pineda, 2020 ; Radio-Canada, 2019a

<sup>47</sup> Il paraît pertinent de mentionner que les personnes incarcérées ont accès à un téléphone public, mais que ces appareils sont surveillés (Duchaine, 2012).

<sup>48</sup> Léon (2015, p.127) mentionne différents exemples de questions : « Pourquoi m'a-t-il frappé, il était plutôt calme pourtant ! », « je ne comprends pas pourquoi il a fait ça », « j'ai rien vu venir ».

collègues. À ce sujet, la manière dont ses collègues de travail vont réagir à la suite de l'événement sera cruciale. En effet, plus l'agent.e sera soutenu par ses pairs dans ses interventions, moins important sera l'impact du choc post-traumatique. De la même manière, les actions prises par l'institution que ce soient les sanctions, la reconnaissance envers la victime ou encore des lettres de félicitations remises à celui-ci pourront l'aider à maintenir son assurance professionnelle. Enfin, les agent.e.s qui travaillent dans les établissements de détention savent qu'il existe un risque à l'exercice de leur métier (Brodsky, 1982). Toutefois, ceux-ci n'associent pas nécessairement ce risque avec eux-mêmes, dans une forme de dissociation de la dangerosité, et ce, jusqu'à ce qu'elles ou eux-mêmes ou un.e collègue soit l'objet d'une attaque ou soit blessé. À la suite d'un tel événement, certain.e.s agent.e.s vont être plus conscients de la dangerosité de leur travail et se sentir plus vulnérables dans l'exercice de celui-ci<sup>49</sup>.

Néanmoins, il existe une ambiguïté au niveau de l'impact d'avoir déjà fait l'objet de violence verbale ou physique. Selon Vacheret et Milton (2007), les agent.e.s qui ont déjà été victimes d'un acte criminel ne sont pas plus craintifs que les autres agent.e.s. À l'opposé, certains auteurs, quant à eux, soulèvent que les agent.e.s qui ont déjà été agressés par le passé ou encore qui font l'objet de menaces de manière plus récurrente sont aussi ceux qui sont le plus stressés (Finn, 2000 ; Steiner et Wooldredge, 2015).

Ellison et Caudill (2020), quant à eux, ont des résultats plus nuancés. En effet, selon leurs résultats, les agent.e.s ayant été victimes d'agressions dans la dernière année et ceux n'ayant pas été victimes d'agressions auraient des niveaux de stress similaires. Les auteurs soulèvent d'ailleurs leur surprise associée à ce résultat et émettent l'hypothèse qu'en raison de la fréquence peu élevée de tels événements, dans l'établissement, la menace constante d'être l'objet d'une agression crée un stress plus important chez l'agent.e que l'agression en elle-même<sup>50</sup>. D'ailleurs, les agent.e.s ayant fait l'objet de menaces ainsi que ceux ayant été témoin d'agression entre personnes incarcérées ou encore d'un.e collègue seraient plus stressés. Parallèlement, les agent.e.s ayant subi ou ayant été témoin d'expériences

---

<sup>49</sup> Nous reviendrons plus en détail sur le sujet dans la section 5.2 du présent mémoire.

<sup>50</sup> Il est intéressant de mentionner que le temps entre l'agression et la collecte de données n'a pas été mesuré. L'événement a donc pu prendre place la semaine d'avant comme il y a plus de 6 mois.

traumatisantes ont souvent des symptômes de stress post-traumatique (Boudoukha *et al.*, 2013)<sup>51</sup>. Ce stress post-traumatique étant quant à lui associé avec le burnout. D'ailleurs, parmi les agent.e.s ayant déjà été agressés physiquement, ayant assisté à des soulèvements ou encore ayant été pris en otage, certains rapportent faire de l'insomnie et/ou ne pas être capables de retourner à l'endroit où la situation s'est produite.

À cela s'ajoutent les événements de l'histoire des établissements de détention. Au Québec, on peut penser au meurtre de Pierre Rondeau et Diane Lavigne, deux agent.e.s des services correctionnels. Ces événements ont marqué le monde carcéral et ils continuent de marquer les membres de ce corps d'emploi, et ce, même après plusieurs années, plusieurs décennies (La Frenière, 2017d). Ces événements sont toujours présents dans la mémoire collective et même pour les agent.e.s qui n'étaient pas présents à ce moment-là ou qui n'étaient pas encore à l'emploi de l'organisation. Ils rappellent l'insécurité associée à l'emploi et les risques inhérents au métier d'agent.e.

À ce sujet, un agent mentionne :

J'étais en service cette journée-là. Si j'avais été à l'intérieur de ce fourgon cellulaire là cette journée là c'était moi qui y passais, au même titre que n'importe lequel des 2 500 membres des Services Correctionnels. C'est pas l'individu qui était visé cette journée-là. C'était la chemise, c'était les Services Correctionnels qui étaient visés (La Frenière, 2017d).

Pour en revenir aux agressions, les agent.e.s qui perçoivent que le taux d'agressions dans leur établissement de détention est élevé ont la perception qu'ils sont moins en sécurité et sont plus stressés (Steiner et Wooldredge, 2015). Les craintes sont alors en lien avec la probabilité qu'un événement ou un autre puisse survenir (Steiner et Wooldredge, 2015 ; Vacheret et Milton, 2007). Les agressions et les meurtres sont donc les moins craints; les coups, les attaques armées, les émeutes, les prises d'otages et les objets lancés sont moyennement craints; alors que la violence verbale, que ce soient les menaces ou le dénigrement, est la plus crainte (Vacheret et Milton, 2007). De ce fait, l'insécurité que ressentent les agent.e.s se fonde en grande partie sur la violence verbale dont font l'objet les agent.e.s. Les menaces et

---

<sup>51</sup> À ce sujet, les séquelles présentes encore aujourd'hui sur l'agent des services correctionnel Robert Corriveau, victime de l'attentat du 8 septembre 1997 qui a mené au meurtre de Pierre Rondeau, sont de bons exemples de ce stress-posttraumatique. Pour plus de détails, voir notamment : Touzin (2014)

les insultes font d'ailleurs parties du quotidien des agent.e.s (La Frenière, 2017j, 2017h, 2017c). En effet, bien qu'à première vue, cette forme de violence semble moins importante que la violence physique, lorsque ces manifestations s'accumulent et font partie du quotidien, leurs impacts prennent une dimension significativement plus importante pour les récipiendaires de celles-ci (Vacheret et Milton, 2007). Enfin, l'exposition à de la violence et à des conditions de travail dangereuses peuvent faire en sorte que l'agent.e sera dans un état d'hypervigilance constant, ce qui peut lui causer un niveau de stress important (Ellison et Caudill, 2020).

Par la suite, selon Vacheret et Milton (2007) malgré le fait que l'insécurité des agent.e.s soit réelle, celle-ci ne s'appuie pas toujours sur des statistiques concrètes, à l'exception de la violence psychologique. En effet, le nombre d'agent.e.s ayant été l'objet de certains actes de violence est faible (Vacheret et Milton, 2007). Devant ce constat, il est néanmoins nécessaire de demeurer critique. En effet, les situations de violence ne sont pas toujours rapportées. Selon Lhuilier (2006), 80% des agent.e.s mentionnent ne remplir que rarement des rapports d'incidents. Cela peut être expliqué par plusieurs facteurs tels que la crainte de représailles ou encore de ne pas obtenir de soutien de la hiérarchie, mais aussi afin de préserver leurs relations avec les détenus (Lhuilier, 2006). La mission de réhabilitation des agent.e.s fait aussi en sorte que ceux-ci vont parfois favoriser le dialogue plutôt que des avis disciplinaires (Nylander *et al.*, 2011). Par exemple, les agent.e.s ont la responsabilité d'informer les personnes incarcérées concernant certaines décisions et certains types de demandes. Lorsque celles-ci s'avèrent négatives, la personne incarcérée peut être en colère et manifester celle-ci d'une manière qui se devrait d'être mise à son dossier. Cette note nuira souvent aux demandes futures, qui seront aussi annoncées par l'agent.e. Cette situation fera en sorte de nuire à la relation personne incarcérée-agent.e qui est importante à la réhabilitation. Devant ce constat les agent.e.s tenteront, lorsque cela est possible, une approche stratégique en favorisant une stratégie de dialogue (Nylander *et al.*, 2011).

De toute évidence, la dangerosité se fait énormément sentir à l'intérieur de l'établissement. Néanmoins, même à l'extérieur des murs de l'établissement l'agent.e peut ressentir une insécurité. En effet, le risque associé au métier ne s'arrête pas lorsque l'agent.e quitte l'établissement (Lhuilier et Aymard, 1997). La dangerosité à l'extérieur est alors associée non pas à des situations ou à des individus, mais bien à une

portion de la population locale, que ce soient des personnes incarcérées<sup>52</sup>, d'anciennes personnes incarcérées ou encore la famille ou les amis de personnes incarcérées. De plus, lorsque la durée des emprisonnements est relativement courte, la multiplication des entrées et des sorties augmente le risque de croiser une personne incarcérée dans son quotidien et donc l'insécurité qui y est associée. Ainsi, afin de se protéger, les agent.e.s vont donc prendre certaines précautions telles qu'éviter certains quartiers, bars, etc. Il n'en demeure pas moins que cela fait en sorte de créer une angoisse chez les agent.e.s qui doivent en permanence demeurer vigilants.

Certes, le risque d'agression lorsque l'agent.e n'est pas en fonction est jugé faible, il n'en demeure pas moins que le risque existe. La dangerosité du travail des agent.e.s ne s'arrête pas lorsqu'ils franchissent la porte de l'établissement de détention<sup>53</sup>. En effet, bien qu'exceptionnelle, il peut arriver qu'un.e agent.e soit victime d'une attaque dans son quotidien<sup>54</sup>. Il peut également arriver qu'un.e agent.e reçoive des menaces ciblées, sérieuses et qui peuvent faire en sorte qu'il est possible de croire qu'il pourrait réellement être l'objet d'un acte criminel<sup>55</sup>. D'ailleurs, en 2019, un agent de l'établissement de détention de Québec a dû déménager en raison de menaces dont il faisait l'objet et qui portaient à croire qu'il pourrait être victime d'un acte criminel à son domicile (Bergeron, 2019a). Dans le même ordre d'idées, Lhuillier et Aymard (1997, p. 89-90) rapportent :

ce surveillant qui, venant prendre son service à la prison, trouve « un type debout sur une voiture et qui discutait avec un détenu, de l'autre côté du mur. Je lui ai demandé de descendre... et j'ai eu un nez cassé et deux yeux au beurre noir. Il y a eu aussi deux surveillants agressés devant la porte, une autre fois, et puis je me suis fait piquer mon autoradio, casser des vitres. Des voitures de surveillants cassées, c'est fréquent ici.

---

<sup>52</sup> Bien que Lhuillier et Aymard (1997) ne précisent pas la manière dont une personne incarcérée puisse constituer un risque à l'extérieur des murs, il est possible de croire qu'il est ici question soit d'une commande provenant de l'intérieur ou encore d'une personne qui purge une peine discontinue.

<sup>53</sup> Voir notamment Hénault, 2011 ; Mathieu, 2019b ; Radio-Canada, 2015a.

<sup>54</sup> Voir l'article de Richard (2011), pour un exemple d'une telle situation.

<sup>55</sup> Voir notamment Bergeron, 2019a ; Mathieu, 2014, 2019b ; Radio-Canada, 2015a.

La surpopulation, qui sera traitée dans la prochaine section, est également un catalyseur de la dangerosité. De plus, les risques biologiques qui peuvent également être inclus dans la dangerosité seront abordés de manière subséquente dans le chapitre 7.

Pour finir, la perception de la dangerosité, dans les établissements de détention, est un facteur qui peut être mis en relation avec la virilité qui sera abordée dans le chapitre 5. Ainsi, certaines études arrivent à la conclusion que les agents et les agentes n'ont pas la même perception de la dangerosité de leur travail (Griffin, 2006 ; Lambert *et al.*, 2007c). En effet, selon ces études, les agents ont une perception de dangerosité plus importante. Lambert *et al.* (2007c) proposent plusieurs explications à cela.

La première étant que, dans les établissements de détention, les personnes incarcérées ayant commis des crimes impliquant des femmes ou des enfants sont très mal perçues par les autres personnes incarcérées, ce qui fait que les agentes auraient une perception du risque moins importante. De plus, les personnes incarcérées essaient par différents moyens d'être en contact avec des agentes. Toutefois, comme le mentionnent Lambert *et al.* (2007c), cette hypothèse n'est pas à ce jour confirmée.

La deuxième explication possible, mentionnée par les auteurs, relève plutôt de la virilité. En effet, ils soulèvent que les hommes définissent souvent leur virilité par leur travail. Par conséquent, le fait d'être en mesure de faire face à un danger plus important leur permet de faire valoir leur virilité.

Il est toutefois intéressant de noter que, dans une nouvelle étude, Lambert *et al.* (2017) n'ont pas trouvé de différence significative en ce qui a trait à la dangerosité perçue en fonction du genre. Ceux-ci posent l'hypothèse qu'avec l'augmentation de la proportion de femmes travaillant comme agentes, la différence en ce qui a trait à la dangerosité perçue entre les genres diminue. Il paraît ici intéressant de mentionner que, comme l'indique Dejours (2014), bien que la virilité soit une conception qui ait été construite par des hommes, certaines femmes peuvent aussi la partager. Il est également possible que les différences soient attribuables à des facteurs contextuels qui sont relatifs à chaque établissement (Lambert *et al.*, 2017). Devant ce constat des études supplémentaires sont nécessaires.

### 4.3 La surpopulation des établissements

La surpopulation est un problème important dans le système carcéral moderne (Kinkade *et al.*, 1995). Elle est d'ailleurs une problématique au Québec, et ce, depuis plus d'une décennie, tel que le dénonce dans les médias différents acteurs du milieu<sup>56</sup>. De surcroît, selon certains acteurs dans le milieu, le problème de surpopulation ne vient pas d'une augmentation de la criminalité au Québec, qui a bien au contraire diminué au cours des dernières décennies, mais plutôt d'une augmentation accrue de la proportion de prévenus (Blais, 2015a ; Ebacher, 2013a ; Journet, 2010a). Les peines intermittentes ont également augmenté de 91,5% entre 2010 et 2017, selon un rapport du Protecteur du citoyen, ce qui est également problématique (Radio-Canada, 2019b). Pour finir, la surpopulation entraîne des conséquences sur les personnes incarcérées et sur les agent.e.s qui travaillent auprès de celles-ci (Haney, 2006). De plus, en raison de l'augmentation du risque de récidive que la surpopulation entraîne, les impacts se font également sentir sur la société tout entière.

Dans la littérature scientifique, l'expression « surpopulation carcérale » ou encore « prison crowding », en anglais, fait référence à deux situations différentes bien que les auteurs utilisent les mêmes termes (Wener, 2012a).

Selon la définition classique du terme, la surpopulation carcérale fait référence à un niveau de population au-dessus de la capacité planifiée par les dirigeants au moment de la construction ou de l'agrandissement de l'établissement (Wener, 2012a). Cette surpopulation affecte le quotidien des personnes incarcérées, mais également des agent.e.s. En effet, cette surpopulation crée un déséquilibre entre les ressources et les besoins. Ce déséquilibre se manifeste de différentes manières telles que des quotas de personnes incarcérées par agent.e plus élevés, un manque d'espace pour les visites ou même un nombre insuffisant de douches par secteur.

Dans les établissements de détention québécois, afin de faire face à l'augmentation de la population carcérale, plusieurs mesures sont d'ailleurs mises en place : ajout de matelas supplémentaires sur le sol,

---

<sup>56</sup> Voir notamment : Blais, 2015a, 2015b ; Deshaies, 2017, 2017 ; Ebacher, 2010e, 2010f ; Fortier, 2016 ; Hachey, 2013 ; Journet, 2010a ; Lévesque, 2013 ; Mathieu, 2013 ; Nicoud, 2012 ; Parent-Bouchard, 2018 ; Radio-Canada, 2012a, 2012c, 2013b, 2015b, 2016c, 2017c ; Saint-Arnaud, 2016 ; Tremblay, 2016

transfert dans d'autres établissements, utilisation de place non traditionnelles comme le gymnase, les salles de classe, le parloir, la buanderie, transformation de salle commune en dortoir, transfert de personnes incarcérées entre établissements, utilisation des cellules d'admission<sup>57</sup>. Il est donc question de surpopulation classique puisque des endroits qui n'avaient pas été planifiés à cet effet sont utilisés afin d'accueillir des personnes incarcérées.

La seconde définition de la surpopulation carcérale fait, quant à elle, référence à la densité carcérale (Wener, 2012a). La surpopulation renvoie alors au nombre d'individus important par superficie, bien que cette densité puisse avoir été prévue ainsi. Bien que ces deux situations semblent similaires, leurs impacts quant à eux sont bien distincts, et ce, tant sur les personnes incarcérées que sur les agent.e.s.

La distinction entre ces deux définitions explique d'ailleurs la raison pour laquelle les acteurs du milieu québécois n'ont pas tous le même discours en ce qui concerne la surpopulation des établissements de détention, certains ayant un discours plus pessimiste que d'autres, leur interprétation des données n'étant pas la même (Hachey, 2013 ; Journet, 2010a ; Nicoud, 2012 ; Radio-Canada, 2012a). En effet, certains font référence à la capacité totale, alors que d'autres font références à la capacité opérationnelle<sup>58</sup>. En effet, bien que l'espace puisse être disponible, les effectifs doivent également augmenter afin d'assurer le bon fonctionnement.

Pour en revenir à la distinction entre les deux définitions, un établissement qui fonctionne à des capacités plus importantes que prévues (surpopulation classique) a beaucoup moins de chance d'avoir des ressources adéquates pour répondre aux besoins qu'un établissement où la surpopulation a été prévue (Wener, 2012a). Autrement dit, cela peut augmenter l'intensité du travail des agent.e.s, sujet qui sera approfondi de manière subséquente<sup>59</sup>. Concrètement, bien que le nombre d'individus incarcérés ou encore l'espace disponible sont des facteurs à considérer, le ratio personne-ressource peut amener des

---

<sup>57</sup> Voir notamment Blais, 2015a ; Boivin, 2010 ; Ebacher, 2010e, 2010f ; Fortier, 2016 ; Hachey, 2013 ; Nicoud, 2012 ; Parent-Bouchard, 2018 ; Radio-Canada, 2012b, 2013b, 2015b, 2016c, 2017c, 2019b.

<sup>58</sup> La capacité totale fait référence au nombre de places disponibles dans l'ensemble de l'établissement de détention (gymnase, secteurs d'admission...) alors que la capacité opérationnelle fait référence au nombre de lits réguliers (Journet, 2010b ; Radio-Canada, 2012a).

<sup>59</sup> À ce sujet, voir la section 8.1

conséquences encore plus importantes lorsqu'il y a un déséquilibre important. En effet, il faut considérer le nombre de personnes incarcérées comparativement aux nombres d'agent.e.s ou encore les ressources disponibles (téléphones, télévisions, douches...).

D'autres part, une densité importante n'est pas une condition sine qua non pour que les personnes incarcérées ressentent les conséquences de la surpopulation (Wener, 2012a). En effet, différentes conditions environnementales, telles que l'affinité avec son/ses codétenus ou encore la possibilité de sortir de sa cellule à sa convenance, affectent la perception et les impacts de la surpopulation carcérale sur la personne incarcérée. Dans le même ordre d'idées, selon le modèle de Altman (1981, cité dans Wener, 2012a) la présence ou l'absence de choix et de contrôle sont les deux éléments centraux à considérer lorsqu'on évalue le sentiment que vit un individu par rapport à la surpopulation. En effet, les sentiments de *crowding* seraient la conséquence d'un nombre d'interactions sociales plus importantes que ce que l'individu désire et donc d'une surcharge de stimuli pour celui-ci.

À ce sujet, Wener (2012a) fait la distinction entre la densité spatiale et la densité sociale. La densité spatiale fait référence à l'espace disponible par individu. La variation de la densité spatiale serait donc, par exemple, liée à la diminution ou à l'augmentation de la taille des cellules, mais en maintenant le même nombre de personnes incarcérées qui résident dans celles-ci. La densité sociale, quant à elle, fait référence au nombre d'individus dans un espace donné. L'augmentation de la densité sociale survient donc lorsqu'on augmente le nombre de personnes incarcérées qui vivent dans une même cellule ou dans un même secteur.

D'ailleurs, le nombre de personnes incarcérées par cellule, qui augmente la densité sociale, est un bon prédicteur de conséquences négatives (Wener, 2012a). Plus le nombre de personnes incarcérées par cellule est élevé, plus les effets négatifs se font sentir. En effet, celui-ci relève différentes conséquences sur les personnes incarcérées telles que des niveaux de stress et de tension élevés, une plus grande proportion de comportements négatifs et/ou agressifs ainsi qu'un nombre plus important de situations nécessitant des traitements médicaux. Au contraire, la densité spatiale, n'est pas un antécédent important des conséquences négatives mentionnées. En somme, la nuance entre ces conséquences est le résultat de la distinction entre la densité sociale et la densité spatiale.

Malgré ces informations, il n'en demeure pas moins que la densité spatiale soit importante. En effet, selon le Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants, les cellules collectives devraient permettre aux personnes incarcérées d'avoir chacune au moins quatre mètres carrés d'espace vital (Fortier, 2016). Néanmoins, en 2016, Mme Saint-Germain, ombudsman du système correctionnel, a constaté en visitant 14 établissements de détention québécois que les conditions des détenus intermittents ne respectent pas les normes internationales (Fortier, 2016). En effet, ceux-ci n'ont que trois mètres carrés d'espace vital à leur disposition.

Pour en revenir à l'hostilité et aux réactions violentes mentionnées par Wener (2012a), celles-ci ont été étudiées par plusieurs chercheurs qui n'arrivent pas tous au même résultat comme le soulèvent Franklin et al. (2006) dans leur méta-analyse sur la relation entre le *crowding* dans les établissements de détention et l'inconduite des personnes incarcérées. En effet, selon le modèle de Lawrence et Andrews (2004), la surpopulation est liée à une plus grande perception d'hostilité, ce qui augmente la probabilité de réactions agressives et violentes. Dans le même ordre d'idées, certains chercheurs relèvent une relation positive entre la surpopulation carcérale et la violence dans l'établissement (Gaes, 1985 ; Kinkade et al., 1995). D'autres études n'ont toutefois pas observé une telle hausse des agressions lors d'une augmentation de la surpopulation (Franklin et al., 2006 ; Pelissier, 1991 ; Sechrest, 1991), à l'exception des individus incarcérés pour des crimes liés à des comportements violents (Pelissier, 1991). Pelissier (1991) explique ces résultats par les efforts déployés par les établissements afin de maintenir les programmes en place.

Différents auteurs suggèrent que la classification des détenus ou encore la gestion de l'établissement doivent aussi être prises en considération lorsqu'on évalue les impacts de la surpopulation, car celles-ci sont beaucoup plus importantes que la densité (Kinkade et al., 1995 ; Sechrest, 1991). D'ailleurs, des administrateurs d'établissement de détention soulèvent qu'une surpopulation carcérale a des impacts importants sur la sécurité à l'intérieur de l'établissement et sur l'efficacité de la gestion de celui-ci (Kinkade et al., 1995 ; Wener, 2012a). En effet, la surpopulation rend le travail des agents plus difficile, car il est plus difficile pour ceux-ci de surveiller le comportement des personnes incarcérées (Haney, 2006). Il est également plus difficile de réduire les risques liés à l'animosité qui peut régner entre certaines personnes incarcérées, car en contexte de surpopulation les options, pour les séparer, dans différents secteurs, sont grandement réduites. De plus, en contexte de surpopulation, la mission de réhabilitation devient plus

complexe, car combinée avec la bureaucratie, elle entraîne une indifférenciation des personnes incarcérées ce qui va à l’opposé d’une peine individualisée et axée sur la réinsertion sociale (Lhuilier et Aymard, 1997). Dans le même ordre d’idées, Franklin et *al.* (2006) expliquent qu’en raison de la surpopulation, l’institution met en place des contrôles plus stricts et porte une attention plus importante aux détails opérationnels. Les comportements inappropriés et violents des personnes incarcérées s’expliqueraient plutôt par une gestion inadéquate de l’établissement carcéral et un manque de formation des agent.e.s.

Pour en revenir aux agent.e.s, bien que la plupart des conséquences mentionnées semblent, à première vue, affecter les personnes incarcérées. Il n’en demeure pas moins que les agent.e.s doivent faire face aux conséquences de cette surpopulation telles que l’augmentation des agressions, la surcharge de travail ou encore les difficultés de gestion (Lhuilier et Aymard, 1997 ; Wener, 2012a). À ce sujet, différents acteurs du milieu correctionnel québécois dénoncent d’ailleurs que la surpopulation augmente les tensions entre les personnes incarcérées, ce qui met une pression supplémentaire sur les agent.e.s<sup>60</sup>.

La surpopulation peut également être considérée comme un catalyseur qui amplifie l’effet de certains facteurs de stress déjà présents dans l’établissement carcéral (Gaes, 1985). Les impacts de la surpopulation peuvent alors être coûteux pour l’institution et exténuants pour les agent.e.s (burnout, taux de roulement), et ce, même lorsque le taux de comportements répréhensibles n’augmente pas (Wener, 2012a). De manière parallèle, selon une étude qualitative effectuée aux États-Unis, 60% des agent.e.s mentionnent lors d’entrevue individuelle se sentir enfermés eux aussi en raison de la surpopulation carcérale et de la multitude d’événements qui se déroulent simultanément dans l’établissement (Veneziano, 1984).

En conclusion, la population carcérale a tendance à augmenter plus rapidement que le nombre de places disponibles dans les établissements, ce qui est une problématique avec laquelle doivent faire face les services correctionnels (Blumstein et Beck, 1999). D’ailleurs, dans la dernière décennie, plusieurs établissements de détention ont été en attente de construction et d’ouverture, et ce pendant de nombreuses années, décennies, afin de tenter de réduire le problème de surpopulation qui subsiste au

---

<sup>60</sup> Voir notamment Blais, 2015b ; Boivin, 2010 ; Duchaine et Renaud, 2013 ; Fortier, 2016 ; Hachey, 2013 ; Journet, 2010a ; Nicoud, 2012 ; Radio-Canada, 2012c, 2013a, 2015b, 2017c, 2019b.

Québec. Il n'en demeure pas moins que ces établissements sont souvent promis par les différents gouvernements pendant de nombreuses années, voir décennies avant de prendre forme. Pendant ces délais, les conséquences de cette surpopulation continuent de se faire sentir autant chez les personnes incarcérées que chez les agent.e.s . Devant ce constat, une étude plus approfondie des conséquences de la surpopulation carcérale sur la détresse des agent.e.s nous semble nécessaire.

## CHAPITRE 5

### LES ENJEUX PSYCHIQUES DU TRAVAIL

Dans ce chapitre, il sera question des enjeux psychiques du travail, soit les enjeux relatifs à la structure mentale de l'individu (« Psychisme », 2011). Le terme psychique se définit d'ailleurs comme les « phénomènes mentaux qui se situent en dehors des stimuli considérés comme normaux ou habituels » (Université de Montréal, 1990). Plus spécifiquement, il sera question de l'identité professionnelle et de la reconnaissance sociale des agent.e.s, du déni de leur souffrance et de la virilité.

#### 5.1 L'identité professionnelle et la reconnaissance sociale

L'identité se construit individuellement par la valorisation, mais en grande partie à travers le regard que posent les autres sur nous, et ce, à travers la reconnaissance (Jauvin *et al.*, 2006). D'ailleurs, comme Primo Levi le rappelait « le sentiment de notre existence dépend pour une bonne part du regard que les autres portent sur nous » (Levi, 1987, p. 270). L'identité de l'agent.e se construit donc à travers les regards que ses collègues, ses superviseurs, les personnes incarcérées et la collectivité posent sur lui, et cette identité est très fragile comme le rapportent les témoignages des agent.e.s (Jauvin *et al.*, 2006). D'ailleurs, plusieurs auteurs font mention des conséquences néfastes de la faible considération qu'a le public vis-à-vis leur travail et de la haine des personnes incarcérées à leur égard.

##### 5.1.1 L'image de la société

La reconnaissance est un besoin important pour les individus dans tous les corps d'emploi (Pochard, 2010). Néanmoins, les établissements de détention semblent condamnés à n'attirer l'attention des médias que pour mettre en évidence les failles du système ou encore les abus d'une minorité, mais rarement pour reconnaître les défis du travail des agent.e.s (Lhuilier, 2008 ; Pochard, 2010). En effet, malgré les transformations qui ont eu lieu dans le milieu carcéral durant les dernières décennies, les médias continuent de ne parler d'eux qu'afin de dénoncer des événements isolés ce qui n'aide pas l'image des établissements de détention et des individus qui y travaillent (Moulin et Sévin, 2010). De ce fait, encore aujourd'hui, travailler dans un établissement de détention est très peu prestigieux aux yeux de la

population générale (Lambert *et al.*, 2007c). Cette situation peut également s'expliquer par d'autres facteurs.

Premièrement, les changements au sein de la population carcérale ont entraîné une dévalorisation de l'image de la détention (Lhuillier et Aymard, 1997). Par le passé, les prisons étaient des endroits où étaient incarcérés de grands criminels. Les geôliers qui en avaient alors la responsabilité étaient perçus comme importants et valorisés dans leur métier. Or, de nos jours, les établissements de détention abritent toujours des grands noms médiatisés, mais ils ont également la responsabilité de nombreuses personnes incarcérées qui ont commis des crimes dont la nature fait en sorte que la population générale n'en a pas eu vent. Cette population carcérale plus « anonyme » fait donc en sorte de dévaloriser la profession, le public attribuant peu de mérite au maintien de la sécurité publique face à ce type de criminel. À titre informatif, il paraît pertinent de mentionner que, de nos jours, les agent.e.s travaillant dans les établissements de détention québécois ne sont pas armés à l'intérieur de l'enceinte carcérale (La Frenière, 2017i). De surcroît, la mission des agent.e.s est beaucoup plus large que le rôle de sécurité qu'ils occupaient par le passé (Léon, 2015).

Deuxièmement, tel que mentionné précédemment, au cours des dernières décennies, les agent.e.s ont été dépeints de manière négative dans les médias, que ce soit dans les films, à la télévision ou encore dans les livres (Blau *et al.*, 1986 ; Jauvin *et al.*, 2006 ; Lhuillier et Aymard, 1997 ; Stalgaitis *et al.*, 1982 ; Tracy, 2005 ; Viotti, 2016). En effet, malgré les changements qui ont eu lieu dans le milieu, l'image des agent.e.s dans les médias et celle du public reste grandement négative, empreinte de préjugés et de stéréotypes (Aymard et Lhuillier, 1993), comme figée dans le temps et hantée par l'image du geôlier du passé (Pochard, 2010). Aujourd'hui, il existe encore une grande stigmatisation de l'emploi d'agent.e, et ce, en grande partie en raison du message véhiculé dans les médias (Viotti, 2016). La situation relative aux stéréotypes au Québec n'est en aucun cas différente, comme le soulève le témoignage d'un agent :

malgré nos études, malgré nos efforts, désolé, ils nous voient encore comme la caricature américaine comme il y a dans les films... où est ce que le gardien de prison à l'air sadique... à l'air d'un gros gourdin... qui fesse sur la tête de tout le monde (Jauvin *et al.*, 2006, p. 17-18).

D'ailleurs, selon les agents, il y aurait trois grandes catégories de stéréotypes qui viseraient leur profession (Viotti, 2016). Premièrement, le stéréotype selon lequel les agents seraient des agresseurs. D'ailleurs, il y

a toujours une idée qui circule selon laquelle les agents seraient des êtres sadiques qui utilisent leur autorité afin de punir et d'infliger des douleurs aux personnes incarcérées (Philliber, 1987). Certes, il peut arriver que les agents doivent utiliser la force afin de contenir une personne désorganisée, mais ce n'est pas le type d'intervention qui est privilégié (Viotti, 2016). Néanmoins, comme dans tout corps de métier, il y a des agents corrompus et/ou qui abusent de leur pouvoir, ce qui expose la profession toute entière au déshonneur (Lhuilier et Aymard, 1997). Par la suite, l'idée selon laquelle les agents seraient faiblement éduqués et auraient un faible niveau intellectuel (Viotti, 2016). Pourtant, comme le soulève le directeur de l'établissement de Montréal :

Les gens ont [en] mémoire beaucoup les films et ce qu'ils voient à la télévision, mais je dirais que la moitié ont des BAC en crimino ou en psycho, en services sociaux. Ils ont des formations universitaires ou minimalement collégiales (La Frenière, 2017c).

Le dernier stéréotype est qu'en raison de leurs contacts constants avec des criminels, ils en deviendraient eux-mêmes (Viotti, 2016). Certes, les agent.e.s sont conscients du risque d'être confronté à des tentatives de manipulation et de corruption de la part des détenus (Lhuilier et Aymard, 1997), cela ne signifie point qu'ils sont corrompus pour autant.

Une autre manifestation qu'il reste encore du travail à faire pour valoriser la profession d'agent.e des services correctionnels réside dans le fait que certains auteurs dans la littérature scientifique doivent encore aujourd'hui revenir sur le fait que :

le surveillant pénitentiaire donc n'est pas cet individu zélé et brutal, abusant de l'uniforme pour mieux assujettir la personne détenue à l'empire de son autorité professionnellement conféré par le statut [...] et charger de faire respecter la Loi quitte à dispenser coups de matraques et humiliations (Léon, 2015, p. 122).

À cela s'ajoute le fait que les établissements de détention, étant des institutions totales, continuent à être coupés de la société (Goffman, 1968), ce qui n'aide en rien à briser les idées préconçues qui affligent autant l'institution que les individus qui y travaillent (Tracy, 2005). Devant ce constat, il n'est pas surprenant de constater que le public n'a aucune idée du travail effectué par les agent.e.s des services correctionnels et que certains continuent à se demander si ceux-ci brutalisent et maltraitent les personnes incarcérées (Finn, 1998). Certes, certains événements sont mis de l'avant dans les médias à l'occasion d'évasions, de prises

d'otages, de mouvements collectifs, de morts de détenus ou encore d'agent.e.s (Lhuilier et Aymard, 1997). Néanmoins, entre ces différents événements, la société semble oublier l'existence de ces établissements<sup>61</sup>. D'ailleurs, ce n'est que rarement pour informer la population sur le fonctionnement des établissements, les conditions de travail des agent.e.s ou encore les moyens à leur disposition pour assurer la réhabilitation et la sécurité, qu'on en fait mention. L'établissement de détention et par le fait même le travail des agent.e.s restent donc méconnus pour une partie importante de la société, ce qui peut être difficile pour les employé.e.s qui y travaillent (Brodsky, 1982).

À ce sujet, l'image négative qu'a le public vis-à-vis la profession d'agent.e des services correctionnels est un facteur de stress pour ces derniers (Finn, 2000 ; Stalgaitis *et al.*, 1982). D'ailleurs, selon une étude de Summerlin *et al.* (2010), 42,5% des agent.e.s considèrent que gérer les commentaires négatifs et la perception du public à leur égard leur cause un stress moyen ou encore élevé. En somme, il y a un flagrant manque de reconnaissance et de considération de la part de la société à l'égard des agent.e.s et ceux-ci en souffrent (Lhuilier et Aymard, 1997).

Pour finir, la société se sert en quelque sorte des agent.e.s comme un outil de protection vis-à-vis la culpabilité et le dilemme associés à l'exécution de la peine (Lhuilier et Aymard, 1997). En effet, comme Lhuilier et Aymard (1777) l'expliquent la société veut que les criminels soient exclus de la société, mais lorsque ceux-ci sont emprisonnés, celle-ci émet des réticences à cet enfermement. D'ailleurs, les agent.e.s sont souvent la cible de critiques et de blâmes en raison du symbole qu'ils représentent (Brodsky, 1982). Certes, la société donne et légalise le pouvoir d'enfermement, toutefois, celle-ci demeure inconfortable avec ce fonctionnement, et donc suspecte en permanence les intervenants de ce milieu d'agir de manière arbitraire, et remet sans cesse en cause leur légitimité (Moulin et Sévin, 2010). En somme, les agent.e.s servent de bouc émissaire. Lorsque le système ne fonctionne pas, s'il y a des problèmes, la faute revient aux agent.e.s et non pas au système bâti par la société.

---

<sup>61</sup> Il est possible de s'interroger sur cette question : Est-ce la société qui oublie ou est-ce la conception même de cette institution totale et son opacité qui fait en sorte qu'elle se fait oublier?

### 5.1.2 Le sale boulot

Comme mentionné précédemment, l'emploi d'agent.e des services correctionnels reste méconnu du public. À ce sujet., Faugeron (1992) explique cela par une hiérarchie implicite et socialement construite qui fait la distinction entre les tâches « nobles » et « non nobles ». Dans le milieu correctionnel, il y aurait donc des professions nobles, soit les emplois juridiques ou encore à missions éducatives et les professions non nobles, soit les agent.e.s qui travaillent au quotidien avec les personnes incarcérées.

Cela nous amène donc à la notion de « dirty work » ou encore « sale boulot », une expression proposée par E.C. Hughes afin de définir :

un ensemble de tâches celles qui se situent en bas de l'échelle des valeurs, qui sont jugées serviles, fastidieuses voire dégradantes et ne procurent aucun prestige social, exposant au contraire ceux qui les réalisent au mépris des autres [...] corvées harassantes, tâches pénibles moralement, comme celles qui impliquent de contraindre un autre en limitant sa liberté, contacts physiques répugnants, relation avec des humains « extra-ordinaires », car jugés inquiétants, déviants, hors normes (Molinier, 2008, p. 5).

Certes, tous les emplois ont leur lot de « sale boulot », des tâches qui seront souvent déléguées aux subalternes ou encore aux employé.e.s junior.s, mais dans le cas des agent.e.s, la part de « sale boulot » est quasi impossible à éviter. De surcroit, les emplois associés au « sale boulot » sont généralement peu reconnus et valorisés par la société bien que nécessaire au fonctionnement de celle-ci. D'ailleurs, dans le cas des agent.e.s, ceux-ci semblent contaminés et condamnés aux mêmes types de jugements que les personnes incarcérées (Lhuillier, 2005). Devant cette situation, de nombreuses personnes occupant ce type d'emploi vont garder sous silence leur profession ou la masquer derrière des réponses vagues.

Par le passé, plusieurs métiers associés au « sale boulot » étaient effectués de génération en génération dans un processus de filiation et les individus étaient donc geôlier de père en fils (Lhuillier, 2005). Cet héritage favorisait alors la construction de sens et la valorisation sociale de l'activité via l'entourage. De nos jours, une telle situation est plus rare et les agent.e.s se retrouvent seuls afin de faire face à ces défis.

### 5.1.3 Le jugement de beauté et le jugement d'utilité

À la lecture des derniers paragraphes, il paraît évident que de manière générale la société n'a pas une bonne opinion des agent.e.s et du travail qu'ils effectuent, ce qui leur cause du stress. De manière parallèle, Dejours (1992) fait la distinction entre le jugement de beauté et le jugement d'utilité.

Premièrement, le jugement de beauté provient en grande majorité des individus partageant le même métier (Potiron, 2015). La population n'a pas une réelle connaissance du travail et peut donc difficilement émettre un jugement sur la conformité du travail ainsi que de son utilité en lien avec les objectifs de l'organisation. Au contraire, les individus qui pratiquent le même métier sont ceux qui ont la meilleure connaissance des techniques de l'emploi et du travail réel, par opposition au travail prescrit. Ils sont donc les mieux placés afin de faire une évaluation du travail effectué. La reconnaissance des pairs est donc encore plus importante chez les professionnels stigmatisés, tel que les agent.e.s (Lhuilier, 2005). En effet, cela leur permet d'avoir un cadre de validation de leurs pratiques individuelles à même le corps d'emploi qu'ils ne pourraient obtenir nul par ailleurs.

Le jugement d'utilité, quant à lui, provient plus spécifiquement de la hiérarchie ou de la société et porte sur les résultats du travail, la conformité ainsi que les objectifs organisationnels (Potiron, 2015). En d'autres mots « le travail que vous faites sert à quelque chose ». Concrètement, la reconnaissance du travail des agent.e.s par l'administration renforce l'estime de soi de ceux-ci (Lhuilier et Aymard, 1997). Cette reconnaissance passe d'ailleurs souvent par la confiance accordée dans une situation particulière et où certains agent.e.s sont sollicités<sup>62</sup>. Cette marque de confiance est alors une manifestation indéniable de reconnaissance de la hiérarchie vis-à-vis le travail de cet individu. Néanmoins, les agent.e.s semblent partager le sentiment que, malgré le fait qu'ils sont le groupe professionnel qui est en contact avec les personnes incarcérées dans la plus grande partie de leur quotidien, ceux-ci ne sont que très rarement consultés par les dirigeants de l'institution, comme si leur connaissance du milieu n'était pas assez reconnue pour mériter d'être écoutés. D'ailleurs, en ce qui a trait à la reconnaissance par l'administration,

---

<sup>62</sup> Bien que Lhuilier et Aymard (1997) ne donnent pas d'exemple concret. L'ensemble de nos lectures nous font croire que ces situations peuvent être multiples, mais qu'elles peuvent par exemple inclure des mandats ou des projets spéciaux auxquels les agent.e.s peuvent être amenés à participer à la demande de leur supérieur.

certaines agent.e.s mentionnent qu'ils ont le sentiment qu'en plus de ne pas être reconnus, ils ont le sentiment que les personnes incarcérées reçoivent plus d'attention qu'eux (Pochard, 2010).

Pour finir, malgré le fait que la reconnaissance du groupe puisse aider au manque de reconnaissance sociale, un groupe professionnel ne peut s'autosuffire (Lhuilier, 2013). Les agent.e.s, tout comme les autres professions, ont besoin de l'extérieur afin de se réaliser socialement. D'ailleurs, c'est la reconnaissance qui permet de donner un sens au travail et qui fait en sorte que les individus trouvent un sens à la souffrance qui y est associée (Potiron, 2015).

