

CICC – Université
de Montréal

Les rapports de recherche du CICC



National Joint Committee
of Senior Criminal Justice
Officials



Comité national mixte des
hauts représentants officiels
de la justice pénale



Sécurité publique Public Safety
Canada Canada

L'INTIMIDATION ENVERS LE PERSONNEL CORRECTIONNEL – VOLET PROVINCIAL

Grégory GOMEZ DEL PRADO

Université
de Montréal

Université
du Québec
à Trois-Rivières

Juin
2013

N° 5

Collection
Résultats de recherche

PRÉSENTATION DU CICC

Présentation

Le CICC a été créé en 1969 dans le but de rassembler des chercheurs désireux de comprendre, dans une perspective multidisciplinaire, les processus de régulation des comportements criminels, ainsi que les différentes modalités d'intervention déployées par les institutions publiques, privées et communautaires pour y faire face. Il constitue le plus important regroupement de chercheurs travaillant sur les phénomènes criminels, leur contrôle et la sécurité dans l'espace francophone, et se situe également parmi les principaux centres dans son domaine au niveau international.

Le CICC est composé de [41 chercheurs réguliers](#) provenant de six universités québécoises (Université de Montréal, Université du Québec à Trois-Rivières, Université Laval, Université du Québec à Montréal, Université McGill, Université de Sherbrooke) et de six organismes publics et parapublics, ainsi que de [84 collaborateurs](#) venant du Québec, du Canada et de l'international (France, Suisse, Royaume-Uni, ...) qui participent à nos études et à la diffusion des résultats. Ces chercheurs et collaborateurs sont issus de champs disciplinaires qui incluent notamment la criminologie, la psychologie, la sociologie, le droit, la philosophie et la science politique.

Trois [Chaires de recherche du Canada](#) sont également affiliées au CICC. La première ([Chaire de recherche du Canada en sécurité, identité, technologie](#)), dont le titulaire est [Benoit Dupont](#), fait porter ses analyses sur les répercussions que produisent les changements technologiques sur la sécurité des individus. La seconde ([Chaire de recherche du Canada en surveillance et construction sociale du risque](#)), attribuée à [Stéphane Leman-Langlois](#) à l'Université Laval, vise à évaluer les diverses pratiques de contrôle social qui relèvent de la surveillance. La troisième ([Chaire de recherche du Canada sur les conflits et le terrorisme](#)), attribuée à [Aurélie Campana](#) à l'Université Laval, cherche à comprendre pourquoi des individus qui servent une cause vont jusqu'à commettre des actes terroristes pour la défendre.

En 2003, le CICC et l'Université du Québec à Trois-Rivières ont créé un regroupement composé à l'époque de 4 chercheurs (6 en 2008), tous professeurs au département de psychoéducation de l'UQTR. Ce regroupement, dirigé par Natacha Brunelle de sa création jusqu'en septembre 2007, puis par [Chantal Plourde](#) et finalement [Sylvie Hamel](#), bénéficie d'une double source de financement : l'UQTR et l'Université de Montréal (via la subvention FQRSC Regroupement stratégique du CICC). En 2011, le CICC changera de statuts pour se transformer en centre interuniversitaire rattaché à l'Université de Montréal et à l'Université du Québec à Trois-Rivières, ce qui marquera le renforcement de la place occupée par l'UQTR.

Les membres réguliers sont les chercheurs dont les principaux travaux de recherche s'effectuent dans le cadre du Centre ou dans le cadre d'une équipe ayant obtenu une subvention d'équipe de recherche qui est administrée ou coadministrée par le Centre. Les collaborateurs sont des chercheurs qui participent aux travaux de recherche du Centre, mais de manière plus ponctuelle.

Le centre est né il y a 40 ans d'un partenariat scientifique entre l'Université de Montréal et la Société Internationale de Criminologie. Fort de cet héritage et pour assurer son rayonnement, le CICC fonctionne en réseau avec 19 centres et organismes présents sur les cinq continents qui lui permettent de profiter de programmes d'échanges de chercheurs et de participer aux principales activités de ces organismes. Ces ententes permettent la réalisation d'activités scientifiques diverses.

Le leadership scientifique exercé par les chercheurs du CICC et leurs contributions à l'avancement des connaissances se manifestent par leur productivité en matière de publications, mais aussi par l'importance accordée à la collaboration avec les milieux de pratique qui font connaître leurs besoins, partagent des données empiriques très riches et suscitent de nombreuses activités de transfert de connaissances. Au cours des dernières années, nous avons ainsi contribué à repenser de manière aussi bien théorique qu'appliquée la délinquance sexuelle et son traitement, la sécurité intérieure et sa gouvernance, les réseaux criminels et leur organisation, l'intervention auprès des jeunes contrevenants, la régulation de la criminalité technologique ou encore le phénomène des gangs de rue.

Mandat

La mission première du CICC consiste à réaliser des recherches de pointe sur les processus de régulation des comportements criminels, ainsi que les différentes modalités d'intervention déployées par les institutions publiques, privées et communautaires pour y faire face. Ces recherches sont effectuées en association avec des étudiants de tous les cycles d'enseignement et servent de levier à leur formation. Le résultat de ces recherches aide à promouvoir des mesures concrètes visant une plus grande qualité de vie et un respect plus attentif des droits et des libertés. Enfin, le CICC assume une mission de rassemblement à l'égard des recherches qui se poursuivent en diverses langues et dans divers foyers nationaux.

Objectifs

Par sa taille, la qualité de ses chercheurs et leur capacité de s'exprimer dans diverses langues, le CICC veut tenir une des premières places parmi les centres d'excellence internationaux de recherche et de formation qui se penchent sur les phénomènes criminels, leur contrôle et la sécurité des individus. Le CICC s'efforce ainsi d'être le pôle fédérateur des recherches en langue française dans ces domaines. Le primat du français n'est toutefois pas exclusif, car le Centre promeut également la mise en lien des diverses traditions nationales de recherche dans ses champs d'activité. Pour réaliser ces

objectifs, le CICC fonctionne en réseau avec un ensemble de centres situés dans divers pays, avec lesquels il partage des protocoles de collaboration, qui lui permettent de profiter de programmes d'échanges de chercheurs et d'étudiants et de participer aux principales activités de ces organismes. Ces ententes permettent la réalisation d'activités scientifiques et de formation tant au plan national qu'international.

A handwritten signature in black ink, reading "Benoit Dupont". The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke at the end.

Benoit Dupont, Directeur

Les rapports de recherche du CICC sont une publication du Centre international de criminologie comparée. Ils ont pour but de faciliter le transfert de connaissances. En mettant à la disposition des chercheurs un outil de publication, nous souhaitons en effet contribuer à la diffusion des savoirs qu'un centre de recherche international ne manque pas de développer. Par ailleurs, en fournissant un soutien et une infrastructure aux étudiants, nous poursuivons le but d'intégrer encore davantage ces derniers à la vie scientifique du Centre et de valoriser leurs travaux. Pour certains, cette première expérience de publication pourra s'avérer décisive dans un choix de carrière universitaire. Pour d'autres, cela leur permettra de faire connaître des résultats de recherche à des utilisateurs potentiels.

Les rapports de recherche du CICC se distinguent des anciennes publications du Centre (Les Cahiers de recherches criminologiques, publiés entre 1984 et 2005), par la présence d'un comité de lecture composé de deux chercheurs du Centre, ainsi que par une vocation de diffusion électronique. Le rapport sera disponible gratuitement sur Internet afin d'en favoriser la diffusion. Cette redéfinition de notre publication s'inscrit dans la dynamique actuelle du CICC, à savoir de dynamiser le milieu de la recherche criminologique et d'en accroître la diffusion.

Les rapports de recherche du CICC comportent trois collections distinctes :

La collection « **Mémoires et thèses** » a pour objectif de diffuser un mémoire de recherche ou une partie de thèse d'un étudiant ayant un directeur affilié au CICC. Cela peut comprendre autant la version intégrale d'un mémoire qu'une version plus succincte de ce dernier ou d'une thèse, ou encore un chapitre spécifique présentant un intérêt particulier.

La collection « **Actes de colloque** » permet à des professeurs et/ou à leurs étudiants de diffuser les actes d'un colloque ou d'une journée de recherche qu'ils ont organisés.

La collection « **Résultats de recherche** » se veut une plateforme de diffusion des aboutissements de recherches entreprises par un chercheur du CICC et ses collègues ou étudiants. Par l'entremise de cette collection et une fois la recherche effectuée, le chercheur peut ainsi communiquer autant au milieu de la recherche qu'à celui de la pratique, les résultats auxquels il est parvenu.



L'intimidation envers le personnel correctionnel – Volet provincial

Grégory GOMEZ DEL PRADO

Juin 2013

ISSN : 1921-2054

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISBN : 978-2-922137-45-3 (2^e édition, juin 2013)

ISBN : 978-2-922137-43-9 (1^e édition, mars 2013)

CENTRE INTERNATIONAL DE CRIMINOLOGIE COMPARÉE

Université de Montréal

Case postale 6128, Succursale Centre-ville

Montréal, Québec, H3C 3J7

Canada

Téléphone : (514) 343-7065

Télécopieur : (514) 343-2269

Courriel : cicc@umontreal.ca

Site Web : www.cicc.umontreal.ca

RÉSUMÉ

La présente étude vise à approfondir les connaissances disponibles sur l'intimidation envers le personnel des Services correctionnels du Québec (SCQ) et à identifier des pistes de solution. Des données quantitatives et qualitatives ont été recueillies à partir des réponses à un questionnaire complété dans le cadre de 212 courtes entrevues réalisées avec des intervenants en détention et en milieu ouvert de la région de Montréal entre les mois de mai et juin 2011. Deux formes d'intimidation se dégagent de nos résultats : d'une part, une intimidation stratégique relativement rare mais qui constitue une réelle menace pour la victime et pour le système judiciaire, et d'autre part, une intimidation tactique fréquente qui tend à transformer les pratiques professionnelles des intervenants. Des recommandations sont formulées en fonction de cette catégorisation de la violence en milieu correctionnel.

Mots-clés : intimidation, menaces, agressions, services correctionnels, évaluation de la menace

NOTES SUR LES AUTEURS

Grégory Gomez del Prado est à la fois candidat au doctorat à l'École de criminologie de l'Université de Montréal et policier à la Sûreté du Québec. Il s'intéresse principalement à la délinquance en réseaux (crime organisé et terrorisme), aux phénomènes de violence et à la structure et à l'organisation de l'activité policière (enquêtes criminelles). Il est également chargé de cours dans le cadre du certificat de criminologie et du certificat en gestion appliquée à la police et à la sécurité à l'Université de Montréal.

REMERCIEMENTS

La présente recherche a été réalisée grâce à la contribution financière du Comité national mixte des hauts représentants officiels de la justice pénale (CNM).

L'auteur tient à remercier les personnes suivantes pour leur précieuse collaboration :

- Laura Benghozi, étudiante, Université de Montréal;
- Étienne Blais, professeur agrégé, Université de Montréal;
- Maurice Cusson, professeur émérite, Université de Montréal;
- Didier Deramond, président, CNM;
- Marion Desfachelles, étudiante, Université de Montréal;
- Claudine Gagnon, professionnelle de recherche, Centre international de criminologie comparée.

Ainsi que tous les membres du personnel des Services correctionnels du Québec qui ont participé à cette recherche et contribué à sa réalisation.