#### 5.1.4 Le sens du travail

Le concept de reconnaissance permet de répondre à la question : « *pourquoi travaillons-nous ?* » (Potiron, 2015, p. 27). L'utilité du travail va plus loin que la simple nécessité d'obtenir une rémunération nécessaire à la subsistance. D'ailleurs, la reconnaissance est une forme de rétribution pour le travail accompli par un individu.

Le sens du travail, quant à lui, serait un processus de construction, à travers les situations rencontrées, et de remise en question des orientations promues par l'organisation ou encore le corps d'emploi (Lhuilier et Aymard, 1997). C'est d'ailleurs le sens du travail, l'idée d'être utile qui fait que des agent.e.s affirment aimer leur emploi, et ce, malgré les difficultés rencontrées et l'image négative que la population a d'eux. Cette utilité, les agent.e.s ne la mesurent pas uniquement dans un objectif distant, lointain et souvent inaccessible comme la réinsertion des personnes incarcérées, mais plutôt à travers leurs actions et leurs interventions quotidiennes qui peuvent plus facilement être observables. À ce sujet, Lhuilier et Aymard (1997, p. 250-251) mentionnent plusieurs exemples :

alléger la souffrance liée à l'incarcération, aller voir un détenu dépressif, discuter avec lui, essayer de lui « remonter le moral », pouvoir répondre positivement à une demande formulée, donner des renseignements dont le détenu a besoin, des conseils, rendre des « petits services », savoir aider le détenu à se maîtriser tant dans ses mouvements agressifs à son encontre qu'à l'encontre des codétenus, l'aider à faire son temps de peine et essayer de réduire les effets désocialisants.

Par ailleurs, les conséquences liées au sens du travail se font d'autant plus sentir chez les plus jeunes agent.e.s, pour qui, un conflit entre l'absence de reconnaissance et le sens de leur travail, les expose à une crise identitaire (Aymard et Lhuillier, 1993). En effet, d'un côté ceux-ci se considèrent utiles à la société, même si celle-ci ne leur manifeste pas toujours la reconnaissance et de l'autre ils se savent utiles aux personnes incarcérées qui dans bien des cas ne leur manifestent que peu de reconnaissance.

Pour finir, selon Aymard et Lhuillier (1993), la recherche de reconnaissance est avant tout une recherche de validation sociale, dans une optique narcissique de l'être humain. Cette validation peut alors provenir de l'institution, de l'organisation ou encore de l'opinion publique, mais également de rapports sociaux internes à l'organisation tels qu'avec les personnes incarcérées, les collègues, les autres intervenants ou encore les supérieurs. En outre, le sens du travail n'est pas quelque chose qui peut être édicté, c'est quelque chose qui se coconstruit via un désir inconscient de légitimité sociale et de reconnaissance du travail.

#### 5.1.5 L'identité

La construction d'une identité professionnelle est un processus multifactoriel qui est d'autant plus complexe pour les agent.e.s en raison de la distance marquée que la société a établie entre elle et les établissements de détention (Lhuillier et Aymard, 1997). En effet, cette distance fait en sorte de refuser aux agent.e.s des repères qui émanent normalement du corps social. De surcroît, les agent.e.s doivent composer avec la contamination de l'imaginaire collectif. De ce fait, les agent.e.s tentent par différents moyens d'être identifiés aux autres professions et corps de métier du côté de la justice afin de s'éloigner de l'identification des personnes incarcérées avec qui les agent.e.s partagent leur quotidien.

Afin de comprendre l'identité professionnelle des agent.e.s, il faut définir les trois registres qui y sont associés (Lhuillier et Aymard, 1997). Premièrement, le registre professionnel est un dénominateur commun que partage l'ensemble des individus exerçant la même profession. C'est ce registre qui fait en sorte que d'un établissement à l'autre, les agent.e.s se sentent appartenir au même groupe, avec certaines caractéristiques communes. Ce registre est d'autant plus fort dans des corps d'emploi où les situations vécues sont particulièrement difficiles. Une représentation tangible de ce registre chez les agent.e.s, comme dans d'autres emplois, est l'uniforme qui est porté. Ce dernier représente l'appartenance

professionnelle à un groupe (Lhuilier, 2013). L'uniforme est le symbole de l'institution tout entière et il permet l'identification professionnelle de ses membres, mais également le rappel des valeurs du groupe qui y sont associées. Le registre organisationnel, quant à lui, est relatif à l'établissement de détention où l'agent.e travaille (Lhuilier et Aymard, 1997). Il comprend différents facteurs : le profil de la population carcérale, l'histoire de l'établissement, mais également les pratiques professionnelles uniques associées au contexte ainsi qu'aux ressources disponibles. Enfin, le registre personnel est relatif à l'individu. Il se compose des aspirations, des valeurs de l'individu, mais également de la conception et des attentes de ce dernier concernant ce travail.

De surcroît, l'identité professionnelle comporte deux groupes d'aspects : les aspects relatifs au contenu de l'emploi et les aspects relatifs à l'image et à la reconnaissance (Pochard, 2010). Les aspects liés au contenu de l'emploi sont particulièrement intéressants. En effet, comme le soulève Pochard (2010) même lorsque l'on considère uniquement l'exécution de la peine, et ce, sans prendre en considération la dimension de la réhabilitation, la définition de « gérer un lieu de détention » est complexe. Il l'est donc d'autant plus lorsque l'aspect de la réhabilitation est ajouté à l'équation. Il n'en demeure pas moins que l'identité soit importante. En effet, comme le mentionne Hughes (1951, cité dans Lhuilier, 2005, p. 77) :

le métier est l'un des éléments pris en compte pour porter un jugement sur quelqu'un et, certainement, l'un des éléments qui influence le plus la manière dont on se juge soi-même. [...] Le métier d'un homme est l'une des composantes les plus importantes de son identité sociale, de son moi, et même de son destin dans son unique existence.

Enfin, alors que le malaise identitaire affaiblit la légitimité du travail des agent.e.s, la crise identitaire, que ceux-ci peuvent vivre, peut la détruire significativement (Lhuilier et Aymard, 1997). De plus, lorsque l'identité professionnelle d'un individu ou encore d'un groupe d'individus est menacée, il en résulte un besoin de reconnaissance et de légitimité accru (Aymard et Lhuilier, 1993 ; Lhuilier et Aymard, 1997). Néanmoins, cette quête de reconnaissance ne peut être exprimée explicitement au risque d'être exposée. Les demandes doivent donc se faire via un tiers parti et de manière indirecte<sup>63</sup>.

---

<sup>63</sup> Bien que les autrices n'aient pas données d'exemples de tiers parti. Il est possible de croire que le Syndicat des Agents de la paix en services correctionnels du Québec (SAPSCQ) est un bon exemple d'un tiers parti qui représente les agent.e.s dans leur quête de reconnaissance.

Dans un autre ordre d'idées, l'importance qu'occupe le rôle ou l'appartenance à un groupe dans l'identité d'un individu affectera la force du lien entre ses succès, ses échecs et son bien-être (Ashforth et Humphrey, 1993). En effet, lorsque le rôle d'agent.e ou encore l'appartenance au service correctionnel est importante pour l'individu, ce dernier est plus à risque de ressentir de la confusion ou encore de la frustration, que chez les individus pour qui cela constitue uniquement un emploi (Tracy, 2005). Par ailleurs, le « succès » est un concept difficile à définir dans le cadre des fonctions d'un.e agent.e. En effet, il est rare que les agent.e.s puissent voir le résultat de leur travail, car celui-ci est en grande partie intangible. Lorsque les agent.e.s empêchent un événement dangereux ou encore trouvent des objets interdits lors d'une fouille, cela représente un succès en ce qui a trait au maintien de la sécurité publique. Néanmoins, cela représente aussi un échec relatif à la réhabilitation. Dans le même ordre d'idées, une personne incarcérée qui ne revient jamais en détention peut être considérée comme un succès relatif à la mission de réhabilitation des services correctionnels. Toutefois, les agent.e.s ne verront jamais ce résultat positif, car ils ne reverront tout simplement pas cet individu. Quant aux personnes qui récidivent et retournent en détention, ceux-ci sont la preuve concrète pour les agent.e.s de l'échec vis-à-vis la réhabilitation de certains individus. En somme, la double mission des services correctionnels amène un paradoxe relatif au succès des agent.e.s et donc à leur construction identitaire.

#### 5.1.6 Les souffrances

La reconnaissance permet de donner un sens aux souffrances vécues au travail. En effet, la reconnaissance permet non seulement de reconnaître la contribution de l'individu, celle-ci permet de reconnaître : les efforts, les doutes, les angoisses, les déceptions et les découragements de l'individu en leurs donnant un sens. Cette reconnaissance permet donc à l'individu de croître dans sa quête de construction identitaire et contribue à l'accomplissement de soi. Au contraire, en l'absence de reconnaissance, l'individu se retrouve seul avec ses souffrances, ce qui pourrait avoir des impacts sur son identité, sa personnalité de même que sa santé mentale. D'ailleurs, l'identité constitue l'armature de la santé mentale. De ce fait, lorsque la contribution d'un individu n'est pas reconnue, cela entraîne une souffrance qui peut avoir des conséquences importantes sur la santé mentale de celui-ci, et ce, à travers la déstabilisation des repères identitaires (Dejours, 2014).

De plus, les changements au cours des dernières décennies, dans le système carcéral, ont contribué à une forme d'incertitude du rôle des agent.e.s via les différentes contradictions et paradoxes qui sont désormais associés à leur travail (Lhuillier et Aymard, 1997). De surcroît, plusieurs agent.e.s ont le sentiment qu'il y a eu beaucoup d'avancés relatives aux conditions de détentions et aux droits des détenus, mais très peu concernant les conditions de travail des agent.e.s, comme si les difficultés de leur emploi n'étaient pas reconnues. La combinaison d'un sens du travail avec un manque de reconnaissance donne alors lieu à un malaise identitaire qui augmentera d'autant plus que le manque de reconnaissance sera grand. De plus, lorsque l'agent.e doit en permanence se préserver des perceptions négatives liées à son emploi, ce dernier se renferme sur lui-même par peur d'être rejeté. Ce repli sur soi entraîne par le fait même un silence sur les pratiques professionnelles et sur les situations vécues. De ce fait, la perte des repères professionnels et de l'identité professionnelle est amplifiée. Ce malaise sera d'autant plus important lorsque l'agent.e ne sera pas en mesure d'obtenir de la reconnaissance de la part de ses collègues, entraînant par le fait même des conséquences sur l'estime de soi de l'individu. En effet, ce malaise atteindra son apogée lors de telles situations, car le peu de reconnaissance que l'agent.e aura proviendra de certaines personnes incarcérées, ce qui le mettra à risque de collusion identitaire.

Par la suite, comme le mentionne Jauvin *et al.* (2006) le manque de reconnaissance vis-à-vis les difficultés vécues dans le travail pourrait être comparé à l'aliénation sociale, une situation pouvant dégénérer en une souffrance mentale importante de même qu'à l'extrême à des comportements violents. À ce sujet, un agent mentionne :

Chez nous... il y a assez de frustration... je ne serais pas étonné que quelqu'un rentre avec un arme à feu (...). Je ne serais pas étonné qu'il se passe quelque chose. Je ne dis pas que c'est souhaitable (...). Il y a des jours, il y a des gens qui se disent (...) pourquoi ça arriverait pas ici (Jauvin *et al.*, 2006, p. 18).

D'ailleurs, les conséquences d'un manque de reconnaissance sont multiples : doutes quant à ses propres capacités, perte d'estime de soi, dépression, problématiques psychiques diverses, démotivation, intention de quitter, absence pour problème de santé (Jauvin *et al.*, 2006). En somme, chez les agent.e.s, le contrat implicite entre la reconnaissance et le travail à mission sociale accompli, ou encore entre la rétribution et la contribution, n'est jamais rempli ce qui peut avoir d'importantes conséquences (Lhuillier et Aymard, 1997).

## 5.2 Le déni de la souffrance

Différents auteurs relèvent que les agent.e.s ont tendance à nier leurs sentiments négatifs, et ce, de différentes manières.

Tout d'abord, comme le mentionne Philliber (1987) dans sa revue de la littérature, les agent.e.s sont stressés, mais incapables de l'avouer autant aux autres qu'à eux-mêmes. À ce sujet, Veneziano (1984) soulève le fait que les agent.e.s ont une propension à nier le stress lié à leur emploi, ce qui les amène à se sentir aliénés et impuissants. Cheek et Millier (1983), quant à elles, observent que bien que les agent.e.s nient leur propre stress ainsi que les conséquences de celui-ci, ces mêmes agent.e.s identifient des problèmes liés au stress chez leurs collègues. Les agent.e.s nient à la fois leur détresse, mais aussi leurs sentiments et leurs faiblesses. De plus, les agent.e.s mentionnent aimer les tensions vécues dans leur travail. Cela amène les auteurs à se questionner. Est-ce que le machisme qu'on retrouve chez une partie des agent.e.s est le résultat de la sélection ou encore un phénomène subséquent à l'embauche et inhérent au processus d'adaptation à l'emploi ? Bien que la réponse à cette question soit complexe et demeure toujours sans réponse, la virilité qui y est associée et qui sera abordée ultérieurement, peut être un des facteurs expliquant cette question.

Par la suite, les agent.e.s doivent faire face à l'automutilation de certaines personnes incarcérées dans le cadre de leur travail (Smith *et al.*, 2019). L'impact de ce type de comportement sur leur santé mentale et leur bien-être psychologique est souvent nié par les agent.e.s. En effet, lors d'entretiens effectués dans le cadre de l'étude de Smith *et al.* (2019), les agent.e.s évitent les questions qui y sont relatives en mentionnant plutôt cela comme une source de perturbation dans les établissements ou encore en mettant l'accent sur les coûts financiers pour l'institution. Ce comportement s'explique par le fait qu'exprimer un malaise associé à ce comportement serait perçu comme un signe de faiblesse. Malgré cela, certains agent.e.s mentionnent qu'ils se sentent impuissants face à ce type de comportement et que cela leur cause une détresse. Néanmoins, ces aveux sont rapidement suivis d'une explication sur le fait que cela fait partie du travail et qu'avec le temps, ils se sont habitués à voir de telles scènes. Il n'en demeure pas moins que certains agents témoignent des conséquences de trouver une personne incarcérée qui s'est automutilée, qui a fait une tentative de suicide ou qui a réussi celle-ci (Viotti, 2016). À ce sujet, Viotti (2016, p. 878) rapporte les propos d'un agent :

J'ai encore de vifs souvenirs de certaines choses que j'ai vécues lors de mon arrivée lorsque je faisais une ronde d'inspection seul le soir avec une lampe de poche et j'ai trouvé quelqu'un qui s'était pendu sur la grille. Je ne dis pas que je pense à cela tout le temps, mais j'ai souvent des cauchemars et je me réveille en sursaut, ces choses sont difficiles à oublier<sup>6465</sup>.

D'ailleurs, les suicides peuvent être des expériences traumatisantes pour les agents présents qui peuvent se sentir coupables de n'avoir rien vu ou anticipé (Viotti, 2016). C'est ce sentiment de n'avoir rien fait pour prévenir cette mort qui peut créer de la culpabilité chez l'agent. Pour finir, il est possible que le fait d'être confronté à ce type de comportement de manière récurrente fait en sorte que les agent.e.s se construisent une barrière défensive qui fait en sorte que ceux-ci ne peuvent concevoir que les comportements des personnes incarcérées ont un impact sur leur état émotionnel (Smith *et al.*, 2019).

La peur est une autre forme de souffrance qui est niée par les agent.e.s. La peur peut prendre différentes formes dans le travail des agent.e.s : « peur de l'agression, de la révolte, de la mort, de la faute, de la sanction... D'avoir peur » (Lhuillier et Aymard, 1997, p. 163). Cette peur peut alors se manifester par une anxiété diffuse qui à la longue sera partie intégrante de l'usure au travail. Cette peur n'est toutefois que très rarement évoquée de manière publique (Lhuillier, 2013). En effet, cela serait inconciliable avec la représentation sociale de la fonction qu'ils occupent. L'agent.e qui penserait trop à la dangerosité ne serait pas en mesure d'effectuer son travail. Le déni de la situation permet de continuer à travailler dans ce milieu et de ne pas trop y penser. À ce sujet, les propos de Dejours (2015) semblent pertinents. En effet, dans un contexte de travail où le danger est imprévisible, un système défensif est mis en place par le groupe et c'est son caractère collectif qui en assure le fonctionnement (Dejours, 2015). En effet, pour être efficace sur le plan individuel, le système a besoin de confirmation auprès des pairs, d'où son caractère collectif. Tous doivent se plier au fonctionnement au risque d'être envahi par la peur :

Personne ne doit avoir peur. Personne ne doit laisser paraître. Personne ne doit rester en marge de ce code professionnel. Personne ne doit refuser la contribution individuelle au

---

<sup>64</sup> Quand la citation originale est dans une autre langue que le Français, la traduction est libre de l'auteur. Il est également possible de lire la citation originale en bas de page.

<sup>65</sup> Traduction libre de « I still have vivid memories of certain things that I experienced as a new arrival when I was making a round of inspection alone at night with a flashlight and I found someone who had hanged himself on the grating. I'm not saying that I think about it all the time but I often have nightmares and wake up with a start, these things are hard to forget ».

système défensif. Pour finir, la peur, le danger, le risque ne doivent jamais être abordés (Dejours, 2015, p. 117).

Dans le cas où la peur ne serait pas neutralisée par un système défensif, celle-ci pourrait émerger à tout moment et l'individu ne serait alors plus en mesure d'effectuer son travail (Dejours, 2015). En effet, la conscience aiguë du risque l'obligerait à prendre des précautions si importantes que son travail deviendrait inefficace. D'autres individus ne seraient tout simplement pas en mesure d'accomplir le travail et devraient quitter ce milieu de travail. De manière exceptionnelle, la peur peut néanmoins être abordée (Viotti, 2016). Toutefois, lorsque qu'elle est abordée, elle est immédiatement suivie d'une justification. C'est d'ailleurs ce qui ressort des propos d'un agent: « selon mon opinion, le danger d'être attaqué augmente grandement notre niveau de stress. Bien sûr, cela fait partie de notre travail, mais nous risquons notre vie »<sup>66</sup> (Viotti, 2016, p. 878) À ce sujet, Lhuilier et Aymard (1997) mentionnent que la dangerosité est un sujet qui est plus facilement abordé lors d'entrevue de groupe où il est alors question d'expériences vécues qui légitiment la perception de dangerosité. En effet, nier la dangerosité, dans de telles circonstances, serait signe d'une inconscience qui pourrait porter préjudice à la sécurité des collègues.

Enfin, la culpabilité est une émotion qui est rarement exprimée lors d'échanges avec les agent.e.s (Lhuilier, 2005 ; Lhuilier et Aymard, 1997). Or, ce n'est pas parce qu'elle n'est pas exprimée qu'elle n'existe pas. C'est d'ailleurs à travers les stratégies défensives qu'elle est observable ou encore, parfois, lors d'entrevue individuelle. Cette culpabilité, qui crée un malaise chez l'individu, provient de différentes situations (Lhuilier, 2005). Dans l'imaginaire collectif, les spéculations relatives à la violence d'un espace clos comme celui des établissements de détention sont souvent liées à des abus de pouvoir, à de la malveillance ou encore à de la violence physique (Lhuilier, 2005 ; Lhuilier et Aymard, 1997). La violence silencieuse, celle de l'enfermement qui est ordonnée par les institutions judiciaires, mais accomplie par les agent.e.s, l'est beaucoup moins. Néanmoins, ce sont ces mêmes agent.e.s qui sont témoins jours après jours de la souffrance qu'elle peut occasionner chez les personnes incarcérées. C'est alors par la différenciation, la distanciation et la séparation que les agent.e.s se préservent. Une première manière de se distancer de cette souffrance, et d'avoir bonne conscience, est de rendre responsable les institutions judiciaires du sort

---

<sup>66</sup> Traduction libre de : « in my opinion the danger of being attacked greatly increases our stress levels. Of course, it is part of our job but risking one's life ».

des personnes incarcérées (Lhuilier et Aymard, 1997). À cela s'ajoute une perception négative des personnes incarcérées (Lhuilier, 2005). En effet, en considérant la personne incarcérée comme différentes de lui-même, coupable et potentiellement dangereuse, cela permet à l'agent.e de rendre légitime à ses propres yeux son rôle professionnel, ainsi que le contrôle et la surveillance qu'il impose. Cela lui permet par le fait même de se conforter dans sa normalité, l'anormalité étant un qualificatif qu'il attribuera à l'autre. Néanmoins, lors de différentes situations, il est possible que la perception qu'ait l'agent.e de la personne incarcérée change, que les ressemblances et l'humanité prennent de l'importance, et ce, au détriment des différences (Lhuilier, 2005 ; Lhuilier et Aymard, 1997). C'est alors que les barrières qui le protégeaient de la culpabilité et de la souffrance s'effondrent. Cette humanité émerge lors des fouilles à nu, mais également lors des rencontres au parloir, lorsque l'agent.e voit la personne incarcérée avec sa conjointe, son conjoint, ses enfants ou encore ses parents. Dès lors, l'humanité de la personne incarcérée ne peut être rejetée et le « sale boulot » atteint son apogée. C'est alors qu'émerge la culpabilité (Lhuilier, 2005). Cette culpabilité peut alors être associée à l'enfermement, soit le fait de fermer et de verrouiller une porte ou encore aux conditions de détention (Lhuilier, 2005 ; Lhuilier et Aymard, 1997). Ce malaise entraîne alors des questions internes chez les agent.e.s concernant la légitimité de l'incarcération à la suite de certains délits. Des questions qui pèseront lourd chez l'agent.e, mais ce dernier les gardera pour lui-même. Cet état mental n'est toutefois pas statique et fait partie d'un cycle qui sera abordé de manière subséquente.

Toutes ces formes de dénis pourraient s'expliquer par la « normalité souffrante » dont nous parle Dejours (2014, p. 43). En effet, étant donné que tous les agent.e.s doivent faire face aux mêmes conditions difficiles de travail, ceux-ci considèrent leur détresse personnelle comme normale et donc nient le problème. À cela s'ajoute l'excuse qu'ils ont fait le choix de travailler dans ce milieu, comme le rapportent Lhuilier et Aymard (1997, p. 164) : « C'est un métier difficile, mais c'est un choix qu'on a fait... On doit l'assumer comme un détenu doit assumer sa détention ». Afin de faire face à cette souffrance, les individus développent des stratégies défensives qui leur permettent d'accepter l'inacceptable. Dans une étude qualitative effectuée aux États-Unis, Veneziano (1984) observe d'ailleurs ce phénomène. En effet, lorsqu'interrogé sur leur manière de faire face à des facteurs de stress dans leur environnement de travail, la majorité des agent.e.s répondent qu'il n'y a rien à faire. Plus spécifiquement, dans 85% des cas, les réponses des agent.e.s étaient

de type : « rien », « n’y pense pas », « tu n’as qu’à faire avec » ou « ignore ou démissionne »<sup>67</sup>(Veneziano, 1984, p. 223). Pourtant, plusieurs situations énoncées ne sont pas liées à la nature de l’emploi, mais bien aux conditions de travail, telles que les relations avec les superviseurs ou encore la justice. Dans le même ordre d’idées, (Lhuillier et Aymard, 1997) les agent.e.s utilisent donc différents mécanismes de défense afin de faire face aux différents agent.e.s stressants de leur environnement de travail, l’un d’eux étant le déni : déni du stress, déni de la peur, déni de la souffrance, mais également de la culpabilité.

À ce propos, le déni de la souffrance amène aussi les individus à expliquer les échecs au travail comme étant la conséquence « d’une incompetence, d’un manque de sérieux, d’une insouciance, d’un manque de formation, d’une malveillance, d’une défaillance ou d’une erreur, relevant de l’individu (Dejours, 2014, p. 85).

En raison de l’opinion générale qui associe la souffrance au travail à un excès de sensibilité individuelle, les individus sont plus réfractaires à se mobiliser collectivement autour de lutte concernant la détresse au travail (Dejours, 2014, p. 50). Dans le même ordre d’idées, Brodsky (1982) rapporte les propos d’un chef d’unité qui mentionne, qu’en raison de la culture machiste qui règne dans les établissements, les agent.e.s ne peuvent se plaindre que de certains aspects de leur travail. Ainsi, la peur, l’anxiété, la dépression ou encore l’impuissance sont des sujets qui ne doivent pas être abordés et qui doivent être cachés. Néanmoins, la dépression est un sujet qui est régulièrement abordé, les agent.e.s banalisent toutefois celle-ci en parlant de « déprime » ou encore de « coup de fatigue » (Lhuillier et Aymard, 1997). De surcroit, les agents qui adhèrent au machisme seront moins enclin à chercher de l’aide lors de période de stress, que ce soit à l’interne auprès des collègues qu’à l’externe (Morgan *et al.*, 2002). Il a néanmoins été observé que les agentes n’ont pas cette même difficulté à obtenir du support social (Dial *et al.*, 2010). Il est possible de croire que cela peut être expliqué par le fait que les hommes et les femmes ne conçoivent pas leur travail de la même manière, et donc que les femmes ne ressentent pas cette pression sociale de se conformer à certains standards sociaux qui accablent leurs collègues masculins. En somme, les femmes ne

---

<sup>67</sup> Traduction libre de : « nothing », « don’t think about it », « you just have to put up with that » or « ignore it or quit »

se sentant pas contraintes de se soumettre aux standards sociaux associés à la virilité iront chercher plus facilement de l'aide psychologique lors de période de détresse.

### 5.3 La virilité

Il a précédemment été question de la souffrance et de la culpabilité. Dans cet ordre d'idées, Dejours (2014) amène également le thème de la virilité.

Premièrement, cette virilité est d'ailleurs socialement construite et doit être distinguée de la masculinité (Dejours, 2014). La virilité, c'est l'outil qui permet de mesurer à quel point un individu est capable de faire subir le mal à autrui<sup>68</sup>, et ce avec sang-froid. Il paraît néanmoins nécessaire d'apporter des spécifications à ce terme. En effet, le mal présenté par Dejours (2014) fait référence à différentes situations telles que « la tolérance, la non-dénonciation et la participation à l'injustice et à la souffrance infligées à autrui » (Dejours, 2014, p. 106). Par ailleurs, comme le mentionne Dejours (2014), le terme « mal » peut amener des problèmes de terminologie, il sera donc plutôt question du « sale boulot », qui a été abordé précédemment. Ce sale boulot, les individus ne l'accomplissent pas par plaisir, ce ne sont pas des « pervers sadiques », bien au contraire, ce sont des gens courageux et c'est ce courage que l'on exploite en tant que société (Dejours, 2014).

En effet, un homme qui refuse ou qui n'est pas en mesure d'effectuer le « sale boulot » sera traité de tous les noms : « un « pédé », une « femme », un gars « qui n'en a pas », « qui n'a rien entre les cuisses » [...] une « lavette », [...] déficient et sans courage, sans « la vertu » [...] » (Dejours, 2014, p. 114). Cet homme sera également considéré comme un lâche, un être inférieur, qui ne peut être reconnu comme un membre de la communauté des hommes virils. Ce type de réflexion machiste s'explique par une idéologie construite socialement selon laquelle la fuite de situations telles le « sale boulot », est nécessairement inhérente à la peur et symbole d'un manque de vertu et de courage. Il s'agit d'une idéologie bien répandue, bien qu'extrêmement fautive, qui est partagée autant par les hommes que par les femmes. Au contraire, c'est l'homme qui refuse de faire le « sale boulot » qui est vertueux, dans la mesure où cette décision peut être

---

<sup>68</sup> Dans le cadre du travail des agents, le mal infligé à autrui peut être lié à différentes situations telles que l'enfermement, l'exclusion de la société, les fouilles à nu, etc.

motivée par des motifs psychiques ou encore éthiques. Devant une telle situation, beaucoup d'hommes acceptent d'infliger la souffrance. Néanmoins, ce n'est pas parce que ceux-ci acceptent ce « sale boulot » que ceux-ci sont nécessairement fiers d'accroître leur virilité et cela peut engendrer une souffrance morale.

De surcroît, il paraît nécessaire de faire la distinction entre le courage et la virilité telle qu'expliquée par Dejours (2014). D'abord, le courage, sans virilité, est une vertu qui n'est jamais acquise et qui constitue un idéal (Dejours, 2014). Ce courage constitue une quête individuelle qui ne nécessite ni public ni applaudissements. La virilité, au contraire, nécessite et se nourrit de l'approbation sociale. En somme, le courage témoigne d'une autonomie morale, alors que la virilité atteste de la dépendance relative au regard d'autrui. Par conséquent, la virilité ne peut qu'être attribuée par des membres de la communauté des hommes virils. Pour ce faire, l'homme doit démontrer son courage à travers des situations et des épreuves qui peuvent d'ailleurs être inhérentes au travail. Un homme véritablement viril est également celui qui démontrera que la virilité est une partie intégrante de sa personne, et ce, même dans des situations ne nécessitant pas sa démonstration. Cet homme fera preuve d'une maîtrise et d'un contrôle total de la peur. De même, cette maîtrise transparaîtra également dans le discours de ces hommes, un discours axé sur les faits, la connaissance et la technique. Au contraire, les femmes, ne subissant pas cette pression sociale, auraient conscience qu'il y aurait plus à prendre en considération que les faits. D'ailleurs, dans des professions construites par des femmes, les stratégies collectives de défense seraient certes bien différentes de la virilité (Dejours, 2014).

Par ailleurs, la souffrance est unique à chaque individu, alors que les mécanismes de défense pour y faire face, quant à eux, peuvent être collectifs (Dejours, 2014). Les mécanismes de défense qui seront utilisés collectivement seront décisifs du rapport qu'aura le groupe avec les contraintes ainsi qu'au sens qu'ils donneront au travail et à la souffrance qui y est associée. Pour les individus qui doivent affronter des risques associés à leur intégrité physique dans le cadre de leur travail, la virilité peut être un mécanisme de défense afin de déformer la perception du risque et dans une certaine propension à nier la peur qui y est associée. Néanmoins, ce type de stratégies ne fait pas disparaître le risque, ni la peur réelle, elle ne permet qu'aux individus d'avoir la conscience libre. De plus, tel que mentionné précédemment, ne pas adhérer à la virilité et donc rejeter la stratégie collective de défense c'est prendre le risque d'être mis à

l'écart et exclus. De surcroît, cette stratégie de défense amène la banalisation de la souffrance autant pour celui qui la subit que pour celui qui l'impose, et ce, au nom de la rationalisation.

En conclusion, dans la littérature scientifique différents auteurs abordent la question de la virilité, le plus souvent sous l'angle du machisme et du déni, comme il a précédemment été question. Lhuilier (2013) aborde directement la question de la virilité en mentionnant le système de valeurs et de pratiques dans les établissements qui est empreinte de celle-ci. À ce sujet, Lhuilier (2013, p. 39) mentionne : « entre eux, entre hommes, ils se comprennent, il y a complicité. Il n'y a pas à composer avec la différence. Bien sûr, il y a parfois quelques conflits mais les règles du jeu sont claires ». Toutefois, cela amène bien des questionnements. En effet, de manière générale, contrairement à un homme, une femme qui refuse de se conformer au standard de la virilité ne sera pas considérée comme fautive, car la société la considère déjà comme faible et incapable d'endurer la souffrance (Dejours, 2014). Toutefois, qu'en est-il des agentes dans un milieu majoritairement masculin ? Selon Molinier (2006), pour certaines femmes se retrouver dans un milieu de travail majoritairement masculin signifie devoir se plier à des stratégies collectives de défense masculine, tel que la virilité, ce qui peut entraîner une crise de l'identité.

En conclusion, la virilité occupe toujours une place importante dans les établissements de détention et pourtant peu d'études se sont intéressées à son impact.

## CHAPITRE 6

### LES VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES<sup>69</sup>

Dans ce chapitre, il sera question de l'impact des variables sociodémographiques sur le stress et le burnout chez les agent.e.s. Il sera spécifiquement question du genre, de la race, de l'âge, de l'ancienneté, de la scolarité ainsi que de l'état matrimonial.

#### 6.1 Les rapports sociaux de genre

Selon la méta-analyse de Butler *et al.* (2019), les agentes sont plus susceptibles de ressentir du stress que les agents, bien que la relation mesurée soit faible. Différentes études arrivent aussi à des résultats comparables (Blau *et al.*, 1986 ; Cheeseman et Downey, 2012 ; Cullen *et al.*, 1985 ; Ellison et Caudill, 2020 ; Lambert *et al.*, 2007b, 2007a).

Les hypothèses relatives à cet écart sont multiples dans la littérature scientifique. La première explication qui est mentionnée par plusieurs auteurs concerne le sexisme dont elles peuvent être l'objet. En effet, différents auteurs attribuent l'écart de stress à l'environnement de travail hostile où les collègues masculins qui croient que les femmes n'ont pas leur place dans ce milieu, car elles n'ont pas la force physique ou encore le caractère pour faire face aux personnes incarcérées (Finn, 2000 ; Lambert *et al.*, 2007a). D'ailleurs, encore aujourd'hui, il existe des situations discriminatoires à l'égard des femmes dans le milieu correctionnel québécois. En 2016, par exemple, un affichage de poste a suscité de vives réactions en raison de son caractère discriminatoire. En effet, l'affichage demandait spécifiquement un homme pour l'équipe correctionnelle d'intervention d'urgence (Dubé, 2016).

Par la suite, la difficulté à obtenir des promotions est également un des facteurs pouvant contribuer au stress chez les femmes de ce milieu (Dial *et al.*, 2010). À ce sujet, Lambert *et al.* (2007b) mentionnent que

---

<sup>69</sup> Nos efforts pour trouver des données sociodémographiques sur les agent.e.s des services correctionnels travaillant dans les établissements de détention québécois ont malheureusement été infructueux, et ce, malgré nos recherches en ligne ainsi que nos démarches afin de contacter, sans succès, le Syndicat des Agents de la paix en services correctionnels du Québec (SAPSCQ).

certain superviseurs ont la perception que les agentes seront plus souvent absentes et moins fiables que leurs collègues masculins en raison de leurs obligations familiales.

La littérature amène donc à croire que les sources de stress au travail pour les agentes sont distinctes de celles qui touchent les agents (Savicki *et al.*, 2003 ; Triplett *et al.*, 1999) tout comme les mécanismes de *coping* utilisés par les deux groupes (Hurst et Hurst, 1997 ; Molinier, 2006). D'ailleurs, le harcèlement sexuel de la part des personnes incarcérées est plus fréquent envers les agentes qu'envers les agents (Lambert *et al.*, 2007a), ce qui est lié à une augmentation de l'épuisement émotionnel (Lambert *et al.*, 2015). Néanmoins, bien que Savicki *et al.* (2003) ont relevé une prévalence plus importante de harcèlement chez les femmes que chez les hommes, ceux-ci n'ont pas identifié de différence significative entre les deux groupes, et ce, autant au niveau du stress que des trois dimensions du burnout. De la même manière, la méta-analyse de Dowden et Tellier (2004) et la revue de la littérature de Schaufeli et Peeters (2000), quant à elles, n'avaient trouvé aucun lien entre le stress et le genre tout comme d'autres études qui relèvent une relation non significative que ce soit pour le stress ou encore pour le burnout<sup>70</sup>.

Certaines études se doivent d'être traitées individuellement, car elles diffèrent de la tendance. Premièrement, l'étude de Carlson *et al.* (2003) a mesuré des niveaux significativement plus élevés de dépersonnalisation chez les agents, ainsi qu'un niveau d'accomplissement personnel significativement plus élevé chez les agentes, les résultats concernant l'épuisement émotionnel étaient quant à eux non significatifs. Pour finir, l'étude de Morgan *et al.* (2002) a également mesuré un niveau de dépersonnalisation plus élevé chez les hommes, toutefois aucune différence significative n'a été mesurée en ce qui a trait à l'épuisement émotionnel et l'accomplissement personnel.

En conclusion, bien que les emplois relatifs à la sécurité publique aient traditionnellement été majoritairement occupés par des hommes (Ellison et Caudill, 2020 ; Hurst et Hurst, 1997), de nos jours, la proportion de femmes travaillant dans ce milieu ne cesse d'augmenter (Bourbonnais *et al.*, 2007 ; Carlson *et al.*, 2003). D'ailleurs, la proportion de répondantes a augmenté de 35 % à 40 % entre 2000 et 2004, dans

---

<sup>70</sup> Voir notamment : Armstrong *et al.*, 2015 ; Armstrong et Griffin, 2004 ; Griffin, 2006 ; Griffin *et al.*, 2010 ; Grossi et Berg, 1991 ; Haynes *et al.*, 2020 ; Hurst et Hurst, 1997 ; Lambert, 2004 ; Lambert *et al.*, 2007c, 2009a, 2010b, 2010c, 2012b, 2012a, 2016 ; Lambert et Hogan, 2010a, 2010b ; Slate et Vogel, 1997 ; Steiner et Wooldredge, 2015 ; Triplett *et al.*, 1999 ; Van Voorhis *et al.*, 1991.

une étude longitudinale effectuée dans les établissements québécois (Bourbonnais *et al.*, 2007). Pour revenir à l'augmentation de la prévalence d'agentes dans ce milieu, certaines auteures s'attendent à ce que ce changement entraîne une modification de la relation entre le genre, le stress et le burnout (Carlson *et al.*, 2003). En effet, cette augmentation pourra aider les femmes à prouver qu'elles peuvent être aussi efficaces dans leur travail que leurs collègues masculins, ce qui peut aider à réduire les comportements et commentaires sexistes (Finn, 2000). Néanmoins, cette augmentation de la proportion d'agentes dans les établissements n'est pas gage d'une réelle diminution des difficultés rencontrées par les femmes dans ce milieu (Dial *et al.*, 2010). En effet, l'emploi d'agent a été construit et pensé, par des hommes, pour les hommes. Des comportements plus axés sur la compréhension et la compassion, qui sont plus prévalents chez les agentes, peuvent être dépréciés comparativement à une attitude plus dure et une force physique apparente. Il est toutefois possible de croire qu'un certain nombre d'agentes vont adopter des comportements de leurs collègues, bien malgré elles, et ce, dans l'objectif d'être mieux acceptées (Hurst et Hurst, 1997).

Devant les résultats contradictoires, des études supplémentaires sur le sujet devraient être effectuées afin d'avoir une meilleure compréhension de l'impact du genre chez les agentes et agents (Butler *et al.*, 2019 ; Dowden et Tellier, 2004 ; Lambert *et al.*, 2007c).

## 6.2 Les rapports sociaux de race

La méta-analyse de Dowden et Tellier (2004) et la revue de la littérature de Schaufeli et Peeters (2000) ainsi que différentes études (Blau *et al.*, 1986 ; Lambert *et al.*, 2007b ; Steiner et Wooldredge, 2015) arrivent à la conclusion que les membres de minorités ethniques sont moins susceptibles de ressentir du stress que des agent.e.s caucasiens. Néanmoins, les études canadiennes incluses dans la méta-analyse de Dowden et Tellier (2004) rapportent plutôt le fait que la race ainsi que l'ethnicité n'influencent pas le stress chez les agent.e.s, ce qui va dans le même ordre d'idées que la méta-analyse de Butler *et al.* (2019) ainsi que d'autres études qui arrivent à des résultats non significatifs<sup>71</sup>. Britton (1997) explique cette différence par le fait que les minorités sont surreprésentées dans la population carcérale des États-Unis et que les

---

<sup>71</sup> Voir notamment : Armstrong *et al.*, 2015 ; Armstrong et Griffin, 2004 ; Cheeseman et Downey, 2012 ; Cullen *et al.*, 1985 ; Ellison et Caudill, 2020 ; Grossi et Berg, 1991 ; Lambert, 2004 ; Lambert *et al.*, 2007c, 2007a, 2009a, 2016, 2017 ; Lambert et Hogan, 2010a ; Triplett *et al.*, 1999 ; Van Voorhis *et al.*, 1991

agent.e.s membres de ces minorités ressentent moins de tension lors de leurs interactions avec cette portion de la population carcérale. Dans le même ordre d'idées, Steiner et Wooldredge (2017) observent que les agent.e.s de race blanche sont plus susceptibles de subir des menaces ou encore des agressions. Bien que les résultats de Dowden et Tellier (2004) semblent supporter une telle explication, des recherches supplémentaires sur le sujet seraient nécessaires afin de comprendre le lien entre le stress et l'origine ethnique des agent.e.s et des personnes incarcérées. De plus, comme le mentionnent Dial *et al.* (2010) la majorité des études effectuées sur les effets de la race et de l'ethnicité arrivent à des résultats non concluants.

En ce qui concerne les études sur le lien entre la race et le burnout, les études consultées arrivent à des résultats non significatifs (Griffin *et al.*, 2010 ; Lambert *et al.*, 2010b, 2012a, 2012a ; Lambert et Hogan, 2010b ; Morgan *et al.*, 2002)

### 6.3 Les rapports sociaux d'âge

Les études concernant le lien entre le stress, le burnout et l'âge chez les agent.e.s peuvent être regroupées en trois catégories.

Premièrement, il y a celles qui arrivent à la conclusion que les agent.e.s les plus âgés sont aussi ceux qui ont un niveau de stress et de burnout plus élevé. On compte parmi elles, la méta-analyse de Dowden et Tellier (2004), mais également plusieurs autres études<sup>72</sup>. Selon Lambert et Hogan (2007a), ces résultats pourraient s'expliquer par le fait qu'avec l'âge, l'inconfort créé par l'environnement s'accumule ce qui crée un niveau plus important de stress.

À l'opposé, d'autres études arrivent au constat que l'âge est lié négativement au stress ou encore au burnout (Blau *et al.*, 1986 ; Lindquist et Whitehead, 1986 ; Whitehead et Lindquist, 1986). Selon Whitehead et Lindquist (1986), deux facteurs peuvent expliquer ce phénomène. La première étant que les agent.e.s ont, avec le temps, mis en œuvre de meilleurs mécanismes de *coping*. La deuxième étant que ceux qui n'étaient pas en mesure de gérer les problématiques de ces emplois ont déjà quitté cet emploi.