Grégory Gomez del Prado

École de criminologie

Université de Montréal

gdelprado1@yahoo.com

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
DESCRIPTION DES TÂCHES DU PERSONNEL DES SCQ	7
MÉTHODOLOGIE	9
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	13
1. Portrait de l'intimidation au cours de la carrière	13
1.1. Intimidation directe	13
1.2. Intimidation indirecte	14
1.3. Intimidation directe et indirecte selon la fonction occupée	15
2. Opinions et attitudes des répondants face à l'intimidation	16
2.1. Portrait général	16
2.2. Opinions et attitudes selon la fonction occupée	17
3. Actes d'intimidation répertoriées entre mai 2010 et juin 2011.....	19
3.1 Portrait de l'intimidation envers les agents correctionnels	19
3.2 Portrait de l'intimidation envers les agents de probation.....	22
3.3 Portrait de l'intimidation envers les chefs d'unité	24
4. Analyse des actes d'intimidation les plus graves.....	27
4.1 Les circonstances de l'intimidation.....	28
4.2 La cible de l'intimidation.....	29
4.3 La nature du rapport de force.....	30
4.4 Les auteurs des actes	31
4.5 Les conséquences de l'intimidation.....	33
5. L'évaluation de la gravité de l'intimidation	35
5.1 L'évaluation des actes d'intimidation	36
5.2 L'évaluation des mises en situation	38
6. Analyse des données qualitatives.....	42

6.1	La nature de l'intimidation	42
6.2	Les deux répercussions de l'intimidation	51
6.3	Les piste de solution proposées par les répondants	57
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS		61
BIBLIOGRAPHIE		i

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Description des tâches du personnel des SCQ.....	7
Tableau 2 : Distribution de l'ensemble des répondants par établissement.....	9
Tableau 3: Distribution de l'échantillon en fonction des effectifs des SCQ	10
Tableau 4 : Distribution des répondants par statut d'emploi	10
Tableau 5 : Intimidation directe au cours de la carrière.....	13
Tableau 6 : Intimidation indirecte au cours de la carrière	14
Tableau 7 : Intimidation directe selon la fonction.....	15
Tableau 8 : Intimidation indirecte selon la fonction.....	15
Tableau 9 : Opinions et attitudes face à l'intimidation	16
Tableau 10 : Reconnaissance d'une problématique selon la fonction.....	17
Tableau 11 : Confiance envers son employeur selon la fonction.....	17
Tableau 12 : Tolérance face à l'intimidation selon la fonction.....	18
Tableau 13 : Abdication du pouvoir selon la fonction	18
Tableau 14 : Intimidation vécue dans les douze derniers mois.....	19
Tableau 15 : Nature et fréquence des actes d'intimidation commis contre les ASC	20
Tableau 16 : Fréquence moyenne des différentes formes d'intimidation envers les ASC.....	21
Tableau 17 : Diversité des actes d'intimidation envers les ASC	22
Tableau 18 : Nature et fréquence des actes d'intimidation commis contre les AP	23
Tableau 19 : Fréquence moyenne des différentes formes d'intimidation envers les AP	23
Tableau 20 : Diversité des actes d'intimidation envers les AP	24
Tableau 21 : Nature et fréquence des actes d'intimidation commis contre les CU.....	25
Tableau 22 : Fréquence moyenne des différentes formes d'intimidation envers les CU	25
Tableau 23 : Diversité des actes d'intimidation envers les CU.....	26
Tableau 24 : Acte d'intimidation de référence utilisé par les répondants.....	27
Tableau 25 : Fonction des répondants lors de l'événement	28

Tableau 26: Lieu de l'acte d'intimidation.....	29
Tableau 27 : Statut des répondants lors de l'événement.....	29
Tableau 28 : Cible de l'intimidation	30
Tableau 29 : Nombre de collègues présents lors de l'événement	30
Tableau 30 : Nombre de suspects.....	31
Tableau 31 : Caractéristiques des suspects	32
Tableau 32 : Motivation des suspects	32
Tableau 33 : Crédibilité estimée de l'intimidation	33
Tableau 34 : Signalement de l'événement d'intimidation	33
Tableau 35 : Conséquences sur le plan physique	34
Tableau 36 : Conséquences sur le plan psychologique	34
Tableau 37 : Impacts professionnels et personnels	34
Tableau 38 : Conséquences pour les suspects.....	35
Tableau 39 : Évaluation de la gravité des formes d'intimidation par les ASC	37
Tableau 40 : Évaluation de la gravité des formes d'intimidation par les AP	37
Tableau 41 : Évaluation de la gravité des formes d'intimidation par les CU.....	38
Tableau 42 : Mises en situation évaluées par le personnel des SCQ.....	39
Tableau 43 : Scores de gravité aux mises en situation	40
Tableau 44 : Normes d'interprétation selon les répondants	54
Tableau 45 : Pratiques professionnelles selon les commentaires des répondants	56

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Processus d'interprétation de l'intimidation	53
Figure 2 : Processus de pluralité des pratiques professionnelles.....	55

LISTE DES ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

AP	Agent de probation
ASC	Agent des services correctionnels
ASS	Agent des soins de santé
Bordeaux	Établissement de détention de Montréal
CMC	Conseiller en milieu carcéral
CU	Chef d'unité
HA	Organisation criminelle des <i>Hells Angels</i>
PJ	Palais de justice
PLI	Plan de lutte contre l'intimidation
RDP	Établissement de détention de Rivière-des-Prairies
SCQ	Services correctionnels du Québec

Ce rapport¹ fait état des résultats d'une recherche portant sur le problème des actes d'intimidation commis à l'endroit du personnel des Services correctionnels du Québec (SCQ). Pour réaliser cette étude, les chercheurs ont fait passer un questionnaire à 212 membres du personnel du SCQ travaillant dans la région de Montréal et dont les principales responsabilités impliquaient des contacts fréquents avec des délinquants : agents des services correctionnels (en détention et en milieu ouvert), agents des soins de santé, agents de probation (en détention et en milieu ouvert), conseillers en milieu carcéral, chefs d'unité, directeurs et directeurs-adjoints.

Intimidation au cours de la carrière

Plus des trois-quarts des répondants (78 %) affirment avoir été intimidés directement par des délinquants au cours de leur carrière. Près de 87 % affirment avoir également été témoin de collègues victimes d'intimidation.

Opinions et attitudes face à l'intimidation

Les répondants s'accordent à dire que l'intimidation est un problème au sein des SCQ (82,4 %), qu'ils ont confiance dans leur administration (63,3 %) et qu'un certain niveau d'intimidation est normal compte tenu de leur travail (63,2 %). Ils sont en majorité en désaccord avec le fait d'abdiquer son pouvoir face à l'intimidation (61,9 %).

Intimidation dans les 12 derniers mois

À l'exception des agents de probation, la majorité des membres du personnel a été victime d'intimidation au moins une fois dans les douze derniers mois. Au sein des agents de probation, une proportion non négligeable d'agents (44,1 %) en a été victime.

¹ Les analyses et les résultats présentés dans ce rapport n'engagent que l'auteur et ne sont pas nécessairement représentatifs des opinions des Services correctionnels du Québec

En une année, les agents correctionnels ont vécu, en moyenne, 29 menaces voilées, 6 menaces de porter plainte, 4 allégations tendancieuses et 3 menaces de mort par personne. La majorité des agents correctionnels (72,0 %) ont subi entre 2 à 5 formes d'intimidation différentes.

En une année, les agents de probation ont vécu, en moyenne, 2 menaces voilées par personne. Le reste des formes d'intimidation sont peu fréquentes. La majorité des agents de probation (66,7 %) ont subi entre 2 à 5 formes d'intimidation différentes.

En une année, les chefs d'unité ont vécu, en moyenne, 9 menaces voilées, 3 menaces de mort et 2 menaces de porter plainte par personne. La majorité des chefs d'unité (76,9 %) ont subi entre 2 à 4 formes d'intimidation différentes.

Événement d'intimidation le plus grave

Les *menaces voilées*, les *allusions imprécises* ou les *insultes* sont les types d'acte auxquels le plus de membres du personnel des SCQ (32,5 %) se sont référés comme acte d'intimidation le plus grave dans les douze derniers mois suivi des *menaces de mort*, de *blessures graves* ou *d'incendie* (27,2 %) et des *voies de fait simples* (14,0 %).

Dans presque tous les événements (98,2 %), les membres du personnel étaient en service lorsqu'ils ont été intimidés. L'intimidation est souvent perpétrée par un seul délinquant envers un ensemble d'employés. Dans près de 70 % des événements d'intimidation, la victime était accompagnée d'au moins un collègue. Près de 84 % des délinquants ont agi seul.

Dans près de 60 % des cas, l'intimidation est une réaction à une intervention de la part du personnel correctionnel : intervention directe initiée par l'employé ou refus d'acquiescer à une demande spécifique du délinquant. Près de 62 % des actes d'intimidation sont jugés crédibles.

La mesure la plus utilisée pour sanctionner l'acte d'intimidation est le rapport de manquement (57,4 %). Une proportion faible d'événements a abouti à un transfert du suspect (23,1 %) ou encore à des procédures judiciaires (17,4 %).

Évaluation de la gravité de l'intimidation

Les violences verbales qui ne constituent pas des infractions criminelles (*menaces voilées, insultes et menaces de porter plainte*) sont jugées les moins sévères. La violence physique est unanimement considérée comme sévère. De légères différences apparaissent toutefois entre les agents correctionnels, les agents de probation et les chefs d'unité. À quelques exceptions près, l'évaluation de la gravité de l'intimidation est influencée par la sphère d'activité dans laquelle elle se produit (si l'intimidation survient en contexte de travail ou dans la vie privée) et la crédibilité de l'intimidateur (si la menace provient d'un membre d'une organisation criminelle ou non).

Données qualitatives

En ce qui a trait aux formes d'intimidation, les données qualitatives rejoignent les données quantitatives. Elles permettent à la fois d'approfondir certaines notions déjà discutées et d'aborder deux éléments connexes au problème de l'intimidation : l'importance de l'affiliation criminelle en prison et une problématique sous-jacente de relations de travail entre employés. Deux répercussions de l'intimidation sont également identifiées : l'opacité du seuil de tolérance et la pluralité des pratiques professionnelles.

Nos résultats amènent à distinguer deux catégories d'intimidation. La première catégorie regroupe les actes d'intimidation qui constituent une menace réelle pour la victime et qui ont un impact sur l'ensemble du système judiciaire. Elle peut être qualifiée d'intimidation stratégique. La seconde catégorie regroupe les actes d'intimidation fréquents mais sans potentiel de danger à terme pour la victime. Elle peut être qualifiée d'intimidation tactique. Ces agressions font souvent suite à une intervention de la part d'un membre du personnel et sont fortement influencées par le contexte. L'impact à long terme de ces intimidations est de transformer les pratiques professionnelles des intervenants.

Quatre recommandations sont formulées :

1. Établir des directives claires afin de sanctionner de manière cohérente et uniforme les intimidations tactiques;
2. Dispenser une formation sur l'intimidation à tous les intervenants qui ont des contacts fréquents avec des délinquants;
3. Approfondir et étendre la formation actuelle des gestionnaires du renseignement sécuritaire à l'ensemble des gestionnaires de premier niveau;
4. Maintenir les mesures instaurées par les SCQ pour lutter contre l'intimidation stratégique dans le cadre du PLI.

INTRODUCTION

Au Québec, le problème de l'intimidation des acteurs judiciaires s'est particulièrement posé dans les années 1990. En pleine guerre fratricide, les motards criminalisés avaient délibérément ciblé des policiers et des gardiens de prison afin de déstabiliser l'ensemble du système judiciaire (Gomez del Prado, 2004). Le meurtre de deux gardiens de prison en 1997 fut, sans aucun doute, le point culminant de cette stratégie d'intimidation.

Aujourd'hui, le problème de l'intimidation des acteurs judiciaires continue de se poser même s'il est moins préoccupant que dans les années 1990. Depuis 2001, le *Plan de lutte contre l'intimidation* (PLI) a été instauré en réponse aux actes d'intimidation commis par les groupes criminels à l'endroit des personnes associées au système judiciaire. Coordonné par la Sûreté du Québec, ce plan regroupe l'ensemble des intervenants de la justice du Québec (services policiers, services correctionnels, procureurs) et vise à la fois à concerter les efforts et à favoriser le partage d'informations. Dans le cadre du *Plan d'intervention québécois sur les gangs de rue 2007-2010*, une première recherche sur l'intimidation envers les policiers du Québec a été menée par Cusson, Gagnon et Gomez del Prado (2011).

S'inspirant de cette recherche, la présente étude vise à approfondir les connaissances disponibles sur l'intimidation des intervenants du système judiciaire et à identifier des solutions pour intervenir tant sur le plan de la prévention que de la répression.

Plus spécifiquement, il s'agit de :

- Documenter les formes d'intimidation exercées par les personnes incarcérées (détenus, prévenus) et les contrevenants (personnes en probation, en sursis, en permission de sortir ou en liberté conditionnelle) à l'endroit du personnel des Services correctionnels du Québec ;
- Évaluer l'impact de cette intimidation sur les membres du personnel ;
- Identifier des pistes de solution intéressantes et formuler des recommandations.

Le présent rapport expose les résultats de la recherche menée auprès du personnel des Services correctionnels du Québec (SCQ). Après un bref résumé de la méthodologie utilisée, les résultats quantitatifs sont présentés. Ensuite, nous exposerons les données qualitatives obtenues lors des entrevues. Après avoir intégré les principaux résultats dans la conclusion, nous terminerons en formulant des pistes de solution.