---

<sup>72</sup> Voir notamment : Cieslak *et al.*, 2008 ; Lambert *et al.*, 2007c, 2007a ; Lambert et Hogan, 2010a ; Lasky *et al.*, 1986.

Dans le même ordre d'idées, Griffin *et al.* (2010), quant à eux, soulèvent que les agent.e.s plus jeunes sont plus à risque de dépersonnalisation.

Finalement, plusieurs études dont la méta-analyse de Butler *et al.* (2019), la revue de la littérature de Schaufeli et Peeters (2000), de même que plusieurs autres études<sup>73</sup> arrivent à la conclusion que l'âge des agent.e.s n'a pas un impact significatif sur le stress de ceux-ci. Dans le même ordre d'idées, plusieurs études s'étant intéressées au lien entre l'âge et le burnout arrivent également à des résultats non significatifs (Cieslak *et al.*, 2008 ; Lambert *et al.*, 2010c, 2010b, 2012a, 2012b ; Lambert et Hogan, 2010b).

#### 6.4 L'ancienneté

Les agent.e.s ayant un nombre d'années d'expérience plus important dans ce métier sont plus susceptibles de ressentir du stress (Armstrong et Griffin, 2004 ; Butler *et al.*, 2019 ; Dowden et Tellier, 2004 ; Lambert *et al.*, 2009b, 2009a ; Van Voorhis *et al.*, 1991). En ce qui concerne le lien entre l'expérience de travail et le burnout, les résultats des études consultées vont dans la même direction que celles sur le stress. En effet, selon Morgan *et al.* (2002), les agent.e.s ayant le plus d'expérience sont plus susceptibles de ressentir des niveaux élevés d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation ainsi que des faibles niveaux d'accomplissement personnel. Selon Armstrong *et al.* (2015), cette augmentation du stress pourrait s'expliquer par le fait qu'avec l'expérience les agent.e.s se retrouvent avec des responsabilités plus importantes, même s'ils demeurent dans le même poste.

D'autres études arrivent quant à elles à des résultats non significatifs que ce soit avec le stress ou encore le burnout (Armstrong *et al.*, 2015 ; Cullen *et al.*, 1985 ; Gerstein *et al.*, 1987 ; Griffin *et al.*, 2010 ; Grossi et Berg, 1991 ; Haynes *et al.*, 2020 ; Lambert, 2004 ; Lambert *et al.*, 2007c, 2007b, 2007a, 2010c, 2010b, 2012a, 2012b, 2016, 2017 ; Lambert et Hogan, 2010a, 2010b ; Triplett *et al.*, 1999).

---

<sup>73</sup> Voir notamment : Armstrong *et al.*, 2015 ; Armstrong et Griffin, 2004 ; Ellison et Caudill, 2020 ; Haynes *et al.*, 2020 ; Lambert, 2004 ; Lambert *et al.*, 2007b, 2009a, 2016, 2017 ; Steiner et Wooldredge, 2015 ; Triplett *et al.*, 1999b ; Van Voorhis *et al.*, 1991

## 6.5 La scolarité

Selon la méta-analyse de Butler *et al.* (2019), le niveau d'éducation des agent.e.s n'a pas d'impact sur le stress de ceux-ci, tout comme d'autres études qui relèvent une relation non significative<sup>74</sup>. Dans le même ordre d'idées, les études consultées s'étant intéressées au lien entre l'éducation et le burnout arrivent également à des résultats non significatifs (Griffin *et al.*, 2010 ; Lambert *et al.*, 2010c, 2010b, 2012a, 2012b ; Lambert et Hogan, 2010b).

Néanmoins, la méta-analyse de Dowden et Tellier (2004), quant à elle, relève que les agent.e.s ayant un niveau d'éducation plus élevé sont ceux qui ont un niveau de stress plus faible.

## 6.6 L'état matrimonial

La méta-analyse de Dowden et Tellier (2004) et l'étude de Blau *et al.*(1986) relèvent que les agent.e.s mariés sont ceux qui ont un niveau de stress plus élevé. Cette relation est toutefois particulièrement faible en plus d'inclure zéro dans son intervalle de confiance. D'autres études relèvent une relation non significative (Armstrong *et al.*, 2015 ; Cheeseman et Downey, 2012 ; Lambert *et al.*, 2017 ; Triplett *et al.*, 1999).

En sommes, l'impact des variables sociodémographiques sur le stress et le burnout des agent.e.s semble relativement faible comparativement aux facteurs organisationnels (Lambert *et al.*, 2010b). Toutefois, comme le mentionnent Butler *et al.* (2019), il est possible qu'en raison du fait que certains autres facteurs organisationnels aient un impact plus important sur le stress, l'impact de certaines variables sociodémographiques n'ont pas assez ou faiblement d'influence pour être mesurées. Toutefois, étant donné que la démographie des agent.e.s a connu des changements importants dans les dernières décennies, comme l'augmentation de la proportion de femmes travaillant dans le milieu (Dial *et al.*, 2010), une meilleure compréhension de ces variables semble nécessaire (Lambert *et al.*, 2017). Il serait donc indispensable que des études supplémentaires soient effectuées (Armstrong et Griffin, 2004 ; Butler *et al.*, 2019 ; Dial *et al.*, 2010). De surcroit, des recherches futures devraient également s'y intéresser considérant

---

<sup>74</sup> Voir notamment: Armstrong *et al.*, 2015 ; Blau *et al.*, 1986 ; Cheeseman et Downey, 2012 ; Cullen *et al.*, 1985 ; Grossi et Berg, 1991 ; Haynes *et al.*, 2020 ; Lambert, 2004 ; Lambert *et al.*, 2007c, 2007b, 2007a, 2009a, 2016, 2017 ; Lambert et Hogan, 2010a ; Triplett *et al.*, 1999 ; Van Voorhis *et al.*, 1991.

les changements démographiques dans la population étudiée. En effet, comme le mentionnaient Lambert et *al.* (2007c), le nombre de femmes travaillant comme agentes dans le milieu a grandement augmenté dans les dernières décennies. Il paraît donc pertinent de mieux comprendre si les changements en ce qui a trait à la démographie des agent.e.s ont causé un impact significatif chez les différents groupes d'individus.

## CHAPITRE 7

### LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Dans ce chapitre, il sera question des conditions de travail des agent.e.s. Les conditions de travail englobent l'ensemble des éléments contingents. Les conditions de travail sont des éléments directement liés au travail, mais qui n'en font pas nécessairement partie (Bévort *et al.*, 2012) Ces éléments pourraient d'ailleurs être modifiés ou améliorés sans pour autant changer la nature de l'emploi (Gollac *et al.*, 2014). Diverses conditions de travail sont reconnues comme étant à risque de générer des maladies : risque de chute, qualité de l'éclairage, confort de la chaise de travail, etc (Bévort *et al.*, 2012). Dans le cadre de ce mémoire, il sera néanmoins question des substances cancérogènes, des agents biologiques, des contraintes physiques, du bruit et finalement des facteurs psychosociaux<sup>75</sup> (Gollac *et al.*, 2014), soit des éléments qui reviennent à plusieurs reprises dans la littérature.

#### 7.1 Les substances cancérogènes

Le tabac, qui a longtemps été permis à l'intérieur des murs des établissements de détention, faisait en sorte d'exposer les agents à des quantités importantes de fumée secondaire cancérogène (Gollac *et al.*, 2014). Des études démontrent d'ailleurs la présence importante de fumée de tabac dans l'environnement carcéral (Hammond et Emmons, 2005 ; Linhorst *et al.*, 2001). De plus, le pourcentage de fumeurs au sein des personnes incarcérées est beaucoup plus élevé que dans la population générale (Brochu *et al.*, 2010), ce qui n'est rien pour aider la situation. En effet, lors d'un sondage effectué dans les établissements carcéraux canadiens en 1995, on observait que 72 % des personnes incarcérées fumaient (Robinson et Mirabelli, 1996)<sup>76</sup>.

---

<sup>75</sup> Bien que les facteurs psychosociaux fassent partis des conditions de travail, en raison des nombreux sous-facteurs qui y sont inhérents, le chapitre 8 y sera dédié.

<sup>76</sup> Nous sommes conscients que cette statistique date de plusieurs années, ce fut malheureusement la seule donnée que nous avons été en mesure de trouver. De nombreuses campagnes de prévention antitabac ont été menés depuis 1995. Néanmoins, en l'absence de données, il est impossible de savoir si la situation s'est améliorée ou détériorée.

Néanmoins, depuis 2014, le tabac est maintenant prohibé dans tous les établissements de détention québécois autant à l'intérieur qu'à l'extérieur (La Frenière, 2017i). Il n'en demeure pas moins que bien qu'interdit, le tabac n'a pas disparu des établissements de détention. Les personnes incarcérées fument en cachette et il arrive même que des personnes incarcérées fument sans gêne et à la vue des agent.e.s (La Frenière, 2017g). À ce sujet, différents témoignages<sup>77</sup> démontrent que le tabac entre toujours de manière illégale dans les établissements de détention, et ce, de différentes manières : drone, courrier, visiteur, cavité anale. En somme, l'exposition à de la fumée secondaire demeure donc un risque pour les agent.e.s, bien qu'il soit beaucoup plus faible que par le passé.

## 7.2 Les agents biologiques

Dans le cadre de diverses tâches, les agent.e.s sont susceptibles d'entrer en contact avec des agents infectieux. À cet égard, Dejours (2014) mentionne que l'exposition à des agents biologiques est susceptible de créer de l'appréhension et de l'angoisse chez les individus, alors que d'autres auteurs parlent, quant à eux, de stress (Lhuilier et Aymard, 1997 ; Viotti, 2016). En effet, le risque d'attraper des maladies existe et bien que cela n'arrive que peu fréquemment, il peut arriver que des agent.e.s en contractent. De surcroît, cette inquiétude est amplifiée par le fait que le risque de contagion ne le touche pas uniquement lui, mais qu'il peut indirectement exposer sa famille et son entourage à ces maladies (Lhuilier et Aymard, 1997). Par la suite, certaines personnes incarcérées, qu'elles soient ou non réellement infectées, vont utiliser ces maladies comme menaces afin de susciter une appréhension chez les agent.e.s (La Frenière, 2017f). Pour finir, contrairement à ce qu'on pourrait croire le port de gants, bien qu'il réduise le risque d'infection, ne réduit pas l'incertitude associée aux agents biologiques, car il constitue un rappel constant de la menace (Lhuilier et Aymard, 1997)

Premièrement, il y a les agents infectieux transmissibles par voie sanguine, tels que l'hépatite B, l'hépatite C ainsi que le VIH/sida (Tremblay *et al.*, s. d.). Ce risque est plus élevé pour les agent.e.s en raison du nombre important de personnes incarcérées avec des problèmes de toxicomanie (Schaufeli et Peeters, 2000). Les agent.e.s peuvent être en contact avec des fluides corporels, ce qui augmente le risque de contracter des maladies infectieuses (Hartley *et al.*, 2013 ; Lhuilier et Aymard, 1997). À ce sujet, plusieurs

---

<sup>77</sup> Voir notamment : La Frenière, 2017c, e, f, g, j

sources relèvent différentes situations où des contacts peuvent survenir, ces dernières ont été regroupées dans l'encadré 7.1.

**Figure 7.1 Situations constituant un risque d'infection avec un agent infectieux transmissible par voie sanguine pour les agent.e.s des services correctionnels**

- ❖ Piquêre d'aiguille ou outils de tatouage artisanal;
- ❖ Fouille d'une personne incarcérée ou d'un local (cellule ou autre);
- ❖ Altercation avec une personne incarcérée;
- ❖ Intervention auprès d'une personne incarcérée blessée, désorganisée ou ayant tenté de se suicider;
- ❖ Blessure ou éclaboussure au moment d'une intervention lors d'une altercation entre des personnes incarcérées;
- ❖ Éclaboussure de sang d'une personne incarcérée;
- ❖ Personne incarcérée qui mord, crache ou lance des déchets corporels;
- ❖ Éclaboussure volontaire de sperme d'une personne incarcérée;
- ❖ Blessure lors d'un piège élaboré par une/des personnes incarcérées;
- ❖ Blessure avec une arme artisanale.

**Sources :** La Frenière, 2017e ; Lhuilier et Aymard, 1997 ; McIntyre *et al.*, 1999 ; Tremblay *et al.*, s. d.

Plusieurs études ont été effectuées sur le VIH/sida dans les établissements correctionnels. Selon certaines études, le risque perçu de contracter ce virus est plus faible pour les individus qui ont une éducation postsecondaire ainsi que pour ceux qui avaient des connaissances plus développées et aussi moins de fausses idées préconçues concernant le VIH (Alarid et Marquart, 2009 ; McIntyre *et al.*, 1999). Cela va de pair avec les propos de Dejours (2015, p. 113) :

La peur relative au risque peut être notamment amplifiée par la méconnaissance des limites exactes de ce risque ou par ignorance des méthodes de prévention efficaces. Coefficient de multiplication de la peur, l'ignorance augmente aussi le coût mental ou psychique du travail.

Pour en revenir au lien entre le niveau de connaissance concernant le VIH et la perception des risques d'être infecté par celui-ci, selon une étude effectuée auprès d'agent.e.s en Angleterre, ce dernier lien n'est

pas direct, il existe plutôt via une relation de modération (Ferguson, 1997). En effet, selon cette étude, le niveau de connaissance concernant le VIH influence la perception des risques d'être infecté par celui-ci, et ce, via la perception que les autres individus ont des pratiques à risques d'infection. Ce résultat va de pair avec la théorie de la construction sociale du risque. Selon cette théorie, « les individus évaluent leur propre niveau de risque comme étant plus élevé s'ils perçoivent que les autres autour d'eux adoptent des comportements qui peuvent exposer l'autre au risque de contracter le VIH »<sup>78</sup> (Ferguson, 1997, cité dans Alarid et Marquart, 2009, p. 454). La liste de situations dans lesquelles un.e agent.e peut être en contact avec des fluides corporels démontre bien que certains risques proviennent des actions des personnes incarcérées (éclaboussures volontaires de sperme, pièges élaborés par une/des personnes incarcérées...), ce qui peut, selon la théorie de la construction sociale du risque, augmenter la perception du risque. Dans le même ordre d'idées, selon une étude comparative effectuée auprès d'agent.e.s au Texas et au Missouri, ceux qui perçoivent que des comportements à risque<sup>79</sup> sont des pratiques courantes dans leur environnement de travail, ont plus de chance de percevoir leur risque d'infection au VIH que ceux qui perçoivent ces pratiques comme étant moins courantes (Alarid et Marquart, 2009). Dans un même ordre d'idées, les tatouages, bien qu'illégaux, sont choses courantes dans les établissements de détention québécois ce qui constitue un risque pour les individus en raison de la proportion de porteur de l'hépatite C et de VIH (Gagnon, 2010b, 2010c).

De surcroît, selon une étude effectuée au Québec en 2014, le taux d'infection au VIH ainsi qu'à l'hépatite C est beaucoup plus important chez la population carcérale que dans la population générale (Courtemanche *et al.*, 2016). Selon cette étude, le taux d'infection pour le VIH était de 1,8 % pour les hommes et de 0,8 % pour les femmes. Pour ce qui est de l'hépatite C, on parle plutôt d'un taux de 11,9 % chez les hommes et 19,2 % chez les femmes. Bien que le risque de contracter le VIH/sida semble faible, puisqu'aucun traitement n'est complètement efficace, cela peut tout de même créer de l'inquiétude chez les individus (Ferguson, 1997 ; Gollac *et al.*, 2014). D'ailleurs, une étude effectuée en Écosse a démontré que l'inquiétude vécue par rapport à la possibilité de contracter le VIH/sida est plus élevée que le risque

---

<sup>78</sup> Traduction libre de : « individuals rate their own risk level to be higher if they perceive others around them to be engaging in behaviors that may place the other at risk of contracting HIV ».

<sup>79</sup> Les comportements à risque font référence à différents comportements, tels que les tatouages avec des outils artisanaux, l'utilisation de drogues injectées ainsi que le sexe anal ou oral.

perçu d'infection en lui-même (Mckee *et al.*, 1995), alors qu'une autre étude effectuée aux États-Unis (Texas) arrive à la conclusion que la peur de contracter ce virus cause plus de stress que l'exposition réelle à celui-ci (Hartley *et al.*, 2013).

À ce sujet, le témoignage d'un agent de l'établissement de détention de Montréal démontre bien l'impact que le risque de contamination peut amener chez l'individu :

Tout le temps avoir le stress d'être contaminé, c'est un grand stress que ça t'amène. Puis, ça te suit aussi à la maison avec ta conjointe, tes enfants. Ça va très loin. Ça a l'air d'être rien, mais ça peut aller très loin. Donc au maximum, il faut minimiser les interventions avec les personnes incarcérées qui ont une maladie, mais ici c'est récurrent. Il y en a beaucoup, beaucoup, beaucoup » (La Frenière, 2017f).

Deuxièmement, il y a les agents infectieux qui se transmettent par voie aérienne, tels que la tuberculose (Tremblay *et al.*, s. d.). En effet, bien que la tuberculose ait connu une diminution de son incidence dans les trois dernières décennies, il n'en demeure pas moins, que chez une partie de la population<sup>80</sup>, la proportion demeure plus élevée (Grennaway *et al.*, 2014). Étant donné que plusieurs personnes incarcérées sont issues de groupes plus à risque, les agent.e.s peuvent être considérés moyennement à risque en raison du nombre d'heures par jour où ils côtoient des personnes incarcérées, et donc, qu'ils partagent le même air ambiant (Ogunremi *et al.*, 2014 ; Tremblay *et al.*, s. d.). En effet, même si le risque d'infection journalier est relativement faible, l'exposition répétée, à une population plus à risque, résulte en un risque cumulatif plus élevé (Ogunremi *et al.*, 2014). Au niveau de la population carcérale canadienne (pénitencier) le pourcentage d'individus tuberculeux est plus élevé que dans l'ensemble de la population canadienne (Ogunremi *et al.*, 2014).

Plusieurs facteurs peuvent contribuer à cette situation, par exemple la ventilation qui a souvent été construite dans un but sécuritaire et qui fait donc circuler de nouveau le même air et non celui de l'extérieur de l'établissement de détention (Dara *et al.*, 2015 ; Ogunremi *et al.*, 2014). En effet, comme plusieurs auteurs le mentionnent, le surpeuplement dans divers environnements, tels que les

---

<sup>80</sup> Certains groupes considérés plus à risque sont les individus nés à l'extérieur du Canada, des Autochtones, des sans-abris, des utilisateurs de drogues par injection ainsi que des individus atteints du VIH/sida (Grennaway *et al.*, 2014).

établissements de détention, contribue d'ailleurs à la transmission de la tuberculose entre les personnes incarcérées, mais aussi pour les agent.e.s (Beggs *et al.*, 2003 ; Dara *et al.*, 2015 ; Grenzel *et al.*, 2018 ; Ogunremi *et al.*, 2014).

Par ailleurs, les agent.e.s peuvent aussi être exposés à différents autres agents infectieux, tels que la maladie mangeuse de chair (La Frenière, 2017g) le tétanos, les poux, la gale, ainsi que plusieurs autres infections qu'elles soient virales, bactériennes ou encore mycotiques (Lhuilier et Aymard, 1997 ; Tremblay *et al.*, s. d.).

De manière très actuelle, la COVID-19 est également un agent infectieux qui a constitué un défi pour les services correctionnels et pour les agent.e.s qui y travaillent, et ce, depuis le début de la pandémie actuelle. Au Québec, plusieurs établissements ont d'ailleurs dû faire face à des éclosions à tour de rôle<sup>81</sup>. Les risques d'expositions de ce milieu sont accrus que ce soit pour les agent.e.s travaillant en étroite proximité avec les personnes incarcérées, avec leurs collègues lors d'intervention, mais également pour les personnes incarcérées qui vivent en étroite promiscuité les uns avec les autres (Radio-Canada, 2021a, 2021b). Il est également difficile de faire travailler les agent.e.s uniquement dans des zones chaudes et froides, les agent.e.s devant circuler dans l'ensemble de l'établissement afin de porter main-forte à leurs collègues lors de soulèvement ou encore de tensions, par exemple (Radio-Canada, 2021c). À cela s'ajoute le fait que certaines personnes incarcérées vont tenter de dissimuler leurs symptômes ou encore refuser de passer un test de dépistage, ce qui n'aide en rien la situation (Radio-Canada, 2021c). Pour finir, dans le cas d'éclosion majeur comme ce fût le cas à l'établissement de détention de New Carlisle où près de 30 % des effectifs ont dû s'absenter (Larose, 2020a), cela crée également une pression supplémentaire sur le milieu déjà en manque de personnel et sur les agent.e.s qui y travaillent, par l'augmentation du temps supplémentaires, du temps supplémentaires obligatoire (Radio-Canada, 2021f).

En conclusion, comme le soulève Hartley et ses collègues (2013), malgré le fait que plusieurs études se soient intéressées aux agent.e.s infectieux dans les établissements de détention, peu d'études se sont concentrées sur la peur ainsi que sur le stress que cela pouvait causer aux agent.e.s.

---

<sup>81</sup>Voir notamment : Crête, 2020a, 2020b ; Larose, 2020a, 2020b ; Radio-Canada, 2020a, 2020b, 2021e.

### 7.3 Les contraintes physiques

Les demandes physiques au travail sont multiples. En revanche, le fait que celles-ci entraînent des problèmes de santé pour l'individu dépend de plusieurs facteurs : l'intensité, la durée et la fréquence de ces sollicitations, ainsi que le fait qu'elles soient associées à d'autres contraintes (Gollac *et al.*, 2014).

Dans le cadre de leur travail les agent.e.s doivent faire face à différentes situations qui demandent un effort physique :

agression contre un agent correctionnel, séparer des détenus qui se battent, contrôler et restreindre un détenu, escorter un détenu non coopératif au secteur de ségrégation, effectuer une fouille de cellule, confinement cellulaire ou intervention en cas de feu<sup>82</sup> (Jamnik *et al.*, 2013, p. 2452).

Dans le cadre de ces situations, l'agent.e peut être amené à courir, en descendant ou en montant des escaliers, et ce, le plus rapidement possible afin de répondre à une situation d'urgence. Ils peuvent devoir rapidement contourner des obstacles tels que des tables ou des bancs. Les agent.e.s peuvent également être amenés à soulever et transporter des objets ou encore des personnes incarcérées qui ne coopèrent pas. La plupart du temps, les agent.e.s sont au minimum deux pour effectuer ce type de tâches. Les agent.e.s doivent aussi être en mesure, en cas de besoin, de prendre le contrôle physique sur une personne incarcérée tout en maintenant la sécurité de leur environnement (individus et objets) et d'elles et d'eux-mêmes. De manière exceptionnelle, la situation peut contraindre l'agent.e à se relever rapidement du sol à la suite d'une chute causée par une personne incarcérée. Selon les agent.e.s, prises individuellement, ces tâches n'ont pas nécessairement une composante aérobique, mais lorsqu'elles sont effectuées l'une à la suite de l'autre ou encore de manière répétée cela en devient une (Jamnik *et al.*, 2010).

Concrètement, différentes mesures ont été effectuées auprès d'agent.e.s d'établissements de détention en Ontario afin de déterminer l'effort physique requis afin d'effectuer certaines tâches. Premièrement, en ce qui a trait à l'uniforme et l'équipement qui sont généralement portés à la ceinture par l'agent.e, la

---

<sup>82</sup> Traduction libre de : « assault on a correctional officer, separate inmates fighting, control and restrain an inmate, escort uncooperative inmate to segregation, conducting a cell search, attempted escape, institutional lock down or fire suppression ».

masse varie entre 5,3 et 7,0kg selon les individus (Jamnik *et al.*, 2010). Certains agent.e.s peuvent toutefois être amenés à porter un équipement plus lourd afin d'effectuer des fonctions précises (Jamnik *et al.*, 2010). En effet, dans les établissements de détention québécois, par exemple, lorsque les agent.e.s travaillent à l'extérieur de la prison ceux-ci sont armés et portent une veste par balle (La Frenière, 2017i, 2017d)<sup>83</sup>. De plus, certains agent.e.s qui font partie de l'équipe correctionnelle d'intervention d'urgence (ECIU) (La Frenière, 2017a) ou encore de la brigade d'intervention spécialisée en incendie (BISI) (La Frenière, 2017b), sont amenés, lors de leur entraînement ainsi que durant des situations d'urgence, à porter un équipement plus lourd qu'à l'habitude. Pour en revenir aux équipements, Jamnik *et al.* (2013) font plutôt état d'un équipement dont la masse est de  $10,3 \pm 4,7$  kg durant des interventions demandant un effort physique. Ceux-ci soulèvent aussi que la force nécessaire lors de ces interventions est en moyenne de  $445 \pm 92$  Newtons (N) et que la perception de l'effort selon l'échelle RPE (6-20) de Borg est de  $14,5 \pm 2,0$ <sup>84</sup>. Selon l'échelle de Borg, cela représente un effort allant d'un effort quelque peu difficile à un effort difficile. Il est donc attendu que ce type d'effort fasse augmenter la respiration et le rythme cardiaque de l'individu (Borg G.A., 1982, cité dans Harvard, 2012).

Les douleurs chroniques semblent aussi être une problématique chez les agent.e.s. Celles-ci se définissent comme une douleur qui est présente plus de jours qu'elle n'est absente, et ce, sur une durée de plus de trois mois (Carleton *et al.*, 2017). Dans la population en générale, la prévalence de douleurs chroniques est d'environ 18,9 % au Canada et 15,7 % au Québec spécifiquement (Schopfloch *et al.*, 2011). En revanche, selon une étude effectuée auprès du personnel de la sécurité publique au Canada, chez les agent.e.s, cette problématique semble affecter une proportion d'individus plus importante soit, 45,4 % (Carleton *et al.*, 2017). Au sein des agent.e.s ayant des douleurs chroniques, la provenance de cet inconfort peut être multiple : bas du dos (26,1 %), cou (21,0 %), épaules (18,5 %), bras (12,6 %), jambes (16,5 %), mains (13,6 %), pieds (15,4 %), maux de tête (18,5 %) et d'autres origines (6,8 %). La source de tous ces maux n'est pas toujours reliée aux contraintes physiques du travail. Il n'en demeure pas moins que chez les individus interrogés 36,1 % d'entre eux attribuent leurs douleurs chroniques au travail, que ce soit en

---

<sup>83</sup> Les agent.e.s sont amenés à travailler à l'extérieur de l'établissement lors de la patrouille du périmètre, les transports et les transferts de comparution, les transports à l'hôpital, les gardiennages à l'hôpital (La Frenière, 2017i, 2017d)

<sup>84</sup> Pour plus de détails sur la force nécessaire lors de différentes interventions consulter Jamnik *et al.*, (2010, 2013)

raison d'une blessure lors d'une activité physique au travail (24,5 %) ou encore d'une blessure survenue au travail, mais pas durant une activité physique (11,6 %) (Carleton *et al.*, 2017).

#### 7.4 Le bruit

Le bruit fait référence à un son non désiré ou encore désagréable qui est perçu comme un *stresseur* environnemental ou encore une nuisance, et ce, particulièrement dans le cas où celui-ci est irrégulier ou inattendu (Stansfeld et Matheson, 2003 ; Thiessen et Warnock, 2013). Le bruit a donc plusieurs composantes : son intensité, sa provenance, son caractère désagréable, la qualité de celui-ci par rapport à son contenu ainsi que l'information qu'il apporte (Wener, 2012b). Peu importe le cadre dans lequel celui-ci survient, le bruit peut être la cause de plusieurs maladies.

On peut premièrement penser à des troubles de l'audition. À ce sujet, il existe généralement un consensus concernant le fait qu'être exposé à un niveau de 85-90 décibels A ou plus, sur une base quotidienne, entraîne un risque de perte d'audition (Gollac *et al.*, 2014 ; Stansfeld et Matheson, 2003). Toutefois, même si le niveau de bruit demeure sous le seuil de 85 décibels A, certains individus peuvent toutefois développer des troubles en deçà de ces niveaux (Héran-Le Roy, 1997). De plus, en effectuant des mesures à l'aide de décibels A, on mesure en fait le son et non le bruit, ce qui n'est pas suffisant pour comprendre l'impact de celui-ci à long terme et l'expérience que vivent les individus qui y sont exposés (Wener, 2012b). En effet, les impacts du bruit sur la santé des individus sont multiples : insomnies, troubles digestifs, fatigue, irritabilité, hypertension artérielle (Gollac *et al.*, 2014 ; Héran-Le Roy, 1997). À ce sujet, Wener (2012b) soulève le fait qu'une exposition à des niveaux de bruit similaire à ceux que l'on retrouve dans les établissements de détention causent des symptômes attribuables au stress tels qu'une pression artérielle ainsi qu'un niveau de cortisol plus élevés. Les impacts peuvent aussi se faire sentir directement sur le travail de l'individu. En effet, le bruit peut affecter la communication ainsi que la perception de signaux sonores, ce qui engendre des difficultés à coopérer, mais aussi un plus grand risque d'accidents (Gollac *et al.*, 2014). Considérant l'importance de la communication dans la cadre du travail des agent.e.s (Ministère de la Sécurité Publique, 2008), cela peut constituer une problématique afin d'accomplir adéquatement leur travail. À ce sujet, l'équipe correctionnelle d'intervention d'urgence (ECIU) qui est présente dans tous les établissements de détention québécois et qui s'entraîne régulièrement à intervenir dans des situations

d'urgences, se prépare aussi à affronter cette réalité en créant des bruits environnants lors de leur simulation (La Frenière, 2017c).

Certains facteurs vont avoir un impact sur la manière dont l'individu peut supporter le bruit. En effet, si l'individu en est la cause dans le cadre de son travail, celui-ci le supportera beaucoup mieux que si ce bruit n'a aucun lien avec ses tâches et qu'il ne fait que le subir (Gollac *et al.*, 2014 ; Héran-Le Roy, 1997 ; Stansfeld et Matheson, 2003). À ce sujet, les agent.e.s perçoivent souvent qu'ils n'ont que très peu de contrôle sur ce bruit, ce qui joue un rôle dans le niveau de stress ressenti par l'individu (Wener, 2012b).

Selon Wener (2012b), le bruit est un problème important dans les établissements de détention. Ce problème proviendrait d'ailleurs de deux facteurs : le fait que la plupart des établissements de détention ont été construits sans égard à leurs propriétés acoustiques et qu'ils abritent une quantité importante de sources de bruits différents (Wener, 2012b).

Au niveau des propriétés acoustiques, une combinaison d'éléments fait en sorte de favoriser le bruit dans les établissements de détention. En effet, les secteurs sont généralement composés de deux à trois étages de cellules avec des plafonds hauts et de grands espaces ouverts ce qui fait en sorte que le son a un temps de réverbération assez long (Wener, 2012b). À cela s'ajoute le choix de matériaux qui est souvent fait pour des raisons économiques et sécuritaires, et ce, autant du côté des planchers, des murs que des plafonds, mais aussi du mobilier. Généralement, on y retrouve une utilisation importante de matériaux durs, de métal et de verre, ce qui favorise la réverbération du son. Néanmoins, de nos jours, lorsque des établissements de détention québécois sont construits ou rénovés, leur taille est beaucoup plus petite que par le passé avec au maximum 20, 30 ou 50 personnes incarcérées, et ce, pour des raisons de sécurité (La Frenière, 2017c). Il est donc possible de s'attendre que cela contribue à réduire le bruit.

Du côté des sources de bruits, ceux-ci sont multiples dans les établissements de détention. Il y a premièrement les bruits provenant des personnes incarcérées qui s'adonnent à différentes activités ce qui résulte en une multitude de bruits à la fois : plusieurs discussions entre les personnes incarcérées à des niveaux de voix divers, bruits de chaises, de tables, sons de télévision, de musique (La Frenière, 2017e ; Wener, 2012b). On peut aussi penser aux agent.e.s qui doivent parfois crier afin d'attirer l'attention de

personnes incarcérées (Wener, 2012b), mais aussi aux bruits de portes en métal qui sont ouvertes et fermées plusieurs fois par jour (La Frenière, 2017e ; Wener, 2012b).

Certaines situations ou certains postes de travail peuvent également être plus propice au bruit et faire en sorte que celui-ci augmente à des niveaux plus élevés qu'à l'habitude. Au niveau des situations, cela peut aller de la personne incarcérée qui se désorganise, à des personnes incarcérées qui frappent dans la porte de leur cellule pour démontrer leur mécontentement (La Frenière, 2017a, 2017h, 2017b, 2017g, 2017j, 2017c), ainsi que des situations plus graves telles qu'une émeute ou encore un feu (Bergeron, 2019b). Quant à des postes de travail, certains lieux par leur vocation peuvent favoriser le bruit. À ce sujet, l'un des agent.e.s de l'établissement de détention de Montréal mentionne que le parloir est un endroit propice aux bruits : « Ça devient assez cacophonique, quand il y a beaucoup de gens. Il y a des enfants, des personnes qui parlent plus fort. Il y en a des fois qui se laissent aller par leurs émotions » (La Frenière, 2017f). Il y a aussi le secteur de réclusion (le trou) où les personnes incarcérées qui sont en « difficulté temporaire » y séjournent pour une période d'un à sept jours qui peut être assez bruyant (hurlement, cris, frapper dans la porte de la cellule) (La Frenière, 2017a). À ce sujet, un agent explique :

Tu passes d'une personne incarcérée dans le fond qui discute entre eux autres souvent ils rient des gardiens ou euh. C'est des gens qui tolèrent pas l'autorité pis on représente carrément l'autorité devant eux autres. Donc il y a beaucoup de cris, (hurlement qui se fait entendre) de chose comme ça. Des fois euh aujourd'hui on en a pas, mais des fois ça donne beaucoup de coups dans les portes (La Frenière, 2017a).

Ces observations vont de pair avec les observations de Rostad et Christof (2006, cité dans Wener, 2012b). Selon celles-ci, il est difficile de quantifier le niveau de bruit en décibel dans un établissement de détention, car ce niveau varie de manière importante au cours d'une même journée.

## CHAPITRE 8

### LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Dans ce chapitre il sera question des risques psychosociaux. Bien que le terme « risques psychosociaux » soit une expression qui soit l'objet de discussions depuis plus d'une dizaine d'années, il n'en demeure pas moins que plusieurs définitions sont toujours utilisées (Bévort *et al.*, 2012). Les risques psychosociaux sont généralement définis comme des caractéristiques provenant du cadre de travail qui constituent un risque pour la santé mentale et/ou physique, et ce, à travers des mécanismes sociaux et psychiques (Coutrot et Mermilliod, 2010). Ces conséquences sont diverses, maladies cardio-vasculaires, troubles musculosquelettiques, mais aussi des problèmes de santé mentale. Tel que mentionné précédemment, dans le cadre de ce mémoire, les facteurs proposés par l'Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS)<sup>85</sup> seront utilisés. Il est ici question de l'intensité et du temps de travail, des exigences émotionnelles, du manque d'autonomie, des conflits de valeurs, de l'insécurité de travail ainsi que les rapports sociaux dégradés au travail<sup>86</sup>.

#### 8.1 L'intensité et le temps de travail

L'intensité et le temps de travail regroupent plusieurs dimensions selon le modèle proposé par l'INRS et utilisé dans le présent mémoire. En effet, cette dimension regroupe à la fois les exigences quantitatives et qualitatives associées à l'exécution du travail. Il comprend donc autant la quantité de travail que les demandes et les objectifs contradictoires, et ce, en passant par les horaires de travail.

Pour en revenir aux agent.e.s, plusieurs études mentionnent que la charge de travail chez les agent.e.s est élevée (Ellison et Caudill, 2020 ; Schaufeli et Peeters, 2000 ; Tewksbury et Higgins, 2006). En effet, les agent.e.s doivent faire face à différentes contraintes : « rythmes de travail, surcharges, imprévisibilités,

---

<sup>85</sup> L'INRS se base sur les travaux d'un collège d'experts internationaux, qui a proposé de les regrouper en six catégories (INRS, 2021). Pour plus de détails voir le Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail (Gollac et Bodier, 2011)

<sup>86</sup> Bien que les rapports sociaux dégradés fassent partis des risques psychosociaux, en raison des nombreux sous-facteurs qui y sont inhérents, le chapitre 9 sera dédié exclusivement aux rapports sociaux.

irrégularités des horaires, suppressions du repos hebdomadaire, travail de nuit » (Aymard et Lhuilier, 1993, p. 439).

### 8.1.1 L'intensité

L'intensité, ou encore la charge de travail, comporte plus d'une dimension. En effet, il existe une dimension quantitative, soit le nombre de tâches à réaliser dans un délai prescrit, mais aussi une dimension qualitative soit la complexité des tâches à réaliser (Coutrot et Mermilliod, 2010 ; Gollac *et al.*, 2014). L'intensité du travail s'inscrit dans différents modèles d'analyse du stress, tels que celui de Karasek où on y réfère avec le terme « demande psychologique », Siegrist avec la notion d'« effort » (Coutrot et Mermilliod, 2010) ou encore Maslach qui parle tout simplement de « surcharge de travail » (Maslach et Leiter, 2016).

Concrètement, les résultats d'une étude effectuée dans les pays néerlandais, mentionnent que 65 à 75 % des agent.e.s rapportent se sentir sous tension en raison de la surcharge de travail (Kommer, 1990, cité dans Schaufeli et Peeters, 2000). D'ailleurs, les agent.e.s mentionnent devoir faire face à des périodes très exigeantes soit beaucoup de tâches à effectuer dans un délai restreint, mais aussi des périodes d'accalmie très courtes entre ces périodes exigeantes. En effet, la surcharge peut amener des tensions chez l'agent.e qui n'est pas en mesure de répondre aux demandes des personnes incarcérées et donc de construire avec eux des relations positives qui favorisent la réhabilitation (Lhuilier et Aymard, 1997). Les agents peuvent avoir de la difficulté à répondre à ces demandes en raison d'un manque de ressources, de leur fréquence ou de leur nombre excessif (Viotti, 2016). Le fait de ne pas être en mesure de répondre à ces demandes en raison d'un manque de ressources ou de contrôle sur certains aspects de la détention peut alors créer un sentiment d'impuissance et du stress chez les agents. Des agent.e.s mentionnent aussi qu'ils doivent régulièrement effectuer plusieurs tâches simultanément (Kommer 1990 cité dans Schaufeli et Peeters, 2000). Finalement, selon Steiner et Wooldredge (2015), les agent.e.s qui ont le sentiment d'avoir des demandes plus importantes sont aussi ceux qui ont le niveau de stress le plus important. Plus spécifiquement, ce niveau de stress était plus important lorsque les agent.e.s considéraient qu'ils n'étaient pas en mesure de maintenir une sécurité adéquate en raison d'un manque de personnel ou encore qu'ils n'avaient pas assez de temps pour effectuer leurs tâches. Whitehead et Lindquist (1986), quant à eux, ont trouvé un lien entre le fait d'avoir des ressources adéquates ainsi que le nombre d'heures à remplir de la

paperasse et le sentiment d'accomplissement personnel. Toutefois, aucun lien avec l'épuisement émotionnel ou encore la dépersonnalisation n'a été trouvé dans cette étude. Selon les auteurs, l'augmentation du sentiment d'accomplissement personnel et un résultat non significatif concernant la dépersonnalisation s'explique par le fait que paperasse leur permet de voir concrètement l'impact du travail effectué qui est difficilement mesurable dans ce corps d'emploi.

Dans le même ordre d'idées, dans leur méta-analyse, Schaufeli et Peeters (2000) soulèvent le fait qu'en raison des compressions budgétaires dans les services correctionnels au cours des dernières années, il est fort probable que la surcharge de travail n'ait fait qu'augmenter depuis. Une autre étude effectuée aux États-Unis révèle que le manque de ressources, les équipements inadéquats ainsi que le manque d'agent.e.s créent un stress élevé chez des agent.e.s (Summerlin *et al.*, 2010) Plus spécifiquement, 41,2 % des agents disent ressentir un stress élevé en raison du manque de ressources, 40,5 % en raison des équipements inadéquats et 73,3 % en raison du manque d'agent.e.s.

Finalement, bien que ces différentes recherches aient été effectuées hors Québec, il faut rappeler que des coupures budgétaires de la sorte ont d'ailleurs eu lieu au Québec dans la dernière décennie.<sup>87</sup> D'ailleurs, l'austérité gouvernementale peut faire en sorte que certaines mesures, qui sont prises pour des raisons budgétaires, rendent le travail des agent.e.s plus complexe. La fermeture de l'établissement de détention Tanguay qui était un établissement qui accueillait exclusivement des femmes, mais également leur transfert vers Leclerc qui devint alors un établissement de détention mixte, en est un bon exemple (Blais, 2015b ; Nadeau, 2016a). Au moment du transfert en 2016, le syndicat des agents de la paix en service correctionnel du Québec mentionnait que le problème résidait dans les contacts entre les hommes et les femmes qui pouvaient survenir (Nadeau, 2016a, 2016b). « Les femmes peuvent montrer leurs seins aux hommes par les fenêtres lorsque ceux-ci sont dans la cour. On me confirme que des brassières ont été lancées par ces fenêtres, puisqu'il n'y a pas de grillage pour l'empêcher. Ça fait augmenter le taux d'hormones dans la prison. Les tensions aussi augmentent à l'intérieur » (Nadeau, 2016b). En effet, bien que les hommes et les femmes étaient séparés et qu'il ne pouvait pas y avoir de contact physique, certaines situations pouvaient tout de même survenir, comme le démontre cet exemple (Nadeau, 2016b).

---

<sup>87</sup> Voir notamment : Blais, 2014 ; Radio-Canada, 2012d.

Il paraît pertinent de mentionner que cette situation date de plusieurs années et que l'établissement Leclerc n'est plus un établissement mixte, les hommes ont été transférés dans d'autres établissements. Il n'en demeure pas moins que cet exemple démontre bien de quelle façon certaines mesures, prises dans un contexte de compression budgétaire, peuvent affecter à la fois les personnes incarcérées ainsi que les agent.e.s qui travaillent dans ce milieu et créer une charge de travail supplémentaire pour ceux-ci.

La surcharge de travail qualitative est également liée au stress (Triplett *et al.*, 1999). Cette surcharge de travail est associée à la difficulté des tâches qui peut être grandement influencée par le manque d'expérience ou encore de formation pour effectuer une tâche. Une étude de Lambert *et al.* (2009a) arrive aussi à la conclusion que les agent.e.s qui considèrent avoir reçu une bonne formation sont aussi ceux qui ressentent un niveau de stress plus faible. Parallèlement, le roulement de personnel amène une arrivée massive de nouveau personnel qui ne possède pas toujours l'expérience et la formation nécessaire (Jauvin *et al.*, 2006). Cela amène alors une fatigue et un épuisement autant pour les plus anciens qui doivent sans cesse faire la formation des nouveaux, que des nouveaux qui ont le sentiment de ne pas être adéquatement accompagnés dans leur entrée dans la profession.

Par la suite, selon Dollard et Winefield (1998), les exigences professionnelles élevées seraient liées à de la détresse psychologique ainsi que des problèmes de santé physique, chez les agent.e.s (Dollard et Winefield, 1998). De manière générale, les études effectuées auprès des agent.e.s ont aussi démontré que la charge de travail augmente le risque de burnout (Dignam *et al.*, 1986 ; Lambert *et al.*, 2015). Plus spécifiquement, il a été démontré que cela augmente la dépersonnalisation ainsi que l'épuisement émotionnel via un mécanisme de *coping* (Dignam *et al.*, 1986). En effet, les agent.e.s qui vivent de l'épuisement émotionnel semblent être les mêmes qui vivent de la dépersonnalisation. La dépersonnalisation serait, en fait, un mécanisme de *coping* utilisé par les agent.e.s afin de faire face à l'épuisement émotionnel qu'ils vivent. En somme, par des sentiments négatifs, un cynisme, mais également des réponses impersonnelles à autrui, l'individu réussit à se protéger des émotions supplémentaires. Ce mécanisme de défense peut néanmoins conduire à la déshumanisation progressive des différents rapports sociaux. Toutefois, contrairement à la tendance générale, la charge de travail augmente aussi l'accomplissement personnel chez les agent.e.s. En effet, selon Dignam *et al.* (1986), bien que les interactions avec les personnes incarcérées puissent être stressantes, la manière de percevoir ces interactions modifiera l'impact de celles-ci. Cela s'explique par le

fait que les contacts avec les personnes incarcérées peuvent être de deux natures et que leurs conséquences sur l'agent.e ne seront pas les mêmes. Ainsi, les contacts positifs apporteront un sentiment d'accomplissement personnel, alors que les contacts négatifs seraient plutôt liés à l'épuisement émotionnel ainsi qu'à la dépersonnalisation, soit deux dimensions du burnout (Dignam *et al.*, 1986). À ce sujet, les relations entre les agent.e.s et les personnes incarcérées seront développées de manière subséquente. Finalement, lorsque les exigences professionnelles élevées sont accompagnées d'une faible latitude décisionnelle ainsi que d'un manque de support social, les risques n'en sont qu'aggravés (Dollard et Winefield, 1998).

### 8.1.2 L'ambiguïté de rôle et le conflit de rôle

L'ambiguïté de rôle et le conflit de rôle sont des facteurs qui augmentent l'intensité du travail en raison du flou dans lequel ils laissent les individus (INRS, 2021). L'ambiguïté de rôle et le conflit de rôle sont également des facteurs reconnus comme antécédents de la détresse et de l'épuisement professionnel<sup>88</sup>. Les problèmes de rôle constituent une situation qui touche les agent.e.s (Lambert *et al.*, 2009b), et ce de manière particulière, car ils sont présents journalièrement dans leur travail (Dowden et Tellier, 2004). Ces problèmes englobent à la fois les conflits de rôle ainsi que l'ambiguïté de rôle. Les conflits de rôle font référence aux conflits que vit l'individu, où dans le cas présent l'agent.e, concernant différentes exigences qu'il doit remplir (Schaufeli et Peeters, 2000). Dans le cas des agents, cela se manifeste par une difficulté à concilier la mission de réhabilitation et de sécurité (Finn, 1998, 2000). L'ambiguïté de rôle, quant à elle, concerne le manque d'informations afin d'accomplir adéquatement le travail (Schaufeli et Peeters, 2000). La plupart des études effectuées auprès des agent.e.s ne font toutefois pas la distinction entre ces deux concepts comme le soulèvent Dowden et Tellier (2004) dans leur méta analyse.

Par le passé, le rôle des agent.e.s était clairement défini (Lhuillier et Aymard, 1997). Néanmoins, de nos jours, les établissements carcéraux sont souvent perçus comme étant paradoxaux. En effet, les établissements de détention ont une double mission, celle d'assurer la sécurité publique, mais aussi celle de réhabiliter et de favoriser la réinsertion sociale des personnes incarcérées (Finney *et al.*, 2013 ; Léon,

---

<sup>88</sup> Voir notamment : Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2006 ; Maslach et Leiter, 1997 ; Schermerhorn *et al.*, 2014

2015 ; Lhuilier et Aymard, 1997 ; Ministère de la Sécurité publique, 2017a ; Ministère de la Sécurité publique du Québec, 2017 ; Nylander *et al.*, 2011 ; Tracy, 2005). À ce sujet, la nature même du travail des agent.e.s, qui les force à combiner ces deux missions, est conflictuelle (Schaufeli et Peeters, 2000)<sup>89</sup>. Cette double mission n'est pas sans conséquence sur le travail des agent.e.s. En effet, le passage d'une mission purement de protection de la société à une mission de réhabilitation et de rééducation des personnes contrevenantes a fait en sorte de complexifier les tâches des agent.e.s (Jauvin *et al.*, 2006), qui doivent s'assurer d'intégrer ces deux missions à leur pratique (Armstrong et Griffin, 2004). Malgré l'évolution vers une mission de plus en plus axée sur la réhabilitation, les établissements de détention conserveront toujours un aspect de détention en raison de la définition même de l'établissement (Hepburn et Albonetti, 1980). L'équilibre et les priorités concernant ces deux missions sont toutefois quelques choses qui varient d'un endroit à l'autre et dans le temps.

Concrètement, les agent.e.s doivent à la fois assurer un rôle de surveillant afin de maintenir l'encadrement et assurer la sécurité autant des personnes incarcérées, des collègues ainsi que de la population, mais également d'accompagnateur afin de faciliter la réhabilitation et la réinsertion sociale et finalement un rôle de service (Jauvin *et al.*, 2006 ; Ministère de la Sécurité Publique, 2008). Plus spécifiquement, les agent.e.s se doivent de créer des relations positives de support ainsi que d'encourager les personnes incarcérées dans la prise de décision, mais tout en étant prêt, à tout moment, à devoir exercer de la coercition ou à augmenter le confinement de ceux-ci en cas de besoin, et ce, auprès de ces mêmes personnes incarcérées (Hepburn et Albonetti, 1980 ; Stalgaitis *et al.*, 1982). Cette double mission conflictuelle fait alors en sorte de placer en permanence les agent.e.s devant un dilemme en ce qui a trait à leur rôle (Lasky *et al.*, 1986 ; Nylander *et al.*, 2011 ; Stalgaitis *et al.*, 1982). Ceux-ci doivent alors trouver un équilibre entre ces deux missions, ce qui n'est pas toujours facile (Lhuilier et Aymard, 1997).

Les critères en fonction desquels la performance d'un individu est évaluée se basent normalement sur les objectifs formels et informels de l'organisation (Hepburn et Albonetti, 1980). En raison de la modification de la mission des établissements de détention, les agent.e.s font désormais face à plusieurs contradictions et ambiguïtés dans le cadre de leurs fonctions (Poole et Regoli, 1981). En effet, la limite entre la discipline

---

<sup>89</sup> À titre de rappel, la section 3.3 explique en détail le travail des agent.e.s au Québec et permet de bien comprendre la manière dont ces responsabilités peuvent parfois entrer en conflit.

et la réhabilitation est parfois difficile à déterminer. Les agent.e.s se retrouvent alors devant un manque d'informations concernant ce qu'on attend d'eux en termes de performance (Hepburn et Albonetti, 1980), ce qui constitue une source importante de stress pour les agent.e.s (Cheek et Miller, 1983).

Différents facteurs peuvent contribuer à augmenter ce sentiment d'ambiguïté. Premièrement, comme le soulèvent Schaufeli et Peeters (2000) dans leur revue de la littérature, les objectifs en ce qui a trait à la réhabilitation des personnes incarcérées sont généralement vagues et descriptifs ce qui n'aide en rien les agent.e.s à savoir ce qu'on attend d'eux vis-à-vis cette mission. Par la suite, une communication absente ou inadéquate entre le superviseur et le supervisé ainsi qu'un manque de formation constitue un autre facteur qui augmente le sentiment d'ambiguïté en privant l'agent.e d'informations nécessaires afin d'effectuer son travail selon les attentes (Cheek et Miller, 1983). Au niveau des agent.e.s cela émerge lorsque l'agent.e est incertain de la manière d'agir (Finn, 1998). En effet, il arrive qu'un superviseur veuille que les agent.e.s suivent les règles à la lettre alors que les deux parties savent pertinemment qu'afin d'accomplir leur travail ceux-ci se doivent d'être flexibles et d'utiliser leur jugement. En somme, il est ici question de la différence entre le prescrit et la réalité qui est toujours présente dans le travail, et dont il a été question précédemment.

Selon une étude de Toch et Klofas (1982), 70 % des agent.e.s ont le sentiment que d'une journée à l'autre les attentes peuvent ne pas être les mêmes. Dans le même ordre d'idées, 75,6 % des agent.e.s ont le sentiment que peu importe la décision et les actions prises, celles-ci seront jugées comme inadéquates par les gestionnaires<sup>90</sup> (Toch et Klofas, 1982, p. 38). Ils sont alors dans une situation d'injonction paradoxale. À ce sujet, Poole et Regoli (1981, p. 257) mentionne :

si un agent applique les règles en signalant officiellement toutes les infractions des détenus, la fréquence relativement élevée des mesures disciplinaires serait probablement considérée par les supérieurs comme une preuve de mauvais rendement au travail ou une incapacité à s'occuper des détenus. À l'inverse, s'ils étaient découverts en train d'exercer une discrétion

---

<sup>90</sup> « We're damned if we do, and dammed if we don't » (Toch et Klofas, 1982)

excessive de négliger des infractions, les agents seraient eux-mêmes soumis à des sanctions disciplinaires.<sup>91</sup>

À cela s'ajoute des informations contradictoires. Selon une étude qualitative effectuée aux États-Unis, 55 % des agent.e.s mentionnent, lors d'entrevues individuelles, être supervisés par plusieurs individus qui leur donnent des consignes contradictoires (Veneziano, 1984).

En ce qui concerne les impacts de ces problèmes de rôle sur la détresse des agent.e.s, différentes études arrivent à la conclusion que les problèmes de rôle sont liés à un stress plus élevé chez les agent.e.s<sup>92</sup>. Certaines études se sont quant à elles intéressées spécifiquement au conflit de rôle ou encore à l'ambiguïté de rôle. En ce qui a trait au conflit de rôle, celui-ci est positivement lié au stress (Lindquist et Whitehead, 1986 ; Steiner et Wooldredge, 2015 ; Whitehead et Lindquist, 1986). D'autres études ont étudié plus spécifiquement le lien entre le conflit de rôle et le burnout au regard de ces trois dimensions. Ceux-ci arrivent à la conclusion que le conflit de rôle augmente l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation (Lambert *et al.*, 2015 ; Lindquist et Whitehead, 1986 ; Whitehead et Lindquist, 1986) et qu'il diminue le sentiment d'accomplissement personnel (Lasky *et al.*, 1986). Quant à l'ambiguïté de rôle, Dignam *et al.* (1986) arrivent à la conclusion que lorsque celle-ci augmente, le sentiment d'accomplissement personnel diminue, soit l'une des dimensions du burnout. De manière similaire, l'ambiguïté de rôle est aussi positivement liée au burnout

Bien que les problèmes de rôle aient été étudiés à plusieurs reprises, comme mentionné précédemment, la plupart des études effectuées auprès des agent.e.s ne font toutefois pas la distinction entre le conflit de rôle et l'ambiguïté de rôle. Dans cette optique, il serait donc pertinent que des recherches supplémentaires

---

<sup>91</sup> Traduction libre de : « if guards were to enforce the rules by formally reporting all inmate infractions, the relatively high frequency of disciplinary response would likely be viewed by superiors as evidence of poor work performance or an inability to handle inmates. Conversely, if they were discovered exercising undue discretion or overlooking infractions, guards would be subject themselves to disciplinary sanctions. ».

<sup>92</sup> Voir notamment : Armstrong et Griffin, 2004 ; Cullen *et al.*, 1985 ; Dowden et Tellier, 2004 ; Ellison et Caudill, 2020 ; Hepburn et Albonetti, 1980 ; Lambert *et al.*, 2007a, 2017 ; Lambert et Hogan, 2010b ; Misis *et al.*, 2013 ; Philliber, 1987.

sur le sujet soient effectuées afin de comprendre spécifiquement l'impact de ces deux variables sur la détresse des agent.e.s.

De plus, bien que plusieurs études arrivent à la conclusion que les problèmes de rôle amènent du stress chez les agent.e.s, peu d'études se sont intéressées à la manière dont l'environnement correctionnel affecte les problèmes de rôle (Hepburn et Albonetti, 1980 ; Lambert *et al.*, 2009b).

### 8.1.3 Le manque de personnel

Le manque de personnel est un facteur qui augmente l'intensité du travail, tel que mentionné précédemment. Le manque de personnel, ou encore *understaffing* en anglais, fait référence à une situation où il n'y a pas assez d'agent.e.s disponibles afin de faire face aux besoins, et ce, de manière récurrente (Finn, 1998, 2000). D'ailleurs, le manque de personnel est un phénomène qui a été observé à maintes reprises dans les établissements et qui peut être attribué à de nombreux facteurs dont le taux de roulement élevé, la difficulté d'attraction, le nombre important de congés de maladie ou encore d'invalidité. Donc, malgré le fait que la planification des ressources humaines ait été effectuée de manière à répondre aux besoins, l'absentéisme peut entraîner un manque de personnel et donc une surcharge de travail pour les agent.e.s (Brodsky, 1982).

Dans les établissements de détention québécois, le manque de personnel se fait sentir chez les agent.e.s, depuis plus d'une décennie<sup>93</sup>. Ce manque de personnel, la problématique d'attraction, mais également de rétention du personnel est une situation qui est dénoncée dans les médias par les acteurs syndicaux du milieu (Côté, 2019 ; Deshaies, 2017 ; Néron, 2010). Selon ceux-ci, plusieurs situations expliquent ce problème, telles que le manque de valorisation du métier; salaire plus intéressant<sup>94</sup> dans les établissements fédéraux ce qui cause un exode d'agent.e.s du provincial vers le fédéral, mais également

---

<sup>93</sup> Voir notamment : Carpentier, 2021 ; Côté, 2019 ; Deshaies, 2017 ; Desmarais, 2021 ; Guindon, 2021 ; Néron, 2010 ; Radio-Canada, 2016a, 2016b, 2017b, 2021g.

<sup>94</sup> À titre indicatif, en 2020-2021, les agent.e.s travaillant dans les établissements de détention québécois étaient payés environ 20% de moins que leurs collègues travaillant dans les pénitenciers (compétence fédérale) ou ceux travaillant dans les établissements de détention ontariens (Côté, 2020a ; Guindon, 2021).

des départs à la retraite anticipée (Côté, 2019 ; Néron, 2010). Leurs propos vont d'ailleurs de pair avec la revue de la littérature de Finn (1998) présentée précédemment.

Le manque de personnel a différentes conséquences sur les agent.e.s. En premier lieu, comme mentionné précédemment, l'une des responsabilités des agent.e.s dans les établissements de détention est de maintenir un environnement le plus humain, sain et sécuritaire pour tous (Lambert *et al.*, 2015). En contexte de manque de personnel il devient plus difficile pour les agent.e.s d'assumer une telle responsabilité. Par la suite, lorsque les agent.e.s ont le sentiment qu'ils sont en nombre insuffisant afin de maintenir un niveau de sécurité dans l'établissement de détention, ceux-ci ressentent plus de stress que ceux qui considèrent qu'ils sont en nombre suffisant (Ellison et Caudill, 2020). De plus, en contexte de manque de personnel, les agent.e.s peuvent avoir le sentiment qu'en cas d'incident, le nombre d'agent.e.s qui peuvent être envoyés pour prêter main forte sera moins important. Le manque de personnel entraîne aussi un stress pour les agent.e.s qui ne sont pas en mesure d'effectuer leur travail correctement par manque de temps et qui doivent faire face aux critiques de leur superviseur (Finn, 1998, 2000). Dans ce même ordre d'idées, le manque d'effectifs crée une frustration chez les agent.e.s qui sont fiers de leur travail et qui veulent bien le faire, mais qui n'en sont pas toujours capable en raison du manque de ressources (Ebacher, 2010c). D'ailleurs, dans les dernières années, il est arrivé que les établissements de détention québécois aient de l'espace qu'ils ne soient pas en mesure d'utiliser en raison d'un manque de personnel<sup>95</sup>

En conclusion, l'augmentation de la fréquence du manque de personnel entraîne également des besoins récurrents en temps supplémentaire et en temps supplémentaire obligatoire, en raison de la nécessité d'avoir un nombre minimal d'agent.e.s en tout temps, ce qui peut avoir un impact sur l'agent.e et sa famille (Ellison et Caudill, 2020 ; Swenson *et al.*, 2008). Dans les établissements de détention québécois, ce type d'impact est d'ailleurs dénoncé dans les médias : « Les gens ont de la difficulté à prendre leurs vacances, à prendre leurs congés, ils sont continuellement réquisitionnés pour le travail » (Radio-Canada, 2016a).

---

<sup>95</sup> Voir notamment Côté, 2019 ; Radio-Canada, 2016b.

#### 8.1.4 Le temps supplémentaire

En raison du manque de personnel, les agent.e.s doivent faire du temps supplémentaire, et ce, de manière volontaire ou obligatoire, ce qui crée du stress chez celle et ceux-ci (Finn, 1998, 2000 ; Viotti, 2016). En effet, une pression est d'ailleurs mise sur les agent.e.s afin qu'ils effectuent du temps supplémentaire, ce qui réduit de manière significative leur temps de repos, que ce soit par du travail entre deux quarts de travail ou durant leur journée de congé (Keinan et Malach-Pines, 2007) Ce phénomène, qui peut être fréquent en cas de manque de personnel, s'ajoute à la fatigue des agent.e.s, les journées de congé étant nécessaires afin de récupérer de la fatigue accumulée (Lhuilier et Aymard, 1997).

Afin d'éviter de telles situations, certains agent.e.s vont utiliser certaines stratégies afin d'éviter de faire du temps supplémentaire (Finn, 1998, 2000). Certains d'entre eux vont donc arrêter de répondre au téléphone de peur que ce soit leur employeur qui les appelle pour du temps supplémentaire. D'autres vont plutôt avoir un second numéro de téléphone qu'ils ne donnent pas à leur employeur. Malgré ces techniques, il arrive souvent que des agent.e.s ne puissent pas éviter le temps supplémentaire lorsqu'on leur impose de rester à la fin de leur quart de travail. Les agent.e.s peuvent alors se retrouver à faire des « double », soit deux quarts de travail effectués bout à bout, ce qui peut faire une journée de travail de 16 heures. Certaines institutions carcérales vont même jusqu'à donner des mesures disciplinaires en cas de refus de temps supplémentaire. À ce sujet, Finn (1998) mentionne une institution où les « agents sont autorisés à refuser le temps supplémentaire seulement une fois par année; le second refus résulte en avertissement; le troisième en suspension d'un jour, et le quatrième peut résulter en cessation d'emploi »<sup>96</sup>.

D'ailleurs, les agent.e.s travaillant dans les établissements de détention québécois ne peuvent refuser d'effectuer des heures supplémentaires, bien que celles-ci soient de plus en plus fréquentes (Radio-Canada, 2017b). Le temps supplémentaire, qu'il soit volontaire ou obligatoire est d'ailleurs une chose courante dans l'ensemble des établissements de détention québécois (Deshaies, 2017). En effet, bien que le nombre d'heures de temps supplémentaire fût relativement stable en 2018 et 2019 pour l'ensemble

---

<sup>96</sup> Traduction libre de : « officers are allowed to refuse overtime assignment only once a year; the second refusal results in a warning, the third results in a 1-day suspension, and the fourth may result in termination ».

des établissements de détention. Il n'en demeure pas moins, que la situation dans certains établissements soit critique. Par exemple, à l'établissement de détention d'Amos, le temps supplémentaire a augmenté de 50% entre 2015-2016 et 2018-2019 (Côté, 2020b). À ce sujet, le président national du syndicat Mathieu Lavoie mentionne :

L'établissement d'Amos roule, parce qu'il y a du temps supplémentaire, mais demain matin, si les agents refusaient d'en faire et réduisaient leur temps supplémentaire, c'est sûr que ça ne roule plus et la bâtisse ne pourrait plus fonctionner, parce qu'on n'a pas suffisamment de remplacement [...] Il y a des journées où nous avons 30 agents en temps supplémentaire, ce qui est énorme dans un établissement qui compte 122 agents. On a 30 quarts de travail en temps supplémentaire sur une période de 24 heures et ce n'est viable à long terme (Côté, 2020b).

Il est également possible de questionner l'impact de la pandémie de COVID-19 sur le nombre d'heures de temps supplémentaire dans l'ensemble des établissements, et ce, en raison du manque de personnel qui semble s'être accentué avec la pandémie<sup>97</sup>.

Le coût de ce temps supplémentaire est d'ailleurs très important autant au niveau de l'individu qu'au niveau financier<sup>98</sup>. La fréquence de ce temps supplémentaire s'explique par le fait que les établissements de détention ne ferment jamais et qu'il n'est pas possible de faire du délestage en cas de manque de personnel, en raison de la fonction de l'institution. Les agent.e.s se retrouvent donc à devoir allonger leur quart de travail ou encore à travailler un deuxième quart (Radio-Canada, 2016b). Cela fait en sorte que ceux-ci travaillent des quarts de 12 voire 16 heures d'affilée, et ce, de manière récurrente.

Il existe bien sûr aussi des agent.e.s qui apprécient le temps supplémentaire, car celui-ci leur permet d'avoir un revenu supplémentaire (Finn, 1998). Toutefois, peu importe que ce temps supplémentaire soit effectué de manière volontaire ou obligatoire, celui-ci augmente le risque pour les agent.e.s de souffrir de burnout, d'être plus souvent absent que ce soit à court ou à long terme, mais peut également les amener à quitter cet emploi. Dans le même ordre d'idées, en raison du temps supplémentaire qu'il entraîne, l'absentéisme a des conséquences importantes sur la charge de travail des agent.e.s (Kommer, 1990, cité

---

<sup>97</sup> Voir notamment : Carpentie, 2021 ; Desmarais, 2021 ; Guindon, 2021 ; Radio-Canada, 2021g.

<sup>98</sup> Voir notamment : Côté, 2020 ; Deshaies, 2017.

dans Schaufeli et Peeters, 2000). Les employé.e.s des établissements de détention se retrouvent alors dans un cercle vicieux (Finn, 1998). En effet, plus les agent.e.s sont amenés à effectuer du temps supplémentaire, plus ces derniers sont susceptibles d'être épuisés, ce qui fait qu'ils risquent de s'absenter plus fréquemment du travail pour cause de maladie, ce qui va entraîner d'autre temps supplémentaire.

À ce sujet, la situation dans les établissements de détention constitue une source de stress pour les agent.e.s. En effet, d'un côté les agent.e.s qui sont surpris à somnoler au travail ou encore pire à s'endormir peuvent écoper de suspension, en raison de la négligence en matière de surveillance dont ils ont fait preuve, mais de l'autre côté, les agent.e.s sont obligés de faire du temps supplémentaires obligatoires lorsque les quarts ne sont pas comblés et que l'employeur procède à des réquisitions obligatoires, au risque d'avoir des mesures disciplinaires, et ce, même si leur corps n'est simplement plus en mesure de suivre (Blais *et al.*, 2014).

L'impact du temps supplémentaire obligatoire peut aussi se faire sentir sur l'entourage, car il rend plus difficile le fait de prévoir des activités. En effet, comme le soulève un agent dans l'étude de Viotti (2016, p. 878), « tu ne peux pas dire : « J'emmène ma copine à la plage dimanche » car à la dernière minute tu pourrais être mis en service »<sup>99</sup>. Ce témoignage n'est d'ailleurs que la pointe de l'iceberg, l'impact des horaires de travail sera abordé plus en détails dans la section suivante.

#### 8.1.5 Les horaires de travail

Les établissements de détention, par leur nature, doivent avoir des agent.e.s qui travaillent à toute heure du jour et de la nuit que ce soit sur des horaires rotatifs ou fixes (Grant, 1995 ; Swenson *et al.*, 2008). Ces horaires rotatifs peuvent alors avoir des conséquences multiples autant sur l'agent.e, sur sa performance de travail, de même que sur sa famille (Finn, 2000 ; Lambert et Hogan, 2010b). En effet, la nécessité d'avoir des agent.e.s 24 heures sur 24, fait en sorte que plusieurs agent.e.s doivent travailler la fin de semaine de

---

<sup>99</sup> Traduction libre de : « you can't say "I'm taking my girlfriend to the beach on Sunday" because at the last minute you might be put on duty ».

même que durant les journées fériées, en plus des heures supplémentaires obligatoires, ce qui peut interférer avec la vie personnelle (Lambert et Hogan, 2010b).

Pour en revenir aux horaires de travail dit « atypiques »<sup>100</sup>, ceux-ci ont différents impacts sur les travailleur.se.s que ce soit au niveau du cycle circadien, des conséquences physiques, psychologiques et comportementales, mais également sur la gestion de l'horaire et des activités familiales et sociales (Barthe, 2015).

Tout d'abord, l'être humain vit selon son rythme biologique qui varie selon ses fonctions physiologiques, psychologiques et comportementales (Barthe, 2015 ; Institut National de Recherche et de Sécurité, 2018). L'une des expressions de cette rythmicité est le cycle circadien, soit l'alternance veille/sommeil. La modification des horaires de sommeil amène donc des conséquences multiples chez les individus (Tirilly, 2015). Lorsque les agent.e.s travaillent à des heures normalement réservées pour dormir, cela affecte leur cycle circadien, ce qui peut également avoir un impact physiologique, psychologique et comportemental (Swenson *et al.*, 2008). Cela s'explique par le fait que le cycle circadien est lié à d'autres rythmes biologiques, physiologiques, hormonaux et comportementaux (Institut National de Recherche et de Sécurité, 2018 ; Tirilly, 2015). Les impacts d'une perturbation du cycle circadien sont donc non seulement ressentis au niveau du sommeil, mais également de la sécrétion d'hormones, par exemple.

En ce qui concerne spécifiquement les individus qui travaillent la nuit<sup>101</sup>, les études recensent différentes conséquences (Institut National de Recherche et de Sécurité, 2018 ; Tirilly, 2015). Premièrement, plus de 33 % de ces individus exhibent un diagnostic de trouble de sommeil (Tirilly, 2015). Par ailleurs, les heures de sommeil qui sont à la disposition des travailleur.euse.s de nuit ne peuvent être optimales. En effet, celles-ci prennent place à un moment dans le cycle circadien où la température corporelle de l'individu

---

<sup>100</sup> On fait ici référence, mais sans s'y limiter, au travail sur des quarts de travail, au travail de nuit, tôt le matin, tard le soir ou encore la fin de semaine, aux horaires imprévisibles, mais également aux quarts de travail de plus de huit heures (Barthe, 2015). Il est toutefois à noter que d'autres auteurs vont avoir une définition plus restreinte des horaires de travail dits « atypiques ». En effet, dans son document d'informations, l'Institut National de Recherche et de Sécurité (Institut National de Recherche et de Sécurité, 2018) parle d'horaires « standards » pour les horaires du lundi au vendredi, avec un horaire de travail entre 5h et 23h.

<sup>101</sup> Le travail de nuit fait ici référence au travail effectué entre 21 h et 6 h, tel que défini par l'Institut National de Recherche et de Sécurité (Institut National de Recherche et de Sécurité, 2018).

augmente, ce qui ne favorise pas le sommeil réparateur. À cela s'ajoute le fait que le sommeil durant le jour prend souvent place dans un environnement non adapté que ce soit en raison de la lumière ou encore du bruit. En somme, le sommeil est moins long, fractionné et ne suit pas le cycle normal d'une nuit de sommeil, ce qui entraîne une dette de sommeil importante chez ces individus. À long terme, le dérèglement constant du rythme veille/sommeil peut mener à différents problèmes chroniques que ce soit un cycle circadien déphasé et/ou de l'insomnie qu'elle se présente au moment de s'endormir ou encore qu'elle soit chronique. Une évaluation des risques sanitaires liés au travail de nuit révèle d'ailleurs différents effets sur la santé des individus (Anses, 2016). À partir des informations provenant du rapport *Évaluation des risques sanitaires liés au travail de nuit* (Anses, 2016) nous avons construit le tableau 8.1.

**Tableau 8.1 Effets sur la santé des individus**

Avérés	Troubles du sommeil (Quantité et Qualité)
	Somnolence et baisse de la vigilance
	Syndrome métabolique <sup>102</sup>
Probables	Performances cognitives (Baisse des capacités de concentration et de mémoire)
	Santé psychique (Anxiété, dépression)
	Surpoids et obésité
	Diabète (Type 2)
	Maladies coronariennes
	Cancer (notamment le cancer du sein et le cancer de la prostate)
Possibles	Augmentation des lipides dans le sang (dyslipidémie)
	Hypertension artérielle
	Accident vasculaire cérébral

**Source : Anses (2016)**

<sup>102</sup> Le syndrome métabolique est un problème de santé qui augmente de manière importante le risque de plusieurs maladies chroniques. Il se caractérise par une combinaison de trois facteurs de risques chez l'individu parmi les suivants : tension artérielle élevée, taux de glucose sanguin élevé, taux de triglycérides élevés, faible taux de cholestérol HDL et tour de taille élevé (Syndrome Métabolique Canada, 2021).

Concrètement, une étude effectuée auprès d'agent.e.s des services correctionnels démontre que ceux qui travaillent sur le quart de nuit peuvent perdre jusqu'à deux heures de sommeil chaque jour, ce qui cause une accumulation de fatigue importante (Grant, 1995). Les agent.e.s travaillant tôt le matin ou encore tard le soir peuvent également souffrir de perte d'heures de sommeil, mais celle-ci est moins importante comparativement à ceux qui travaillent la nuit.

De manière générale, la littérature scientifique mentionne de nombreux risques pour la santé physique et psychologique des individus travaillant de nuit ou encore sur des horaires alternants (Barthe, 2015). Il est ici question de problèmes de sommeil tant au niveau de la quantité que de la qualité, de problèmes digestifs<sup>103</sup>, d'une augmentation des risques de problèmes cardiovasculaires ainsi que de troubles neurologiques<sup>104</sup>. À cela s'ajoute le fait que le Centre international de recherche sur le cancer (CIRC) de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a classé le travail de nuit posté comme étant un agent probablement cancérigène (Barthe, 2015).

Des études effectuées spécifiquement auprès d'agent.e.s des services correctionnels soulèvent également des conséquences importantes sur la santé de ceux-ci. Il est ici question bien évidemment du dérèglement du cycle circadien, et de ses conséquences : fatigue, irritabilité, nausée, perte d'appétit (Grant, 1995). Parallèlement, ces manifestations amènent une propension à la dépression et à l'irritabilité qui peuvent avoir des impacts importants sur les interactions familiales de l'agent.e (Grant, 1995 ; Swenson *et al.*, 2008).

L'impact comportemental de l'incohérence entre l'horaire de travail des agent.e.s et le rythme « normal » de l'organisme dont il a précédemment été question fait référence à une diminution de l'attention et de l'efficacité, ainsi qu'une augmentation du temps de réaction, de la prise de risque et du nombre d'erreurs commises (Swenson *et al.*, 2008). Cela fait donc en sorte d'influencer la sécurité et la fiabilité des individus dans l'organisation, et ce, en raison de l'augmentation de la somnolence et de la fatigue chronique (Barthe,

---

<sup>103</sup> On fait ici référence à de nombreux problèmes : nausées, diarrhées, prises de poids, colopathies fonctionnelles, ulcères gastriques.

<sup>104</sup> Les troubles neurologiques dont il est ici question varient grandement. Il peut s'agir autant d'irritabilité, mais également d'états dépressifs graves.

2015 ; Tirilly, 2015). En effet, différentes études arrivent à la conclusion que les horaires de nuit ou en alternance augmentent la prévalence d'accidents de travail (Barthe, 2015 ; Institut National de Recherche et de Sécurité, 2018). Le nombre de nuits effectuées de manière successive ainsi que les quarts de travail de plus de neuf heures constituent des catalyseurs de ce risque (Barthe, 2015). Les impacts de cette fatigue peuvent aussi se faire sentir à l'extérieur du lieu de travail, en augmentant le risque d'accident de la route, que ce soit en direction ou encore au retour du travail (Barthe, 2015 ; Institut National de Recherche et de Sécurité, 2018). Dans le même ordre d'idées, Finn (1998, p. 66) rapporte les propos d'un agent qui démontre bien l'impact que peut avoir les horaires rotatifs sur les agent.e.s : « un jour, je me suis arrêté sur la bord de la route, car je ne pouvais pas me rappeler si je m'en allais au travail ou à la maison »<sup>105</sup>.

Les individus travaillant selon des horaires atypiques sont également sujets à différentes conséquences liées à leur vie familiale et sociale (Barthe, 2015 ; Institut National de Recherche et de Sécurité, 2018). Cela s'explique par le fait que la société est organisée selon un horaire de travail dit « normal » (Grant, 1995), et ce, malgré le nombre croissant d'individus ne travaillant pas uniquement dans ces périodes<sup>106</sup> (Barthe, 2015). En effet, l'horaire des centres de la petite enfance (CPE), les écoles, la plupart des entreprises ainsi que les activités sociales s'organisent autour des horaires « normaux » (Grant, 1995). Il n'est donc pas étonnant de constater que même les individus travaillant en permanence sur un horaire de nuit vont changer leur habitude de sommeil durant leurs journées de repos afin de s'adapter au cycle veille/sommeil socialement « normal ». Leur cycle circadien est alors constamment perturbé. À ce sujet, Grant (1995) relève différents impacts des horaires de travail atypiques, que ce soit pour les agent.e.s ou leur famille. Ceux-ci peuvent être multiples ce que nous pouvons remarquer dans l'encadré 8.1 à la page suivante.

Tous les facteurs présentés dans l'encadré 8.1 peuvent avoir des impacts importants sur les agent.e.s en les laissant avec un sentiment de culpabilité et d'isolation, mais également provoquer un sentiment de mort sociale (Grant, 1995). Au niveau de la vie sociale, la situation n'est guère meilleure. En effet, il est difficile pour les agent.e.s de prendre part à des activités sociales, car celles-ci sont souvent organisées en

---

<sup>105</sup> Traduction libre de : «One day I pulled over to the side of the road because I couldn't remember whether I was going to work or going home ».

<sup>106</sup> Selon Barthe (2015, p. 224), « en France, 37% des salariés travaillent à des horaires dits « normaux », c'est-à-dire en journée, du lundi au vendredi, avec deux jours de repos le samedi et le dimanche et une durée hebdomadaire comprise entre trente-cinq et quarante heures ».

fonction des horaires dits « normaux ». D'autre part, il est difficile pour les agent.e.s de prendre part à des activités organisées (sportives, artistiques, communautaires...), car celles-ci requièrent une présence régulière (hebdomadaire, bihebdomadaire, mensuelle, bimensuelle...) qui cadre difficilement avec les horaires des agent.e.s. En résumé, comme le mentionnent Lhuilier et Aymard (1997, p. 159) : « décalés toujours, les surveillants ne peuvent vivre en harmonie avec les rythmes coutumiers du reste de la population ».

**Figure 8.1 Impacts des horaires de travail atypiques sur les agent.e.s et leur famille**

- Difficulté à voir leurs jeunes enfants en raison de leurs heures de coucher;
- Manque de temps pour faire des activités familiales en raison des quarts de travail la fin de semaine;
- Difficulté à prendre soin d'un parent âgé lorsque nécessaire;
- Difficulté à avoir du temps pour leur couple en raison de décalage des journées de congé;
- Problématique à établir un horaire de garde des enfants pour les couples divorcés ou séparés;
- Difficulté à maintenir de bonnes relations avec la famille étendue en raison de la difficulté à être présent lors d'événements, car ceux-ci sont souvent organisés la fin de semaine;
- Manque de compréhension de la part de la famille étendue concernant les horaires de travail et la faible flexibilité que ceux-ci entraînent

**Sources : Grant, 1995**

Selon Summerlin et *al.* (2010), le travail de nuit cause un stress élevé à 31,85 % des agent.e.s, le temps supplémentaire à 30,8 % d'entre eux et la rotation de l'horaire (quart de travail de jour, de soir et de nuit) à 30,2 %. En somme, comme le mentionne Dejours (2014), les horaires alternants sont sources de souffrances. De plus, selon une étude effectuée auprès d'agent.e.s correctionnels fédéraux canadiens, entre 70 et 80 % des agent.e.s mentionnent que leur horaire de travail affecte leurs relations familiales (Grant, 1995). De plus, le niveau de stress chez ces agent.e.s était plus élevé que chez ceux ne mentionnant pas de problèmes familiaux ou sociaux (Grant, 1995 ; Lambert *et al.*, 2007b). Les horaires de travail des agent.e.s seraient donc indirectement une source de stress pour ceux-ci (Grant, 1995).

Les problèmes familiaux nous amènent donc à aborder rapidement la question du conflit travail-vie personnelle. Selon les résultats de différentes études, le conflit travail-vie personnelle serait lié à un stress plus élevé chez les agent.e.s (Triplett *et al.*, 1999), ainsi qu'une augmentation du risque de burnout (Lambert et Hogan, 2010b) et plus particulièrement à l'épuisement émotionnel et à la dépersonnalisation (Lambert *et al.*, 2015). Le problème avec le conflit travail-vie personnelle chez les agent.e.s se manifeste, car il est quasi impossible pour eux de définir une nette séparation entre ces deux sphères, et ce, surtout en raison des horaires de travail qui ont toujours un impact sur la vie personnelle (Lhuillier et Aymard, 1997).

Néanmoins, la famille et l'entourage des agent.e.s peuvent aussi avoir un impact positif sur celui-ci. En effet, le support que ceux-ci peuvent prodiguer agit à titre de mécanisme de *coping* en aidant l'agent.e à mieux gérer les facteurs de stress relatifs à son travail (Ellison et Caudill, 2020). De plus, le support de l'entourage serait négativement lié au stress et particulièrement à l'épuisement émotionnel (Lambert *et al.*, 2015). Concrètement, l'agent.e qui a le sentiment que sa famille est à l'écoute des difficultés vécues dans son travail, qu'elle tente de comprendre celles-ci et qu'elle le supporte aura moins tendance à éprouver un niveau de stress élevé (Ellison et Caudill, 2020).

Pour finir, bien que les résultats amènent à conclure que les impacts négatifs des quarts de travail sur les relations familiales et sociales engendrent un stress supplémentaire chez les agent.e.s, des études supplémentaires seraient nécessaires afin de confirmer ces résultats (Grant, 1995). Une meilleure compréhension du phénomène et de ses conséquences, que ce soit du côté des administrateurs, mais également de la part des agent.e.s eux-mêmes et de leur famille, peut permettre d'être mieux préparé à faire face à cette situation (Swenson *et al.*, 2008).

## 8.2 L'autonomie et le contrôle

L'autonomie qu'un individu a face à son travail fait en sorte que les exigences de celui-ci sont plus ou moins faciles à gérer (Gollac *et al.*, 2014). Selon Karasek et Theorell (1990), l'autonomie au travail pourrait se diviser en deux aspects : pouvoir discrétionnaire, soit le niveau de contrôle qu'a l'individu quant à la manière d'accomplir ses tâches et pouvoir décisionnel, soit le niveau d'autorité pour prendre des décisions. Toutefois, comme le mentionnent Maslach *et al.* (2016, p. 80) « personne ne possède un

contrôle absolu dans une entreprise ». En effet, en raison de la collaboration avec les autres individus, mais aussi de l'imprévisibilité, le contrôle ne peut pas être absolu. Il n'en demeure pas moins que lorsque le contrôle et l'autonomie, face aux aspects les plus importants du travail, sont trop faibles, les individus se retrouvent alors plus susceptibles d'épuisement, de cynisme et d'inefficacité, soit les trois éléments constitutifs du burnout (Maslach et Leiter, 2016).

Dans les établissements de détention, la structure organisationnelle et bureaucratique fait en sorte que les décisions se prennent majoritairement en haut de la hiérarchie (Poole et Regoli, 1981). Il existe donc un ensemble de règles qui régulent le travail des agent.e.s (Poole et Regoli, 1981 ; Vacheret et Lemire, 2007). Malgré cela, les agent.e.s ont tout de même une certaine marge de manœuvre en ce qui a trait à l'accomplissement du travail. En effet, dans l'établissement de détention, tout ce qui n'est pas explicitement permis est prohibé, il en revient donc aux agent.e.s de tolérer ou de sévir vis-à-vis certains comportements (Vacheret et Lemire, 2007). Cette marge de manœuvre est d'ailleurs essentielle au bon fonctionnement. En effet, comme le mentionne Dejours (2014) si les individus respectaient à la lettre les consignes, l'organisation cesserait d'être fonctionnelle. Néanmoins, l'utilisation de ce pouvoir discrétionnaire n'est pas sans risque pour les agent.e.s dans la mesure où des sanctions de la part des gestionnaires pourraient en résulter si ces décisions sont jugées illégitimes (Aymard et Lhuilier, 1993). Deuxièmement, le travail des agent.e.s s'effectue dans les établissements de détention, un endroit où une temporalité assez précise existe (Léon, 2015). En effet, l'horaire prescrit aux personnes incarcérées s'impose aussi de concert aux agent.e.s, et ce, à travers une routine qui structure les moments clés de leurs journées : levée, vérification de l'effectif, repas, parloirs, promenades, activités à heure fixe telles que le travail ou encore l'école (La Frenière, 2017j ; Léon, 2015). Tous ces éléments font en sorte de laisser peu de place aux agent.e.s dans l'organisation et l'utilisation de leur temps (Léon, 2015). Pour finir, la clientèle avec laquelle les agent.e.s travaillent ainsi que les différentes situations d'urgence qui ont lieu dans l'établissement de détention font aussi en sorte de chambouler par moment les tâches des agent.e.s (La Frenière, 2017a, 2017j).