DESCRIPTION DES TÂCHES DU PERSONNEL DES SCQ

Afin de bien saisir la dynamique qui existe entre membres du personnel et délinquants, il est important de rappeler les différentes tâches et responsabilités qui incombent à chaque membre selon leur emploi (tableau 1)

Tableau 1 : Description des tâches du personnel des SCQ²

Fonction	Description des tâches
Agent de probation	<p>En vertu du mandat légal qui lui est confié et sous la responsabilité du directeur des services professionnels correctionnels ou du directeur des services professionnels en établissement de détention, l'agent de probation doit, dans le respect des orientations correctionnelles, faciliter l'évolution positive des personnes contrevenantes vers leur réinsertion sociale et favoriser la protection de la société.</p> <p>Pour ce faire, il exerce dans le cadre des politiques et pratiques des Services correctionnels du Québec diverses activités d'évaluation et d'intervention auprès de la personne contrevenante, tant dans la communauté qu'en établissement de détention. Il exerce dans ces mêmes milieux, des activités de supervision clinique ainsi que dans les bureaux de la communauté des activités de supervision de gestion auprès des agents des services correctionnels. Il fournit l'éclairage requis auprès des tribunaux et autres instances à l'égard de la personne contrevenante. Il procède à l'évaluation de celle-ci et élabore son plan d'intervention correctionnel. Il contrôle, accompagne et encadre la personne contrevenante dans son processus de réinsertion sociale et la réfère aux ressources de la communauté pertinentes à sa démarche.</p>
Agent des services correctionnels	<p>En vertu du mandat légal que lui confie la loi et de son statut d'agent de la paix, l'agent des services correctionnels (ASC) exerce les attributions de garde, d'encadrement et d'accompagnement des personnes qui lui sont confiées, en milieu ouvert et en détention.</p> <p>L'ASC intervient auprès de la personne confiée en établissement de détention et dans la communauté (milieu ouvert) avec une approche de respect de la personne. Il exerce ces activités en conformité avec les orientations et les programmes correctionnels et en accord avec l'évaluation et le plan d'intervention de la personne confiée pour en favoriser la réinsertion sociale et ainsi contribuer à protéger la société.</p>

² Telle que spécifiée dans les descriptions d'emploi fournies par les SCQ

<p>Agent des soins de santé</p>	<p>Sous l'autorité et la supervision du supérieur immédiat/chef d'unité des services de santé, l'agent des soins de santé s'assure de la sécurité des lieux au Service de santé tout en effectuant l'encadrement, la discipline et la responsabilisation des personnes incarcérées. Il participe à la détermination de l'état de santé des personnes incarcérées. Il dispense les soins et le service de santé que les personnes incarcérées sont en droit d'attendre de la part de l'établissement, au service des soins de santé ou dans les différentes unités de vie.</p>
<p>Chef d'unité opérationnelle</p>	<p>Relevant du directeur de service aux opérations en établissement de détention, le chef d'unité opérationnelle agit comme gestionnaire de premier niveau, responsable de diriger une équipe d'agents des services correctionnels affectés à des fonctions de garde, d'encadrement et d'accompagnement des personnes incarcérées, dans le but de favoriser leur réinsertion sociale et de contribuer à la protection de la société. Il est imputable de la bonne marche des activités de son unité au cours de son quart de travail ; veille à la sécurité des personnes incarcérées, à celle du personnel travaillant dans l'établissement, ainsi qu'à la protection des lieux et des biens sous sa responsabilité. Il est responsable du règlement efficace des cas problèmes qui surviennent dans son unité et, le cas échéant, de l'application des mesures d'urgence nécessaires pour assurer la sécurité des personnes et des lieux.</p>
<p>Conseiller en milieu carcéral</p>	<p>Sous la direction du Directeur des services professionnels ou du Directeur des opérations, le conseiller en milieu carcéral doit, dans le respect des orientations correctionnelles, faciliter le développement de la personne incarcérée en regard de sa réinsertion sociale et favoriser la protection de la société. Il doit aussi dispenser des services d'expertise-conseil en matière de lois, règlements, politiques, directives et programmes.</p> <p>Pour ce faire, il analyse les besoins des personnes incarcérées, développe et organise des programmes et des services institutionnels qui serviront à l'application du plan d'intervention correctionnel en établissement de détention ainsi que du plan du séjour. Il suscite l'implication de la communauté dans le processus de réinsertion sociale de la personne contrevenante. Il agit à titre de personne ressource relativement à diverses problématiques psychosociales rencontrées par les personnes incarcérées et il élabore les plans d'action afin d'habiliter le milieu carcéral relativement à ces problématiques. Il offre des services de support aux agents des services correctionnels et aux gestionnaires de l'établissement de détention en matière de gestion des sentences et des programmes.</p>

MÉTHODOLOGIE

Les données ont été recueillies à partir des réponses à un questionnaire complété lors de courtes entrevues réalisées avec les membres du personnel du SCQ sur leur lieu de travail entre les mois de mai et juin 2011. Le tableau 2 présente la distribution des répondants selon leur lieu de travail.

Tableau 2 : Distribution de l'ensemble des répondants par établissement

	<i>n</i>	%
Établissement de détention de Rivière-des-Prairies	101	47,6
Établissement de détention de Montréal (Bordeaux)	46	21,7
Direction des services de transport et comparutions/PJ Montréal	18	8,5
Bureau de probation Montréal Nord-Est (Sherbrooke)	22	10,4
Bureau de probation Montréal Sud-Ouest (Décarie)	7	3,3
Bureau de probation Montréal Sud-Ouest (René-Lévesque)	10	4,7
Sursis Montréal	8	3,8
Total	212	100

Pour faire partie de l'échantillon, les membres du personnel devaient occuper un poste dont les principales responsabilités impliquaient des contacts fréquents avec des délinquants. Pour les fins de cette recherche, le terme de délinquant correspond aux catégories de personne suivantes : (1) un détenu, une personne incarcérée dans un établissement de détention provincial suite à une condamnation à une peine de moins de deux ans ; (2) un prévenu, une personne incarcérée, dans un établissement de détention provincial, qui est en attente de procès ou de sentence et (3) un contrevenant, une personne ayant reçu comme peine une ordonnance de probation avec surveillance ou une ordonnance d'emprisonnement avec sursis, une personne en permission de sortir ou une personne en liberté conditionnelle. En milieu fermé, toutes les populations délinquantes étaient composées d'hommes.

Au départ, notre échantillon a été construit selon la représentativité de chaque fonction au sein des SCQ : 75 % d'agents (agents des services correctionnels en détention et agents des services correctionnels en milieu ouvert), 15 % de professionnels (agents de probation en

milieu fermé, agents de probation en milieu ouvert et conseillers en milieu carcéral) et 10 % de cadres (chefs d'unité, directeurs et directeurs-adjoints)³. Notre objectif était de réaliser 200 courtes entrevues. Toutefois, ces proportions ont été ajustées en fonction de l'évolution de la recherche et de la disponibilité des répondants une fois l'équipe de recherche sur le terrain. Le tableau 3 présente la distribution des répondants et leur proportion par rapport aux effectifs des SCQ.

Tableau 3: Distribution de l'échantillon en fonction des effectifs des SCQ

	<i>RDP</i>	<i>Bordeaux</i>	<i>Bureaux de probation de la région de Montréal</i>
	<i>Nombre d'employés</i>		
Cadres	49	49	N/A
Professionnels	10	27	74
ASC	387	495	23
	<i>Nombre de répondants</i>		
Cadres	9 (18,4 %)	7 (14,3 %)	N/A
Professionnels	8 (80,0 %)	5 (18,5 %)	30 (40,5 %)
ASC	84 (21,7 %)	34 (6,9 %)	9 (39,1 %)

NB : Le portrait des effectifs est basé sur les études de crédit du Ministère de la Sécurité publique pour la période 2010-2011. Les données pour la Direction des services de transport et comparutions ainsi que pour le Bureau de sursis de Montréal sont manquantes

Le tableau 4 présente la distribution des répondants selon l'emploi occupé.

Tableau 4 : Distribution des répondants par statut d'emploi

	<i>n</i>	<i>%</i>
Agent des services correctionnels ⁴	149	70,3
Agent de probation	34	16,0
Chef d'unité ⁵	16	7,5
Conseiller en milieu carcéral	3	1,4
Directeur et adjoints, cadres	4	1,9
Agent des soins de santé ⁶	6	2,8
Total	212	100

³ Selon les informations obtenues auprès des SCQ

⁴ L'usage du masculin n'est employé que dans le but d'alléger le texte

⁵ Les chefs d'unité sont des cadres mais sont regroupés dans une catégorie spécifique

⁶ Il est possible que cette catégorie d'emploi soit sous-représentée. Un petit nombre d'ASS ayant été catégorisé, au départ, comme des ASC

Au final, notre échantillon comprenait 109 hommes (51,4 %) et 103 femmes (48,6 %). La moyenne d'âge des répondants était de 38 ans, le répondant le plus jeune était âgé de 21 ans tandis que le plus âgé avait 73 ans. La moyenne d'années d'expérience au sein des SQC était de 9,6 ans, le répondant ayant le moins d'ancienneté travaillait depuis 6 mois tandis que celui avec le plus d'ancienneté travaillait depuis 30 ans.

Le questionnaire a été construit à partir d'un sondage sur l'intimidation vécue par les policiers du Québec (Cusson et al., 2011). Il a été ensuite adapté à la réalité correctionnelle puis fait l'objet d'un pré-test auprès de quatre agents correctionnels. Leurs commentaires et suggestions ont été intégrés afin d'améliorer le questionnaire. Ce questionnaire cherchait d'abord à recueillir des données quantitatives originales sur l'ampleur du phénomène, la nature des actes d'intimidation vécus par le personnel, le contexte de ces actes, leurs conséquences ainsi que sur les évaluations de gravité de l'intimidation. Dans un deuxième temps, le contexte de diffusion des questionnaires (rencontre avec un membre de l'équipe de recherche) permettait de recueillir des données qualitatives sur la nature des actes d'intimidation, leurs conséquences et les solutions envisagées par les répondants.

Une demande d'autorisation a été acheminée à la Direction de la recherche de la Direction générale des services correctionnels au mois d'avril 2011. Une copie du certificat d'éthique obtenu dans le cadre de la recherche globale sur l'intimidation des intervenants de la justice accompagnait cette demande. L'autorisation a été obtenue au mois de mai 2011.

Dans un premier temps, nous avons contacté les personnes-ressources dans chaque établissement afin qu'elles entreprennent des démarches d'identification de répondants. Par la suite, l'équipe de recherche s'est déplacée sur les lieux afin de faire passer le questionnaire aux répondants identifiés par les personnes-ressources. D'autres répondants ont également été identifiés une fois l'équipe de recherche sur le terrain. Parallèlement, cette présence a permis d'utiliser la technique de l'échantillon boule de neige par laquelle les personnes déjà recrutées ont permis d'identifier des répondants additionnels. Cette technique est particulièrement efficace dans des milieux socioprofessionnels hermétiques et lorsque le sujet de recherche est particulièrement délicat (Faugier & Sargeant, 1997).

Lors de chaque entrevue, une description de la recherche ainsi qu'un gage de confidentialité des données recueillies et d'anonymat étaient lus au répondant. Ce dernier était également avisé qu'il était libre de participer ou non à cette recherche et que cette participation n'entraînait aucun risque ou inconvénient.

Après avoir obtenu les données sociodémographiques du répondant, une définition de l'intimidation lui a été fournie. Cette définition, inspirée du PLI, a été utilisée dans le sondage sur l'intimidation des policiers (Cusson et al., 2011) :

« Dans ce sondage, l'intimidation est définie comme des pressions destinées à dissuader une personne de faire son devoir ou de faire valoir ses droits. Par exemple : des menaces, des voies de fait, de la surveillance. »

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

1. Portrait de l'intimidation au cours de la carrière

Dans cette partie du questionnaire, nous nous intéressons à la victimisation directe et indirecte (vicariante) vécue par le personnel des SCQ. Si la victimisation directe peut affecter l'employé sur un plan personnel et professionnel, la victimisation vicariante peut jouer un rôle tout aussi important (Agnew, 2002). Ainsi, les personnes qui sont témoins d'une agression ou qui en entendent parler peuvent raisonnablement croire qu'elles pourraient subir cette même victimisation dans un avenir rapproché (Lin, Cochran, & Mieczkowski, 2011). Pour apprécier l'effet cumulatif de l'intimidation, nous avons pris comme période temporelle l'ensemble de la carrière de l'employé.

1.1. Intimidation directe

Le tableau 5 présente les réponses à la question : « *Au cours de votre carrière, avez-vous vécu des actes ou des tentatives d'intimidation à votre endroit ?* ». Pour les personnes qui répondaient par l'affirmative, nous leur demandions d'estimer la fréquence de ces actes au cours de leur carrière. Si près de 22 % des répondants affirment n'avoir jamais été intimidés directement par des délinquants au cours de leur carrière, ce sont plus des trois-quarts (78 %) qui affirment l'avoir été.

Tableau 5 : Intimidation directe au cours de la carrière

	<i>n</i>	%
Aucune intimidation	46	21,8
Rarement	45	21,3
Parfois	68	32,2
Souvent	43	20,4
Très souvent	9	4,3
Total	211	100

1.2. Intimidation indirecte

Le tableau 6 présente les réponses à la question : « *Au cours de votre carrière, avez-vous été témoin ou avez-vous entendu parler de collègues qui étaient victimes d'intimidation ?* ». Pour les personnes qui répondaient par l'affirmative, nous leur demandions d'estimer la fréquence à laquelle elles avaient été témoins ou entendus parler de ces actes d'intimidation. Si un peu plus de 13 % des répondants affirment n'avoir jamais été intimidés indirectement par des délinquants au cours de leur carrière, ce sont près de 87 % qui affirment l'avoir été.

Tableau 6 : Intimidation indirecte au cours de la carrière

	<i>n</i>	%
Jamais été témoin ou entendu parler	28	13,2
De façon rare	31	14,6
De façon occasionnelle	74	34,9
De façon fréquente	67	31,6
De façon très fréquente	12	5,7
Total	212	100

Il est intéressant de constater les disparités entre victimisation directe et victimisation indirecte, cette dernière étant plus présente (87 % contre 78 %). Plusieurs pistes d'explication peuvent être avancées. Premièrement, des répondants peuvent ne pas considérer certaines paroles ou gestes à leur égard comme de l'intimidation alors que cette même violence dirigée contre leurs collègues pourrait être perçue comme de l'intimidation. Deuxièmement, il se peut que certains répondants refusent de se percevoir comme une victime. Dès lors, une victimisation indirecte pourrait paraître plus acceptable à leurs yeux. Troisièmement, les violences verbales ou physiques des délinquants sont parfois dirigées vers un groupe d'employés. Dans ce contexte, la personne pourrait ne pas se considérer comme une victime idiosyncratique mais plutôt comme faisant partie d'un ensemble, d'un groupe d'individus qui se définit par son statut professionnel.

1.3. Intimidation directe et indirecte selon la fonction occupée

Pour différencier les niveaux de victimisation directe et indirecte, nous avons regroupé les répondants selon la fonction occupée. Les directeurs, directeurs-adjoints, CMC et ASS ont été regroupés dans une même catégorie. Le tableau 7 indique le pourcentage de répondants ayant été victimes d'intimidation directe au cours de leur carrière selon leur fonction.

Tableau 7 : Intimidation directe selon la fonction

	<i>oui</i>	<i>non</i>	<i>Total (n)</i>
Agent des services correctionnels	77,7 %	22,3 %	100 % (148)
Agent de probation	70,6 %	29,4 %	100 % (34)
Chef d'unité	100,0 %	0,0 %	100 % (16)
Autres (Conseiller, Directeur, ASS) ⁷	76,9 %	23,1 %	100 % (13)

Dans le même ordre d'idées, le tableau 8 présente le pourcentage de répondants ayant été victimes d'intimidation indirecte au cours de leur carrière selon leur fonction.

Tableau 8 : Intimidation indirecte selon la fonction

	<i>oui</i>	<i>non</i>	<i>Total (n)</i>
Agent des services correctionnels	88,6 %	11,4 %	100 % (149)
Agent de probation	76,5 %	23,5 %	100 % (34)
Chef d'unité	100,0 %	0,0 %	100 % (16)
Autres (Conseiller, Directeur, ASS)	76,9 %	23,1 %	100 % (13)

Les mêmes disparités entre victimisations directes et indirectes sont présentes mais uniquement pour les agents des services correctionnels et les agents de probation.

⁷ La classification « Autres » regroupe plusieurs emplois qui n'ont pas de liens entre eux et dont le nombre de répondants était inférieur à 10.

2. Opinions et attitudes des répondants face à l'intimidation

Dans cette partie du questionnaire, nous nous sommes intéressés aux opinions et aux attitudes que les membres du personnel pouvaient avoir face au problème de l'intimidation. Quatre affirmations étaient présentées aux répondants qui devaient dire s'ils étaient tout à fait d'accord, d'accord, en désaccord tout ou à fait en désaccord avec chacune d'elles. Ces affirmations abordaient chacune des thèmes centraux au problème de l'intimidation : 1) la reconnaissance d'un problème d'intimidation par les employés; 2) la confiance témoignée envers leur administration; 3) la tolérance démontrée face à certains comportements intimidants et 4) l'abdication de leur pouvoir face à ces mêmes comportements.

2.1. Portrait général

Le tableau 9 présente les opinions relatives aux quatre affirmations pour l'ensemble des répondants. Ces derniers s'accordent à dire que l'intimidation est un problème au sein des SCQ (82,4 %), qu'ils ont confiance dans leur administration (63,3 %) et qu'un certain niveau d'intimidation est normal compte tenu de leur travail (63,2 %). Les répondants sont en majorité en désaccord avec le fait d'abdiquer son pouvoir face à l'intimidation (61,9 %).

Tableau 9 : Opinions et attitudes face à l'intimidation

	<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>D'accord</i>	<i>En désaccord</i>	<i>Tout à fait en désaccord</i>
<i>L'intimidation du personnel est une problématique au sein des services correctionnels du Québec (n=210)</i>	30,0 %	52,4 %	16,2 %	1,4 %
<i>J'ai confiance dans la capacité et la volonté d'agir de mon organisation si je dénonce des actes d'intimidation à mon égard (n=210)</i>	19,5 %	43,8 %	21,9 %	14,8 %
<i>Un certain niveau d'intimidation est normal compte tenu de la nature de mon travail (n=212)</i>	16,0 %	47,2 %	25,0 %	11,8 %
<i>Je sais que si je ferme les yeux sur certaines choses, je risque moins de vivre des actes d'intimidation (n=210)</i>	15,2 %	22,9 %	31,9 %	30,0 %

2.2. Opinions et attitudes selon la fonction occupée

À partir des résultats précédents, nous présentons les mêmes résultats répartis selon la fonction occupée au sein des SCQ. Le tableau 10 indique la proportion des répondants reconnaissant un problème d'intimidation sur le lieu de travail. À l'exception des agents de probation, tous les membres du personnel reconnaissent, à forte proportion, ce problème.

Tableau 10 : Reconnaissance d'une problématique selon la fonction

	<i>oui</i>	<i>non</i>	<i>Total (n)</i>
Agent des services correctionnels	89,8 %	10,2 %	100 % (149)
Agent de probation	47,1 %	52,9 %	100 % (34)
Chef d'unité	93,8 %	6,2 %	100 % (16)
Autres (Conseiller, Directeur, ASS)	76,9 %	23,1 %	100 % (13)

Le tableau 11 présente la proportion des répondants qui témoignent de leur confiance dans la capacité et la volonté de leur administration face au problème de l'intimidation. Si la majorité des employés disent avoir confiance, les ASC semblent plus divisés sur la question. En effet, une faible majorité (55,1 %) semble d'accord avec cette affirmation.

Tableau 11 : Confiance envers son employeur selon la fonction

	<i>oui</i>	<i>non</i>	<i>Total (n)</i>
Agent des services correctionnels	55,1 %	44,9 %	100 % (147)
Agent de probation	85,3 %	14,7 %	100 % (34)
Chef d'unité	75,0 %	25,0 %	100 % (16)
Autres (Conseiller, Directeur, ASS)	84,6 %	15,4 %	100 % (13)

Le tableau 12 indique le pourcentage d'employés qui tolèrent certains actes d'intimidation étant donné la nature de leur travail. Il est intéressant de constater que ce sont les employés qui travaillent en milieu fermé (ASC et CU) qui se montrent le plus tolérant face à certaines intimidations de la part des détenus, à proportion quasi égale (69,1 % et 68,8 %). Les agents de probation se montrent beaucoup plus divisés sur cette question, une faible majorité (52,9 %) étant en désaccord.

Tableau 12 : Tolérance face à l'intimidation selon la fonction

	<i>oui</i>	<i>non</i>	<i>Total (n)</i>
Agent des services correctionnels	69,1 %	30,9 %	100 % (149)
Agent de probation	47,1 %	52,9 %	100 % (34)
Chef d'unité	68,8 %	31,2 %	100 % (16)
Autres (Conseiller, Directeur, ASS)	30,8 %	69,2 %	100 % (13)

Le tableau 13 présente le pourcentage d'employés abdiquant une certaine partie de leur pouvoir étant donné l'ampleur du problème de l'intimidation en milieu de travail. À l'exception de la catégorie « Autres » regroupant plusieurs fonctions, la majorité des employés n'abdiquent pas leur pouvoir face à l'intimidation. Il importe toutefois de souligner le portrait contrasté des ASC. Seule une faible majorité (56,1%) affirme ne pas abdiquer face à l'intimidation.

Tableau 13 : Abdication du pouvoir selon la fonction

	<i>oui</i>	<i>non</i>	<i>Total (n)</i>
Agent des services correctionnels	43,9 %	56,1 %	100 % (148)
Agent de probation	15,2 %	84,8 %	100 % (33)
Chef d'unité	18,8 %	81,2 %	100 % (16)
Autres (Conseiller, Directeur, ASS)	53,8%	46,2 %	100 % (13)

3. Actes d'intimidation répertoriées entre mai 2010 et juin 2011

Dans cette partie du questionnaire, nous avons demandé aux répondants s'ils avaient été victimes d'un acte ou d'une tentative d'intimidation de la part des délinquants au cours des 12 derniers mois. Le tableau 14 présente les résultats par fonction occupée. À l'exception des agents de probation, la majorité des membres du personnel a été victime d'intimidation au moins une fois dans les douze derniers mois. Au sein des agents de probation, une proportion non négligeable d'agents (44,1 %) a été victime.

Tableau 14 : Intimidation vécue dans les douze derniers mois

	<i>oui</i>	<i>non</i>	<i>Total (n)</i>
Agent des services correctionnels	71,8 %	28,2 %	100 % (149)
Agent de probation	44,1 %	55,9 %	100 % (34)
Chef d'unité	81,2 %	18,8 %	100 % (16)
Autres (Conseiller, Directeur, ASS)	61,5 %	38,5 %	100 % (13)

Dans les prochaines sections, nous présentons les résultats détaillés des actes d'intimidation dont ont été victimes les agents correctionnels, les agents de probation et les chefs d'unité. Nous avons délibérément choisi de nous concentrer sur ces trois groupes d'emploi car ils sont les plus représentés dans notre échantillon.

3.1 Portrait de l'intimidation envers les agents correctionnels

Nous avons demandé aux répondants ayant été victimes d'intimidation dans les douze derniers mois de nous indiquer la nature et la fréquence de ces actes. Une liste de 13 actes d'intimidation était proposée aux répondants. Le tableau 15 montre que les 149 agents correctionnels ont rapporté 393 actes d'intimidation.

Les formes d'intimidation les plus rapportées par les agents correctionnels sont verbales. Plus de la moitié de l'échantillon (66,9 %) rapporte des *menaces voilées, des allusions imprécises ou des insultes*. Ce type de menaces représente un quart (25,2 %) de toutes les formes d'intimidation mentionnées. Près de la moitié des répondants (48,3 %) rapporte des *menaces de porter plainte ou de poursuite* (18,3 % du total des actes). Les autres formes

d'intimidation verbale sont mentionnées à proportion plus faible : 36,2 % des agents correctionnels rapportent des *menaces de mort, de blessures graves ou d'incendie* (13,7 % du total des actes) et 27,7 % d'entre eux rapportent des *allégations tendancieuses ou des atteintes à la réputation* (10,4 % du total des actes). La première forme de violence physique (*se faire lancer un objet*) est rapportée par 20,8 % des répondants (7,9 % du total des actes).

En somme, il apparaît que les intimidations les plus graves commises contre les agents correctionnels soient relativement peu fréquentes. Cette distribution suit la tendance généralement observée : plus une infraction est grave, moins elle est fréquente.

Tableau 15 : Nature et fréquence des actes d'intimidation commis contre les ASC

	<i>Nombre de fois où les actes sont mentionnés</i>		<i>% des ASC évoquant ces actes (n=149)</i>
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Menaces voilées, allusions imprécises, insultes	99	25,2	66,9
Menaces de porter plainte, de poursuite	72	18,3	48,3
Menaces de mort, de blessures graves, d'incendie	54	13,7	36,2
Allégations tendancieuses, atteintes à la réputation	41	10,4	27,7
Se faire lancer un objet	31	7,9	20,8
Voies de fait simples	27	6,9	18,4
Méfais, actes de vandalisme	19	4,8	12,8
Se faire encercler	15	3,8	10,1
Incendie criminel	12	3,1	8,1
Se faire photographier, surveiller, suivre	10	2,5	6,8
Autre acte d'intimidation	6	1,6	4,0
Voies de fait graves	4	1,0	2,7
Complot de meurtre	3	0,8	2,0
Total	393	100	

Le tableau 16 précise les fréquences moyennes par type d'intimidation. Les agents correctionnels subissent en moyenne près de 29 menaces voilées, plus de 6 menaces de porter plainte, plus 4 allégations tendancieuses et plus de 3 menaces de mort par année.