Le contrôle serait très important afin de protéger les agent.e.s du burnout (Lambert *et al.*, 2012b). En effet, celui-ci peut permettre de réduire l'impact négatif de d'autres sources de stress, mais aussi avoir un effet positif sur les agent.e.s. Cela s'explique par le fait qu'en donnant du contrôle au niveau de leur travail aux

agent.e.s, cela envoie le message que l'administration leur fait confiance, les respecte et les apprécie. D'ailleurs, selon Ellison et Caudill (2020) les agent.e.s ayant un contrôle plus important sur leur travail seraient moins sujets à un niveau important de stress.

Au contraire, le manque de participation aux décisions, quant à lui, peut avoir des effets négatifs sur les agent.e.s. En effet, tel que l'ont démontré plusieurs auteurs, le manque de participation aux décisions est positivement lié au stress (Dowden et Tellier, 2004 ; Lambert, 2004 ; Lasky *et al.*, 1986 ; Slate et Vogel, 1997). Dans le même ordre d'idées, certaines études ont déterminé que le manque de participation est positivement associé aux trois dimensions du burnout définies par Maslach (Lambert *et al.*, 2015 ; Neveu, 2007). Une autre étude arrive plutôt à cette conclusion à travers une médiation du conflit de rôle (Whitehead et Lindquist, 1986). Dans une autre étude, Lindquist et Whitehead (1986) lient uniquement l'une des dimensions du burnout, soit la dépersonnalisation avec le manque de participation aux décisions. Ce lien pourrait être expliqué par le fait que ce manque de participation ne leur permet pas de régler leurs problèmes de rôle, ce qui les entraîne vers le burnout (Whitehead et Lindquist, 1986). La participation aux décisions permet également de réduire l'impuissance qui mène à l'épuisement émotionnel (Lambert *et al.*, 2010b). De surcroît, de manière similaire au contrôle, permettre aux agent.e.s de donner leurs opinions sur certaines décisions permet de renforcer le message que l'organisation leur fait confiance et qu'ils sont un élément essentiel de celle-ci.

Pour finir, l'autonomie au travail diminue le stress chez les agent.e.s (Ellison et Caudill, 2020 ; Lambert et Hogan, 2010a). De plus, l'autonomie au travail est aussi négativement liée à l'épuisement émotionnel, un élément constitutif du burnout (Lambert *et al.*, 2012b, 2015). En effet, un manque d'autonomie crée une accumulation de tensions, de frustrations et mène peu à peu, l'individu vers le burnout, car celui-ci a le sentiment qu'il n'a pas assez de contrôle sur son travail. Selon la revue de la littérature de Lambert *et al.* (2015) l'autonomie au travail serait également liée à une diminution de la dépersonnalisation ainsi qu'à une augmentation du sentiment d'accomplissement personnel chez les agent.e.s, les deux autres dimensions du burnout.

### 8.3 Les exigences émotionnelles

Les exigences émotionnelles sont reconnues pour être particulièrement élevées dans un contexte de service (Coutrot et Mermilliod, 2010). En effet, l'individu doit maîtriser et façonner ses émotions, mais aussi celles des clients (Coutrot et Mermilliod, 2010 ; Gollac *et al.*, 2014 ; Tracy, 2005), dans le cas présent les personnes incarcérées. À ce sujet, de plus en plus de gestionnaires, tels que les administrateurs d'établissements de détention, vont contrôler les émotions que leurs employé.e.s présentent lorsqu'ils effectuent leur travail (Morris et Feldman, 1996), ce qui crée du travail émotionnel (Tewksbury et Higgins, 2006). À ce sujet, Aymard et Lhuilier (1993) mentionnent l'utilisation de la métaphore du masque dans les propos des agent.e.s afin de décrire les exigences de contrôle émotionnel.

Le travail émotionnel se définit comme étant les efforts et le contrôle que l'individu devra mettre en œuvre afin d'afficher les émotions prescrites par l'organisation (Morris et Feldman, 1996 ; Nylander *et al.*, 2011). À ce sujet, Hochschild *et al.* (2017) fait la distinction entre le « jeu en profondeur » et le « jeu en surface<sup>107</sup> ». Le « jeu en surface » se produit lorsque l'individu présente des émotions en accord avec l'organisation, mais qu'il ne ressent pas celles-ci, alors que le « jeu en profondeur » a lieu lorsque l'individu fait un effort pour ressentir et présenter les émotions prescrites.

Le travail des agent.e.s est reconnu comme étant un emploi qui requiert des contacts intensifs et chargés d'émotions avec les personnes incarcérées (Schaufeli et Peeters, 2000). À ce sujet, Nylander (2011) mentionne que le travail des agent.e.s semble faire appel à la fois au « jeu en profondeur » et au « jeu en surface » à des moments distincts. Ces deux formes de travail émotionnel ont tous les deux des impacts négatifs sur l'individu. En effet, le « jeu en surface » aurait plus de chance d'amener l'individu au cynisme et au détachement de même qu'à se blâmer lui-même, alors que le « jeu en profondeur » a plus de risque de mener à l'épuisement (Hochschild, 2017).

---

<sup>107</sup> À titre de référence, dans les écrits anglophones, le « jeu en profondeur » et le « jeu en surface » est abordé sous les expressions « *deep acting* » et « *surface acting* ».

Dans le cadre de leur travail, les agent.e.s doivent afficher autant des émotions positives et encourageantes que de la colère et de la dureté, mais aussi être en mesure de supprimer tout ce qui a trait au dégoût, à la peur et à la faiblesse (Tracy, 2005).

Premièrement, en ce qui concerne les émotions positives qui sont prescrites aux agent.e.s de présenter, deux directeurs d'établissements de détention américains expliquent que les meilleurs agent.e.s sont ceux qui ont postulé pour cet emploi parce qu'ils voulaient aider les personnes incarcérées et faire une différence (Tracy, 2005). À ce sujet, un agent de l'établissement de détention de Montréal mentionne :

On n'est pas du monde juste pour débarrer des portes. On est des êtres humains, on les écoute, on leur parle, on essaie de les comprendre. Quand t'as un bon contact avec les détenus, ça va bien. On fait du mieux qu'on peut (La Frenière, 2017c).

D'ailleurs selon les propos rapportés par Tracy (2005), les bons agent.e.s sont ceux qui prennent le temps d'écouter et de discuter avec les personnes incarcérées. Toutefois, les agent.e.s doivent toujours s'assurer de maintenir une distance avec les personnes incarcérées (Tracy, 2005). En effet, les agent.e.s sont en contact de manière quasi quotidienne avec des personnes incarcérées qui peuvent être tristes et même déprimées, et ce, en raison de leur situation familiale ou amicale, mais parfois aussi en raison de leur incarcération (Nylander *et al.*, 2011). Il peut alors arriver qu'un.e agent.e ressente de la sympathie pour une personne incarcérée, néanmoins, il doit toujours demeurer professionnel ce qui fait appel au « jeu en profondeur » et engendre du stress pour l'agent.e. Il n'en demeure pas moins que, selon une étude de Toch et Klofas (1982), 73,8 % des agent.e.s considèrent qu'il est important pour les membres de leurs corps d'emploi d'avoir de la compassion pour les personnes incarcérées. En revanche, ceux-ci estiment également qu'il est difficile de masquer leurs émotions liées à la compassion telles que la tristesse ou encore l'impuissance, et ce, devant les personnes incarcérées (Viotti, 2016).

Le dégoût est l'une des émotions que les agent.e.s tentent de cacher. En effet, Tracy (2005, p. 270) rapporte différentes situations qui peuvent induire du dégoût chez les agents. Elle mentionne :

Les détenus qui, par exemple, avalaient des lames de rasoir, se masturbaient visiblement, se violaient entre eux avec des fers à friser, brisaient leurs plateaux de nourriture en les frappant

contre le mur, urinaient par la porte de leur cellule, jetaient des boissons gazeuses, du jus ou de l'urine au visage des agents, jouent avec leurs excréments et inondent leurs cellules<sup>108</sup>.

La peur est un autre élément constitutif des exigences émotionnelles. Celle-ci peut provenir autant de la peur d'une agression physique que de la violence morale (Coutrot et Mermilliod, 2010). Toutefois, dans le cadre de leur travail, il est encouragé que les agent.e.s fassent fi de tous sentiments pouvant être rattachés à la peur et à la faiblesse, mais aussi qu'ils affichent un tempérament dur, stoïque et impénétrable (Tracy, 2005). Dans ce contexte, un.e collègue qui n'est pas perçu comme assez dur sera objurgué. Selon des agent.e.s interrogés dans le cadre d'une étude aux États-Unis, un bon collègue est quelqu'un de dur, qui fait face aux personnes incarcérées, avec qui on peut avoir des contacts visuels, qui se tient droit et qui a une voix forte. Néanmoins, la colère est aussi un sentiment que l'agent.e ne doit pas exprimer. Ces contraintes sont justifiées par le fait que, laisser aux personnes incarcérées entrevoir ces états émotionnels révélerait les faiblesses des agent.e.s. À ce sujet, la gestion des émotions est parfois perçue par les agent.e.s comme une stratégie de gestion des personnes, ce qui facilite alors le travail émotionnel.

La suspicion est un autre état que les agent.e.s doivent maintenir dans le cadre de leur travail (Lhuillier et Aymard, 1997 ; Poole et Regoli, 1981 ; Tracy, 2005). En effet, sans celle-ci, les individus seraient plus à risque de se faire manipuler par les personnes incarcérées (Lhuillier et Aymard, 1997). Cet état de suspicion se manifeste de nombreuses manières selon les agent.e.s interrogés dans le cadre d'une étude aux États-Unis (Tracy, 2005). En effet, ceux-ci mentionnent éviter les contacts physiques ainsi que les contacts visuels directs. L'un d'eux explique à ce sujet, « j'esquive volontairement de serrer la main des détenus parce que cela leur donnerait quelque chose à attraper et à briser<sup>109</sup> » (Tracy, 2005, p. 268). Ils s'assurent aussi de ne jamais être de dos à une personne, de tenter d'éviter les distractions et d'être toujours à l'affût de ce qui se déroule autour d'eux.

---

<sup>108</sup> Traduction libre de : « inmates who, for instance, would swallow razor blades, visibly masturbate, rape each other with curling irons, shatter their food platters by banging them against the wall, urinate out of their cell doors, throw pop, juice, or urine in officers' faces, play with their feces, and flood their cells ».

<sup>109</sup> Traduction libre de : « purposely dodged shaking inmates' hands because it would just give them something to grab and break ».

Lorsque l'individu doit faire face à des exigences émotionnelles élevées, de manière récurrente et que celui-ci n'a pas de moyen pour affronter la situation, cela peut entraîner des conséquences négatives qui dépassent le cadre du travail (Gollac *et al.*, 2014). En effet, l'individu peut être sujet à éprouver des troubles de l'humeur, ainsi que de l'épuisement. De surcroît, les agent.e.s interrogés font mention des impacts que ce métier a eu sur eux, des impacts si importants que certains mentionnent parfois se sentir étran­gés à eux-même (Poole et Regoli, 1981). Ce sentiment s'expliquant souvent par l'autocensure et la répression des émotions face à la souffrance ou encore la haine (Lhuilier, 2013). Par ailleurs, la suspicion, la vigilance ainsi que la méfiance qui sont si importantes à l'exercice des fonctions de l'agent.e contribuent également au sentiment d'étrangeté à soi-même et génèrent des tensions chez les agent.e.s (Lhuilier et Aymard, 1997).

Différents facteurs peuvent faire en sorte d'aggraver l'impact des exigences émotionnelles sur l'individu. Premièrement, il y a le manque d'occasion pour l'agent.e de décompresser et de discuter des situations vécues (Nylander *et al.*, 2011). En effet, les lieux de travail offrent que peu d'occasions pour cela. De plus, la famille et les amis ne sont pas nécessairement en mesure d'aider en raison des contraintes de confidentialité auxquelles sont soumis les agent.e.s, mais aussi en raison du manque de connaissances qu'a l'entourage du milieu et des conditions de travail, ce qui complique la situation. La discréditation de l'activité professionnelle des agent.e.s peut aussi aggraver l'impact des exigences émotionnelles sur l'individu (Tracy, 2005), que celle-ci provienne des bénéficiaires (Jeantet, 2003) ou encore de la société (Molinier, 2006). Au contraire, lorsque la société a une image plus positive, « comme des sauveurs ou des héros dont la société peut dépendre afin d'accomplir un travail qui est au-dessus des capacités des autres »<sup>110</sup>, le travail émotionnel devient alors plus facile (Tracy, 2005, p. 273). La situation n'est malheureusement pas ainsi. Premièrement, les personnes incarcérées ont une faible opinion des agent.e.s (Schaufeli et Peeters, 2000), ce qui s'explique par le fait que leur relation est basée sur une situation de conflit structurel (Poole et Regoli, 1981). De plus, celles-ci perçoivent souvent les agent.e.s comme des représentants de l'oppression et de l'autorité. Du côté de l'opinion publique, la situation n'est guère mieux. En effet, comme le mentionne Dominique Lhuilier (2008, p. 3), « les institutions pénitentiaires semblent [...] condamnées à ne susciter d'intérêt public que lors de sursauts d'indignation, à l'occasion

---

<sup>110</sup> Traduction libre de : « as saviors or heroes that society could depend on to accomplish work that was beyond the ability of others ».

d'affaires ou de révélations sulfureuses ». De plus, Tracy (2005) soulève le fait que les agent.e.s sont souvent décrits comme déviants et brutaux dans les médias de masse. Elle ajoute que même les membres de leur entourage ne leur donnent que très peu d'admiration pour leur travail.

Le contrôle émotionnel qui est imposé aux agent.e.s est une obligation qui peut s'avérer difficile à réaliser et qui peut occasionner un sentiment d'usure chez l'agent.e (Lhuilier et Aymard, 1997). Lorsque des exigences émotionnelles sont imposées, les individus peuvent se retrouver en situation de dissonance émotionnelle (Morris et Feldman, 1996 ; Tewksbury et Higgins, 2006), c'est d'ailleurs le cas de plusieurs agent.e.s dans le cadre de leur travail (Tewksbury et Higgins, 2006). En effet, cela se produit lorsqu'un conflit interne entre les émotions qu'ils expriment et celles qu'ils ressentent survient (Middleton, 1989 ; Tracy, 2005). La dissonance émotionnelle est liée à de multiples conséquences chez l'individu : stress (Tewksbury et Higgins, 2006), cynisme et burnout (Ferdik *et al.*, 2014). Les impacts de cette dissonance émotionnelle peuvent aussi se faire sentir au niveau du bien-être de l'individu, autant psychologique que physique (Tewksbury et Higgins, 2006).

#### 8.4 Les conflits de valeurs

Un conflit de valeurs, qui est nuisible pour la santé mentale, survient lorsqu'un individu ressent qu'on lui demande de faire quelque chose qui va à l'encontre de ses normes professionnelles, sociales ou encore subjectives. Dans le même ordre d'idées, l'individu peut se retrouver dans une situation où ses valeurs personnelles ou professionnelles sont contraires aux exigences du travail. Celui-ci se retrouve alors en conflit éthique (Coutrot et Mermilliod, 2010).

D'abord, les agents peuvent faire face à un conflit de valeur en ce qui concerne certaines tâches, particulièrement celles qui privent l'individu de sa liberté (Viotti, 2016). Par exemple, il peut être difficile pour certains agents de fermer la porte des cellules afin d'enfermer un individu ou encore de faire des fouilles à nu. De surcroît, les ressources disponibles et les conditions de détention peuvent faire en sorte que l'agent considère que les personnes incarcérées sont maintenues dans des conditions inacceptables (Viotti, 2016). D'ailleurs, comme le mentionne Dejours (2014) une majorité d'individus peuvent être amenés volontairement à travailler pour une organisation dont il désapprouve les méthodes, ce qui crée

beaucoup de souffrance et peut même à l'extrême mener ces individus au suicide. Ce n'est d'ailleurs pas différent pour les agent.e.s.

Dans le milieu correctionnel, le conflit de valeurs peut concerner l'orientation qu'il donne à son travail (Dowden et Tellier, 2004). En effet, les services correctionnels ont deux missions, ce qui fait que certains agent.e.s sont plus axés sur l'une ou l'autre des missions. En effet, un.e agent.e peut avoir une attitude plus favorable et positive, axée sur un traitement plus humain des personnes incarcérées et vers la réhabilitation. Au contraire, un.e autre agent.e peut avoir une attitude plus négative axée sur la punition et la coercition des personnes incarcérées.

Dans cet ordre d'idées, la méta-analyse de Dowden et Tellier (2004) compare les résultats d'études effectuées dans différents pays concernant l'orientation des agent.e.s à l'égard de leur travail. De manière générale, celles-ci arrivent à la conclusion que les agent.e.s qui sont plus axés sur la réhabilitation sont beaucoup moins stressés que ceux qui ne partagent pas ces convictions. À l'opposé, les agent.e.s qui ont une orientation plus axée sur la punition et la coercition éprouvent des niveaux de stress plus élevés. Une nuance doit toutefois être apportée, car le pays où l'étude a été effectuée semble être une variable modératrice importante de cette relation. En effet, dans le cas des États-Unis, les résultats vont à l'encontre de la tendance mentionnée ci-haut. Chez les agent.e.s américains, il semble que ceux qui ont une attitude positive soient plus sujets au stress que ceux et celles qui ont une attitude négative. Cela s'explique par le fait que la majorité des individus qui travaillent dans les établissements de détention américains sont plus axés vers une attitude coercitive et de punition. Un.e agent.e qui a une orientation de réhabilitation se retrouve alors à contre-courant de la majorité (Dowden et Tellier, 2004).

Bien que la différence de lien entre l'orientation professionnelle et le stress puisse être expliquée par le pays où a été conduite l'étude, des études supplémentaires devraient être conduites afin d'obtenir des résultats empiriques supplémentaires à ce sujet (Dowden et Tellier, 2004). En effet, certaines études consultées ne vont pas dans le même sens des conclusions de Dowden et Tellier (2004). À ce sujet, une étude de Van Voorhis et *al.* (1991) effectuée aux États-Unis conclut que les agent.e.s ayant une orientation axée sur la coercition sont plus stressés que ceux qui ont une orientation plus axée sur la réhabilitation.

Une autre situation qui peut amener l'agent.e à vivre un conflit de valeurs sera présentée plus en détail dans le chapitre 8. Il est ici question d'un moment où un agent.e va à l'encontre de ses propres valeurs afin d'obtenir le support de ses pairs, ce qui, selon Grossi et Berg (1991), fait en sorte d'augmenter le stress chez les agent.e.s.

Le positionnement professionnel est également un facteur susceptible de créer un conflit de valeur. À ce sujet, Moulin *et al.* (2010) ont identifié six axes de conflictualisation potentielle relatifs au positionnement professionnel des agent.e.s. Premièrement, il y a l'axe relationnel « soi-autrui » où l'agent.e lors de situations difficiles ne se sent pas appuyé, reconnu, valorisé ou même protégé, soit par ses pairs, soit par l'institution. Deuxièmement, il y a l'axe « légalité-légitimité » où l'agent.e ayant deux missions contradictoires, celle de garder et de réinsérer, se retrouve en conflit de rôle. Troisièmement, l'axe « axiologique », soit l'opposition entre les valeurs personnelles et les valeurs du groupe auquel appartient l'agent.e, quant à lui, fait référence à la sous-culture des agent.e.s qui peut emprisonner l'agent.e dans une façon de faire qui ne correspond pas à ses valeurs personnelles. Il en découle de ce fait un conflit intérieur. Quatrièmement, il y a l'axe « autorité-pouvoir » qui fait référence au fait que dans notre société, « l'autorité n'est plus reconnue et acceptée d'emblée » (Moulin et Sévin, 2010, p. 233). Ce n'est plus parce que l'agent.e porte un uniforme qu'il sera écouté et respecté des détenus. Cela complexifie le travail d'agent.e et peut devenir source de conflits intrapersonnels et nuire à son équilibre psychique lorsque ce dernier n'arrive pas à faire preuve d'autorité dans les luttes de pouvoir qui se passent entre lui ou elle et les détenus. Cinquièmement, on retrouve l'axe « temporel » qui fait référence au temps objectif, soit le temps réel, par rapport au temps subjectif, soit le temps perçu. Quand le temps subjectif est plus grand que le temps objectif, le temps est perçu comme subi et peut mener l'agent.e à vouloir changer d'emploi. Sixièmement, il y a l'axe « spatial interne-externe » où l'agent.e a de la difficulté à ne pas laisser sa vie professionnelle s'immiscer dans sa vie personnelle.

#### 8.5 L'insécurité de la situation de travail

Différents auteurs (Gollac *et al.*, 2014 ; Schaufeli et Peeters, 2000), font la distinction entre deux types d'insécurités d'emploi : la peur de la perte d'emploi et le déroulement de carrière.

Au niveau de la perte d'emploi, il est généralement considéré que les agent.e.s, en tant que fonctionnaires, sont bien protégés contre le congédiement (Neveu, 2007 ; Schaufeli et Peeters, 2000). Cette sécurité d'emploi peut sembler très intéressante dans un contexte où très peu d'emplois peuvent assurer cette sécurité particulièrement dans des périodes d'instabilité économique (Mahfood *et al.*, 2013). Toutefois, selon Kommer (1990 cité dans Schaufeli et Peeters, 2000), afin de maintenir cette sécurité d'emploi, il arrive souvent que les agent.e.s soient prêts à accepter de mauvaises conditions de travail. Ces mauvaises conditions, comme mentionnées précédemment, peuvent entraîner des conséquences sur la santé physique et psychologique des agent.e.s. Toutefois, cette sécurité d'emploi n'est peut-être pas aussi certaine qu'elle ne paraisse. En effet, plusieurs pays ont commencé à réfléchir à la privatisation des établissements de détention. Ce processus de réflexion peut augmenter le sentiment d'insécurité des agent.e.s face à leur emploi, ce qui peut avoir des impacts psychologiques importants (Schaufeli et Peeters, 2000). En effet, comme le démontrent certaines études, la peur et l'anticipation d'une perte d'emploi future peuvent avoir des impacts, aussi ou sinon plus importants, sur la santé psychologique que la perte d'emploi réelle (Hartley, Jacobsen, Klandermans, & Van Vuren, 1991 cité dans Schaufeli et Peeters, 2000).

En ce qui a trait aux inquiétudes liées au déroulement de la carrière, celles-ci seraient liées au stress (Triplet *et al.*, 1999). Au contraire, lorsque les agent.e.s ont le sentiment qu'ils ont des opportunités d'avancement ou encore de nouvelles opportunités, cela leur donne une perspective d'avenir dans l'organisation, ce qui réduit le risque d'épuisement émotionnel (Lambert *et al.*, 2010b). Dans le même ordre d'idées, selon Lambert *et al.* (2015), le manque d'opportunité de promotion ainsi que le manque d'opportunité de développement professionnel seraient liés à une augmentation de l'épuisement émotionnel et de la dépersonnalisation ainsi qu'à une diminution du sentiment d'accomplissement. Concrètement, selon Kommer (1990 cité dans Schaufeli et Peeters, 2000), 54 % des agent.e.s se disent incertains quant à leurs perspectives de carrière et 39 % ont le sentiment qu'ils sont dans un cul-de-sac.

## CHAPITRE 9

### LES RAPPORTS SOCIAUX

Dans le cadre du travail d'agent.e, les rapports sociaux sont particulièrement importants. En effet, ceux-ci sont multiples, qu'ils soient avec les collègues, les supérieurs, les autres professionnels ou encore les personnes incarcérées (Jauvin *et al.*, 2006). Dans ce chapitre différents aspects des rapports sociaux seront abordés : le soutien des collègues, du superviseur et de l'organisation, les interactions avec les collègues et les personnes incarcérées, la confiance, la justice organisationnelle, le harcèlement et le harcèlement par les pairs ainsi que la sous-culture des agent.e.s.

#### 9.1 Le soutien des collègues

Premièrement, le soutien des collègues peut prendre plusieurs formes. Armstrong et Griffin (2004), le définissent de manière générale soit comme le sentiment de pouvoir se fier à ses collègues en cas de besoin, mais aussi d'entretenir des relations positives avec eux.

Plusieurs études arrivent à la conclusion que le soutien des collègues diminue le stress (Armstrong et Griffin, 2004 ; Butler *et al.*, 2019 ; Cieslak *et al.*, 2008 ; Dollard et Winefield, 1998 ; Lambert *et al.*, 2016 ; Steiner et Wooldredge, 2015 ; Van Voorhis *et al.*, 1991) ainsi que les problèmes de santé qui y sont associées (Armstrong et Griffin, 2004), et ce, à travers des mécanismes de *coping* (Ellison et Caudill, 2020). Dignam *et al.* (1986) arrivent à la même relation, mais via une relation de médiation de l'ambiguïté de rôle. En effet, le soutien social peut prendre la forme d'appui ainsi que de clarification des objectifs, ce qui réduit l'ambiguïté. Dans le même ordre d'idées, Ellison *et al.* (2020) mentionnent que les collègues permettent de faire face aux demandes du travail, en offrant du soutien affectif et instrumental. Au contraire, une rotation fréquente au niveau des collègues fait en sorte que les agent.e.s se sentent alors plus isolés, ce qui augmente leur niveau de stress (Brodsky, 1982). Certains auteurs qui ont étudié cette relation n'ont toutefois pas réussi à trouver une relation concluante entre le soutien des pairs et le stress (Armstrong *et al.*, 2015 ; Gerstein *et al.*, 1987 ; Lambert *et al.*, 2017 ; Lindquist et Whitehead, 1986).

En ce qui a trait au burnout, c'est au niveau des trois dimensions du burnout (Modèle de Maslach) que les résultats diffèrent selon les études. En effet, certaines études ont lié le soutien des pairs avec une diminution du risque d'épuisement émotionnel et de dépersonnalisation ainsi qu'avec une augmentation du sentiment d'accomplissement personnel (Lambert *et al.*, 2015 ; Neveu, 2007). Néanmoins, plusieurs études n'ont pas mesuré de relation significative pour toutes les trois dimensions du burnout. Whitehead et Lindquist (1986) ne lient le manque de soutien des pairs qu'à deux dimensions, soit l'épuisement émotionnel et à l'inefficacité personnelle, alors qu'une autre étude effectuée par les auteurs ne le lie qu'à l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation (Lindquist et Whitehead, 1986). Cieslak *et al.* (2008), quant à eux, ont uniquement trouvé une relation significative avec l'épuisement émotionnel. Pour ce qui est de Lambert *et al.* (2010a), ceux-ci lient le manque de soutien à la dépersonnalisation et l'inefficacité.

Plusieurs éléments peuvent contribuer à diminuer la dépersonnalisation et augmenter le sentiment d'accomplissement personnel (Lambert *et al.*, 2010a). En effet, le soutien des pairs peut faire en sorte que l'agent.e perçoive que son travail a un sens et qu'il est intéressant, contribuant ainsi au sentiment d'efficacité. Les contacts amicaux entre les agent.e.s quant à eux vont faire en sorte que ceux-ci puissent ventiler, discuter de leurs problèmes, mais aussi sentir qu'ils ne sont pas seuls à avoir ces frustrations et ces difficultés au travail.

Bien que la plupart des résultats, qui concernent le soutien des collègues chez les agent.e.s, aillent dans la même direction, certaines études vont plutôt dans le sens opposé. Selon quelques études le soutien des pairs est positivement lié au stress (Cullen *et al.*, 1985 ; Grossi et Berg, 1991). Grossi et Berg (1991) expliquent que cela pourrait être lié à la sous-culture des agent.e.s qui est très importante dans ce groupe ce qui peut influencer le comportement des agent.e.s. Ainsi, afin d'obtenir du soutien de ses collègues, l'agent.e va parfois prendre sur lui et faire un compromis en ce qui a trait à ses valeurs et ses opinions pour suivre l'opinion du groupe. Ceux-ci ont alors un soutien des pairs plus élevé, mais aussi un niveau de stress plus élevé.

Peeters *et al.* (1995) vont plutôt nuancer l'impact du soutien sur le stress en définissant trois types de soutiens.

Le premier type de soutien, soit la camaraderie valorisante (*rewarding companionship*) fait référence à différents comportements amicaux (discussions informelles, blague...) (Peeters *et al.*, 1995). Ce type de soutien diminuerait les affects négatifs. En effet, l'étude soulève que les agent.e.s semblent rapporter plus d'événements stressants les jours où ils notent moins de camaraderie valorisante. Toutefois, l'ordre de la relation pourrait aussi être interprété de manière inverse, selon les auteurs.

Le deuxième type de soutien est de type instrumental, il englobe autant l'aide des collègues pour accomplir des tâches que les conseils de ceux-ci (Peeters *et al.*, 1995). Ce type de soutien ne serait pas perçu de manière positive chez les agent.e.s. En effet, toujours selon l'étude de Peeters *et al.* (1995), le soutien instrumental génère chez eux un sentiment d'infériorité vis-à-vis du donateur du soutien, mais également une peur d'être considéré comme faible ou encore incompetent. Les auteurs attribuent le fait que le soutien social n'est alors pas perçu positivement, ce qui peut être compris comme une conséquence de la culture machiste des prisons. À ce sujet, dans leur revue de la littérature Schaufeli et Peeters (2000) expliquent ce phénomène sous la forme d'une métaphore : « les agents comme un cowboy dur et solitaire qui n'est pas affecté émotionnellement par son travail et qui peut solutionner ses propres problèmes sans l'aide des autres »<sup>111</sup> (Schaufeli et Peeters, 2000).

Finalement, le dernier type de soutien est qualifié comme le soutien intime (*intimate support*), celui-ci fait référence au fait que l'autre prend en considération les sentiments de l'agent.e, démontre qu'il apprécie l'agent.e ou encore sa manière de travailler (Peeters *et al.*, 1995). Ce type de soutien n'aurait aucun impact sur le stress.

## 9.2 Le soutien du superviseur

Le soutien du superviseur peut également prendre plusieurs formes. En effet, cela peut prendre la forme d'encouragements à bien effectuer son travail, ainsi que des éléments plus liés à l'individu, tels que le fait d'être fier de son travail et d'avoir une bonne estime de soi (Moon et Maxwell, 2004). Cela peut aussi englober la qualité des échanges entre le superviseur et l'agent.e. Il est ici question autant de rétroaction

---

<sup>111</sup> Traduction libre de : CO as a tough lonesome cowboy who is emotionally unaffected by his job, and who can solve his own problem without the help of others.

concernant le travail que de l'espace qui est donné à l'agent.e afin qu'il puisse faire part de ses préoccupations (Armstrong et Griffin, 2004). Au contraire, certains comportements peuvent nuire à la perception de soutien de la part du superviseur (Brodsky, 1982). Il peut notamment être question, d'un superviseur qui n'épaule pas l'agent.e en cas d'attaque ou de désorganisation des personnes incarcérées ou encore qui ne soutient pas celui-ci en cas de problème avec un visiteur.

Les résultats concernant le soutien du superviseur sont plutôt homogènes. En effet, différents auteurs<sup>112</sup> arrivent à la conclusion que celui-ci diminue le stress. De la même manière que pour le soutien des collègues, Dignam *et al.* (1986) arrivent à la conclusion que le stress diminue via une relation de médiation de l'ambiguïté de rôle. Quant à lui, Brough (2009) soulève que le soutien du superviseur augmente le niveau de bien-être psychologique. Finalement, certains chercheurs n'ont pas observé de relation significative entre le soutien du superviseur et le stress (Armstrong et Griffin, 2004 ; Grossi et Berg, 1991). À ce sujet, Armstrong et Griffin (2004) expliquent que lorsque le soutien des collègues est élevé, il est possible que le besoin de soutien de la part du superviseur se fasse moins ressentir, et ce tant au niveau de la rétroaction que de la communication. À l'opposé, Lambert *et al.* (2017) croient plutôt que le soutien du superviseur peut avoir un impact plus important, car ce sont les superviseurs qui ont le pouvoir d'agir afin de réduire les éléments stressants de l'environnement<sup>113</sup>. D'ailleurs, les superviseurs peuvent offrir du soutien affectif et instrumental, que ce soit sous forme d'assistance ou encore de ressources afin d'aider les agent.e.s à faire face aux demandes importantes et au stress qui en découle (Ellison et Caudill, 2020).

Concernant le burnout, les résultats vont dans la même direction. Certaines études ont lié le manque de soutien du superviseur au burnout (Lambert *et al.*, 2015) ou encore spécifiquement avec une augmentation de l'épuisement émotionnel et de la dépersonnalisation ainsi qu'une diminution de l'accomplissement personnel (Cieslak *et al.*, 2008). En revanche, d'autres études ne le lient qu'à l'épuisement émotionnel et à la dépersonnalisation (Lambert *et al.*, 2010a ; Whitehead et Lindquist, 1986).

---

<sup>112</sup> Voir notamment : Armstrong *et al.*, 2015 ; Brodsky, 1982 ; Butler *et al.*, 2019 ; Cieslak *et al.*, 2008 ; Cullen *et al.*, 1985 ; Dollard et Winefield, 1998 ; Ellison et Caudill, 2020 ; Lambert *et al.*, 2016, 2017 ; Misis *et al.*, 2013 ; Steiner et Wooldredge, 2015 ; Van Voorhis *et al.*, 1991

<sup>113</sup> Comme mentionné précédemment, Lambert *et al.* (2017) ont uniquement trouvé une relation significative entre le support du superviseur et le stress, mais pas avec le support des collègues.

Lambert *et al.* (2010a) expliquent d'ailleurs que lorsque l'agent.e reçoit des conseils et des encouragements de la part des superviseurs en ce qui concerne les difficultés que l'agent.e rencontre dans son travail, cela permet de motiver l'employé.e et de réduire la dépersonnalisation.

### 9.3 Le soutien de l'organisation

Le soutien de l'organisation fait quant à lui référence au fait que l'agent.e a le sentiment que l'organisation apprécie sa contribution et son travail (Armstrong et Griffin, 2004). Selon différentes études, le soutien organisationnel est lié à un stress plus faible (Armstrong et Griffin, 2004 ; Lambert *et al.*, 2016) ainsi qu'à une diminution des problèmes de santé qui y sont liés (Armstrong et Griffin, 2004). De surcroît, le manque de soutien organisationnel est lié à une augmentation du risque de burnout (Lambert *et al.*, 2010a, 2015), mais plus spécifiquement à l'épuisement émotionnel (Lambert *et al.*, 2010a). Concrètement, Brodsky (1982) rapporte que plusieurs agent.e.s ont le sentiment qu'ils sont laissés à eux-mêmes et qu'ils ne sont pas soutenus par l'organisation. Les situations qui y sont relatives sont alors multiples : le traitement que recevra l'agent.e à la suite d'un incident avec une personne incarcérée, lors de situations personnelles difficiles ou encore en cas de problèmes de santé.

À ce sujet, certains acteurs syndicaux du milieu québécois dénoncent dans les médias que les agent.e.s ont le sentiment que leurs inquiétudes, leurs opinions et leurs recommandations ne sont pas prises en considération (Ebacher, 2010b). Ils ont également le sentiment que les administrateurs des établissements de détention ne font pas assez de représentations auprès du gouvernement concernant certaines problématiques dans les établissements (Ebacher, 2010d).

À l'opposé, le soutien de l'organisation aide les agent.e.s à avoir une opinion plus positive de leur travail (Lambert *et al.*, 2010a). En effet, ceux-ci se sentent plus respectés et estimés ce qui diminue la tension émotionnelle. De plus, le soutien de l'organisation peut aussi passer par la validation que les ressources<sup>114</sup> nécessaires sont disponibles afin que les agent.e.s soient en mesure d'effectuer leur travail adéquatement.

---

<sup>114</sup> Les auteurs ne précisent pas le type de ressources. Néanmoins, avec toutes les informations consultées lors de cette revue de la littérature il est possible de croire que les ressources dont il est question peuvent être autant matérielles qu'humaines, d'équipement disponible en qualité adéquate et lorsque requises ainsi qu'un nombre d'agent.e.s adéquat pour assurer la sécurité de tous, mais également en quantité suffisante afin d'éviter le temps supplémentaire obligatoire de manière récurrente.

En s'assurant que les ressources sont disponibles cela fait en sorte de réduire l'impact du déséquilibre ressources-demandes, sur les agent.e.s.

Devant le constat de l'impact du soutien que peuvent avoir les pairs, les superviseurs ou même l'organisation, il devient alors pertinent pour les recherches futures de s'intéresser aux facteurs qui vont permettre d'augmenter ce soutien (Butler *et al.*, 2019).

#### 9.4 Les interactions entre les collègues

Dans les établissements de détention, les rapports sociaux des agent.e.s se construisent dans un environnement hostile et négatif, particulièrement dans le cas des personnes incarcérées qui peuvent être irritables et impulsives (Jauvin *et al.*, 2006). Cet environnement n'est toutefois pas sans conséquence et il peut affecter les individus autant dans le cadre de leur travail que dans leur vie personnelle. Les conséquences peuvent être multiples et se manifestent de manière graduelle, les agent.e.s sont alors « moins tolérants, plus soupe-au-lait ou irritables, et peuvent même parfois devenir plus agressifs » (Jauvin *et al.*, 2006, p. 16).

De plus, Poole et Regoli (1981) soulèvent que la loyauté et la coopération sont peu développées entre les agent.e.s en raison du nombre d'interactions limitées entre eux. En effet, ceux-ci n'ont pas beaucoup de temps pour interagir entre eux, à l'exception des temps de repas ou encore en début ou en fin de quart de travail. Or, des sources québécoises plus récentes montrent que les agent.e.s semblent travailler en équipe de deux ou plus, et ce, la plupart du temps, que ce soit dans les secteurs, à l'admission, au parloir, mais aussi lors d'interventions ou des fouilles de secteur (La Frenière, 2017e). Une autre raison énoncée par Poole et Regoli (1981) afin d'expliquer la faible loyauté et la faible coopération entre les agent.e.s est l'accent qui est mis sur la responsabilisation individuelle et non de groupe. Pour finir, ils expliquent que le besoin de soutien social est perçu comme un signe d'incompétence chez les agent.e.s. Cela va dans le même ordre d'idées que le constat de Peeters *et al.* (1995), expliqué plus haut, concernant le soutien instrumental. Tracy (2005) apporte, elle aussi, une nuance intéressante en mentionnant que les agent.e.s doivent être émotionnellement indépendants et autonomes, mais en même temps entretenir une solidarité avec leurs collègues.

En ce qui a trait à l'ambiance dans les établissements de détention, celle-ci est empreinte de méfiance et d'un manque de communication, ce qui rend les rapports sociaux plus difficiles (Jauvin *et al.*, 2006). Comme mentionné précédemment, la méfiance et la distance sont nécessaires à l'exercice des fonctions des agent.e.s. La méfiance est toutefois beaucoup plus qu'un mécanisme de défense, mais bien une valeur chez ce groupe professionnel (Lhuillier et Aymard, 1997). Dans une étude québécoise, les auteurs soulèvent que le climat de méfiance et de suspicion qui caractérise les rapports entre les agent.e.s et les personnes incarcérées a tendance à se généraliser dans les autres rapports professionnels qui subviennent dans l'établissement de détention (Jauvin *et al.*, 2006). Ces rapports sociaux sont alors caractérisés par « la suspicion, l'absence de dialogue, la disqualification, le manque de reconnaissance ou de considération et le sentiment de ne pas être soutenus » (Jauvin *et al.*, 2006, p. 17). À ce sujet, selon une étude effectuée auprès d'agent.e.s aux États-Unis, 40,9 % d'entre eux considèrent que les relations avec leurs collègues leur causent un stress élevé (Summerlin *et al.*, 2010). À ce sujet, Finn (2000) a dressé une liste de différents facteurs interactionnels contribuant à augmenter le stress chez les agent.e.s que nous pouvons remarquer dans l'encadré 9.1.

**Figure 9. 1 Facteurs interactionnels contribuant à augmenter le stress chez les agent.e.s**

- Compétition pour les choix d'assignations et de quart de travail;
- Conflit de personnalité;
- Peur que les collègues ne soient pas là pour les soutenir lors de confrontations avec une personne incarcérée, et ce, en raison de l'inexpérience, d'un manque de force physique ou émotionnelle;
- Sentiment d'être exclu;
- Lourdeur d'entendre de manière répétitive les frustrations des collègues;
- Comportement inapproprié vis-à-vis une personne incarcérée.

**Source : Finn (2000)**

## 9.5 Les interactions avec les personnes incarcérées

De nos jours, la double mission de l'institution fait en sorte que les relations avec les personnes incarcérées sont plus complexes que par le passé (Lhuilier et Aymard, 1997). C'est d'ailleurs une relation qui est structurellement conflictuelle en raison de la dépendance mutuelle des deux groupes (Lhuilier, 2005). En effet, les détenus dépendent des agent.e.s pour des déplacements, des services, et les agent.e.s de leur côté ont besoin d'une collaboration des personnes incarcérées, car en raison de déséquilibre dans le ratio entre ces deux groupes l'autorité légale de l'agent.e ne serait pas suffisante. Les agent.e.s sont donc déchirés entre la nécessité de bâtir des relations avec les personnes incarcérées et celle de maintenir une distance et une méfiance à leur égard, entre le fait de devoir les traiter de manière objective et tous de la même manière, ainsi qu'au fait de devoir s'ajuster à chaque individu dans une optique de réhabilitation (Lhuilier, 2005). Il n'en demeure pas moins que la relation avec les personnes incarcérées est à la fois nécessaire, mais également crainte (Lhuilier et Aymard, 1997). Par ailleurs, les personnes incarcérées ont de plus en plus de soutien externe et légal qu'ils utilisent fréquemment afin de menacer les agent.e.s de les poursuivre en cours alors que les agent.e.s ont de moins en moins de marge de manœuvre et ne sont pas toujours soutenus autant par l'administration que par la société (Brodsky, 1982).