Tableau 16 : Fréquence moyenne des différentes formes d'intimidation envers les ASC

	<i>Nombre moyen d'actes commis par année</i>
Menaces voilées, allusions imprécises, insultes	28,93
Menaces de porter plainte, de poursuite	6,26
Allégations tendancieuses, atteintes à la réputation	4,28
Menaces de mort, de blessures graves, d'incendie	3,26
Se faire lancer un objet	1,97
Se faire photographier, surveiller, suivre	1,76
Méfais, actes de vandalisme	1,18
Voies de fait simples	0,29
Incendie criminel	0,23
Se faire encercler	0,14
Autre acte d'intimidation	0,13
Voies de fait graves	0,03
Complot de meurtre	0,02

Puisqu'au total ce sont 393 actes d'intimidation qui ont été rapportés par les 149 agents correctionnels, il apparaît que certains d'entre eux ont vécu plus d'une forme d'intimidation. Le tableau 17 indique que seulement 12,1 % des répondants n'ont vécu qu'une seule forme d'intimidation. La majorité des agents correctionnels (72,0 %) ont subi entre de 2 à 5 formes d'intimidation différentes dans la dernière année.

Tableau 17 : Diversité des actes d'intimidation envers les ASC

	n	%
1 catégorie	13	12,1
2 catégories	19	17,8
3 catégories	24	22,4
4 catégories	18	16,8
5 catégories	16	15,0
6 catégories	5	4,7
7 catégories	5	4,7
8 catégories	5	4,7
9 catégories	1	0,9
10 catégories	1	0,9
Total	107	100

3.2 Portrait de l'intimidation envers les agents de probation

Le tableau 18 montre que les 34 agents de probation ont rapporté 32 actes d'intimidation.

La très grande majorité de l'intimidation envers les agents de probation est de nature verbale. En effet, près de la moitié de l'échantillon (44,1 %) rapporte des *menaces voilées, des allusions imprécises ou des insultes*. Ce type de menaces représente 46,8 % de toutes les formes d'intimidation mentionnées. Près de 21 % des répondants rapportent des *menaces de porter plainte ou de poursuite* (21,8 % du total des actes) et près de 12 % rapportent des *allégations tendancieuses ou des atteintes à la réputation* (12,5 % du total des actes). Les *menaces de mort, de blessures graves ou d'incendie* et le fait de *se faire photographier, surveiller ou suivre* sont rapportés chacun par 5,9 % des agents de probation (6,3 % du total des actes pour chacun).

En somme, la victimisation des agents de probation se résume à de l'intimidation verbale. Les actes de violence physique sont absents de l'échantillon.

Tableau 18 : Nature et fréquence des actes d'intimidation commis contre les AP

	<i>Nombre de fois où les actes sont mentionnés</i>		<i>% des AP évoquant ces actes (n=34)</i>
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Menaces voilées, allusions imprécises, insultes	15	46,8	44,1
Menaces de porter plainte, de poursuite	7	21,8	20,6
Allégations tendancieuses, atteintes à la réputation	4	12,5	11,8
Menaces de mort, de blessures graves, d'incendie	2	6,3	5,9
Se faire photographier, surveiller, suivre	2	6,3	5,9
Autre acte d'intimidation	2	6,3	5,9
Total	32	100	

Le tableau 19 précise les fréquences moyennes par type d'intimidation. En une année, les agents de probation subissent en moyenne plus de 2 menaces voilées. Les autres formes d'intimidation sont peu fréquentes.

Tableau 19 : Fréquence moyenne des différentes formes d'intimidation envers les AP

	<i>Nombre moyen d'actes commis par année</i>
Menaces voilées, allusions imprécises, insultes	2,44
Menaces de porter plainte, de poursuite	0,71
Allégations tendancieuses, atteintes à la réputation	0,56
Menaces de mort, de blessures graves, d'incendie	0,06
Se faire photographier, surveiller, suivre	0,06
Autre acte d'intimidation	0,06

Le tableau 20 indique que 33,3 % des répondants n'ont vécu qu'une seule forme d'intimidation. La majorité des agents de probation (66,7 %) ont subi entre 2 à 5 formes d'intimidation différentes dans la dernière année.

Tableau 20 : Diversité des actes d'intimidation envers les AP

	<i>n</i>	%
1 catégorie	5	33,3
2 catégories	7	46,6
3 catégories	1	6,7
4 catégories	1	6,7
5 catégories	1	6,7
Total	15	100

3.3 Portrait de l'intimidation envers les chefs d'unité

Le tableau 21 montre que les 16 chefs d'unité ont rapporté 44 actes d'intimidation.

Les formes d'intimidation les plus rapportées par les chefs d'unité sont verbales. Une forte majorité de l'échantillon (81,2 %) rapporte des *menaces voilées, des allusions imprécises, ou des insultes*. Ce type de menaces représente 29,5 % de toutes les formes d'intimidation mentionnées. Plus de la moitié des répondants (56,2 %) rapportent des *menaces de mort, de blessures graves ou d'incendie* (20,5 % du total des actes) et près de la moitié (43,7 %) mentionnent des *menaces de porter plainte ou de poursuite* (15,9 % du total des actes). Les autres formes d'intimidation verbale sont mentionnées à proportion plus faible : 31,2 % des chefs d'unité rapportent des *allégations tendancieuses ou des atteintes à la réputation* (11,3 % du total des actes). La première forme de violence physique (*voies de fait simples*) est rapportée par 18,7 % des répondants (6,8 % du total des actes) au même titre que la violence matérielle (*incendie criminel*).

En somme, la victimisation des chefs d'unité est relativement identique à celle des agents correctionnels. Elle se résume à des intimidations verbales fréquentes et à des violences physiques rares. Un résultat qui n'étonne guère puisque les chefs d'unité travaillent souvent dans le même milieu que les agents correctionnels qu'ils supervisent directement la plupart du temps.

Tableau 21 : Nature et fréquence des actes d'intimidation commis contre les CU

	<i>Nombre de fois où les actes sont mentionnés</i>		<i>% des CU évoquant ces actes (n=16)</i>
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Menaces voilées, allusions imprécises, insultes	13	29,5	81,2
Menaces de mort, de blessures graves, d'incendie	9	20,5	56,2
Menaces de porter plainte, de poursuite	7	15,9	43,7
Allégations tendancieuses, atteintes à la réputation	5	11,3	31,2
Voies de fait simples	3	6,8	18,7
Incendie criminel	3	6,8	18,7
Se faire photographier, surveiller, suivre	1	2,3	6,2
Se faire encercler	1	2,3	6,2
Se faire lancer un objet	1	2,3	6,2
Méfaits, actes de vandalisme	1	2,3	6,2
Total	44	100	

Le tableau 22 précise les fréquences moyennes par type d'intimidation. En une année, les chefs d'unité subissent, en moyenne, près de 9 menaces voilées, plus de 3 menaces de mort et près de 2 menaces de porter plainte.

Tableau 22 : Fréquence moyenne des différentes formes d'intimidation envers les CU

	<i>Nombre moyen d'actes commis par année</i>
Menaces voilées, allusions imprécises, insultes	8,94
Menaces de mort, de blessures graves, d'incendie	3,63
Menaces de porter plainte, de poursuite	1,94
Allégations tendancieuses, atteintes à la réputation	0,94
Méfaits, actes de vandalisme	0,63
Incendie criminel	0,44
Voies de fait simples	0,25
Se faire lancer un objet	0,13
Se faire photographier, surveiller, suivre	0,06
Se faire encercler	0,06

Le tableau 23 indique que la majorité des chefs d'unité (76,9 %) ont subi entre 2 à 4 formes d'intimidation différentes dans la dernière année.

Tableau 23 : Diversité des actes d'intimidation envers les CU

	<i>n</i>	%
1 catégorie	1	7,7
2 catégories	2	15,3
3 catégories	4	30,8
4 catégories	4	30,8
5 catégories	1	7,7
6 catégories	1	7,7
Total	13	100

4. Analyse des actes d'intimidation les plus graves

Sur les 143 répondants ayant rapporté de l'intimidation entre mai 2010 et juin 2011, près de 80 % d'entre eux (n = 114) ont été en mesure d'identifier un acte d'intimidation grave en particulier. Cet acte a servi de référence pour répondre à une série de questions sur les circonstances de l'intimidation, sur ses conséquences et sur les suspects impliqués. Le tableau 24 présente les actes identifiés par les répondants. Les *menaces voilées, les allusions imprécises ou les insultes* sont les types d'acte auxquels le plus de membres du personnel des SCQ se sont référés. Une proportion de 27,2 % d'employés s'est basée sur des *menaces de mort, de blessures graves ou d'incendie* pour compléter cette partie du questionnaire. Parallèlement, 14,0 % des répondants ont choisi des *voies de fait simples* comme acte de référence.

Tableau 24 : Acte d'intimidation de référence utilisé par les répondants

	<i>n</i>	%
Menaces voilées, allusions imprécises, insultes	37	32,5
Menaces de mort, de blessures graves, d'incendie	31	27,2
Voies de fait simples	16	14,0
Autre acte d'intimidation	8	7,0
Se faire encercler	5	4,4
Des allégations tendancieuses, des atteintes à la réputation	4	3,5
Menaces de porter plainte, de poursuite	4	3,5
Se faire lancer un objet	4	3,5
Incendie	2	1,7
Se faire photographier, surveiller, suivre	1	0,9
Voies de fait graves	1	0,9
Complot pour meurtre	1	0,9
Total	114	100

4.1 Les circonstances de l'intimidation

Le tableau 25 indique la fonction occupée par les répondants lors de cet événement d'intimidation. La majorité des répondants (75,4 %) ayant rapporté un acte grave spécifique étaient des agents correctionnels.

Tableau 25 : Fonction des répondants lors de l'événement

	<i>n</i>	<i>%</i>
Agent des services correctionnels	86	75,4
Agent de probation	13	11,4
Chef d'unité	9	7,9
Agent des soins de santé	5	4,4
Directeur, directeur-adjoint, cadre	1	0,9
Total	114	100

Le tableau 26 indique l'endroit où est survenu l'acte d'intimidation. Étant donné que plusieurs professions sont représentées dans notre échantillon, il apparaît normal que les lieux où surviennent l'intimidation soient variés. Nous pouvons toutefois noter une certaine concentration des événements dans les secteurs de vie des unités de détention (36,4 %), dans les bureaux professionnels des employés (13,6 %) et à l'infirmerie (12,7 %).

Tableau 26: Lieu de l'acte d'intimidation

	<i>n</i>	%
Dans un secteur de vie/une unité	40	36,4
Dans un bureau professionnel	15	13,6
À l'infirmerie/Aux soins de santé	14	12,7
Dans une cellule	7	6,4
Autre lieu	7	6,4
À l'admission	6	5,5
Au quartier cellulaire du palais de justice	6	5,5
Au parloir/ À l'accueil (visiteurs)	5	4,5
Au domicile du suspect	3	2,7
Dans la rue	2	1,8
Durant un transport	1	0,9
Dans une cour (établissement de détention)	1	0,9
À mon domicile	1	0,9
Dans une zone de transition (couloir/escalier)	1	0,9
Aux alentours de la prison	1	0,9
Total	110	100

4.2 La cible de l'intimidation

Le tableau 27 montre si l'événement a eu lieu alors que le répondant était au travail ou s'il est survenu en dehors du cadre professionnel. Dans presque tous les événements (98,2 %), les membres du personnel étaient en service lorsqu'ils ont été intimidés.

Tableau 27 : Statut des répondants lors de l'événement

	<i>n</i>	%
En service	109	98,2
Non en service	2	1,8
Total	111	100

Le tableau 28 présente les personnes visées par l'intimidation. Dans 63,2 % des cas, les répondants estiment que le suspect cherchait à les intimider directement de manière individuelle. Dans 21,9 % des cas, l'intimidation s'étendait également aux collègues.

Tableau 28 : Cible de l'intimidation

	<i>n</i>	%
Vous-même seulement	72	63,2
Vous-même ET vos collègues	25	21,9
Votre organisation/vos collègues	9	7,9
Vous-même ET vos proches	4	3,5
Vous-même ET vos proches ET vos collègues	3	2,6
Vos proches (famille, amis)	1	0,9
Total	114	100

4.3 La nature du rapport de force

Nous nous sommes demandés si l'intimidation pouvait être basée sur un rapport de force inéquitable. En d'autres termes, est-ce que les délinquants intimidaient le personnel seulement lorsque le rapport de force leur était favorable ? En réalité, c'est plus le contraire. L'intimidation est souvent perpétrée par un seul délinquant envers un ensemble d'employés. Le tableau 29 montre que, dans près de 70 % des événements d'intimidation, la victime était accompagnée d'au moins un collègue.

Tableau 29 : Nombre de collègues présents lors de l'événement

	<i>n</i>	%
Aucun, victime seule	31	30,1
1 collègue	32	31,1
2 collègues	10	9,7
3 collègues	7	6,8
4 collègues	11	10,6
5 collègues	4	3,9
6 collègues	4	3,9
7 collègues et plus	4	3,9
Total	103	100

Le tableau 30 indique le nombre de suspects responsables de cette intimidation. Près de 84 % des délinquants ont agi seul. Ainsi, le rapport de force semblerait défavorable au délinquant. Toutefois, il convient de se rappeler que le potentiel de danger est omniprésent

en milieu correctionnel. Même si un seul individu profère des menaces ou commet une agression, d'autres délinquants peuvent jouer un rôle de support qui peut varier du simple appui moral à une reproduction de cette violence (Black & Baumgartner, 1993).