Ainsi, la coopération des personnes incarcérées est nécessaire au maintien de l'équilibre interne dans l'établissement de détention (Lhuilier, 2005). Toutefois, cette coopération suppose une relation de réciprocité entre l'agent.e et la personne incarcérée ainsi qu'un système de privilèges informels. En effet, l'application stricte des règlements est souvent contre-productive, car elle génère plus de tension et de conflit que les bénéfices qu'elle procure (Lhuilier, 2013). L'agent.e doit donc faire preuve de jugement et de tolérance envers certaines transgressions afin de maintenir un équilibre si nécessaire dans l'établissement. D'ailleurs, les agent.e.s qui considèrent avoir du contrôle sur leur environnement et qui ont moins de problèmes avec les personnes incarcérées lors de leur quart de travail seraient moins stressés. Néanmoins, bien que généralisée, cette tolérance met toutefois l'agent toujours dans une position d'être jugé comme fautif par l'administration.

Dans un autre ordre d'idées, la manière dont les agent.e.s perçoivent les personnes incarcérées est également à considérer. Lorsqu'on s'intéresse aux interactions entre ces deux groupes, plusieurs éléments doivent être pris en considération. En effet, bien qu'il soit généralement convenu que le fait de travailler

avec des personnes incarcérées soit stressant, le lien entre les contacts avec les personnes incarcérées et le burnout affiche des résultats plus ambivalents. D'ailleurs comme le soulèvent Lambert et *al.* (2015), dans leur revue de la littérature, certaines études ont trouvé un lien positif entre ces deux variables, d'autres un lien négatif et d'autres un lien non significatif. Morgan et *al.* (2002) expliquent qu'il est possible que les contacts avec les personnes incarcérées soit une source de stress pour les agent.e.s, mais qu'ils ne mènent pas au burnout. Il est aussi possible que la qualité des contacts soit un élément plus important à considérer que le nombre d'heures ou encore le nombre d'interactions.

En ce qui concerne la nature des interactions, les résultats diffèrent également. En effet, selon Misis et *al.* (2013) les agent.e.s qui perçoivent que les personnes incarcérées avec lesquelles ils travaillent sont intimidantes et manipulatrices sont moins stressés que ceux qui les perçoivent comme chaleureuses, sociales et amicales. Les auteurs expliquent cela par le fait que lorsque les agent.e.s perçoivent que les personnes incarcérées sont manipulatrices, ils prennent plus de précaution et donc ont moins tendance à se faire piéger par celles-ci. Au contraire, selon Gerstein et *al.* (1987) les agent.e.s qui considèrent que les personnes incarcérées sont manipulatrices, hostiles et qu'elles ne veulent pas se prendre en main sont plus susceptibles d'être épuisés. De plus, les interactions négatives seraient particulièrement liées au burnout chez les agent.e.s. En effet, les auteurs expliquent que lorsque les agent.e.s voient qu'ils ne peuvent pas avoir un impact positif sur les personnes incarcérées cela augmente le sentiment d'épuisement et d'impuissance face à la situation. Dans le même ordre d'idées, Schaufeli et *al.* (1994, cité dans Schaufeli et Peeters, 2000) expliquent que les agent.e.s qui ont le sentiment qu'ils mettent beaucoup d'effort dans la relation avec les personnes incarcérées et qu'au contraire ces dernières ne mettent pas d'énergie dans celle-ci sont plus susceptibles de burnout. Néanmoins, de manière générale, les contacts avec les personnes incarcérées sont généralement associés avec une augmentation du sentiment d'accomplissement personnel (Lambert *et al.*, 2015). En plus, lorsque l'agent.e a des relations plus positives et non basées sur la confrontation celui-ci sera moins épuisé et moins stressé par son travail (Misis *et al.*, 2013). Parallèlement, lorsque l'agent.e a le sentiment qu'il est en mesure de bien gérer les personnes incarcérées avec lesquelles il travaille son niveau de stress sera plus faible.

De plus, les demandes constantes provenant des personnes incarcérées ainsi que leurs tentatives de manipulation sont des aspects du travail qui sont stressants pour les agent.e.s (Finn, 2000). Certaines

personnes incarcérées vont même jusqu'à générer volontairement de l'incertitude et de l'insécurité chez les agent.e.s en clamant certaines menaces, telles que : « Attention, j'ai le sida ! » (Lhuilier et Aymard, 1997, p. 96). D'ailleurs, la représentation que se fait l'agent.e de la personne incarcérée fera en sorte que l'agent.e sera plus ou moins insécure et qu'il se sentira plus ou moins coupable de l'enfermement qu'il fait subir à cette personne.

Dans un autre ordre d'idées, les agents doivent gérer quotidiennement différents types de comportements et de réactions, que ce soient des réactions émotionnelles, des comportements autodestructeurs ou encore d'agressivité (Viotti, 2016). Certains agent.e.s soulèvent d'ailleurs que les émotions des individus dans de telles conditions de solitude et de détention sont souvent amplifiées, ce qui constitue une source de stress importante pour eux. En effet, les agents vont avoir des contacts quotidiens avec des personnes incarcérées qui peuvent souffrir émotionnellement, il peut alors être difficile pour les agents de ne pas se sentir impliqués dans les problèmes de celles-ci (Viotti, 2016). C'est d'ailleurs ce que certains agents rapportent :

Nous savons tout à propos du prisonnier, nous remarquons quand il est malade, quand il souffre [...] nous absorbons toutes ces émotions, nous sommes comme des éponges [...] il est difficile de ne pas s'impliquer quand on travaille dans un endroit comme celui-ci<sup>115</sup>. (Viotti, 2016, p. 877)

Cette proximité combinée avec des compétences d'écoute et de communication peuvent permettre aux agent.e.s de prévenir ou de réduire certaines réactions et d'aider les personnes incarcérées.

Parallèlement aux émotions des personnes incarcérées, il y a également les comportements à risque de mettre en danger la sécurité des personnes incarcérées, des agent.e.s ou encore de la population (Goffman, 1961). Les agent.e.s doivent donc toujours être sur leur garde ce qui peut générer de l'anxiété. La méfiance, la vigilance et le soupçon sont donc des outils de travail nécessaires aux agent.e.s afin de voir venir les pièges et les menaces (Lhuilier, 2013). L'anticipation des agent.e.s est d'ailleurs une compétence qui repose à la fois sur de l'intuition, de l'expérience dans le métier, mais également sur une collecte d'une

---

<sup>115</sup> Traduction libre de : We know everything about the prisoner, we notice when he gets sick, when he is suffering [...] we absorb all these emotions, we are like sponges [...] it is difficult not to get involved when working in places like this

multitude d'informations formelles et informelles (Lhuilier et Aymard, 1997). Tous les détails et les micro-événements deviennent alors importants. De surcroît, en ayant une bonne connaissance des détenus, cela permet aux agent.e.s de s'adapter à chacun d'eux et d'être ainsi en mesure de prévoir certains comportements autodestructeurs ou encore répréhensibles, mais également à prévenir les tensions inutiles.

Néanmoins, les agent.e.s qui développent des relations trop amicales avec les personnes incarcérées s'exposent à différents types de risques (Lhuilier et Aymard, 1997). Premièrement, ceux-ci peuvent être critiqués et rejetés par les autres agent.e.s, car une trop grande proximité pourrait mener à la manipulation ou encore à de la collusion. Deuxièmement, il y a le risque que l'agent.e s'identifie trop à la personne incarcérée et que cela lui fasse perdre la distance, la différenciation et l'asymétrie de la relation qui sont nécessaires à l'exercice du travail.

Lorsque que l'agent.e se représente la personne incarcérée comme semblable à lui-même et qu'il construit une relation avec celle-ci, comment alors réussit-il à légitimer son rôle et l'enfermement qu'il fait subir ? (Lhuilier et Aymard, 1997) Comment lui faire subir l'omniprésence de l'observation constante et de la fouille ? (Lhuilier, 2013) La fouille du corps, la fouille des effets personnels, la fouille du courrier, mais aussi la surveillance même lors de rencontre au parloir. Les agent.e.s soulèvent qu'ils appréhendent ces tâches qui sont difficilement compatibles avec le respect d'une personne humaine. Les agent.e.s utilisent donc différents types de stratégies pour se protéger de ce poids.

D'abord, la catégorisation sociale permet à l'agent.e de construire une image de la personne incarcérée qui lui permet de rendre légitime les pratiques carcérales et de maintenir une distance émotionnelle avec cette dernière (Lhuilier, 2013 ; Lhuilier et Aymard, 1997). La personne incarcérée sera alors mise dans une catégorie qui permet d'expliquer la nécessité de son enfermement : toxicomane, sans-abri, voleur, violeur, etc. Cette catégorisation permet alors de relever et d'accentuer les différences entre les agent.e.s et les différents groupes de personnes incarcérées et ainsi de maintenir une barrière de protection. De surcroît, cette catégorisation fait en sorte de réduire le risque d'identification et de sympathie envers les personnes incarcérées.

Il n'en demeure pas moins que les agent.e.s par leur mission de réhabilitation doivent maintenir de bonnes relations avec les personnes incarcérées, ce qui peut les amener à les voir comme des personnes raisonnables et similaires à eux (Goffman, 1961). Ainsi, malgré les efforts des agent.e.s afin de se distancier des personnes incarcérées, il peut arriver que les agent.e.s développent des sentiments d'affection et de sympathie pour les personnes incarcérées. Goffman (1961) parle alors du danger qu'une personne incarcérée apparaisse humaine aux yeux de l'agent.e. Cela constitue toutefois un piège pour ces derniers, car lorsque l'agent.e perçoit la personne incarcérée comme similaire à lui, il est plus difficile de lui imposer certaines conditions et de contrôler ses propres émotions et l'agent.e en souffre alors. En outre, lorsque cette personne incarcérée commettra un acte répréhensible, l'agent.e aura beaucoup plus de difficultés à l'accepter que lorsqu'il considère la personne incarcérée comme différente de lui-même. En effet, comme le mentionne Goffman (1961, p. 335) lorsque l'agent.e s'attend à « une réponse raisonnable de la part d'une créature raisonnable, le personnel peut se sentir furieux, offensé et défié lorsque cela ne se produit pas »<sup>116</sup>. L'agent.e se retrouve alors dans un « cycle d'implication » typique des institutions totales. Il passera alors par différents stades où il sera parfois plus distant et parfois plus proche des personnes incarcérées, et ce, de manière cyclique.

Enfin, les stratégies défensives mentionnées ont pour objectifs de limiter la compassion et le processus d'identification, mais également de réduire le sentiment de culpabilité dont il a été question précédemment (Lhuilier, 2013).

En somme, la relation entre les agent.e.s et les personnes incarcérées comporte différents enjeux. Premièrement, il y a la dangerosité que représentent les personnes incarcérées qui fait en sorte de maintenir les agent.e.s dans un état de suspicion constant (Brodsky, 1982). Deuxièmement, il y a le défi de ne pas être un persécuteur, mais également de ne pas être trop proche des personnes incarcérées afin d'éviter de leur donner une ouverture pour manipuler les agent.e.s. Il n'en demeure pas moins que les agent.e.s et les personnes incarcérées partagent ensemble le poids de l'enfermement et de l'isolement,

---

<sup>116</sup> Traduction libre de : a reasonable response from a reasonable creature, staff may feel incensed, affronted and challenged when this does not occur.

pas de la même manière, mais tout de même (Lhuilier et Aymard, 1997). Ces deux groupes d'individus sont mis à l'écart, oubliés par la société et souvent maintenus dans le silence.

## 9.6 La confiance

La confiance est un concept qui a été défini de différentes manières dans la littérature (Haynes *et al.*, 2020). Selon Mayer *et al.* (1995, p. 172), la confiance est :

la volonté d'une partie d'être vulnérable aux actions d'une autre partie sur la base de l'attente que l'autre accomplira une action particulière importante pour le donneur de confiance, indépendamment de la capacité de surveiller ou de contrôler cette autre partie.<sup>117</sup>

Dans la littérature relative aux agent.e.s, la confiance se définit généralement comme le sentiment que l'autre partie va agir de manière juste, bienveillante et qu'elle respectera les engagements pris auprès de la première partie (Haynes *et al.*, 2020 ; Lambert *et al.*, 2012a). Lambert *et al.* (2012a) font également la distinction entre la confiance envers le superviseur et l'organisation. La confiance envers le superviseur fait référence au niveau de confiance qu'à un.e agent.e envers son superviseur. La confiance envers l'organisation, quant à elle, est relative aux services correctionnels, à leur propension à mettre en place et respecter les objectifs et la mission établie.

La confiance est importante chez les agent.e.s, car celle-ci est, de manière générale, considérée comme un inhibiteur des tensions (Lambert *et al.*, 2012a). Premièrement, lorsque l'agent.e a le sentiment qu'on lui fait confiance celui-ci se sent plus respecté et cela réduit l'impact des exigences du travail. Lorsque l'agent.e a confiance au superviseur, il sera plus enclin à accepter l'information (conseils, suggestions, rétroactions) transmise par celui-ci, un élément important pour que l'agent.e s'améliore dans son travail. Cela peut s'expliquer par le fait que celui-ci aura aussi tendance à percevoir que le superviseur agit dans son intérêt (Lambert *et al.*, 2012a), mais également qu'il prend en considération les besoins et le bien-être des agent.e.s dans ses décisions (Lambert *et al.*, 2009a).

---

<sup>117</sup> Traduction libre de : the willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectation that the other will perform particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party

En ce qui a trait spécifiquement au stress, selon une étude de Haynes et *al.* (2020) la confiance envers les collègues, le superviseur ainsi que l'administration seraient tous les trois négativement corrélés au stress. En d'autres mots, plus la confiance augmente et plus le stress diminue. Néanmoins, malgré le fait que les agent.e.s aient des interactions beaucoup plus fréquemment avec leurs collègues qu'avec les superviseurs ou encore l'administration, l'impact de ces interactions sur le stress est plus important<sup>118</sup>. Selon les auteurs, les contacts plus fréquents que les agent.e.s ont avec leurs collègues font en sorte que leurs relations ne se basent pas réellement sur la confiance, mais bien sur une évaluation et une observation de ces derniers. À l'opposé, leurs contacts avec l'administration sont beaucoup moins importants ce qui ne permet pas d'avoir une opinion critique basée sur des faits, cela rend alors encore plus cruciale la confiance.

Pour finir, le manque de confiance peut avoir des impacts négatifs sur le risque de burnout des individus (Lambert *et al.*, 2012a, 2015). En effet, le manque de confiance envers le supérieur serait lié aux trois dimensions du burnout (épuisement émotionnel, dépersonnalisation et inefficacité). En ce qui a trait à la confiance envers l'organisation, les études n'arrivent pas exactement aux mêmes résultats. En effet, Lambert et *al.* (2012a) ont mesuré une relation négative entre la confiance envers l'organisation et le burnout pour uniquement l'épuisement émotionnel et dépersonnalisation. Néanmoins, dans sa revue de la littérature publiée de manière subséquente, Lambert et *al.* (2015) soulève plutôt une relation avec les trois dimensions du burnout.

## 9.7 La justice organisationnelle

Concernant la justice organisationnelle, les chercheurs ne s'intéressent pas à savoir s'ils sont en présence de justice ou d'injustice, mais bien de la manière dont les individus perçoivent la situation (Bagger *et al.*, 2006). La justice est donc souvent définie par les différents types de justice : distributive, procédurale, interactionnelle et informationnelle. Premièrement, la justice distributive est relative à l'équité dans le traitement de tout être humain (Schermerhorn *et al.*, 2014). Certains auteurs mettent également l'accent sur l'allocation des ressources lorsqu'ils définissent la justice distributive (Colquitt, 2001) Deuxièmement,

---

<sup>118</sup> La relation entre le stress et la confiance envers les collègues (-.20), le superviseur (-.33) et l'administration (-.37) (Haynes *et al.*, 2020)

la justice procédurale est quant à elle relative à la perception de la manière dont les décisions sont prises (Colquitt, 2001). Elle est également liée au respect des règles et des procédures (Schermerhorn *et al.*, 2014). Il est alors question de « l'application cohérente des règles, l'absence de biais, l'exactitude, la possibilité de correction, la représentativité des intérêts de toutes les personnes concernées et l'adéquation avec les normes éthiques en vigueur » (Bagger *et al.*, 2006, p. 30). Troisièmement, la justice interpersonnelle est liée à la perception qu'a l'individu du comportement des autres envers lui (Colquitt, 2001). Finalement, la justice informationnelle est liée à la perception des explications qui sont données à l'individu dans le cadre d'un changement ou d'une prise de décision, et ce, de la part des décideurs.

Concrètement, les niveaux de stress les plus faibles ont été observés chez les agent.e.s qui avaient une perception plus juste de leur environnement de travail (Taxman et Gordon, 2009). D'autres auteurs apportent, quant à eux, des nuances en distinguant la justice distributive de la justice procédurale. D'abord, le manque de justice distributive serait lié à une augmentation du stress chez les agent.e.s (Lambert *et al.*, 2007b, 2010c). Cela se produit lorsque l'agent.e a le sentiment que sa contribution à l'organisation n'est pas équivalente aux rétributions qu'il reçoit. Les résultats relatifs à la justice procédurale sont plus ambigus. En effet, selon Lambert *et al.* (2007b) la justice procédurale, quant à elle, n'influence pas le stress des agent.e.s de manière significative. Ceux-ci expliquent ces résultats par le fait que les procédures d'évaluation, par exemple, n'ont pas lieu tous les jours ce qui rend cette forme de justice plus distale. Dans une seconde étude, Lambert *et al.* (2010c) soulèvent que la transparence, nécessaire à la justice procédurale, fait en sorte que les employé.e.s ont confiance dans l'équité des processus. Cela amène par le fait même une confiance en l'organisation ainsi qu'un niveau de stress plus faible.

En ce qui a trait au burnout, la justice distributive et procédurale serait négativement liée au burnout (Lambert *et al.*, 2010c). Dans leur revue de la littérature, Lambert *et al.* (2015) mentionnent plus spécifiquement que la justice distributive et procédurale diminue l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation, deux dimensions relatives au burnout des agent.e.s.

D'ailleurs, une étude de Taxman et Gordon (2009) a relevé que les agent.e.s interrogés ont une faible opinion de la justice et de l'équité organisationnelle avec des réponses allant de « *rarely* » à « *sometimes* ».

L'un des facteurs qui semble renforcer la perception de traitement inéquitable ou encore de favoritisme est la perception qu'ont certains agent.e.s à l'égard des horaires ou encore des affectations (Jauvin *et al.*, 2006). Un autre élément porte sur le fait que différentes études notent que les agent.e.s ont le sentiment que les personnes incarcérées sont mieux traitées qu'eux par les supérieurs (Toch et Klofas, 1982 ; Tracy, 2005). À ce sujet, une étude aux États-Unis a relevé que 41,6 % des agent.e.s ont ce sentiment (Toch et Klofas, 1982). Dans le même ordre d'idées, 45 % des répondants, d'une autre étude aux États-Unis, ont quant à eux mentionné que le favoritisme et les décisions arbitraires dans leur milieu de travail étaient des irritants (Veneziano, 1984). De surcroît, une autre étude effectuée auprès d'agent.e.s aux États-Unis rapporte que 44,4 % des agent.e.s affirment que le fait que des règles différentes soient appliquées d'un agent.e à l'autre leur cause un stress élevé (Summerlin *et al.*, 2010). L'ensemble de ces éléments peut contribuer au fait que de manière générale, il semble que les agent.e.s ont une mauvaise opinion de leur supérieur (Schaufeli et Peeters, 2000). En conclusion, la perception d'injustice amène différentes conséquences telles que de l'irritation, du ressentiment et de la colère (Lambert *et al.*, 2010c). Ces différentes émotions causent alors un stress à l'agent.e et peut avec le temps le mener au burnout.

## 9.8 Le harcèlement psychologique

Le harcèlement psychologique au travail est légalement défini au Québec par la *Loi sur les normes du travail* comme étant :

Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel (Article 81.18, *Loi sur les normes du travail* )

Le harcèlement peut jouer le rôle de catalyseur d'éléments ayant déjà un impact négatif sur le stress (Savicki *et al.*, 2003), d'où l'intérêt de s'y intéresser. Dans une étude effectuée aux États-Unis, Savicki *et al.* (2003) rapportent que 52 % des agent.e.s (70 % des agentes et 44 % des agents) mentionnent avoir déjà subi du harcèlement au travail que ce soit de la part de collègues, de personnes incarcérées ou de supérieurs. Dans 48 % des cas, la première source de harcèlement était le harcèlement sexuel. De plus, il a été démontré que le harcèlement augmente le stress chez les agentes (Finn, 2000 ; Savicki *et al.*, 2003).

Malgré cela, l'étude de Savicki *et al* (2003) a mesuré un niveau de burnout similaire<sup>119</sup> chez les hommes et les femmes, et ce, pour deux des trois dimensions du burnout, soit l'épuisement émotionnel et l'accomplissement personnel. Pour ce qui est de la dépersonnalisation, c'est chez les femmes que l'on trouve le niveau le plus bas. De plus, cette étude a démontré que les femmes performant aussi bien dans l'emploi d'agent.e que les hommes malgré le harcèlement plus fréquent qu'elles peuvent subir (Savicki *et al.*, 2003).

Quant à la situation au Québec, selon une étude effectuée auprès des agent.e.s au début des années 2000, le taux de violence interpersonnelle<sup>120</sup> était de 24,5 %, et ce, malgré une politique interne contre le harcèlement et l'abus de pouvoir en place depuis 1998 (Lavigne et Bourbonnais, 2010). De plus, dans la majorité des cas, la violence était de type réactionnel (Jauvin *et al.*, 2006). Selon Dejours (1999), la violence de type réactionnel est une réaction impulsive face à la situation de souffrance qui est vécue dans le cadre du travail.

## 9.9 La sous-culture

La sous-culture des agent.e.s est un concept qui est abordé par plusieurs auteurs et s'inscrit dans le contexte des relations interpersonnelles que ceux-ci entretiennent au travail. En effet, selon Kauffman (1988), certaines valeurs et normes de conduite sont spécifiques aux agent.e.s et les différencient des autres groupes de professionnels travaillant dans les établissements de détention. En effet, au fil du temps les agent.e.s se sont dotés d'un ensemble de règles informelles et implicites (Jauvin *et al.*, 2006 ; Kauffman, 1988).

Dans le milieu correctionnel, on y fera référence en parlant du « code du gardien ». (Jauvin *et al.*, 2006) Ce code donne des lignes directrices concernant la manière d'agir avec les personnes incarcérées, les supérieurs et même avec les autres agent.e.s (Jauvin *et al.*, 2006) et définit ce que, en tant que groupe, les agent.e.s considèrent qu'il est admis de faire ou non (Kauffman, 1988). Ces ensembles de règles

---

<sup>119</sup> Différences non significatives

<sup>120</sup> On fait ici référence à la violence physique, la pression psychologique, le harcèlement, le harcèlement sexuel, les menaces et l'intimidation (Lavigne et Bourbonnais, 2010).

informelles qui se transmettent aux nouveaux agent.e.s sur le terrain par l'entremise de leurs collègues font partie de la composition de l'identité professionnelle des agent.e.s (Nylander *et al.*, 2011). Concrètement, Jauvin *et al.* (2006, p. 19) ont établi une liste d'exemples à la suite d'entrevues avec des agent.e.s du milieu :

- Lors d'un événement, on doit supporter les collègues et assurer leur sécurité.
- Il est inadmissible d'entretenir des relations intimes avec une personne incarcérée.
- On ne remet jamais en question un.e collègue devant les détenus, ni devant ses pairs.
- En lien avec les autorités, les agent.e.s doivent se tenir entre eux (solidarité).
- Il ne faut pas dénoncer un.e collègue à un supérieur.
- En cas de conflit, il est nettement préférable de parler directement avec la personne concernée, de régler la situation en face-à-face.

Les individus qui ne respectent pas ce code normatif se retrouvent souvent exposés à des manifestations de violence interpersonnelle : critiques ouvertes, retrait de privilèges, attribution de tâches ingrates, ostracisme, exclusion, harcèlement (Jauvin *et al.*, 2006 ; Kauffman, 1988). Afin de s'intégrer au groupe et d'obtenir le respect et la confiance des autres agent.e.s, les nouveaux vont donc s'assurer de rentrer dans le moule et de s'y conformer (Jauvin *et al.*, 2006).

L'image et la représentation de ce groupe est également importante. Cette image, cette distinction, cette séparation par rapport aux autres individus s'observent à travers l'uniforme (Lhuillier et Aymard, 1997). Il permet aussi de marquer la séparation entre les agent.e.s et les personnes incarcérées et de signifier la place de chacun dans le système. Cette séparation entre les deux groupes est également importante afin de définir l'identité du groupe (Eco, 2014). En enfilant l'uniforme, l'individu passe du « Je » au « Nous », le vêtement de travail marquant l'appartenance au groupe professionnel et contribue au sentiment d'appartenance (Francequin, 2008). Au-delà du sentiment d'appartenance, l'uniforme permet une protection collective. En effet, l'effet de groupe peut impressionner, il permet également aux individus de se reconnaître facilement entre eux, en cas d'intervention. De surcroît, l'individu portant l'uniforme se doit de projeter une image culturelle, une représentation concrète de valeurs partagées par un corps social (Francequin, 2008 ; Lhuillier et Aymard, 1997). L'uniforme est également une obligation de démontrer des

qualités psychologiques et morales nécessaires à l'exercice des fonctions (Lhuilier et Aymard, 1997). En effet, lorsque l'agent.e porte son uniforme celui-ci doit être en contrôle de ses émotions et de lui-même. La peur, l'attachement, la haine, rien ne doit transparaître. Il doit être en parfait contrôle de la situation. Dans un autre ordre d'idées, l'uniforme permet également de faire la distinction entre la vie personnelle et la vie professionnelle de l'individu (Francequin, 2008).

Finalement, selon Schein (1985, cité dans Autissier *et al.*, 2018), la culture organisationnelle serait utilisée par les employé.e.s afin de faire face aux problématiques. La culture serait alors le résultat d'un apprentissage collectif qui évolue progressivement. Par exemple, pour les agent.e.s la méfiance est considérée comme une valeur et bien plus qu'un simple moyen de défense (Lhuilier, 2013 ; Lhuilier et Aymard, 1997). D'ailleurs, le tissu culturel permet alors d'en apprendre davantage sur la situation actuelle et les problématiques vécues dans le milieu de travail (Autissier *et al.*, 2018). Ce propos est particulièrement intéressant, dans le contexte des établissements de détention quand on considère la forte culture organisationnelle qui anime les membres de ce groupe professionnel (Vacheret et Lemire, 2007). La force de cette sous-culture peut être expliquée par différents éléments.

Le premier facteur qui explique cette force est le risque constant de danger physique et le fait que les agent.e.s dépendent les uns des autres pour maintenir l'environnement de travail sécuritaire (Grossi et Berg, 1991). De surcroît, l'hostilité vis-à-vis leur métier de la part des personnes incarcérées, des familles des personnes incarcérées, mais aussi de la population (Vacheret et Lemire, 2007) explique également la force de cohésion dans ce groupe. D'ailleurs, les propos de Lhuilier (2013, p. 40) vont dans ce sens :

la justice ne les épaulé pas, la presse et les médias tronquent la réalité pour n'évoquer que les bavures, le public est méprisant, agressif [...] l'administration qui ne les reconnaît pas, la hiérarchie qui ne les soutient pas, la sanction qui est « épée de Damoclès ».

Devant ce rejet de toute part, ils ne peuvent compter que sur leur propre groupe professionnel. Le groupe d'appartenance est alors la seule source de reconnaissance sociale et de légitimation des pratiques disponibles pour l'agent.e (Lhuilier et Aymard, 1997). Dans le même ordre d'idées, comme mentionné précédemment, afin d'effectuer adéquatement son travail, l'agent.e se doit d'avoir une certaine marge de manœuvre. Néanmoins, cette marge de manœuvre, cet écart entre le travail prescrit et le travail réel, doit être légitimé. C'est également dans cette optique que le groupe d'appartenance prend son importance,

car c'est lui qui rend légitime ces pratiques et ces entorses aux règlements. La solidarité qui est souvent énoncée dans le discours des agent.e.s a, en fait, un rôle symbolique de légitimation du travail.

En sommes, la force de cette sous-culture est donc le syndrome de tensions importantes chez les agents, qui se doivent d'être davantage étudiées.

## CONCLUSION

L'étude de la portée effectuée dans le cadre de ce mémoire a permis de faire un portrait du travail, de la détresse et du burnout chez les agent.e.s des services correctionnels, en mettant l'accent sur le milieu québécois. En débutant ce mémoire, il n'était pas possible d'imaginer l'ampleur de tous les enjeux que les agent.e.s pouvaient vivre dans le cadre de leur travail. En raison du nombre d'enjeux présentés dans le cadre de ce mémoire, nous avons fait le choix de faire un retour sur certains enjeux qui nous semblent particulièrement importants.

Premièrement, tel que mentionné précédemment, la **surpopulation carcérale** est une problématique importante dans les établissements de détention québécois ainsi que dans un ensemble d'établissements à travers le monde, ce qui affecte le quotidien des personnes incarcérées, mais également des agent.e.s. Cette surpopulation crée souvent un déséquilibre entre les ressources et les besoins, ce qui augmente l'intensité du travail des agent.e.s, rend plus difficile la gestion de l'établissement, la classification des personnes incarcérées ainsi que la différenciation de ces dernières, qui est essentielle à la mission de réhabilitation. Les agent.e.s doivent également faire face au sentiment d'enfermement qui est accru en raison de la surpopulation et du nombre important d'événements qui s'y déroulent de manière simultanée, en plus de devoir gérer l'augmentation des tensions dans le milieu, des réactions agressives ou violentes, d'animosité, etc., ce qui met une pression supplémentaire sur eux. En effet, la surpopulation constitue donc un catalyseur qui amplifie l'effet de certains facteurs de stress déjà présents dans l'établissement carcéral. En somme, les impacts de la surpopulation sont à la fois exténuants pour les agent.e.s, mais également coûteux pour l'institution en raison du taux de roulement qu'elle fait augmenter.

Le **manque de personnel**, un facteur qui augmente l'intensité du travail, est un phénomène qui a été observé à maintes reprises dans les établissements québécois, depuis plus d'une décennie. Ce phénomène peut être attribué à de nombreux facteurs dont le taux de roulement élevé, la difficulté d'attraction et de rétention, le nombre important de congés de maladie ou encore d'invalidité.

Le manque de personnel entraîne différentes conséquences sur les agent.e.s. En effet, en contexte de manque de personnel il devient plus difficile pour les agent.e.s d'assurer le maintien d'un environnement

plus humain, sain et sécuritaire pour tous. Il est également plus difficile de maintenir un niveau de sécurité dans l'établissement de détention, ce qui peut constituer un stress, car l'agent.e peut avoir le sentiment qu'en cas d'incident, le nombre d'agent.e.s qui peut être envoyé pour prêter main forte sera moins important. Le manque de personnel entraîne aussi un stress pour les agent.e.s qui ne sont pas en mesure d'effectuer leur travail correctement par manque de temps et qui doivent faire face aux critiques de leur superviseur.

En raison du manque de personnel, les agent.e.s doivent faire du **temps supplémentaire**, et ce, de manière volontaire ou obligatoire, ce qui crée du stress chez ceux-ci. En effet, le temps supplémentaire effectué de manière récurrente réduit de manière significative leur temps de repos, que ce soit par du travail entre deux quarts de travail ou durant leur journée de congé. Ce phénomène est fréquent en cas de manque de personnel comme c'est le cas dans les établissements de détention québécois. Les agent.e.s peuvent alors se retrouver à faire des « double », soit deux quarts de travail effectués bout à bout, ce qui peut faire une journée de travail de 16 heures. Il paraît important de rappeler que certaines institutions carcérales vont même jusqu'à donner des mesures disciplinaires en cas de refus de temps supplémentaire obligatoire, une pratique qui est d'ailleurs une chose courante dans l'ensemble des établissements de détention québécois.

Le temps supplémentaire comporte non seulement un coût financier important, mais également pour l'individu. En effet, celui-ci augmente le risque pour les agent.e.s de souffrir de burnout, d'être plus souvent absent que ce soit à court ou à long terme, mais peut également les amener à quitter cet emploi. L'impact du temps supplémentaire obligatoire peut aussi se faire sentir sur l'entourage, car il rend plus difficile le fait de prévoir des activités.

Cette étude de la portée permet de soulever quelques exemples de mesures qui pourraient être mises en œuvre afin de réduire le manque de personnel, mais également le temps supplémentaire :

- Améliorer l'attraction et la rétention du personnel en améliorant la valorisation du métier, en compétitionnant les salaires offerts dans les établissements de détention ontarien et dans les pénitenciers fédéraux, en offrant des incitatifs afin d'éviter des retraites anticipées;

- Prendre des mesures afin de briser le cercle vicieux qui semble s'être installé : plus les agent.e.s font du temps supplémentaire, plus ils sont susceptibles d'être épuisés, plus ils s'absentent pour cause de maladie, plus du temps supplémentaire doit être effectué;
- S'assurer que les agent.e.s sont en mesure de prendre leurs vacances et leurs congés qui sont essentiels afin que ceux-ci récupèrent.

**L'ambiguïté de rôle et le conflit de rôle**, qui augmentent l'intensité du travail en raison du flou dans lequel ils laissent les individus, constituent une situation problématique qui touche les agent.e.s, au Québec, comme dans d'autres établissements carcéraux. En effet, les problèmes de rôle sont liés à une augmentation du stress et du burnout. Concrètement, la difficulté à concilier la mission de réhabilitation et de sécurité constitue un conflit de rôle pour l'agent.e, alors que le manque d'informations afin d'accomplir adéquatement le travail fait référence à l'ambiguïté de rôle. Par le passé le rôle des agent.e.s était clairement défini, la double mission actuelle des services correctionnels place en permanence les agent.e.s devant un dilemme en ce qui a trait à ces deux rôles. D'ailleurs, les agent.e.s se retrouvent régulièrement dans une situation d'injonction paradoxale, lorsqu'ils ont le sentiment que peu importe la décision et les actions prises, celles-ci seront jugées comme inadéquates par les gestionnaires.

Cette étude de la portée permet de soulever quelques exemples de mesures qui pourraient être mises en œuvre afin de diminuer les problèmes de rôle que vivent les agent.e.s :

- Établir des objectifs clairs et descriptifs en ce qui a trait à la réhabilitation des personnes incarcérées afin de clarifier les attentes;
- S'assurer d'une communication adéquate entre le superviseur et les supervisé.e.s;
- S'assurer d'une uniformisation des consignes d'un chef d'unité à un autre;
- Permettre et encourager la flexibilité et l'utilisation du jugement individuel, à travers une prise de conscience par l'administration de la différence entre le prescrit et la réalité.

Par la suite, les **exigences émotionnelles** sont reconnues pour être particulièrement élevées dans le travail des agent.e.s qui doivent maîtriser et façonner leurs émotions ainsi que celles des personnes incarcérées. De surcroît, le travail des agent.e.s est reconnu comme étant un emploi qui requière des contacts intensifs

et chargés d'émotions avec les personnes incarcérées, ce qui amène un travail émotionnel important. En effet, l'agent.e.s devra fournir des efforts afin d'afficher les émotions prescrites par l'organisation. Ce travail émotionnel peut amener différentes conséquences négatives, telles que l'épuisement émotionnel, le cynisme, le détachement ainsi que le fait de se blâmer lui-même. Dans le cadre de leur travail, les agent.e.s doivent afficher des émotions positives et encourageantes, en prenant le temps d'écouter et de discuter avec les personnes incarcérées, afin de favoriser la réhabilitation. Toutefois, ils doivent s'assurer de masquer leurs émotions liées à la compassion afin de maintenir une distance avec les personnes incarcérées. Ils doivent également s'assurer d'afficher un tempérament dur, mais de supprimer tout ce qui a trait au dégoût, à la colère, à la peur et à la faiblesse afin de ne pas laisser aux personnes incarcérées entrevoir ces états émotionnels qui révéleraient les faiblesses des agent.e.s. Pour finir, la suspicion est un état que les agent.e.s doivent maintenir dans le cadre de leur travail, et ce, afin d'éviter de se faire manipuler par les personnes incarcérées. Par la suite, lorsque l'agent.e doit faire face à des exigences émotionnelles élevées, de manière récurrente et que celui-ci n'a pas de moyens pour affronter la situation, cela peut entraîner des conséquences négatives qui dépassent le cadre du travail : troubles de l'humeur, épuisement, sentiment d'usure et dissonance émotionnelle. La dissonance émotionnelle, quant à elle, est liée à de multiples conséquences chez l'individu : stress, cynisme, burnout, impact au niveau du bien-être psychologique et physique. Pour finir, les impacts peuvent parfois être si importants que certain.e.s agent.e.s mentionnent parfois se sentir étranger à eux-mêmes, sentiment qui s'explique par l'autocensure et la répression des différentes émotions, mais également par l'état de vigilance constant que l'agent.e doit maintenir.

Bien que les exigences émotionnelles fassent partie intégrante du travail des agent.e.s, il n'en demeure pas moins que certaines mesures peuvent aider à réduire l'impact de celles-ci sur l'individu comme le soulève cette étude de la portée :

- Donner des occasions aux agent.e.s pour décompresser et discuter des situations vécues;
- Mettre à la disposition de l'entourage des agent.e.s des ressources qui leur permettent de mieux comprendre le milieu, les conditions de travail et les enjeux du milieu;
- Travailler à l'amélioration de l'image de l'emploi d'agent.e.s dans la société et à la déconstruction des stéréotypes

Le **soutien de l'organisation** est également un sujet sur lequel il est pertinent de faire un retour. En effet, le manque de soutien de l'organisation semble être une problématique qui est dénoncée dans l'ensemble des établissements carcéraux ainsi que dans le milieu québécois. En effet, plusieurs agent.e.s rapportent avoir le sentiment d'être laissés à eux et elles-mêmes et ne pas être soutenus par leur organisation. D'ailleurs, plusieurs impacts peuvent se faire sentir sur les agent.e.s : augmentation du stress, problème de santé, épuisement émotionnel, burnout. Cette étude de la portée permet de soulever quelques exemples de mesures qui pourraient être mises en œuvre afin d'augmenter le soutien organisationnel perçu chez les agent.e.s :

Mettre en œuvre des mécanismes efficaces afin de recueillir les inquiétudes, les opinions et les recommandations des agent.e.s;

- S'assurer de la disponibilité suffisante des ressources matérielles et humaines afin de permettre aux agent.e.s d'effectuer adéquatement leur travail;
- S'assurer que l'agent.e se sent soutenu à la suite d'un incident avec une personne incarcérée, lors de situations personnelles difficiles ou encore en cas de problèmes de santé.

En augmentant le sentiment de soutien organisationnel, cela permettra de diminuer la tension émotionnelle, ce qui profitera autant à l'agent.e qu'à l'organisation qui l'emploie.

Par la suite, l'**identité** se construit individuellement par la valorisation, mais en grande partie à travers le regard que posent les autres sur nous, et ce, à travers la **reconnaissance**. L'identité de l'agent.e se construit donc à travers les regards que ses collègues, ses superviseurs, les personnes incarcérées et la collectivité posent sur lui ou sur elle, et cette identité est très fragile. Cela n'est nullement étonnant quand on constate les conséquences néfastes de la faible considération qu'a le public vis-à-vis leur travail et de la haine des personnes incarcérées à leur égard. En effet, encore aujourd'hui, travailler dans un établissement de détention est très peu prestigieux aux yeux de la population générale, ce qui s'explique par le fait que les agent.e.s sont dépeints plus souvent qu'à leur tour, de manière négative que ce soit dans les médias, dans les films, à la télévision ou encore dans les livres.

L'image négative et le manque de reconnaissance du public face à la profession d'agent.e des services correctionnels est un facteur de stress pour ceux-ci. En effet, les impacts du manque de reconnaissance sont multiples : doutes quant à ses propres capacités, perte d'estime de soi, dépression, problématiques psychiques diverses, démotivation, intention de quitter, absence pour problème de santé. Les impacts peuvent également se faire sentir sur l'identité, la personnalité, la santé mentale et, à l'extrême, cela peut même aller jusqu'à des comportements violents.

Bien qu'il puisse sembler difficile de changer l'image qu'a la société de l'emploi des agent.e.s des services correctionnels, cette étude de la portée permet de soulever quelques exemples de mesures qui pourraient être mises en œuvre et qui pourraient permettre, au fil du temps, d'améliorer la situation :

- Travailler à l'élimination des stéréotypes et des préjugés qui visent la profession d'agent.e.s des services correctionnels;
- Travailler à l'ouverture sur le monde de cette institution totale et faire connaître aux citoyens le rôle d'agent.e.s des services correctionnels.

Il est également possible de mettre en place des mesures afin d'améliorer le sentiment de reconnaissance que les agent.e.s ont de la part de l'administration des établissements :

- Travailler à comprendre les raisons qui font en sorte que les agent.e.s ont le sentiment que les personnes incarcérées reçoivent plus d'attention qu'eux et tenter de résoudre cette situation;
- S'assurer de consulter les agent.e.s lorsque des décisions pouvant affecter leur travail sont prises, ceux-ci étant après tout le groupe professionnel qui est en contact avec les personnes incarcérées dans la plus grande partie de leur quotidien.

En conclusion, l'amélioration de la reconnaissance permettrait aux agent.e.s de donner un sens aux souffrances vécues au travail, et ce, en permettant de reconnaître leur contribution, mais également, leurs efforts, leurs doutes, leurs angoisses, leurs déceptions et leurs découragements en plus de leur donner un sens. De plus, la reconnaissance de l'utilité du travail (jugement d'utilité) permet, quant à lui, d'améliorer l'estime de soi de l'agent.e.

Pour finir, en ce qui a trait aux **conditions de travail**, Gollac et al.(2014) soulèvent que les conséquences ne se font pas uniquement sentir chez l'individu. Face à ce constat, il est possible de se questionner sur la manière dont les conditions de travail des agent.e.s peuvent avoir des impacts non seulement sur ceux-ci, mais aussi sur les personnes incarcérées dont ils ont la responsabilité ainsi que pour la population en générale. Toutefois, même en comprenant l'impact des mauvaises conditions de travail, améliorer celles-ci peut sembler complexe. Cela est encore plus vrai lorsqu'on fait face à la naturalisation de mauvaises conditions de travail : « C'est le métier qui veut cela » (Gollac et al., 2014, p. 10). Nous nous retrouvons alors devant une forme de déni. Pourtant, si l'on s'attarde réellement à celles-ci, on réalise que certaines améliorations peuvent être effectuées. Prenons l'exemple du tabac, jusqu'en 2014 celui-ci était permis dans les établissements de détention ce qui fait que les agent.e.s étaient exposés à des quantités importantes de fumée secondaire et cela faisait alors partie des conditions de travail normal. De nos jours, cela serait considéré comme inacceptable. Cette évolution nous démontre bien que des conditions peuvent être améliorées avec le temps sans pour autant changer la nature du travail.

En sommes, dans le cadre de ce mémoire, il a été question des facteurs de manière séparée afin d'en faciliter la compréhension. Il n'en demeure pas moins qu'en réalité ceux-ci se déroulent de manière simultanée, ce qui a un effet de synergie, et ne peuvent donc pas être considérés de manière isolée. En somme, comme le soulève si bien Lambert et al. (2009b) : « parce que le travail en lui-même est souvent demandant et stressant, il n'est pas nécessaire pour la gestion d'augmenter les demandes et le stress à travers l'environnement de travail »<sup>121</sup>.

Certaines limites inhérentes à la présente étude méritent d'être reconnues. La première limite présentée est simplement relative aux langues comprises par l'auteurice, soit le Français et l'Anglais. De ce fait, les études ainsi que tous les écrits disponibles dans d'autres langues qui auraient pu être pertinents au présent exercice n'ont pu être utilisés.

Par la suite, les études de la portée comportent différentes limites comme le mentionnent différents auteurs et auteurices ayant travaillé sur des études de la portée. La première critique qui y est souvent

---

<sup>121</sup> Traduction libre de : « Because the job in itself is often demanding and stressful, there is no need for management to increase the demand and stress through the work environment ».

associée est le manque de rigueur scientifique, ce qui est toujours l'objet de débats (Davis et al., 2009). À ce sujet, de la même manière que Davis et al. (2009), nous croyons que la rigueur d'un tel exercice dépend en grande partie de la procédure utilisée ainsi que de la rigueur méthodologique employée. L'absence d'une approche standardisée peut donc expliquer que la rigueur varie d'une étude à l'autre et donc que le manque de rigueur scientifique y est donc associé. De surcroît, nous sommes également en accord avec Davis et al. (2009) qui mentionnent que bien qu'il existe des avantages au fait de couvrir en étendu plutôt qu'en profondeur les preuves existantes, cela constitue tout une limite et les résultats qui en découlent sont donc limités. D'ailleurs, en ce qui concerne les avantages, les descriptions riches que cette méthode permet d'obtenir permet de mettre la lumière sur des sujets et sur des explications qui seraient sinon difficile à fournir (Davis et al., 2009). Il n'en demeure pas moins que cela peut néanmoins mener à des interprétations différentes de la même littérature.

De surcroît, certaines catégories de questions de recherche sont plus faciles à répondre avec certains types de recherche. Dans le cas présent, l'utilisation d'une étude de la portée peut permettre de faire un meilleur portrait de la situation, mais dans une autre situation cela pourrait ne pas être approprié. En effet, dans le cas présent, l'utilisation à la fois de méta-analyses et de revues systématiques de la littérature, mais également d'opinions d'experts, de rapports de recherche ou encore de témoignages de membres du milieu, s'avèrent pertinents alors que dans d'autres situations il serait nécessaire de porter une attention beaucoup plus particulière à la méthodologie des études utilisées.

Dans un autre ordre d'idées, il y a également la possibilité que certaines études pertinentes n'aient pas été identifiées, ce qui s'explique par différents facteurs (Pham et al., 2014). Plusieurs de ces failles seront d'ailleurs abordées lors des prochains paragraphes. Il est toutefois nécessaire de mentionner que les études de la portée ayant des objectifs de recherche plus larges, comparativement aux revues systématiques de la littérature, l'examen de l'ensemble des études relatives au sujet devient donc impossible, tel n'étant pas non plus l'objectif (Levac et al., 2010).

Le manque d'évaluation concernant la qualité des études incluses dans les études de la portée est également une limite d'un tel exercice (Arksey et O'Malley, 2005). D'ailleurs, Pham et al. (2014) soulèvent qu'il existe actuellement un débat quant à la nécessité de procéder à une telle évaluation. Néanmoins, de

la même manière que Pham et al. (2014) ou encore Arksey and O'Malley (2005), nous croyons qu'il est pertinent d'inclure des études ayant différentes méthodologies considérant que l'objectif d'une étude de la portée est de présenter un résumé de la littérature existante. Il est toutefois nécessaire de reconnaître qu'en effectuant une évaluation de la qualité des études cela permettrait d'identifier des lacunes concernant les preuves présentées et non uniquement d'identifier le manque d'études concernant une dimension (Pham et al., 2014).

Il paraît toutefois pertinent de mentionner que bien que les études de la portée ainsi que les revues systématiques de la littérature comportent des différences, elles comportent également des similitudes concernant la méthode utilisée. Dans cet ordre d'idées, de la même manière que Pham et al. (2014), nous croyons que les études de la portée sont, malheureusement, souvent perçues comme une version moins rigoureuse des revues systématiques alors qu'elles constituent plutôt une démarche différente avec des objectifs différents.

En effet, les études de la portée ont la particularité d'incorporer un éventail important d'études avec des conceptions et des méthodologies différentes, mais également de la littérature grise ce qui permet d'aborder des dimensions supplémentaires et des compléments d'informations qui seraient autrement non disponibles (Levac et al., 2010). À ce sujet, Davis et al. (2009) mentionnent que les études de la portée permettent de donner une explication au « quoi » et au « pourquoi », en plus de l'habituel « qui », « où » et « comment », ce qui donne une perspective plus complète et panoramique d'un sujet.

Par la suite, comme le soulève Levac et al. (2010), le fait que le présent exercice soit effectué par une seule personne constitue une limite. En effet, lorsque le processus de sélection des études est effectué par une seule personne, cela comporte plusieurs défis soit l'incertitude concernant : les études qui doivent être inclus et exclus, les variables qui doivent être présentes dans la cartographie, mais également la nature et la portée des détails qui sont pertinents de sélectionner. En somme, il est possible de soulever des questions concernant la rigueur du présent exercice en raison de l'exercice individuel auquel consiste la rédaction d'un mémoire. Il est néanmoins préférable d'effectuer une étude de la portée, mais surtout la sélection des études avec une équipe de travail (Levac et al., 2010).

Dans un autre ordre d'idées, une des forces d'une étude de la portée est relative à la profondeur, l'exhaustivité, l'étendue des preuves qui sont présentées (Davis et al., 2009). Toutefois, l'accès aux ressources ainsi que le temps disponible afin de mener un tel projet constitue une limite quant à la portée qu'il est possible d'atteindre (Levac et al., 2010). L'équilibre entre la faisabilité, l'étendue et l'exhaustivité est donc nécessaire. En plus des éléments qu'il est normalement nécessaire de prendre en considération, dans le cas présent, la pandémie de coronavirus est un élément qu'il faut prendre en considération. En effet, durant une période importante de la conduite de cet exercice, l'accès à des ressources physiques normalement disponibles via les différentes bibliothèques universitaires de la région était difficile, voire impossible à certains moments. Certaines ressources ont donc été plus difficile à accéder ou l'ont été beaucoup plus tard dans le processus. Il n'en demeure pas moins que tel que mentionné par Levac et al. (2010) prendre des décisions afin de s'assurer de la faisabilité de l'exercice ne signifie pas de compromettre la qualité de l'étude de la portée ni celle de correctement atteindre l'objectif de recherche. À ce sujet, le choix de se concentrer sur la remontée des filières bibliographiques et de mettre d'une certaine façon de côté la recherche systématique avec les bases de données, comme expliqué plus tôt, est un bon exemple d'une décision qui a été prise afin de s'assurer de la faisabilité de l'exercice. Il n'en demeure pas moins, qu'il est essentiel de mentionner que ces choix constituent une limite du présent mémoire.

Une autre limite de cette étude est relative à la distinction entre les établissements de détention et les pénitenciers. En effet, dans le cadre du présent mémoire l'objectif était de s'intéresser aux établissements de détention, soit des établissements ayant comme fonction d'accueillir des personnes incarcérées pour des peines de courte durée ou encore des prévenus. À ce sujet, Lambert et al. (2015) font la distinction entre les « prisons » et les « jails » aux États-Unis, le travail dans ces deux types d'établissements n'étant pas exactement le même. Néanmoins, de la même manière que Lambert et al. (2015), nous avons observé, en effectuant cette étude de la portée, que très peu d'études ont été effectuées sur le burnout et le stress dans les « jails ». Il apparaît donc difficile de comprendre ce phénomène dans cet environnement. Bien que ces propos proviennent d'une étude américaine, il est possible de croire que ce principe puisse également être appliqué aux différences entre les pénitenciers et les établissements de détention au Canada. D'ailleurs, Ellison et Caudill (2020) se sont intéressés au stress des agents des services correctionnels dans les établissements de détention ontarien. Ceux-ci soulevant d'ailleurs le fait que peu

d'études ont été conduites dans des établissements accueillant des détenus pour de plus courtes durées, tels que les établissements de détention et qu'il serait à ce sujet possible de croire que bien que certaines sources de stress soient similaires, certaines peuvent également être uniques à cette expérience de travail. Par exemple, les contrevenants arrivent généralement dans les pénitenciers avec des informations concernant leur historique et leurs besoins. Les établissements de détention, quant à eux, abritent à la fois des prévenus et des détenus. À leur arrivée à l'établissement, toutes les informations requises ne sont pas nécessairement disponibles et cela peut prendre un certain moment afin qu'une évaluation adéquate de leur dangerosité, mais également de leurs besoins soit complétée. La nature des personnes incarcérées constitue donc un défi différent pour les agents qui y travaillent.

D'autre part, Dowden et Tellier (2004) soulèvent des écarts relatifs au niveau du stress mesuré chez les agents, de même qu'au niveau des relations avec les antécédents du stress. Ces écarts semblent d'ailleurs pouvoir, partiellement, s'expliquer par le pays où la collecte de données a été conduite ainsi qu'avec les différences de philosophies correctionnelles. En effet, le système carcéral états-uniens comporte des caractéristiques qui le distinguent des systèmes présents ailleurs dans le monde (Dowden et Tellier, 2004). À ce sujet, Schaufeli et Peeters (2000) soulèvent également le piège de généraliser des résultats d'études effectuées aux États-Unis à des pays d'Europe ou encore au Canada, en raison des différences notables dans les systèmes carcéraux. Néanmoins, la plupart des recherches sur les agents correctionnels et le stress ont été effectuées aux États-Unis, comme le soulevaient Pollak et Sigler (1998). Bien que ces propos datent d'un peu plus de deux décennies, la présente étude de la portée permet de croire que la situation n'a pas réellement changée. De surcroit, bien peu d'études ont été effectuées auprès des agents des services correctionnels travaillant dans les établissements du Québec, si ce n'est de l'étude longitudinale effectuée au début des années 2000. Des études supplémentaires sur le sujet paraissent donc nécessaires afin d'amener une meilleure compréhension du phénomène, ici au Québec.

Pour conclure, dans les établissements de détention, tout comme dans plusieurs domaines, il semble y avoir une tendance à trouver les bonnes personnes pour faire le travail au lieu de faire en sorte que le travail soit adéquat pour les individus (Lambert, 2004). Dans cet optique, Lambert (2004) soulève d'ailleurs à ce sujet que les administrateurs d'établissement de détention vont souvent utiliser les caractéristiques et la personnalité des individus pour expliquer leur départ. Dans le même ordre d'idées, on cherche

souvent des méthodes afin de réduire le stress des agent.e.s en leur suggérant de parler avec leur entourage, leurs collègues, avoir des relations sexuelles, d'avoir des passes-temps, de refuser de parler du travail en dehors du travail, de faire de l'exercice physique (Stalgaitis et al., 1982). Malheureusement, il n'y a pas de recette miracle pour gérer le stress que ce soit celui des agent.e.s ou de n'importe quel individu, car les stratégies qui fonctionnent pour une personne ne fonctionnent pas nécessairement pour les autres (Pollak et Sigler, 1998). De surcroît, il faut considérer que ces méthodes proposées sont passives et distales à la situation stressante et n'améliorent en rien la situation (Stalgaitis et al., 1982). Certes, il est possible d'aider les agent.e.s à être mieux outillé afin de gérer le stress auquel ils sont soumis, mais cela n'est qu'une des approches possibles. En effet, les facteurs organisationnels devraient être questionnés davantage qu'ils le sont. D'ailleurs, les résultats de cette étude de la portée permettent de conclure, de la même manière que Lambert et al. (2007a) et Mahfood et al. (2013) que les caractéristiques du travail semblent être plus révélatrices du stress et du burnout chez les agent.e.s que les caractéristiques individuelles.

Dans cette optique, nous espérons que ce mémoire pourra générer un intérêt envers les multiples enjeux que les agent.e.s peuvent vivre dans le cadre de leur travail. En effet, les recherches sur le milieu correctionnel sont non seulement utiles pour les administrateurs d'établissements de détention, mais elles permettent aussi de fournir des informations qui peuvent aider les dirigeants du gouvernement à prendre des décisions éclairées concernant les ressources et les fonds à octroyer (Ellison et Caudill, 2020). Nous espérons donc voir une augmentation des recherches effectuées dans ce domaine, mais également spécifiquement au Québec, et ce, dans l'espoir d'une réduction des enjeux liés au burnout et à la détresse chez les agentes et les agents des services correctionnels travaillant autant dans les établissements de détention québécois que dans l'ensemble du Canada, dans les pénitenciers, mais également dans l'ensemble des établissements carcéraux du monde.

## BIBLIOGRAPHIE

- AFPST. (2022). *L'épuisement professionnel*. AFPST. <https://afpst.com/epuisement-professionnel/>
- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. (2006). *Recherche sur le stress au travail* ( Centre de traduction des organes de l'Union européenne, trad.). Office des publications officielles des Communautés européennes.
- Alarid, L. F. et Marquart, J. W. (2009). Officer Perceptions of Risk of Contracting HIV/AIDS in Prison: A Two-State Comparison. *The Prison Journal*, 89(4). <https://doi.org/10.1177/0032885509349571>
- Anses. (2016). *Évaluation des risques sanitaires liés au travail de nuit* [Rapport d'expertise collective]. Édition scientifique. [http://formations.ceams-carsm.ca/travailleurs\\_de\\_nuits/Ressources\\_Page\\_accueil/Documents\\_en\\_format\\_PDF/Evaluation\\_des\\_risques\\_sanitaires\\_lies\\_au\\_travail\\_de\\_nuit.pdf](http://formations.ceams-carsm.ca/travailleurs_de_nuits/Ressources_Page_accueil/Documents_en_format_PDF/Evaluation_des_risques_sanitaires_lies_au_travail_de_nuit.pdf)
- Arksey, H. et O'Malley, L. (2005). Scoping studies: towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/1364557032000119616>
- Armstrong, G. S., Atkin-Plunk, C. A. et Wells, J. (2015). The Relationship Between Work–Family Conflict, Correctional Officer Job Stress, and Job Satisfaction. *Criminal Justice and Behavior*, 42(10). <https://doi.org/10.1177/0093854815582221>
- Armstrong, G. S. et Griffin, M. L. (2004). Does the job matter? Comparing correlates of stress among treatment and correctional staff in prisons. *Journal of Criminal Justice*, 32(6). <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2004.08.007>
- Ashforth, B. E. et Humphrey, R. H. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *The Academy of Management Review*, 18(1). <https://doi.org/10.2307/258824>
- Autissier, D., Vandangeon-Derumez, I., Vas, A. et Johnson, K. (2018). *Conduite du changement: Concepts clés - 60 ans de pratiques héritées des auteurs fondateurs* (3<sup>e</sup> éd.). DUNOD.
- Aymard, N. et Lhuillier, D. (1993). Sécurité et identité professionnelle des personnels de surveillance de l'administration pénitentiaire. *Droit et société*, 25(1). <https://doi.org/10.3406/dreso.1993.1237>
- Bagger, J., Cropanzano, R. et Ko, J. (2006). La justice organisationnelle: définitions, modèles et nouveaux développements. Dans A. El Akremi, S. Guerrero et J.-P. Neveu, *Comportement organisationnel, Volume 2: justice organisationnelle, enjeux de carrière et épuisement professionnel* (p. 25-45). De Boeck.
- Barthe, B. (2015). La déstabilisation des horaires de travail. Dans A. Thébaud-Mony, P. Davezies, L. Vogel et S. Volkoff (dir.), *Les risques du travail: pour ne pas perdre sa vie à la gagner* (p. 223-232). La Découverte.

- Beaud, M. (2006). Comment effectuer la recherche bibliographique. Dans *L'art de la thèse - Comment préparer et rédiger un mémoire de master, une thèse de doctorat ou tout autre travail universitaire à l'ère du net* (p. 72-76). La Découverte.  
[http://www.cairn.info/feuilleter.php?ID\\_ARTICLE=DEC\\_BEAUD\\_2006\\_01\\_0072](http://www.cairn.info/feuilleter.php?ID_ARTICLE=DEC_BEAUD_2006_01_0072)
- Beggs, C. B., Noakes, C. J., Sleight, P. A., Fletcher, L. A. et Siddiqi, K. (2003). The transmission of tuberculosis in confined spaces: an analytical review of alternative epidemiological models. *The International Journal of Tuberculosis and Lung Disease*, 7(11), 1015-1026.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/14598959/>
- Bergeron, Y. (2019a, 18 janvier). Menacé, un gardien de prison doit déménager. *ICI Radio-Canada - Québec*. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1147690/menace-gardien-prison-demenagement-quebec>
- Bergeron, Y. (2019b, 12 mars). Images inédites d'une émeute à l'Établissement de détention de Québec. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1157972/emeute-prison-quebec-centre-dentention-images-exclusives-2017>
- Bévort, A., Lallement, M., Jobert, A. et Mias, A. (2012). *Dictionnaire du travail* (1<sup>re</sup> éd.). Presses universitaires de France.
- Blais, A. (2014, 26 septembre). Les prisons québécoises écoperont. *La Presse*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTDMNmXfP\\_\\_kY\\_NDuYuBW9pPtWOvcF36P81](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTDMNmXfP__kY_NDuYuBW9pPtWOvcF36P81)
- Blais, A. (2015a, 2 août). Très peu de marge de manoeuvre. *Le Soleil*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqySfxn\\_GpDLD\\_Hhr8sF6p8GLU6J757v9UTc1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqySfxn_GpDLD_Hhr8sF6p8GLU6J757v9UTc1)
- Blais, A. (2015b, 25 septembre). Tanguay fermera ses portes. *La Presse* (Montréal), A8.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTiH4QVDY06ZO7Zyt37ifbEzHvfxq0nEM81](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTiH4QVDY06ZO7Zyt37ifbEzHvfxq0nEM81)
- Blais, A., Laplante, S. et Leclerc, W. (2014, 1<sup>er</sup> août). Une cinquantaine de sanctions par année. *La Presse*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyScWTLH7tkkju2ejLtUrQWiBpFJuFSH-qU1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyScWTLH7tkkju2ejLtUrQWiBpFJuFSH-qU1)
- Blau, J. R., Light, S. C. et Chamlin, M. (1986). Individual and Contextual Effects on Stress and Job Satisfaction: A Study of Prison Staff. *Work and Occupations*, 13(1).  
<https://doi.org/10.1177/0730888486013001009>
- Blumstein, A. et Beck, A. J. (1999). Population Growth in U.S. Prisons, 1980-1996. *Crime and Justice: A Review of Research*, 26, 17-61.

- Boivin, S. (2010, 23 juillet). « Tragique », dit le gouvernement. *Le Soleil*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqyStdd1a8xY8XIYxC\\_6CRvx9n97xFpzPt5s1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqyStdd1a8xY8XIYxC_6CRvx9n97xFpzPt5s1)
- Boudoukha, A. H., Altintas, E., Rusinek, S., Fantini-Hauwel, C. et Hautekeete, M. (2013). Inmates-to-Staff Assaults, PTSD and Burnout: Profiles of Risk and Vulnerability. *Journal of Interpersonal Violence*, 28(11). <https://doi.org/10.1177/0886260512475314>
- Bourbonnais, R., Jauvin, N., Dussault, J. et Vézina, M. (2007). Psychosocial work environment, interpersonal violence at work and mental health among correctional officers. *International Journal of Law and Psychiatry*, 30(4). <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2007.06.008>
- Britton, D. M. (1997). Perceptions of the work environment among correctional officers: Do race and sex matter? *Criminology*, 35(1), 85-106.
- Brochu, S., Chayer, L., Lasnier, B., Cantinotti, M., Guyon, L. et Royer, A. (2010). La restriction de l'usage du tabac en prison au Québec : effets sur le climat carcéral. *Criminologie*, 43(2).  
<https://doi.org/10.7202/1001772ar>
- Brodsky, C. M. (1982). Work Stress in Correctional Institutions. *Journal of Prison and Jail Health*, 2(2), 74-102.
- Brough, P., O'Driscoll, M., Kalliath, T., Cooper, C. L. et Poelmans, S. A. Y. (2009). *Workplace psychological health: current research and practice*. Edward Elgar Publishing.
- Butler, H. D., Tasca, M., Zhang, Y. et Carpenter, C. (2019). A systematic and meta-analytic review of the literature on correctional officers: Identifying new avenues for research. *Journal of Criminal Justice*, 60. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2018.12.002>
- Carleton, R. N., Afifi, T. O., Turner, S., Taillieu, T., El-Gabalawy, R., Sareen, J. et Asmundson, G. J. G. (2017). Chronic pain among public safety personnel in Canada. *Canadian Journal of Pain*, 1(1).  
<https://doi.org/10.1080/24740527.2017.1410431>
- Carleton, R. N., Ricciardelli, R., Taillieu, T., Mitchell, M. M., Andres, E. et Afifi, T. O. (2020). Provincial Correctional Service Workers: The Prevalence of Mental Disorders. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph17072203>
- Carlson, J. R., Anson, R. H. et Thomas, G. (2003). Correctional Officer Burnout and Stress: Does Gender Matter? *The Prison Journal*, 83(3). <https://doi.org/10.1177/0032885503256327>
- Carpentier, C. (2021, 28 octobre). 500 agents correctionnels manifestent devant les prisons de Québec et Montréal. *ICI Radio-Canada - Québec*. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1835238/manifestation-agents-correctionnels-prison-conditions-travail>

- Cheek, F. E. et Miller, M. D. S. (1983). The experience of stress for correction officers: A double-bind theory of correctional stress. *Journal of Criminal Justice*, 11(2). [https://doi.org/10.1016/0047-2352\(83\)90046-6](https://doi.org/10.1016/0047-2352(83)90046-6)
- Cheeseman, K. A. et Downey, R. A. (2012). Talking 'Bout My Generation: The Effect of « Generation » on Correctional Employee Perceptions of Work Stress and Job Satisfaction. *The Prison Journal*, 92(1). <https://doi.org/10.1177/0032885511428796>
- Cieslak, R., Korczynska, J., Strelau, J. et Kaczmarek, M. (2008). Burnout predictors among prison officers: The moderating effect of temperamental endurance. *Personality and Individual Differences*, 45(7). <https://doi.org/10.1016/j.paid.2008.07.012>
- Colquitt, J. A. (2001). On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3). <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>
- Côté, P. (2019, 21 juin). La prison d'Amos n'est pas encore fonctionnelle à 100 %. *ICI Radio-Canada - Abitibi-Témiscamingue*. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1195167/nouvelle-prison-amos-aile-vide-p-enurie-agents>
- Côté, P. (2020a, 22 janvier). Les agents des services correctionnels veulent un rattrapage salarial. *ICI Radio-Canada - Abitibi-Témiscamingue*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1485539/syndicat-agents-prison-salaire-demande>
- Côté, P. (2020b, 17 avril). Prison d'Amos : le temps supplémentaire et les accidents de travail en hausse. *ICI Radio-Canada - Abitibi-Témiscamingue*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1694957/prison-amos-temps-supplementaire-accidents-travail-hausse>
- Courtemanche, Y., Poulin, C., Serhir, B. et Alary, M. (2016). *Étude de prévalence du VIH et du VHC chez les personnes incarcérées dans les établissements de détention provinciaux au Québec*. Centre de recherche - CHU de Québec. [https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/documents/itss/rapport\\_vih\\_vhc\\_milieu\\_carceral.pdf](https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/documents/itss/rapport_vih_vhc_milieu_carceral.pdf)
- Coutrot, T. et Mermilliod, C. (2010). Les risques psychosociaux au travail: les indicateurs disponibles. *Dares Analyses*, (81). <https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2010-081-2-2.pdf>
- Crête, M. (2020a, 7 mai). Peu de détenus auront accès à une libération anticipée. *Le Devoir*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqySesISQ5c4Mld1N5c7DV3Blge7kG6h-ZJ9oC8kW02RaytKngJqn-SEGO](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqySesISQ5c4Mld1N5c7DV3Blge7kG6h-ZJ9oC8kW02RaytKngJqn-SEGO)
- Crête, M. (2020b, 14 mai). Encore plus de cas à Bordeaux. *Le Devoir*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqySQexTOKSH5WYCnNWhjYfIAeUTukOuv7fxpPtUNm3JDZWypxP\\_\\_jsjm0](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqySQexTOKSH5WYCnNWhjYfIAeUTukOuv7fxpPtUNm3JDZWypxP__jsjm0)
- Cullen, F. T., Link, B. G., Wolfe, N. T. et Frank, J. (1985). The social dimensions of correctional officer stress. *Justice Quarterly*, 2(4), 505-533. <https://doi.org/10.1080/07418828500088711>

- Dara, M., Acosta, C. D., Melchers, N. V. S. V., Al-Darraj, H. A. A., Chorgoliani, D., Reyes, H., Centis, R., Sotgiu, G., D'Ambrosio, L., Chadha, S. S. et Migliori, G. B. (2015). Tuberculosis control in prisons: current situation and research gaps. *International Journal of Infectious Diseases*, 32. <https://doi.org/10.1016/j.ijid.2014.12.029>
- Davezies, P. (1993). *Éléments de psychodynamique du travail, Comprendre le travail. Éducation permanente*, 3.
- Davis, K., Drey, N. et Gould, D. (2009). What are scoping studies? A review of the nursing literature. *International Journal of Nursing Studies*, 46(10). <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.02.010>
- Deglise, F. (2018, 17 décembre). Les drones donnent des ailes à la contrebande dans les prisons québécoises. *Le Devoir*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTt7yMZuGa7dd1oB5JDZHSYfgUukvG4hrFvAvzs7LY9QKR6UcXdFIS70](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTt7yMZuGa7dd1oB5JDZHSYfgUukvG4hrFvAvzs7LY9QKR6UcXdFIS70)
- Dejours, C. (1992). 5e Partie - Au-delà de « Modèle » japonais. Dans H. S. Hirata (dir.), *Autour du « modèle » japonais: automatisation, nouvelles formes d'organisation et de relations de travail* (p. 291-295). L'Harmattan.
- Dejours, C. (1999). Violence ou domination ? *Travailler*, 3, 11-29. [https://comprendre-agir.org/images/fichier-dyn/doc/violence\\_domination\\_dejours.pdf](https://comprendre-agir.org/images/fichier-dyn/doc/violence_domination_dejours.pdf)
- Dejours, C. (2014). *Souffrance en France - La banalisation de l'injustice sociale*. Éditions du Seuil.
- Dejours, C. (2015). *Travail usure mentale: Essai de psychopathologie du travail* (Nouvelle Édition). Bayard.
- Deshaies, T. (2017, 15 novembre). La prison d'Amos atteint le plus haut taux d'occupation au Québec. *ICI Radio-Canada - Abitibi-Témiscamingue*. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1067236/la-prison-damos-atteint-le-plus-haut-taux-doccupation-au-quebec>
- Desmarais, A. (2021, 30 juin). Importante pénurie d'agents correctionnels à la prison de Trois-Rivières. *ICI Radio-Canada - Mauricie-Centre*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1805707/prison-penurie-personnel-carceral-agent>
- Dial, K. C., Downey, R. A. et Goodlin, W. E. (2010). The job in the joint: The impact of generation and gender on work stress in prison. *Journal of Criminal Justice*, 38(4). <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2010.04.033>
- Dignam, J. T., Barrera Jr., M. et West, S. G. (1986). Occupational Stress, Social Support, and Burnout Among Correctional Officers. *American Journal of Community Psychology*, 14(2), 177-193.
- Direction de la recherche des services correctionnels. (2011). *Profil correctionnel 2007-2008 : la population correctionnelle du Québec*.

[https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/services\\_correctionnels/publications/population\\_2007-2008/profil\\_correctionnel\\_2007-2008.pdf](https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/services_correctionnels/publications/population_2007-2008/profil_correctionnel_2007-2008.pdf)

Dollard, M. F. et Winefield, A. H. (1998). A Test of the Demand–Control/Support Model of Work Stress in Correctional Officers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(3), 243-264.

Dorvil, H., Guttman, H. A., Ricard, N. et Villeneuve, A. (1997). *Défis de la reconfiguration des services de santé mentale: pour une réponse efficace et efficiente aux besoins des personnes atteintes de troubles mentaux graves*. Gouvernement du Québec - Ministère de la Santé et des Services Sociaux. [https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/1997/97\\_155co.pdf](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/1997/97_155co.pdf)

Dowden, C. et Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32(1). <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2003.10.003>

Dubé, V. (2016, 27 octobre). Sexisme à la prison de Roberval. *ICI Radio-Canada - Saguenay-Lac-Saint-Jean*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/811220/recherche-travailleurs-hommes-prison-roberval>

Duchaine, G. (2012, 3 décembre). Les cellulaires affluent en prison. *La Presse*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyS63xW61lcMK5adleuXJ9-DRWo-pVkJ3Q1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyS63xW61lcMK5adleuXJ9-DRWo-pVkJ3Q1)

Duchaine, G. et Renaud, D. (2013, 20 mars). Les gardiens prient Québec d’agir vite. *Le Soleil*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTGqFXLLBx-vsPm1aNBT5SzM8ZKPwCSmrM1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTGqFXLLBx-vsPm1aNBT5SzM8ZKPwCSmrM1)

Ebacher, L.-D. (2010a, 27 janvier). Tentative de meurtre à la prison de Hull. *Le Droit*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyT9KA0ajNUUEtZp341oRjcnXQg7\\_SNiBiY1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyT9KA0ajNUUEtZp341oRjcnXQg7_SNiBiY1)

Ebacher, L.-D. (2010b, 11 février). Les agents réclament l’appui du directeur de la prison. *Le Droit*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQpXamq\\_k5z0CB9J1yVLbqTUPt61JKOZ5I1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQpXamq_k5z0CB9J1yVLbqTUPt61JKOZ5I1)

Ebacher, L.-D. (2010c, 11 février). Un jeu d’enfant pour les passeurs. *Le Droit*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQpXamq\\_k5z0NqKECTtaMvwtNSp28wQBHU1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQpXamq_k5z0NqKECTtaMvwtNSp28wQBHU1)

Ebacher, L.-D. (2010d, 6 mars). Journée enflammée à la prison de Hull. *Le Droit*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTto3d4MI7k-kXXd2Djz0axErkEuMujkSo1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTto3d4MI7k-kXXd2Djz0axErkEuMujkSo1)

Ebacher, L.-D. (2010e, 27 mars). Une surpopulation supérieure à la moyenne. *Le Droit*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTULeaJautU0Sx9c6vnnvA3GCufxWC1k2-81](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTULeaJautU0Sx9c6vnnvA3GCufxWC1k2-81)

- Ebacher, L.-D. (2010f, 10 avril). Des hommes à la prison des femmes. *Le Droit*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQhsQtgVFLE1hDmVepc62tESfh4IXboxwE1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQhsQtgVFLE1hDmVepc62tESfh4IXboxwE1)
- Ebacher, L.-D. (2012, 12 janvier). Bientôt des caméras dans les douches des prisons ? *Le Droit*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTevhzSykanlj4g5hihxkHkJhevc\\_iBGyA1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTevhzSykanlj4g5hihxkHkJhevc_iBGyA1)
- Ebacher, L.-D. (2013a, 19 février). Plus de gens en attente que de criminels. *Le Droit*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQFXTQoRvBwEsx1Hs8ARZIRsdjH0gVc\\_Cg1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQFXTQoRvBwEsx1Hs8ARZIRsdjH0gVc_Cg1)
- Ebacher, L.-D. (2013b, 31 juillet). La facture s'élève à 63 500\$. *Le Droit*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTcMWbJ4qNrbtSe7civr4g7iEWCnXQqWYYc1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTcMWbJ4qNrbtSe7civr4g7iEWCnXQqWYYc1)
- Ebacher, L.-D. (2013c, 27 novembre). Trafic aérien à la prison de Hull. *Le Droit*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyRCh26DOZfWV6VVPq\\$UeZUf8MAXXDdzpBE1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyRCh26DOZfWV6VVPq$UeZUf8MAXXDdzpBE1)
- Eco, U. (2014). *Construire l'ennemi et autres écrits occasionnels* ( M. Bouzaher, trad.). B. Grasset.
- Ellison, J. M. et Caudill, J. W. (2020). Working on local time: Testing the job-demand-control-support model of stress with jail officers. *Journal of Criminal Justice*, 70.  
<https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2020.101717>
- Faugeron, C. (1992). Les personnels de surveillance: entre la méconnaissance et la reconnaissance. *Droit et Société*, 22, 499-502. <https://heinonline.org/HOL/P?h=hein.journals/droitsc22&i=149>
- Ferdik, F. V., Smith, H. P. et Applegate, B. (2014). The role of emotional dissonance and job desirability in predicting correctional officer turnover intentions. *Criminal Justice Studies*, 27(4).  
<https://doi.org/10.1080/1478601X.2014.938741>
- Ferguson, E. (1997). HIV/AIDS knowledge and HIV/AIDS risk perception: An indirect relationship. *Work & Stress*, 11(2). <https://doi.org/10.1080/02678379708256828>
- Filion, M. (2018). Contexte. Dans *Dictionnaire encyclopédique du Droit québécois* (Gaudet Éditeur Ltée).  
[https://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=26546767](https://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=26546767)
- Finn, P. (1998). Correctional Officer Stress - A Cause for Concern and Additional Help. *Federal Probation*, 62(2), 65-74.
- Finn, P. (2000). *Addressing Correctional Officer Stress: Programs and Strategies*. National Institute of Justice. <https://www.ojp.gov/pdffiles1/nij/183474.pdf>

- Finney, C., Stergiopoulos, E., Hensel, J., Bonato, S. et Dewa, C. S. (2013). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. *BMC Public Health*, 13(1). <https://doi.org/10.1186/1471-2458-13-82>
- Fleury, É. (2019, 17 juillet). « Une fabrique d'itinérance ». *Le Soleil*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTjoc7rPoBux2OPFjrTUKbeggJM9TWJISw1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTjoc7rPoBux2OPFjrTUKbeggJM9TWJISw1)
- Fortier, M. (2016, 3 octobre). Les prisons québécoises surpleuées le week-end. *Le Devoir*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQKx4xGjmEsgSKQz49A38HxIH-oDq0aoM8259sXT1jBWBjnVoK3W2Le0](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQKx4xGjmEsgSKQz49A38HxIH-oDq0aoM8259sXT1jBWBjnVoK3W2Le0)
- Francequin, G. (2008). *Le vêtement de travail, une deuxième peau*. Érès. <https://www.cairn.info/le-vetement-de-travail-une-deuxieme-peau--9782749209500.htm>
- Franklin, T. W., Franklin, C. A. et Pratt, T. C. (2006). Examining the empirical relationship between prison crowding and inmate misconduct: A meta-analysis of conflicting research results. *Journal of Criminal Justice*, 34(4). <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2006.05.006>
- Gaes, G. G. (1985). The Effects of Overcrowding in Prison. *Crime and Justice*, 6, 95-146.
- Gagnon, K. (2010a, 10 avril). Casser le cercle vicieux qui mène en prison. *La Presse*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQhsQtgVFLE1luAp3rbGWEKvaMqDOVXwkM1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQhsQtgVFLE1luAp3rbGWEKvaMqDOVXwkM1)
- Gagnon, K. (2010b, 5 juillet). Des tatouages dans les corridors. *Le Droit*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQEoAX22uvf8GAJvntqQKclZRBue2QG6xo1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQEoAX22uvf8GAJvntqQKclZRBue2QG6xo1)
- Gagnon, K. (2010c, 5 juillet). Une pratique risquée. *La Presse*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQEoAX22uvf8HiaskrK\\_uewG1r\\_XaW\\_GfA1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQEoAX22uvf8HiaskrK_uewG1r_XaW_GfA1)
- Gerstein, L. H., Topp, C. G. et Correll, G. (1987). The Role of the Environment and Person When Predicting Burnout among Correctional Personnel. *Criminal Justice and Behavior*, 14(3). <https://doi.org/10.1177/0093854887014003006>
- Goffman, E. (1961). The Characteristics of Total Institutions. Dans A. Etzioni (dir.), *Complex organizations : a sociological reader* (p. 313-340). Holt, Rinehart and Winston.
- Goffman, E. (1968). *Asiles - Études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus* (L. Lainé, C. Lainé et R. Castel, trad.). Les Éditions de Minuit.
- Gollac, M. et Bodier, M. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*. [https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport\\_SRPST\\_definitif\\_rectifie\\_11\\_05\\_10.pdf](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf)

- Gollac, M., Volkoff, S. et Wolff, L. (2014). *Les conditions de travail* (3<sup>e</sup> éd.). La Découverte. <https://www.cairn.info/les-conditions-de-travail--9782707183392.htm>
- Gouvernement du Québec. (2020, 13 janvier). *L'organisation et ses engagements*. Québec. <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/securite-publique/organigramme/>
- Grant, B. A. (1995). The impact of working rotating shifts on the family life of correctional staff. *Forum on Corrections Research*, 7(2), 40-42.
- Grennaway, C., Khan, K. et Schwartzman, K. (2014). Chapitre 13. La surveillance et le dépistage de la tuberculose dans certaines populations à haut risque. Dans *Normes Canadiennes pour la lutte antituberculeuse* (7<sup>e</sup> éd.). <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies-infectieuses/normes-canadiennes-lutte-antituberculeuse-7e-edition/edition-9.html#s5>
- Grenzel, M. L., Grande, A. J., Paniago, A. M. M., Pompilio, M. A., Oliveira, S. M. do V. L. de et Trajman, A. (2018). Tuberculosis among correctional facility workers: A systematic review and meta-analysis. *PLoS ONE*, 13(11). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0207400>
- Griffin, M. L. (2006). Gender and Stress: A Comparative Assessment of Sources of Stress Among Correctional Officers. *JOURNAL OF CONTEMPORARY CRIMINAL JUSTICE*, 22(1), 4-25.
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A. et Baker, D. N. (2010). Job Involvement, Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment and the Burnout of Correctional Staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(2). <https://doi.org/10.1177/0093854809351682>
- Grossi, E. L. et Berg, B. L. (1991). Stress and Job Dissatisfaction Among Correctional Officers: An Unexpected Finding. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 35(1). <https://doi.org/10.1177/0306624X9103500107>
- Guillet, L. (2012). *Le stress*. De Boeck Supérieur. <https://www.cairn.info/le-stress--9782804174378.htm>
- Guindon, M. (2021, 31 mai). Les agents de services correctionnels manifestent à Amos. *ICI Radio-Canada - Abitibi-Témiscamingue*. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1797441/manifestation-agents-correctionnels-amos>
- Hachey, I. (2013, 17 janvier). Les prisonniers itinérants. *La Presse*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqyR6lxD5cnYBvH2mpQsf1cmP-IJh40vKhCY1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqyR6lxD5cnYBvH2mpQsf1cmP-IJh40vKhCY1)
- Hammond, S. K. et Emmons, K. M. (2005). Inmate exposure to secondhand smoke in correctional facilities and the impact of smoking restrictions. *Journal of Exposure Science & Environmental Epidemiology*, 15(3). <https://doi.org/10.1038/sj.jea.7500387>
- Haney, C. (2006). The Wages of Prison Overcrowding: Harmful Psychological Consequences and Dysfunctional Correctional Reactions. *Washington University Journal of Law & Policy*, 22(1).