Tableau 30 : Nombre de suspects

	<i>n</i>	%
1 seul suspect	93	83,8
2 suspects	7	6,3
3 suspects	1	0,9
4 suspects	0	0,0
5 suspects	1	0,9
6 suspects	1	0,9
7 suspects et plus	8	7,2
Total	111	100

4.4 Les auteurs des actes

Nous avons demandé aux membres du personnel de répondre à une série de questions relatives aux caractéristiques du ou des suspects au moment des faits. Le tableau 31 montre la présence ou l'absence de ces éléments. Dans 94,4 % des cas, les suspects avaient des antécédents de violence à leur dossier. Dans 91,5 % des cas, les suspects avaient déjà reçu un avis de manquement disciplinaire ou fait l'objet d'une mesure disciplinaire en détention. Finalement, une faible majorité d'intimidateurs n'étaient affiliés à aucun groupe ou organisation criminelle.

Tableau 31 : Caractéristiques des suspects

	<i>Présence</i>		<i>Absence</i>		<i>N</i>
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	
Étaient sous l'effet d'alcool ou de drogue	5	5,6	84	94,4	89
Avaient des antécédents de violence (manquement disciplinaire)	84	94,4	5	5,6	89
Avaient déjà eu des manquements et/ou des mesures disciplinaires	75	91,5	7	8,5	82
Étaient affiliés à une organisation ou à un groupe criminel	41	43,6	53	56,4	94
Étaient sous médication	30	37,0	51	63,0	81
Étaient en possession d'une arme artisanale	7	8,8	73	91,3	80
Étaient connus pour des problèmes de santé mentale	29	35,8	52	64,2	81

Nous nous sommes également intéressés aux motivations des suspects. L'intimidation est-elle initiée de manière volontaire par les délinquants ou est-elle la réaction à une intervention ? Le tableau 32 apporte certains éléments de réponse. Dans près de 60 % des cas, l'intimidation est une réaction à une intervention de la part du personnel correctionnel : intervention directe initiée par l'employé ou refus d'acquiescer à une demande spécifique du délinquant.

Tableau 32 : Motivation des suspects

	<i>n</i>	<i>%</i>
En réaction à une intervention de votre part	49	43,7
Autre motivation non spécifiée	24	21,4
Suite à votre refus de lui rendre un service/une faveur ou d'acquiescer à sa demande	18	16,1
À des fins d'intimidation générale des membres de l'appareil judiciaire	8	7,1
Motivations multiples	7	6,3
En réaction à votre implication dans un dossier antérieur	3	2,7
Aucune motivation connue	2	1,8
Psychose/Troubles mentaux	1	0,9
Total	112	100

4.5 Les conséquences de l'intimidation

Avant d'aborder les conséquences de l'intimidation tant pour les victimes que pour les suspects, nous voulions déterminer si ces actes ou tentatives d'intimidation étaient jugés crédibles par le personnel. Cette question est d'autant plus intéressante que la majorité des intimidations sont de nature verbale. Près de 62 % des actes d'intimidation sont jugés crédibles (tableau 33).

Tableau 33 : Crédibilité estimée de l'intimidation

	<i>n</i>	%
Très crédible	37	32,7
Crédible	33	29,2
Peu crédible	28	24,8
Aucunement crédible	15	13,3
Total	113	100

Nous nous sommes intéressés aux différentes répercussions de l'intimidation chez les membres du personnel. En premier lieu, nous voulions savoir si les victimes avaient signalé l'événement d'intimidation à une autorité compétente (supérieur hiérarchique, police, etc.). Le tableau 34 montre que 80,2 % des personnes victimes d'intimidation ont signalé l'événement.

Tableau 34 : Signalement de l'événement d'intimidation

	<i>n</i>	%
Oui	89	80,2
Non	22	19,8
Total	111	100

En deuxième lieu, nous cherchions à déterminer si cette victimisation avait eu des conséquences tant sur le plan physique que sur le plan psychologique. Dans la grande majorité des cas (92,9 %), l'acte d'intimidation n'a entraîné aucune blessure physique (tableau 35).

Tableau 35 : Conséquences sur le plan physique

	<i>n</i>	%
Aucune blessure physique	105	92,9
Présence de blessures physiques	8	7,1
Total	113	100

Le portrait des conséquences psychologiques est plus nuancé. Un tiers des répondants (32,1 %) ont affirmé avoir subi des répercussions psychologiques, pour eux ou pour leurs proches, suite à l'acte d'intimidation (tableau 36).

Tableau 36 : Conséquences sur le plan psychologique

	<i>n</i>	%
Aucune conséquence psychologique	76	67,9
Présence de conséquences psychologiques	36	32,1
Total	112	100

En troisième lieu, nous avons cherché à connaître les impacts professionnels et personnels de l'intimidation. Une série de propositions ont été soumises aux répondants qui devaient répondre par l'affirmative ou la négative. Le tableau 37 montre que, suite à l'événement d'intimidation, 28,3 % des répondants ont modifié leur façon de travailler ou d'intervenir, que 18,0 % d'entre eux ont mis en place des mesures de protection ou en ont reçu et que 12,4 % d'entre eux ont modifié leurs habitudes personnelles.

Tableau 37 : Impacts professionnels et personnels

	<i>Présence</i>		<i>Absence</i>		<i>N</i>
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	
Absentéisme au travail	7	6,2	106	93,8	113
Modification de ses habitudes personnelles	14	12,4	99	87,6	113
Modification de sa façon d'intervenir et/ou de travailler	32	28,3	81	71,7	113
Changement de domicile (temporaire ou permanent)	0	0,0	113	100,0	113
Changement de milieu de travail ou réaffectation	4	3,6	108	96,4	112
Mise en place de mesure de protection par l'employeur	20	18,0	91	82,0	111

Finalement, nous voulions savoir quelles avaient été les conséquences pour les intimidateurs (tableau 38). La mesure la plus utilisée pour sanctionner l'acte d'intimidation est le rapport de manquement (57,4 %). Une proportion faible d'événements a abouti à un transfert du suspect (23,1 %) ou encore à des procédures judiciaires (17,4 %).

Tableau 38 : Conséquences pour les suspects

	<i>Présence</i>		<i>Absence</i>		<i>N</i>
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	
Transfert vers une autre unité/vers un autre établissement	21	23,1	70	76,9	91
Rapport de manquement rédigé à son égard	62	57,4	46	42,6	108
Action judiciaire menée contre lui	19	17,4	90	82,6	109

5. L'évaluation de la gravité de l'intimidation

En comparant l'acte d'intimidation désigné comme le plus grave par les répondants à l'ensemble des actes répertoriés entre mai 2010 et juin 2011, un élément intéressant est apparu. Dans plusieurs cas, les répondants avaient choisi une intimidation qui, à première vue, paraissait moins grave. Pour approfondir cette réflexion, nous avons établi une échelle de gravité en fonction des sanctions pénales prévues par le *Code Criminel* (une telle méthode avait déjà été utilisée par Douglas et Ogloff (1997) pour comparer la perception de la gravité des crimes et les peines maximales à imposer). En fonction de cette échelle, nous avons été en mesure de déterminer que 40 répondants sur l'échantillon de 114 (35,1 %) avaient désigné comme le plus grave un acte qui était objectivement moins grave.

Ce constat nous amène donc à nous pencher sur l'évaluation de la gravité des formes d'intimidation. Dans un premier temps, six actes d'intimidation étaient présentés en des termes génériques sans aucune autre indication. Dans un deuxième temps, des mises en situation étaient proposées. Ces mises en situation ont été construites à partir de cas réels d'intimidation répertoriés dans le PLI. Cette méthodologie a déjà été utilisée pour évaluer les jugements de gravité chez les policiers (Cusson et al., 2011; Gomez del Prado & Blais, 2012).

Quatre formes d'intimidation ont été intégrées aux mises en situation : 1) les menaces voilées; 2) les méfaits⁸; 3) le fait de se faire photographier, surveiller ou suivre et 4) les menaces de mort ou de blessures graves.

Dans chaque mise en situation, nous faisons varier deux facteurs contextuels : 1) la sphère d'activité (à savoir, si l'intimidation survient en contexte de travail ou dans la vie privée) et 2) la crédibilité de la menace (à savoir, si la menace provient d'un membre d'une organisation criminelle ou non). En effet, une étude menée auprès des policiers victimes d'intimidation de la part des motards criminalisés avait souligné l'importance de ces deux facteurs contextuels (Gomez del Prado, 2004). Au final, en faisant varier ces deux facteurs contextuels, chaque forme d'intimidation a été présentée sous forme de quatre mises en situation différentes.

Nous avons volontairement limité les actes et les mises en situations à des formes d'intimidation dont la sévérité objective, telle que déterminée par les sanctions pénales prévues au *Code Criminel*, variait de modérée à faible. Nous avons donc exclu toutes les violences physiques graves. En effet, une agression grave, une tentative de meurtre ou un meurtre seront toujours jugés très sérieux peu importe le contexte ou le répondant (Carlson & Williams, 1993; Corbett & Simon, 1991; Levi & Jones, 1985).

Chaque répondant devait coter la gravité de 6 actes d'intimidation et de 16 mises en situation. Les répondants évaluaient le degré de gravité de l'intimidation à l'aide d'une échelle graduelle allant de 1 (gravité très faible) à 5 (gravité très élevée). La présentation des résultats est divisée fonction du statut des répondants : agents des services correctionnels (ASC), agents de probation (AP) et chefs d'unité (CU).

5.1 L'évaluation des actes d'intimidation

Les trois prochains tableaux présentent les évaluations de la gravité de différents actes d'intimidation. De manière générale, ces évaluations suivent relativement les mêmes tendances : les violences verbales, qui ne constituent pas des infractions criminelles (*menaces voilées, insultes et menaces de porter plainte*), sont jugées les moins sévères. La violence physique est unanimement considérée comme sévère (médiane de 5,00). De légères

⁸Dans les mises en situation, les méfaits peuvent survenir contre des biens personnels ou des biens appartenant au SCQ. Avant tout, c'est la symbolique du geste qui prime, les pertes matérielles étant secondaires.

différences apparaissent toutefois entre les groupes. L'évaluation des agents correctionnels est plus proche de celle des agents de probation que de celle des chefs d'unité même si ces derniers évoluent à l'intérieur du même milieu que les premiers. Il semble que les chefs d'unités jugent moins graves plusieurs formes d'intimidation.

Tableau 39 : Évaluation de la gravité des formes d'intimidation par les ASC

	<i>Moyenne</i>	<i>Médiane</i>	<i>Écart-type</i>
Une insulte ou une menace voilée	2,83	3,00	1,07
Une menace de porter plainte ou de poursuites civiles	2,29	2,00	1,02
Une menace de mort ou de lésions	4,43	5,00	0,87
Se faire photographier, surveiller ou suivre	4,48	5,00	0,88
Du vandalisme ou des méfaits (propriété privée)	4,26	5,00	0,94
Une voie de fait simple	4,47	5,00	0,83

Tableau 40 : Évaluation de la gravité des formes d'intimidation par les AP

	<i>Moyenne</i>	<i>Médiane</i>	<i>Écart-type</i>
Une insulte ou une menace voilée	2,82	3,00	0,76
Une menace de porter plainte ou de poursuites civiles	2,12	2,00	0,88
Une menace de mort ou de lésions	4,62	5,00	0,55
Se faire photographier, surveiller ou suivre	4,56	5,00	0,61
Du vandalisme ou des méfaits (propriété privée)	4,32	4,00	0,68
Une voie de fait simple	4,82	5,00	0,46

Tableau 41 : Évaluation de la gravité des formes d'intimidation par les CU

	<i>Moyenne</i>	<i>Médiane</i>	<i>Écart-type</i>
Une insulte ou une menace voilée	2,19	2,50	0,91
Une menace de porter plainte ou de poursuites civiles	1,75	1,50	0,86
Une menace de mort ou de lésions	4,06	4,00	0,77
Se faire photographier, surveiller ou suivre	4,19	4,50	1,11
Du vandalisme ou des méfaits (propriété privée)	3,94	4,00	1,18
Une voie de fait simple	4,56	5,00	0,73

5.2 L'évaluation des mises en situation

Le tableau 42 présente les 16 mises en situation dont la gravité a été évaluée par le personnel des SCQ. Nous avons calculé la moyenne pour chaque mise en situation pour les agents correctionnels, les agents de probation et les chefs d'unité. Comme le démontre le tableau 43, la gravité de l'intimidation augmente lorsque les deux facteurs contextuels (sphère d'activité et crédibilité de l'intimidation) sont intégrés aux mises en situations. Des tests non-paramétriques (tests de Friedman et de Wilcoxon) ont été réalisés afin de déterminer si ces facteurs contextuels avaient un impact significatif sur les jugements de gravité. À quelques exceptions près, l'évaluation de la sévérité de l'intimidation est influencée par la sphère d'activité dans laquelle elle se produit et la crédibilité de l'intimidateur⁹.