- Hartley, D. J., Davila, M. A., Marquart, J. W. et Mullings, J. L. (2013). Fear is a Disease: The Impact of Fear and Exposure to Infectious Disease on Correctional Officer Job Stress and Satisfaction. *American Journal of Criminal Justice*, 38(2). <https://doi.org/10.1007/s12103-012-9175-1>
- Harvard. (2012, 18 septembre). *The Borg Scale of Perceived Exertion*. The Nutrition Source. <https://www.hsph.harvard.edu/nutritionsource/borg-scale/>
- Haynes, S. H., Leone, M. C., Keena, L. D., May, D. C., Ricciardelli, R. et Lambert, E. G. (2020). The association between different forms of organizational trust and correctional staff job stress. *Journal of Crime and Justice*, 43(5). <https://doi.org/10.1080/0735648X.2020.1734056>
- Hénault, R. (2011, 8 septembre). Un délinquant dangereux, selon la Couronne. *Le Soleil*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfm\\_b\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqyTitSBmRpOJd6xfhj2NOdpj7PpueXk2n\\_w1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfm_b_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqyTitSBmRpOJd6xfhj2NOdpj7PpueXk2n_w1)
- Hepburn, J. R. et Albonetti, C. (1980). Role conflict in correctional institutions : An Empirical Examination of the Treatment-Custody Dilemma Among Correctional Staff. *Criminology*, 17(4). <https://doi.org/10.1111/j.1745-9125.1980.tb01308.x>
- Héran-Le Roy, O. (1997). *Le bruit dans le travail*, 8. <http://www.epsilon.insee.fr:80/jspui/handle/1/16536>
- Hochschild, A. R. (2017). *Le prix des sentiments - Au coeur du travail émotionnel* ( S. Fournet-Fayas et C. Thomé, trad.). La Découverte.
- Hurst, T. E. et Hurst, M. M. (1997). Gender differences in mediation of severe occupational stress among correctional officers. *American Journal of Criminal Justice*, 22(1), 121-137.
- INRS. (2021, 9 novembre). *Risques psychosociaux (RPS) - Facteurs de risque*. Institut National de Recherche et de Sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. <https://www.inrs.fr/risques/psychosociaux/facteurs-risques.html>
- Institut National de Recherche et de Sécurité. (2018). Travail de nuit et travail posté : de quoi parle-ton ?
- Jackson, S. E. et Schuler, R. S. (1995). Understanding human resource management in the context of organizations and their environments. *Annual Review of Psychology*, 46(1). <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.46.020195.001321>
- Jamnik, V., Gumienak, R. et Gledhill, N. (2013). Developing legally defensible physiological employment standards for prominent physically demanding public safety occupations: a Canadian perspective. *European Journal of Applied Physiology*, 113(10). <https://doi.org/10.1007/s00421-013-2603-1>
- Jamnik, V. K., Thomas, S. G., Shaw, J. A. et Gledhill, N. (2010). Identification and characterization of the critical physically demanding tasks encountered by correctional officers. *Applied Physiology, Nutrition, and Metabolism*, 35(1). <https://doi.org/10.1139/H09-121>

- Jauvin, N., Vézina, M., Bourbonnais, R. et Dussault, J. (2006). Violence interpersonnelle en milieu de travail : une analyse du phénomène en milieu correctionnel québécois. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 8(1). <https://doi.org/10.4000/pistes.3077>
- Jeantet, A. (2003). « À votre service ! » La relation de service comme rapport social. *Sociologie du travail*, 45(2). [https://doi.org/10.1016/S0038-0296\(03\)00014-1](https://doi.org/10.1016/S0038-0296(03)00014-1)
- Journet, P. (2010a, 23 juillet). Des prisons surpeuplées? *La Presse*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqyStdd1a8xY8XNk83ZSgPBJQknUxufd6ehY1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqyStdd1a8xY8XNk83ZSgPBJQknUxufd6ehY1)
- Journet, P. (2010b, 23 juillet). Quelques émeutes passées. *La Presse*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqyStdd1a8xY8XC7drGxYa\\_S4b5knMejUPx41](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqyStdd1a8xY8XC7drGxYa_S4b5knMejUPx41)
- Kauffman, K. (1988). *Prison officers and their world*. Harvard University Press.
- Keinan, G. et Malach-Pines, A. (2007). Stress and Burnout Among Prison Personnel - Sources, Outcomes, and Intervention Strategies. *Criminal Justice and Behavior*, 34(3).  
<https://doi.org/10.1177/0093854806290007>
- Kinkade, P., Leone, M. et Semond, S. (1995). The Consequences of Jail Crowding. *Crime & Delinquency*, 41(1). <https://doi.org/10.1177/0011128795041001008>
- La Frenière. (2017a). Admission (n° 3) [Épisode de série documentaire]. Dans *En prison*.  
<https://noovo.ca/videos/en-prison/admission>
- La Frenière. (2017b). Au feu! (n° 7) [Épisode de série documentaire]. Dans *En prison*.  
<https://noovo.ca/videos/en-prison/au-feu>
- La Frenière. (2017c). Baboche (n° 2) [Épisode de série documentaire]. Dans *En prison*.  
<https://noovo.ca/videos/en-prison/baboche>
- La Frenière. (2017d). Comparution (n° 9) [Épisode de série documentaire]. Dans *En prison*.  
<https://noovo.ca/videos/en-prison/comparution>
- La Frenière. (2017e). En Prison [Série documentaire]. Dans *En prison*. <https://noovo.ca/emissions/en-prison>
- La Frenière. (2017f). Grand ménage (n° 6) [Épisode de série documentaire]. Dans *En prison*.  
<https://noovo.ca/videos/en-prison/grand-menage>
- La Frenière. (2017g). La loi de la jungle (n° 5) [Épisode de série documentaire]. Dans *En prison*.  
<https://noovo.ca/videos/en-prison/la-loi-de-la-jungle>

- La Frenière. (2017h). La sortie (n° 10) [Épisode de série documentaire]. Dans *En prison*.  
<https://noovo.ca/videos/en-prison/la-sortie>
- La Frenière. (2017i). Pondeuse (n° 4) [Épisode de série documentaire]. Dans *En prison*.  
<https://noovo.ca/videos/en-prison/pondeuse>
- La Frenière. (2017j). Testostérone (n° 1) [Épisode de série documentaire]. Dans *En prison*.  
<https://noovo.ca/videos/en-prison/testosterone-1>
- Lalande, P. et Simon, H. (2014). *Les services correctionnels du Québec* [Document d'information].  
 Ministère de la sécurité publique. <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/2402125>
- Lambert, E. G. (2004). The Impact of Job Characteristics on Correctional Staff Members. *The Prison Journal*, 84(2), 208-227. <https://doi.org/10.1177/0032885504265078>
- Lambert, E. G., Altheimer, I. et Hogan, N. L. (2010a). Exploring the Relationship Between Social Support and Job Burnout Among Correctional Staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(11).  
<https://doi.org/doi:10.1177/0093854810379552>
- Lambert, E. G., Cluse-Tolar, T. et Hogan, N. L. (2007a). This Job is Killing me: The Impact of Job Characteristics on Correctional Staff Job Stress. *Applied Psychology in Criminal Justice*, 3(2).
- Lambert, E. G. et Hogan, N. L. (2010a). Wanting Change: The Relationship of Perceptions of Organizational Innovation With Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Criminal Justice Police Review*, 21(2).  
<https://doi.org/doi:10.1177/0887403409353166>
- Lambert, E. G. et Hogan, N. L. (2010b). Work–Family Conflict and Job Burnout among Correctional Staff. *Psychological Reports*, 106(1). <https://doi.org/10.2466/PRO.106.1.19-26>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Barton, S. et Clarke, A. (2002). The impact of instrumental communication and integration on correctional staff. *The Justice Professional*, 15(2).  
<https://doi.org/10.1080/08884310214022>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Barton-Bellessa, S. M. et Jiang, S. (2012a). Examining the Relationship Between Supervisor and Management Trust and Job Burnout Among Correctional Staff. *Criminal Justice and Behavior*, 39(7). <https://doi.org/10.1177/0093854812439192>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Cheeseman Dial, K., Jiang, S. et Khondaker, M. I. (2012b). Is the Job Burning Me Out? An Exploratory Test of the Job Characteristics Model on the Emotional Burnout of Prison Staff. *The Prison Journal*, 92(1). <https://doi.org/doi:10.1177/0032885511428794>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L. et Griffin, M. L. (2007b). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice*, 35(6). <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2007.09.001>

- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Griffin, M. L. et Kelley, T. (2015). The correctional staff burnout literature. *Criminal Justice Studies*, 28(4). <https://doi.org/10.1080/1478601X.2015.1065830>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L. et Jiang, S. (2010b). A Preliminary Examination of the Relationship between Organisational Structure and Emotional Burnout among Correctional Staff. *The Howard Journal of Crime and Justice*, 49(2). <https://doi.org/10.1111/j.1468-2311.2010.00606.x>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Jiang, S., Elechi, O. O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J. M. et Dupuy, P. (2010c). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 38(1). <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2009.11.002>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Moore, B., Tucker, K., Jenkins, M., Stevenson, M. et Jiang, S. (2009a). The Impact of the Work Environment on Prison Staff: The Issue of Consideration, Structure, Job Variety, and Training. *American Journal of Criminal Justice*, 34(3). <https://doi.org/10.1007/s12103-009-9062-6>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L. et Tucker, K. A. (2009b). Problems at Work: Exploring the Correlates of Role Stress Among Correctional Staff. *The Prison Journal*, 89(4). <https://doi.org/10.1177/0032885509351006>
- Lambert, E. G., Kim, B., Keena, L. D. et Cheeseman, K. (2017). Testing a gendered models of job satisfaction and work stress among correctional officers. *Journal of Crime and Justice*, 40(2). <https://doi.org/10.1080/0735648X.2015.1074092>
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B. et Hogan, N. L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *The Social Science Journal*, 53(1). <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2015.10.001>
- Lambert, E. G., Paoline III, E. A., Hogan, N. L. et Baker, D. N. (2007c). Gender Similarities and Differences in Correctional Staff Work Attitudes and Perceptions of the Work Environment. *Western Criminology Review*, 8(1), 16-31.
- Larose, I. (2020a, 16 novembre). COVID-19 : 27 personnes atteintes au centre de détention de New Carlisle. *ICI Radio-Canada - Gaspésie-Îles-de-la-Madelaine*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1750028/eclosion-covid-19-new-carlisle-prison-mathieu-lavoie>
- Larose, I. (2020b, 9 décembre). La moitié des détenus de la prison de Percé déclarés positifs à la COVID-19. *ICI Radio-Canada - Gaspésie-Îles-de-la-Madelaine*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1755870/eclosion-coronavirus-prison-perce-detention-detenus-infectes>
- Lasky, G. L., Gordon, B. C. et Srebalus, D. J. (1986). Occupational Stressors among Federal Correctional Officers Working in Different Security Levels. *Criminal Justice and Behavior*, 13(3). <https://doi.org/10.1177/0093854886013003005>

- Lavigne, É. et Bourbonnais, R. (2010). Psychosocial work environment, interpersonal violence at work and psychotropic drug use among correctional officers. *International Journal of Law and Psychiatry*, 33(2). <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2009.12.005>
- Lawrence, C. et Andrews, K. (2004). The Influence of Perceived Prison Crowding on Male Inmates' Perception of Aggressive Events. *Aggressive Behavior*, 30(4). <https://doi.org/10.1002/ab.20024>
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: a new synthesis*. Springer Pub. Co.
- Ledain, N. (2017, 25 août). Une série documentaire en immersion dans la prison de Bordeaux. *Journal Métro*. <https://journalmetro.com/local/ahuntsic-cartierville/1189050/une-serie-documentaire-en-immersion-dans-la-prison-de-bordeaux/>
- Léon, J. (2015). Lien langagier et socialité carcérale à l'épreuve de l'ordre et de la violence en prison. *Topique*, 132(3). <https://doi.org/10.3917/top.132.0121>
- Levac, D., Colquhoun, H. et O'Brien, K. K. (2010). Scoping studies: advancing the methodology. *Implementation Science*, 5(1). <https://doi.org/10.1186/1748-5908-5-69>
- Lévesque, F. (2013, 7 septembre). Une nouvelle prison après 25 ans d'attente. *Le Soleil*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqySYrazvveD8dqzoMkxAw6hsc90x39I8141](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3lZFNqySYrazvveD8dqzoMkxAw6hsc90x39I8141)
- Levi, P. (1987). *Si c'est un homme* ( M. Schruoffeneger, trad.). Julliard.
- Lhuilier, D. (2005). Le « sale boulot ». *Travailler*, 14(2), 73-98.
- Lhuilier, D. (2006). Violence et prisons. Dans R. Meyran (dir.), *Les mécanismes de la Violence* (p. 95-102). Éditions Sciences Humaines. <http://www.cairn.info/les-mecanismes-de-la-violence--9782912601445-page-95.htm>
- Lhuilier, D. (2008). Pratiques psychologiques dans le champ pénitentiaire. *Bulletin de psychologie*, 493(1). <https://doi.org/10.3917/bupsy.493.0003>
- Lhuilier, D. (2013). Travail de sécurité publique, idéologies défensives et imaginaire social. *Connexions*, 99(1), 29-44.
- Lhuilier, D. et Aymard, N. (1997). *L'univers pénitentiaire: Du côté des surveillants de prison*. Desclée de Brouwer.
- Lindquist, C. et Whitehead, J. (1986). Burnout, Job Stress and Job Satisfaction Among Southern Correctional Officers: Perceptions and Causal Factors. *Journal of Offender Rehabilitation*, 10(4). <https://doi.org/10.1080/10509674.1986.9963833>

- Linhorst, D. M., Knight, K., Johnston, J. S. et Trickey, M. (2001). Situational influences on the implementation of a prison-based therapeutic community. *Prison Journal*, 81(4), 436-453. <https://heinonline.org/HOL/P?h=hein.journals/prsjrn181&i=439>
- Mahfood, V. W., Pollock, W. et Longmire, D. (2013). Leave it at the gate: job stress and satisfaction in correctional staff. *Criminal Justice Studies*, 26(3). <https://doi.org/10.1080/1478601X.2012.730997>
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The Cost of Caring*. ISHK.
- Maslach, C. et Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. Jossey-Bass.
- Maslach, C. et Leiter, M. P. (2016). *Burn-out: le syndrome d'épuisement professionnel* ( V. Gourdon, trad.). Les Arènes.
- Maslach, C., Leiter, M. P. et Légeron, P. (2016). *Burn-out: des solutions pour se préserver et pour agir* (Nouvelle éd.). les Arènes.
- Mathieu, A. (2013, 19 mars). « Assis sur une bombe ». *Le Soleil*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyT5ZEWSTj\\_qPt3Yybc6PIHcKlQfDjBbO541](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyT5ZEWSTj_qPt3Yybc6PIHcKlQfDjBbO541)
- Mathieu, I. (2014, 18 juin). « Je veux et je vais te tuer ». *Le Soleil*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyStuZUUZrwfQNVyTulUNOLfBcok8B4oMfE1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyStuZUUZrwfQNVyTulUNOLfBcok8B4oMfE1)
- Mathieu, I. (2018, 21 mars). Aggression ou geste involontaire? *Le Soleil*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyS62YP1RHNNLSw-DzZs1qgn20-w1bLoLQ1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyS62YP1RHNNLSw-DzZs1qgn20-w1bLoLQ1)
- Mathieu, I. (2019a, 13 mars). Incursion dans une prison en pleine émeute. *Le Soleil*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyRAXG0nblp3crArYKrO58rg7N5yhzMVIqU1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyRAXG0nblp3crArYKrO58rg7N5yhzMVIqU1)
- Mathieu, I. (2019b, 3 mai). Trois ans de pénitencier pour des menaces à un agent correctionnel. *Le Soleil*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTFTnVtCnqQ64H33XIABRmjrlwK10KZDvQ1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTFTnVtCnqQ64H33XIABRmjrlwK10KZDvQ1)
- Mathieu, I. (2019c, 5 décembre). Coupable de voies de fait sur un agent correctionnel. *Le Soleil*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyRr5lxqSjivuPRRi15haqTyI2R8NbA02gQ1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyRr5lxqSjivuPRRi15haqTyI2R8NbA02gQ1)
- Mayer, R. C., Davis, J. H. et Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3). <https://doi.org/10.5465/AMR.1995.9508080335>

- McIntyre, D., Marquart, J. W. et Brewer, V. (1999). Toward an understanding of the perception of HIV/AIDS-related risk among prison officers. *Journal of Criminal Justice*, 27(6).  
[https://doi.org/10.1016/S0047-2352\(99\)00023-9](https://doi.org/10.1016/S0047-2352(99)00023-9)
- Mckee, K. J., Markova, I. et Power, K. G. (1995). Concern, perceived risk and attitudes towards HIV/AIDS in Scottish prisons. *AIDS Care*, 7(2). <https://doi.org/10.1080/09540129550126687>
- Middleton, D. R. (1989). Emotional Style: The Cultural Ordering of Emotions. *Ethos*, 17(2), 187-201.
- Ministère de la Justice. *Lois codifiées Règlements codifiés*. <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-46/section-743.1.html>
- Ministère de la Sécurité Publique. (2008, 21 avril). *Description d'emploi de la fonction d'agent des services correctionnels* [Document récupéré en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels].  
[https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/ministere/diffusion/documents\\_transmis\\_acces/2017/123240.pdf](https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/ministere/diffusion/documents_transmis_acces/2017/123240.pdf)
- Ministère de la Sécurité publique. (2016, 28 novembre). *Évaluation des personnes contrevenantes*. Gouvernement du Québec. <https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/services-correctionnels/evaluation-profil/evaluation.html>
- Ministère de la Sécurité publique. (2017a, 22 novembre). *Philosophie d'intervention en matière de réinsertion sociale des personnes contrevenantes*. Gouvernement du Québec.  
<https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/services-correctionnels/fonctionnement/valeurs-philosophies/philosophie-reinsertion-sociale.html>
- Ministère de la Sécurité publique. (2017b, 22 novembre). *Valeurs et philosophies des Services correctionnels*. Gouvernement du Québec. <https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/services-correctionnels/fonctionnement/valeurs-philosophies.html>
- Ministère de la Sécurité publique. (2018, 15 mars). *Profil correctionnel 2015-2016 : les Autochtones confiés aux Services correctionnels*. Gouvernement du Québec.  
[https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/services\\_correctionnels/publications/profil\\_autochtones\\_2015-2016/Profil\\_correctionnel\\_2015-2016\\_autochtones\\_13-09.pdf](https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/services_correctionnels/publications/profil_autochtones_2015-2016/Profil_correctionnel_2015-2016_autochtones_13-09.pdf)
- Ministère de la Sécurité publique du Québec. (2017, 22 novembre). *Philosophie et énoncé de principes en matière de sécurité - Ministère de la Sécurité publique*.  
<https://www.securitepublique.gouv.qc.ca/services-correctionnels/fonctionnement/valeurs-philosophies/philosophie-securite.html>
- Misis, M., Kim, B., Cheeseman, K., Hogan, N. L. et Lambert, E. G. (2013). The Impact of Correctional Officer Perceptions of Inmates on Job Stress. *SAGE Open*, 3(2).  
<https://doi.org/10.1177/2158244013489695>

- Molinier, P. (2008). Éditorial. *Travailler*, 19(1), 5-7. <http://www.cairn.info/revue-travailler-2008-1-page-5.htm>
- Molinier, Pascale. (2006). *Les enjeux psychiques du travail : introduction à la psychodynamique du travail*. Payot & Rivages. <http://catalogue.bnf.fr/ark:/12148/cb40126799b>
- Moon, B. et Maxwell, S. R. (2004). The sources and consequences of corrections officers' stress: A South Korean example. *Journal of Criminal Justice*, 32(4). <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2004.04.006>
- Morgan, R. D., Van Haveren, R. A. et Pearson, C. A. (2002). Correctional Officer Burnout: Further Analyses. *Criminal Justice and Behavior*, 29(2). <https://doi.org/10.1177/0093854802029002002>
- Morin, A. (2014, 13 juin). Peu de saisies de cellulaires. *Le Soleil*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqySalQGJfa3Bel7FnhjCC-G0GkRK4RyAOEo1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqySalQGJfa3Bel7FnhjCC-G0GkRK4RyAOEo1)
- Morris, J. A. et Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Moulin, V. et Sévin, A.-S. (2010). Relations professionnelles en établissement pénitencier. *Criminologie*, 43(1). <https://doi.org/10.7202/044058ar>
- Nadeau, J.-F. (2016a, 20 février). Les détenues paient le prix de l'austérité. *Le Devoir*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTJIUurfDzGLmMge0kfUmaDoo1Hk5o0gPaLY\\_7eG91ROLAzt5xPLlpp0](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTJIUurfDzGLmMge0kfUmaDoo1Hk5o0gPaLY_7eG91ROLAzt5xPLlpp0)
- Nadeau, J.-F. (2016b, 10 mars). Prison - Détention difficile au temps de l'austérité. *Le Devoir*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQRUoWoKOnzyjQIY961kCAiJ2UgyabsUmmwxKc-RmL4mukJCUuVQy1T0](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQRUoWoKOnzyjQIY961kCAiJ2UgyabsUmmwxKc-RmL4mukJCUuVQy1T0)
- Néron, J.-F. (2010, 11 mars). Les agents correctionnels se disent « menottés » par Québec. *Le Soleil*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyRwE0sjDt1fh08HTC8NLFxFpK6Zvo\\_Yxy41](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyRwE0sjDt1fh08HTC8NLFxFpK6Zvo_Yxy41)
- Neveu, J.-P. (2007). Jailed resources: Conservation of resources theory as applied to burnout among prison guards. *Journal of Organizational Behavior*, 28(1). <https://doi.org/10.1002/job.393>
- Nicoud, A. (2012, 13 juillet). « Camping » derrière les barreaux. *La Presse*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTwVJaY7EkLRkKf0mu16TLhqWKdL8N5yh81](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyTwVJaY7EkLRkKf0mu16TLhqWKdL8N5yh81)
- Nylander, P.-Å., Lindberg, O. et Bruhn, A. (2011). Emotional labour and emotional strain among Swedish prison officers. *European Journal of Criminology*, 8(6). <https://doi.org/10.1177/1477370811413806>

- Office des normes du gouvernement canadien. (1973). Contexte.  
[https://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=17584923](https://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=17584923)
- Ogunremi, T., Menzies, D. et Embil, J. (2014). Chapitre 15. La prévention et la lutte contre la transmission de la tuberculose dans les milieux de soins de santé et d'autres milieux. Dans *Normes Canadiennes pour la lutte antituberculeuse* (7<sup>e</sup> éd.). <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies-infectieuses/normes-canadiennes-lutte-antituberculeuse-7e-edition/edition-11.html>
- Parent-Bouchard, É. (2018, 24 juillet). Prison d'Amos : « On est empilés les uns sur les autres ». *ICI Radio-Canada - Abitibi-Témiscamingue*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1114511/prison-amos-surpopulation-empiles-detenus>
- Peeters, M. C. W., Buunk, B. P. et Schaufeli, W. B. (1995). Social Interactions and Feelings of Inferiority : Among Correctional Officers: A Daily Event-Recording Approach. *Journal of Applied Social Psychology*, 25(12). <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1995.tb00618.x>
- Pelissier, B. (1991). The Effects of a Rapid Increase in a Prison Population - A Pre-and Posttest Study. *Criminal Justice and Behavior*, 18(4). <https://doi.org/10.1177/0093854891018004005>
- Perron, L.-S. (2016, 1<sup>er</sup> octobre). Un colis dans la cour d'un Montréalais. *La Presse*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQjLRhtWVpOjaGdNIRQYevZ6PhK6wesImA1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQjLRhtWVpOjaGdNIRQYevZ6PhK6wesImA1)
- Pham, M. T., Rajić, A., Greig, J. D., Sargeant, J. M., Papadopoulos, A. et McEwen, S. A. (2014). A scoping review of scoping reviews: advancing the approach and enhancing the consistency. *Research Synthesis Methods*, 5(4). <https://doi.org/10.1002/jrsm.1123>
- Philliber, S. (1987). Thy brother's keeper: A review of the literature on correctional officers. *Justice Quarterly*, 4(1). <https://doi.org/10.1080/07418828700089171>
- Pineda, A. (2020, 5 mars). Les cellulaires pullulent dans les prisons québécoises. *Le Devoir*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyRlb37WJma5UrO9fYE\\_aHYTfG-ubgkyy5BCeMOblkLSiB-Tba4e-Ngw0](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyRlb37WJma5UrO9fYE_aHYTfG-ubgkyy5BCeMOblkLSiB-Tba4e-Ngw0)
- Pochard, M. (2010). Les gardiens de prison. *Pouvoirs*, 135(4), 87-99.
- Pollak, C. et Sigler, R. (1998). Low levels of stress among canadian correctional officers in the northern region of Ontario. *Journal of Criminal Justice*, 26(2). [https://doi.org/10.1016/S0047-2352\(97\)00074-3](https://doi.org/10.1016/S0047-2352(97)00074-3)
- Poole, E. D. et Regoli, R. M. (1980). Examining the Impact of Professionalism on Cynicism, Role Conflict, and Work Alienation among Prison Guards. *Criminal Justice Review*, 57-65.
- Poole, E. D. et Regoli, R. M. (1981). Alienation in prison - An Examination of the Work Relations of Prison Guards. *Criminology*, 19(2). <https://doi.org/10.1111/j.1745-9125.1981.tb00415.x>

- Potiron, M. (2015). Psychodynamique de la reconnaissance au travail et identité. *Le Carnet PSY*, 193(8), 27-33. <http://www.cairn.info/revue-le-carnet-psy-2015-8-page-27.htm>
- Proulx, J.-P. (2017, 19 août). Surveillants du quotidien. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/culture/ecrans/505909/television-surveillants-du-quotidien>
- Radio-Canada. (2010, 22 juillet). Établissement de détention de Québec: Deux détenus meurent dans une émeute. *ICI Radio-Canada - Québec*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/481060/emeute-prison-quebec>
- Radio-Canada. (2012a, 6 août). Bas-Saint-Laurent : surpopulation et problèmes de santé mentale au Centre de détention de Rimouski. *ICI Radio-Canada - Est du Québec*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/573016/surpopulation-carcerale-rimouski>
- Radio-Canada. (2012b, 2 octobre). Côte-Nord : exaspération autour du projet de la nouvelle prison à Sept-Îles. *ICI Radio-Canada - Est du Québec*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/581224/prison-sept-iles>
- Radio-Canada. (2012c, 12 octobre). Hausse du taux d'incarcération. *ICI Radio-Canada - Abitibi-Témiscamingue*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/582647/detenus-pas-condamnes>
- Radio-Canada. (2012d, 5 novembre). Compressions dans le réseau correctionnel québécois. *ICI Radio-Canada - Québec*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/586103/compressions-reseau-correctionnel-agents>
- Radio-Canada. (2013a, 11 février). Début d'émeute maîtrisé à la prison de Saint-Jérôme. *ICI Radio-Canada - Grand Montréal*. <http://www.radio-canada.ca/regions/Montreal/2013/02/11/001-prison-emeute-saint-gerome.shtml>
- Radio-Canada. (2013b, 9 mars). Centre de détention : Rimouski serait le pire au Québec selon le syndicat. *ICI Radio-Canada - Est du Québec*. <http://www.radio-canada.ca/regions/est-quebec/2013/03/09/003-prison-rimouski-surpopulation.shtml>
- Radio-Canada. (2015a, 4 mars). Le statut de délinquant dangereux réclamé pour un « cas extrême ». *ICI Radio-Canada - Québec*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/709818/david-girard-moisan-requete-delinquant-dangeureux>
- Radio-Canada. (2015b, 22 décembre). Économies de 7 millions pour la prison d'Amos? *ICI Radio-Canada - Abitibi-Témiscamingue*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/756675/couts-centre-detention-amos>
- Radio-Canada. (2016a, 29 mars). Les agents de la paix en services correctionnels d'Amos exigent de meilleures conditions de travail. *ICI Radio-Canada - Abitibi-Témiscamingue*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/772950/centre-detention-amos-agents-paix-services-correctionnels-manifestation-convention-collective>

Radio-Canada. (2016b, 29 juin). Ajout de personnel à la prison de Roberval. *ICI Radio-Canada - Saguenay-Lac-Saint-Jean*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/790179/ajout-de-personnel-a-la-prison-de-roberval>

Radio-Canada. (2016c, 4 octobre). Des détenus logés dans le gymnase de la prison de Rimouski. *ICI Radio-Canada - Est du Québec*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/806874/bas-saint-laurent-prison-rimouski-services-correctionnels>

Radio-Canada. (2017a, 12 septembre). Des substances illicites sur un drone à proximité du centre de détention. *ICI Radio-Canada - Québec*. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1055487/arrestation-drogue-drone-centre-detention-quebec>

Radio-Canada. (2017b, 28 septembre). Prison de Roberval : le syndicat des agents de la paix dénonce le manque d'effectifs. *ICI Radio-Canada - Saguenay-Lac-Saint-Jean*. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1058447/prison-roberval-syndicat-manque-effectifs>

Radio-Canada. (2017c, 2 octobre). Prison d'Amos : les délais de construction inquiètent le Syndicat des agents correctionnels. *ICI Radio-Canada - Abitibi-Témiscamingue*. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1059184/prison-amos-delais-construction-surpopulation>

Radio-Canada. (2018, 13 mai). Forte hausse du nombre de drones autour des prisons québécoises. *ICI Radio-Canada - Mauricie-Centre*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1100844/hausse-colis-livraisons-drones-prisons-quebec>

Radio-Canada. (2019a, 4 mars). Arrestation de deux hommes pour vol de drone près d'une prison de Montréal. *ICI Radio-Canada - Grand Montréal*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1156376/arrestations-deux-hommes-drone-prison-montreal>

Radio-Canada. (2019b, 3 décembre). Faute d'espace, des détenus dorment dans le gymnase à la prison Talbot. *ICI Radio-Canada - Estrie*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1414527/prison-talbot-detenu-temps-partiel-condition-detention>

Radio-Canada. (2020a, 16 octobre). Trois cas de COVID-19 au centre de détention de Trois-Rivières. *ICI Radio-Canada - Mauricie-Centre*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1741675/cas-prison-detenu-agent-correctionnel-trois-rivieres>

Radio-Canada. (2020b, 28 octobre). Écllosion de COVID-19 au centre de détention de Rimouski : 16 employés en retrait. *ICI Radio-Canada - Bas-Saint-Laurent*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1744836/agents-detention-correctionnels-prison-rimouski-covid-19-test>

Radio-Canada. (2021a, 13 janvier). Les gardiens de prison veulent être vaccinés en priorité. *ICI Radio-Canada - Mauricie-Centre*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1762810/agent-paix-milieu-carceral-prison-covid-19-protection-detenus-vaccin>

- Radio-Canada. (2021b, 24 janvier). Multiples cas de COVID-19 à la prison de Saint-Jérôme. *ICI Radio-Canada - Grand Montréal*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1765487/coronavirus-detention-pandemie-eclosion-contamination>
- Radio-Canada. (2021c, 6 février). Écllosion de COVID-19 majeure à la prison de Bordeaux. *ICI Radio-Canada - Grand Montréal*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1768877/eclosion-covid-19-prison-bordeaux>
- Radio-Canada. (2021d, 23 juin). Un homme arrêté en lien avec une livraison de stupéfiants à la prison d'Orsainville. *ICI Radio-Canada - Québec*. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1804085/homme-arrete-livraison-stupefiants-prison-dorsainville-quebec>
- Radio-Canada. (2021e, 15 octobre). Importante éclosion de COVID-19 à l'Établissement de détention de Sherbrooke. *ICI Radio-Canada - Estrie*. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1831984/eclosion-prison-talbot-sherbrooke-covid-19>
- Radio-Canada. (2021f, 19 octobre). 33 personnes atteintes de la COVID à l'Établissement de détention de Sherbrooke. *ICI Radio-Canada - Estrie*. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1832680/prison-talbot-centre-detention-sherbrooke-eclosion-covid-octobre-2021>
- Radio-Canada. (2021g, 28 octobre). Des agents de la paix sous pression à Sept-Îles. *ICI Radio-Canada - Côte-Nord*. <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1835226/penurie-agent-paix-prison>
- Renaud, D. (2013, 16 février). De la drogue dissimulée dans des balles de neige. *La Presse*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyT0kDpi6VHOZQ6LdL9PP3LM0jnlokh9AjM1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyT0kDpi6VHOZQ6LdL9PP3LM0jnlokh9AjM1)
- Renaud, D. (2014, 17 octobre). Des Rock Machine attaqués en prison. *La Presse*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQxf8bkSd4Hb4zxQ3L6rOwPa9NFp1fdpP41](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQxf8bkSd4Hb4zxQ3L6rOwPa9NFp1fdpP41)
- Renaud, D., Larouche, V. et Leclerc, W. (2016, 5 août). Hausse des incidents violents. *Le Droit*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyR2RVxmSK8YvfDZ3zStXaAEh-YC0UX9Sfg1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyR2RVxmSK8YvfDZ3zStXaAEh-YC0UX9Sfg1)
- Robinson, D. et Mirabelli, L. (1996, mars). *Résumé des constatations du Sondage national auprès des détenus réalisé en 1995 par le SCC* [Rapports de synthèse]. Division de la recherche - Recherche et développement correctionnels - Service correctionnel du Canada. <https://www.csc-scc.gc.ca/recherche/b14e-fra.shtml#f4>
- Rousseau, M.-L. (2018, 15 juin). Toujours autant de téléphones cellulaires saisis en prison. *Le Devoir*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyRLj-gLYe2TCW8v0tdEfD-VIUMCemkS1SOHqIVCRLjtSZPLZFidbrPX0](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyRLj-gLYe2TCW8v0tdEfD-VIUMCemkS1SOHqIVCRLjtSZPLZFidbrPX0)

- Saint-Arnaud, P. (2016, 16 juillet). Le PQ veut en savoir plus sur les prisons. *Le Devoir*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqySXJYINy1Huyz2V4B3uhHC2hvvsQ-qKmTBnOkO2HSYbq8V8p9y-\\_DnB0](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqySXJYINy1Huyz2V4B3uhHC2hvvsQ-qKmTBnOkO2HSYbq8V8p9y-_DnB0)
- Savicki, V., Cooley, E. et Gjesvold, J. (2003). Harassment as a Predictor of Job Burnout in Correctional Officers. *Criminal Justice and Behavior*, 30(5). <https://doi.org/doi:10.1177/0093854803254494>
- Schaufeli, W. 1953-, Enzmann, D. 1955- et Enzmann, D. 1955-. (1998). *The burnout companion to study and practice : a critical analysis*. Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B. et Peeters, M. C. W. (2000). Job Stress and Burnout Among Correctional Officers: A Literature Review. *International Journal of Stress Management*, 7(1).  
<https://doi.org/10.1023/A:1009514731657>
- Schermerhorn, J. R., Osborn, R., Hunt, J. G., Uhl-Bien, M., Billy, C. de et Schermerhorn, J. R. (2014). *Comportement humain et organisation* (5e éd.).
- Schopflocher, D., Taenzer, P. et Jovey, R. (2011). The Prevalence of Chronic Pain in Canada. *Pain Research and Management*, 16(6). <https://doi.org/10.1155/2011/876306>
- Sechrest, D. K. (1991). The effects of density on jail assaults. *Journal of Criminal Justice*, 19(3).  
[https://doi.org/10.1016/0047-2352\(91\)90001-C](https://doi.org/10.1016/0047-2352(91)90001-C)
- Séguin-Bertrand, S. (2010, 6 décembre). Émeute à la prison de Hull. *Le Droit*.  
[https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQLGZW MwmKDtR2d57oHW8vv\\_o7r4-HHJug1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQLGZW MwmKDtR2d57oHW8vv_o7r4-HHJug1)
- Slate, R. N. et Vogel, R. E. (1997). Participative management and correctional personnel: A study of the perceived atmosphere for participation in correctional decision making and its impact on employee stress and thoughts about quitting. *Journal of Criminal Justice*, 25(5).  
[https://doi.org/10.1016/S0047-2352\(97\)00023-8](https://doi.org/10.1016/S0047-2352(97)00023-8)
- Smith, H. P., Power, J., Usher, A. M., Sitren, A. H. et Slade, K. (2019). Working with prisoners who self-harm: A qualitative study on stress, denial of weakness, and encouraging resilience in a sample of correctional staff. *Criminal Behaviour and Mental Health*, 29(1).  
<https://doi.org/10.1002/cbm.2103>
- Stalgaitis, S. J., Meyers, A. W. et Krisak, J. (1982). A Social Learning Theory Model for Reduction of Correctional Officer Stress. *Federal Probation*, 46(3), 33-41.
- Stansfeld, S. A. et Matheson, M. P. (2003). Noise pollution: non-auditory effects on health. *British Medical Bulletin*, 68(1). <https://doi.org/10.1093/bmb/ldg033>
- Steiner, B. et Wooldredge, J. (2015). Individual and Environmental Sources of Work Stress Among Prison Officers. *Criminal Justice and Behavior*, 42(8). <https://doi.org/10.1177/0093854814564463>

- Steiner, B. et Wooldredge, J. (2017). Individual and Environmental Influences on Prison Officer Safety. *Justice Quarterly*, 34(2). <https://doi.org/10.1080/07418825.2016.1164883>
- Summerlin, Z., Oehme, K., Stern, N. et Valentine, C. (2010). Disparate Levels of Stress in Police and Correctional Officers: Preliminary Evidence from a Pilot Study on Domestic Violence. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 20(6). <https://doi.org/10.1080/10911351003749169>
- Swenson, D. X., Waseleski, D. et Hartl, R. (2008). Shift Work and Correctional Officers: Effects and Strategies for Adjustment. *Journal of Correctional Health Care*, 14(4). <https://doi.org/10.1177/1078345808322585>
- Syndrome Métabolique Canada. (2021). À propos du syndrome métabolique. Metabolic Syndrome Canada. <https://www.metabolicsyndromecanada.ca/fr/%C3%A0-propos-du-syndrome-m%C3%A9tabolique>
- Taxman, F. S. et Gordon, J. A. (2009). Do Fairness and Equity Matter? An Examination of Organizational Justice Among Correctional Officers in Adult Prisons. *Criminal Justice and Behavior*, 36(7). <https://doi.org/10.1177/0093854809335039>
- Tewksbury, R. et Higgins, G. E. (2006). Examining the Effect of Emotional Dissonance on Work Stress and Satisfaction with Supervisors Among Correctional Staff. *Criminal Justice Policy Review*, 17(3). <https://doi.org/doi:10.1177/0887403405282961>
- Therrien, R. (2017, 23 août). En prison: la vraie vie « en dedans ». *Le Soleil*. <https://www.lesoleil.com/2017/08/24/en-prison-la-vraie-vie-en-dedans-6d5e4112eb8061645864e915cf894366>
- Thiessen, G. J. et Warnock, A. C. C. (2013, 16 décembre). Bruit. Dans *L'Encyclopédie Canadienne*. Récupéré le 7 août 2020 de <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/fr/article/bruit>
- Tirilly, G. (2015). Les perturbations du rythme veille/sommeil face aux déstabilisations des horaires. Dans A. Thébaud-Mony, P. Davezies, L. Vogel et S. Volkoff (dir.), *Les risques du travail: pour ne pas perdre sa vie à la gagner* (p. 233-236). La Découverte.
- Toch, H. et Klofas, J. (1982). Alienation and Desire for Job Enrichment Among Correction Officers. *Federal Probation*, 46(1), 35-44.
- Touzin, C. (2014, 12 juillet). Survivre à 17 ans de cauchemar. *La Presse*. [https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb\\_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQUrQ7q8D1JOCOKRAjwwkpGOL1PaymY96Y1](https://nouveau.eureka.cc/PdfLink/e8Lfmb_x9wUuoF70pDQOwZnMEVCiHIRLc7L3IZFNqyQUrQ7q8D1JOCOKRAjwwkpGOL1PaymY96Y1)
- Tracy, S. J. (2005). Locking Up Emotion: Moving Beyond Dissonance for Understanding Emotion Labor Discomfort. *Communication Monographs*, 72(3). <https://doi.org/10.1080/03637750500206474>
- Tremblay, J. (2016, 29 avril). La prison de Rimouski déborde encore. *ICI Radio-Canada - Est du Québec*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/778687/prison-surpopulation-rimouski>

- Tremblay, M., Bertrand, C., Beaulieu, C. et Marien, C. (s. d.). *Dangers et risques associés aux agents infectieux - Les risques chez les agents des services correctionnels*.  
<http://www.santeautravail.qc.ca/documents/67467/f8fe875c-2458-43be-b640-abe8e65f1b2b>
- Triplett, R., Mullings, J. L. et Scarborough, K. E. (1999). Examining the effect of work-home conflict on work-related stress among correctional officers. *Journal of Criminal Justice*, 27(4).  
[https://doi.org/10.1016/S0047-2352\(98\)00066-X](https://doi.org/10.1016/S0047-2352(98)00066-X)
- Turcotti, A.-A. (2016, 23 juin). Prise d'otage à Sept-Îles : les deux détenus comparaissent aujourd'hui au palais de justice. *ICI Radio-Canada - Est du Québec*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/789069/prise-otage-sept-iles-palais-justice-detenus>
- Université de Montréal. (1990). Psychique. [https://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=8877162](https://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8877162)
- Vacheret, M. et Lemire, G. (2007). *Anatomie de la prison contemporaine* (2<sup>e</sup> éd.). Les Presses de l'Université de Montréal.
- Vacheret, M. et Milton, M. (2007). Peurs en milieu carcéral : quand sentiments et expériences diffèrent. *Criminologie*, 40(1). <https://doi.org/10.7202/016020ar>
- Van Voorhis, P., Cullen, F. T., Link, B. G. et Wolfe, N. T. (1991). The Impact of Race and Gender on Correctional Officers' Orientation to the Integrated Environment. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 28(4). <https://doi.org/10.1177/0022427891028004007>
- Veneziano, C. (1984). Occupational stress and the line correctional officer. *American Journal of Criminal Justice*, 8(2). <https://doi.org/10.1007/BF02885866>
- Viotti, S. (2016). Work-related stress among correctional officers: A qualitative study. *Work*, 53(4).  
<https://doi.org/10.3233/WOR-152238>
- Wener, R. E. (2012a). Prison Crowding. Dans *The Environmental Psychology of Prisons and Jails: Creating Humane Spaces in Secure Settings*. Cambridge University Press.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511979682>
- Wener, R. E. (2012b). The Effects of Noise in Correctional Settings. Dans *The Environmental Psychology of Prisons and Jails: Creating Humane Spaces in Secure Settings*. Cambridge University Press.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511979682>
- Whitehead, J. T. et Lindquist, C. A. (1986). Correctional Officer Job Burnout: A Path Model. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 23(1). <https://doi.org/10.1177/0022427886023001003>