⁹ Les résultats aux tests non-paramétriques ne sont pas présentés dans le cadre de ce rapport de recherche. Résultats significatifs ($p < 0,05$; $p < 0,01$; $p < 0,001$) dans la grande majorité des cas.

Tableau 42 : Mises en situation évaluées par le personnel des SCQ

1. Lors d'une intervention, la personne incarcérée (le contrevenant) se met à vous insulter et vous dit que la prochaine fois ça pourrait mal se passer pour vous.
2. Alors que vous refusez de lui rendre un service, la personne incarcérée/le contrevenant s'énerve et brise du matériel situé à proximité.
3. Depuis un certain temps, le même véhicule passe régulièrement devant votre résidence et ralentit. Ces incidents sont étroitement liés à votre travail.
4. Alors que vous êtes en congé, vous croisez par hasard à l'épicerie un individu qui est en liberté conditionnelle. Ce dernier vous en veut personnellement et promet de vous arracher la tête la prochaine fois qu'il vous voit.
5. Vous procédez à une intervention auprès d'un individu affilié à une organisation criminelle. Ce dernier vous dit qu'il connaît l'adresse de votre domicile.
6. Après être intervenu auprès d'une personne incarcérée (d'un contrevenant), cette dernière s'en va en vous menaçant de mort.
7. Votre véhicule personnel, stationné dans l'entrée de votre résidence, a été la cible de méfaits. Ces gestes sont étroitement liés à votre travail.
8. Un homme appelle à votre domicile et vous menace de mort. Vous êtes en mesure de le reconnaître. Cet homme, que vous savez être affilié à une organisation criminelle, est sorti de prison il y a peu de temps.
9. Alors que vous prenez un verre dans un bar, un ancien détenu, que vous savez affilié à une organisation criminelle, se place volontairement proche de vous, vous fixe du regard et fait allusion à des membres de votre famille.
10. Vous vous déplacez à véhicule dans le cadre de votre travail. Vous remarquez qu'une voiture vous suit avec insistance et que son conducteur prend des photos de vous. Vous croyez le reconnaître comme une personne qui a séjourné en prison.
11. Un membre d'une organisation criminelle vous demande de lui rendre une faveur. Vous refusez et cet individu se fâche et commence à briser du matériel situé à proximité.
12. Dans le cadre de votre travail, vous intervenez auprès d'une personne affiliée à une organisation criminelle. Cette personne vous promet que, lorsqu'elle va sortir, elle vous tuera.
13. Lors d'une journée de congé, vous êtes à l'épicerie et, par hasard, vous croisez un individu auprès duquel vous êtes déjà intervenu. Ce dernier vous reconnaît. Il dit de bien faire attention à vous et à votre famille.
14. À la fin de la journée, vous marchez vers votre véhicule stationné à proximité de votre lieu de travail lorsque vous remarquez qu'une personne prend des photos de vous à l'aide d'un téléphone cellulaire. Peu de temps après cet incident, vous apprenez qu'une personne incarcérée affiliée à une organisation criminelle est en possession de ces photos.
15. Votre véhicule personnel a été la cible de méfaits alors qu'il était stationné à l'épicerie. Vous apprenez d'une source sûre qu'une personne affiliée à une organisation criminelle, que vous côtoyez dans le cadre de votre travail, est derrière cet acte de vandalisme.
16. Deux individus, que vous reconnaissez comme étant affiliés à une organisation criminelle, semblent surveiller votre domicile. Lorsque vous sortez pour aller les voir, les deux individus quittent les lieux. Ces incidents sont liés à votre travail.

Tableau 43 : Scores de gravité aux mises en situation

<i>Formes d'intimidation</i>	<i>Mise en situation</i>	<i>En devoir ?</i>	<i>Suspect : groupe criminel ?</i>	<i>Score ASC (n=147)</i>	<i>Score AP (n=34)</i>	<i>Score CU (n=16)</i>
Menaces voilées, allusion imprécises, insultes	1	Oui	Non	3,22	3,45	2,56
	5	Oui	Oui	4,20	4,21	3,63
	13	Non	Non	4,28	4,47	4,06
	9	Non	Oui	4,58	4,74	4,56
Méfaits, vandalisme	2	Oui	Non	2,95	3,76	2,63
	11	Oui	Oui	3,30	3,97	2,88
	7	Non	Non	4,50	4,41	4,50
	15	Non	Oui	4,54	4,38	4,44
Se faire photographier, surveiller, suivre	10	Oui	Non	4,43	4,29	4,38
	14	Oui	Oui	4,52	4,62	4,69
	3	Non	Non	4,28	4,32	4,25
	16	Non	Oui	4,60	4,65	4,56
Menaces de mort, de blessures graves, d'incendie	6	Oui	Non	3,83	4,24	3,13
	12	Oui	Oui	4,34	4,68	4,06
	4	Non	Non	4,34	4,50	4,31
	8	Non	Oui	4,72	4,88	4,69

Nous procéderons maintenant à quelques remarques sur les scores de gravité en fonction du statut d'emploi. Pour les agents correctionnels (ASC), les facteurs contextuels sont prépondérants. Les menaces voilées sont considérées plus sérieuses lorsqu'elles se produisent à l'extérieur du cadre professionnel (M = 4,28) et encore plus sérieuses lorsqu'elles sont proférées par une personne affiliée à une organisation criminelle (M = 4,58). Un méfait est jugé plus grave lorsqu'il est commis par un suspect affilié (M = 3,30) mais devient particulièrement préoccupant lorsqu'il se déroule dans la vie privée de l'agent correctionnel et ce, sans égard à l'affiliation du suspect (la différence entre 4,50 et 4,54 est non significative). Le fait de se faire photographier ou surveiller est jugé grave peu importe si

l'intimidation a lieu dans la vie professionnelle ou privée (la différence entre 4,43 et 4,28 est non significative). Toutefois, la gravité est augmentée significativement dès que le suspect est relié à une organisation criminelle. Finalement, les menaces de mort sont jugées moins graves lorsqu'elles surviennent dans un contexte de travail et lorsque le suspect n'est pas relié à un groupe criminel (M = 3,83). Dès qu'un des deux facteurs contextuels est intégré, la gravité est augmentée (M = 4,34). L'effet cumulatif des deux facteurs contextuels est également présent : une menace de mort proférée en dehors du travail par un membre d'une organisation criminelle est jugée comme la forme d'intimidation la plus sévère (M = 4,72).

Même si, à première vue, les jugements de gravité des agents de probation ressemblent à ceux des agents correctionnels, des différences notables sont apparues lors des mises en situation. Dans le cas des menaces voilées, les deux facteurs contextuels sont à la fois significatifs et cumulatifs. Une menace voilée au travail proférée par un suspect non affilié à une organisation criminelle est jugée la moins grave (M = 3,45). Lorsque la sphère d'activité ou la crédibilité de l'intimidateur est modifiée, la gravité augmente. Les menaces voilées jugées les plus graves surviennent en dehors du travail et sont proférées par un membre d'un groupe criminel (M = 4,74). Pour les méfaits, nous pouvons distinguer une nette démarcation en termes de sphère d'activité et ce, sans égard à l'affiliation du suspect. Les actes de vandalisme qui surviennent au travail sont jugés moins sévères que ceux qui surviennent dans la vie privée. Par opposition, la gravité de l'intimidation qui se fait sous forme de photographie ou de surveillance est principalement influencée par l'appartenance du suspect à un groupe criminel et ce, sans égard à la sphère d'activité. Finalement, une menace de mort est jugée grave peu importe les facteurs contextuels (M = 4,24). Pour que les facteurs contextuels aient un effet significatif, il faut la combinaison des deux : une menace de mort proférée, en dehors du travail, par un suspect relié à un groupe criminel (M = 4,88).

Au sein des chefs d'unité, les facteurs contextuels exercent une influence sur les jugements de gravité de toutes les formes d'intimidation à l'exception de *se faire photographier, surveiller ou suivre* (modèle non significatif). Pour les autres formes d'intimidation, la sphère d'activité et la crédibilité du suspect font augmenter la gravité de manière beaucoup plus marquée que chez les agents correctionnels ou les agents de probation. En effet, la gravité

des menaces voilées est augmentée de 40 % (de 2,56 à 4,56) lorsque les deux facteurs sont introduits de manière concurrente (résultat significatif). Chaque facteur, pris de façon individuelle, fait aussi augmenter significativement la sévérité de l'intimidation. À l'instar des agents de probation, les méfaits sont jugés particulièrement graves dès qu'ils surviennent en dehors du travail, peu importe l'affiliation du suspect (la différence entre 4,31 et 4,69 est non significative). Les menaces de mort deviennent plus sérieuses dès qu'un facteur contextuel est introduit dans l'équation : de 3,13 à 4,06 pour le seul facteur de la crédibilité de l'intimidateur et 3,13 à 4,31 pour le seul facteur de la sphère d'activité. La combinaison des deux facteurs fait augmenter la gravité à 4,69.

6. Analyse des données qualitatives

Les courtes entrevues, d'une durée moyenne de 15 minutes, ont permis de recueillir des données qualitatives intéressantes. Ces dernières ont été obtenues par l'entremise de trois questions ouvertes : 1) *Pourriez-vous résumer cet évènement en indiquant les faits et gestes du suspect ainsi que les circonstances ?* (question posée uniquement aux personnes ayant identifié un événement spécifique d'intimidation) ; 2) *Avez-vous des suggestions à faire pour lutter contre l'intimidation ?* (question posée à tous les répondants) et 3) *Avez-vous des questions ou des commentaires ?* (question posée à tous les répondants).

Une analyse thématique a permis d'identifier plusieurs idées significatives et de les catégoriser (Negura, 2006). Les thèmes ont été regroupés en trois grandes catégories : 1) la nature de l'intimidation et les dynamiques de relations en milieu correctionnel; 2) les conséquences de l'intimidation et 3) les solutions pour lutter contre l'intimidation.

6.1 La nature de l'intimidation

Dans cette partie, nous débutons par analyser les dynamiques de l'intimidation fréquente. Nous enchaînons par une analyse des agressions physiques et de l'omniprésence du potentiel de danger. Nous intégrons ensuite deux éléments connexes au problème de l'intimidation. D'une part, l'importance de l'affiliation criminelle en prison qui peut contribuer au problème de l'intimidation vécue par le personnel. D'autre part, une problématique sous-jacente de relations de travail entre employés.

6.1.1. Les dynamiques de l'intimidation verbale

En ce qui a trait aux formes d'intimidation vécues par le personnel, les données qualitatives rejoignent les données quantitatives. La majorité des événements d'intimidation se résume à une agression verbale qui fait souvent suite à une intervention de l'employé. L'agression verbale peut se limiter à des insultes mais implique souvent une menace directe dont la finalité s'avère peu probable. En effet, les délinquants profèrent régulièrement des menaces voilées ou des menaces très explicites qu'ils projettent de mettre à exécution une fois à l'extérieur de l'enceinte de détention. Dans l'absolu, ces menaces pourraient être jugées crédibles mais elles constituent une forme de *modus vivendi* du délinquant en prison qui module ses relations tant avec le personnel qu'avec les autres détenus. À force de menaces répétées, le personnel correctionnel n'accorde que peu de crédibilité à ces violences, sachant qu'elles ne seront que rarement mises à exécution.

Ces menaces peuvent être voilées :

« J'ai eu une dispute verbale avec un incarcéré, ce dernier me dit que je vais trouver ça moins drôle dehors ». Agente correctionnelle, 22 ans

« L'incarcéré ne voulait pas enlever son chandail (son chandail faisait allusion à un gang) et il a dit qu'il pourrait nous retracer parce qu'il était quelqu'un dehors ». Agente correctionnelle, 38 ans

« Suite à une intervention auprès d'un détenu, ce dernier est venu me menacer de me retrouver dehors ». Agent correctionnel, 30 ans

« Un détenu a dit à mes collègues et à moi : quand je vais sortir, je vous attends dehors, je vais vous retrouver ». Agente correctionnelle, 36 ans

« Un HA m'a fait de l'intimidation visuelle parce que j'ai refusé qu'il rentre une prothèse. Il me regardait de façon méchante et soutenue. Il m'a dit : tu ne croiras pas à ça quand je vais sortir d'ici ». Cheffe d'unité, 48 ans

Ou encore très concrètes :

« La personne incarcérée était insatisfaite de la réponse que je lui ai donnée et elle m'a dit qu'elle m'enverrait à mon enterrement ». Agent correctionnel, 31 ans

« L'incarcéré a fait gestuellement le signe de me tirer dessus en me disant que dehors ça se passe comme ça ». Agent correctionnel, 35 ans

« Un détenu m'a dit : Je vais te tirer quand je vais être dehors, je vais t'attendre ».
Agente correctionnelle, 33 ans

« L'incarcéré m'a menacé de me faire la peau s'il me voyait dans la rue ». Agent
correctionnel, 50 ans

Lorsque l'exécution de la menace n'est pas retardée, sa concrétisation s'avère difficile voire impossible en raison d'obstacles physiques (personne en cellule, derrière une porte vitrée, etc.) ou encore en raison d'un rapport de force nettement à l'avantage du personnel. Ainsi, même si ces menaces ont un caractère spontané et immédiat, les employés y accordent peu de crédibilité.

« Un homme avec qui j'avais toujours des problèmes, une tête forte qui essayait de mener. J'étais seule à faire la ronde dans le secteur [détenus dans les secteurs de vie, enfermés]. Le détenu était dans le secteur de vie, il m'invitait à traverser la porte en me disant que j'étais toute petite. Il montait les autres détenus contre moi ». Agente
correctionnelle, 29 ans

« Un détenu n'a pas apprécié que je procède à la fouille de sa cellule. Il a piqué une crise et a menacé de m'arracher la tête ». Agent correctionnel, 45 ans

« Je devais ramener un détenu à la cour mais ce dernier a résisté à son arrestation. Il nous a dit : Je vais vous trancher la gorge, je vais vous attaquer quand vous allez vous attendre le moins ». Agent correctionnel, 49 ans

« Un HA frustré en raison de l'annulation de la visite de sa copine (suite à détection par la machine de drogues). Il a sacré un coup de poing dans la vitre de la porte et a dit à mon collègue et à moi : m'a vous tuer ». Agent correctionnel, 50 ans

« Un gars que ça faisait deux fois qu'on amenait au trou nous menaçait et cherchait la bataille ». Agent correctionnel, 45 ans

Il apparaît que les délinquants cherchent à exploiter les vulnérabilités du personnel. Ainsi, de nombreuses menaces font référence à la famille ou au physique de l'employé de manière à atteindre plus directement la victime.

« Le détenu voulait des médicaments auxquels il n'avait pas le droit. J'ai refusé de les lui donner et il a menacé ma famille et moi : Toi tu vas voir, je vais te tirer dehors. Je vais pogner tes enfants, ton chum, ton chien, vous allez tous passer au cash ». Agente
des soins de santé, 32 ans

« Un membre influent d'un gang de rue à chaque fois qu'il me rencontrait menaçait ma famille et moi : Je sais t'es qui, ma conjointe travaille chez EQUIFAX, m'a trouvé ta famille, m'en allé chez toi et je vais te retrouver et je vais vous passer ». Agent correctionnel, 41 ans

« Suite à une fouille et à une saisie de drogue, le détenu a menacé de mort ma famille ». Agent correctionnel, 52 ans

« Un membre des BO-GARS a fait plusieurs commentaires sur mon physique. Il m'a dit : quand je vais être dehors, je vais te chercher et je vais te trouver ». Agente correctionnel, 33 ans

« L'intimidation est un fléau au sein des services correctionnels. Les détenus vont s'attaquer aux enfants chez les employés de sexe féminin et à la femme chez les employés de sexe masculin ». Cheffe d'unité, 36 ans

Il est intéressant de constater qu'une fois dehors, le délinquant adopte une attitude beaucoup plus prudente et rationnelle. Ses propos deviennent alors plus nuancés. Si le caractère menaçant est toujours présent, ces paroles restent aux limites de la loi, évitant ainsi une plainte criminelle de la part de sa victime.

« J'ai fait un bris de probation à une personne en sursis. Pour me dissuader de ne pas faire le bris, le contrevenant a fait allusion à un film dans lequel un agent de probation se faisait tuer ». Agente de probation, 28 ans

« Lors d'une entrevue, j'ai dit à un incarcéré qu'il avait menti. Il a réagi en me menaçant (menaces voilées). C'est la fois où j'ai eu le plus peur de ma vie ». Agente de probation, 46 ans

« Le rapport pré-sentenciel annonçant une recommandation de détention, le contrevenant s'énerve et me fait une menace voilée ». Agente de probation, 33 ans

« Un contrevenant à qui j'avais signifié un bris de probation m'a téléphoné. Il était très agressif, il m'a insulté et dénigré ma profession : t'es rien qu'un incompetent et je mets mes avocats là-dessus ». Agent de probation, 38 ans

« C'était de l'intimidation par des insultes. Un client très arrogant m'a dit : je vais en parler à mon avocate, elle va te régler ton cas, c'est pas comme ça que tu es supposé agir ». Agent de probation, 50 ans

« La semaine dernière, une cliente s'est désorganisée dans mon bureau avec notamment des menaces voilées : Attention à ce que tu vas écrire, ne me donne pas d'autres rendez-vous, je vais te sauter dans la face ». Agente de probation, 35 ans

« J'ai appelé un contrevenant à son domicile un matin pour qu'il sorte de chez lui pour qu'il signe un document. Ça lui a déplu, il s'est approché et fait des menaces voilées en criant ». Agent correctionnel (vérification des sursis), 51 ans

« On va chez un bandit, on l'a mis négatif alors qu'il était là. Il nous a dit qu'il y a plein de monde qui la voudrait cette job là. Il a fait deux plaintes contre moi, il s'en est pris à mon travail ». Agent correctionnel (vérification des sursis), 49 ans

« En visite de sursis (au domicile du contrevenant), il nous invite à se battre avec lui. Il nous manque de respect et est arrogant. Tu peux pas le regarder sinon il dit que tu l'intimides ». Agent correctionnel (vérification des sursis), 30 ans

6.1.2. Une violence physique rare mais un potentiel de danger omniprésent

Le potentiel de danger est omniprésent en milieu correctionnel et il arrive qu'à l'occasion les délinquants agressent physiquement les membres du personnel. Comme l'ont démontrées les données quantitatives, les agressions physiques sont plutôt rares et leur gravité est souvent limitée. En milieu fermé, ce constat peut s'expliquer par la réalité carcérale : travail en équipe, collègues proches pour prêter main-forte, système de surveillance panoptique ou par caméra. Par ailleurs, la possibilité de confiner un détenu dans un espace physique prévient l'aggravation des atteintes physiques et l'escalade de la violence. Ainsi, un détenu qui se désorganise sera confiné le temps qu'une équipe spécialisée n'intervienne, casque et bâton à la main, afin de le placer en isolement.

Comme l'indiquent plusieurs répondants, les agressions physiques sont à la fois bien réelles et diversifiées :

« Un détenu désorganisé m'a menacé avec une plaque chauffante ultra chaude ». Agente correctionnelle, 24 ans

« Deux incarcérés, membres de gang de rue, se sont désorganisés et ont empêchés mon collègue et moi-même de sortir du bureau après une entrevue ». Chef d'unité, 26 ans

« J'ai eu une altercation physique avec un détenu à la fouille. Il m'a blessé au dos et j'ai été en arrêt de travail ». Agent correctionnel, 47 ans

« Une agente se faisait intimider. J'étais son back-up. Le détenu m'a craché dessus alors qu'il était porteur du VIH ». Agent correctionnel, 35 ans

« L'incarcéré fumait alors que c'est interdit. Je l'ai averti et il a gardé sa cigarette. Je suis rentré dans l'aire commune et je l'ai averti en personne. Je me suis fait encercler par plusieurs détenus ». Agent correctionnel, 53 ans

« Un détenu à qui j'ai refusé une demande n'a pas aimé la réponse que je lui ai donnée et m'a craché au visage ». Agente correctionnelle, 31 ans

« Un détenu qui refusait de regagner sa cellule a sauté sur mon collègue et moi. On a dû le maîtriser. Mon collègue a été blessé et a dû aller à l'hôpital. J'ai reçu deux coups au visage ». Agent correctionnel, 48 ans

« Le détenu m'a lancé son walkman alors qu'il était dans une cellule de l'infirmierie. Après, il a mis le feu au matelas ». Agente correctionnelle, 36 ans

« Lors d'une visite médicale avec le médecin, le détenu n'était pas d'accord et voulait plus de médicaments. Je lui ai dit de sortir, il a refusé, il m'a sauté dessus et m'a craché dessus ». Agente correctionnelle, 29 ans

« Lors d'une intervention pour l'isolement, le détenu s'est agité et a essayé de m'étrangler ». Agent correctionnel, 31 ans

« La personne incarcérée nous a lancés un frigidaire et une cafetière par la tête avant d'essayer de nous atteindre au visage avec un coup de poing (secteur de la santé mentale) ». Agent correctionnel, 35 ans

« Je descends pour donner de la médication à un individu qui est dans sa cellule. Il me dit qu'il ne veut pas voir ma face et que si je viens il va cracher sur moi : je vais te dompter et t'étouffer comme j'ai étouffé l'infirmière de RDP ». (Cette menace a été jugée crédible car une telle tentative avait bien eu lieu). Agente des soins de santé, 50 ans

« Je suis allé faire signer un document à un détenu, ce dernier s'est énervé et m'a donné un coup de poing sur le nez. J'ai eu des ecchymoses, du saignement mais pas de fracture ». Agent correctionnel, 33 ans

« Lorsque je suis passé devant une cellule, j'ai reçu une pile AA dans le dos. Le détenu l'avait lancé avec un élastique et la pile était passée par les trous de la porte de la cellule ». Agente correctionnelle, 46 ans

« Je travaillais au niveau de la vérification des sursis. Je me suis présentée avec un collègue au domicile d'une personne en sursis et cette dernière nous a lancé des objets. Nous n'avons pas été atteints ». Agente correctionnelle, 31 ans

« Il fallait menotter le détenu pour le sortir de la cellule. Il a essayé de frapper mes collègues et moi avec ses pieds ». Agente correctionnelle, 28 ans

Il y a lieu de s'interroger sur la nature de ces agressions physiques. Si plusieurs d'entre elles peuvent être considérées comme des formes d'intimidation, d'autres apparaissent plutôt comme la désorganisation d'individus en crise. En tenant compte de la rationalité propre à la plupart des délinquants, il apparaît peu bénéfique pour un délinquant d'exercer des violences physiques contre le personnel : les sanctions peuvent tomber immédiatement (perte de privilèges ou isolement en milieu fermé, perte de liberté pour les personnes en probation ou en sursis) et s'ajouter à d'éventuelles poursuites criminelles.

Nonobstant, certaines agressions constituent des actes d'intimidation sérieux et préoccupants qu'il faut analyser attentivement. Nous présentons ici trois de ces événements. Dans le premier événement, une agente correctionnelle âgée de 36 ans nous a relaté que son mari, agent correctionnel au même établissement de détention, avait eu une altercation verbale avec un leader du gang de rue des « rouges » alors qu'il travaillait. Par la suite, le couple a remarqué qu'une camionnette conduite par deux hommes de race noire a fait plusieurs allers-retours devant le domicile familial. Dans le deuxième événement, une agente correctionnelle de 41 ans déambulait dans une rue du centre-ville de Montréal lorsqu'elle a été abordée par six hommes qui se sont mis à l'insulter et à l'encercler. L'agente a reconnu l'un des six hommes comme étant un ancien détenu. Le tout a duré plusieurs minutes. Dans le troisième événement, une agente correctionnelle de 45 ans a raconté qu'elle a subi de l'intimidation de la part de personnes reliées aux *Hells Angels* à cause de sa tante. Cette tante travaillait dans un bar et consommait de la drogue. Pour faire baisser sa dette, elle avait promis à des *Hells Angels* que sa nièce rentrerait de la drogue en prison. Lorsque l'agente a refusé, elle a commencé à être observée à son domicile : ses voisins la fixaient du regard chaque fois qu'elle sortait de chez elle. Devant ce refus continu, la tête de l'agente aurait été mise à prix. Une information corroborée par une délatrice.

6.1.3. L'importance de l'affiliation criminelle

L'importance de l'appartenance ou de l'affiliation d'un délinquant à un groupe criminel est soulignée par les répondants. Ainsi, ils sont conscients que leurs interventions sont différentes en fonction de l'affiliation du délinquant.

« Les HA ont plus d'avantages parce qu'ils sont là plus longtemps. Ils sont plus puissants, ils ont plus d'argent, plus d'avocats. Lorsque tu intervies auprès d'un HA tu intervies auprès du groupe. Normalement, c'est un agent versus un détenu mais là c'est un agent versus un collectif de 30 à 40 personnes ». Agent correctionnel, 45 ans

Il y a donc un « effet de groupe » dénoncé par plusieurs répondants qui se caractérise par l'identité du groupe criminel. Ainsi, les répondants font état de différence de comportements selon l'affiliation criminelle :

« Les gangs de rue n'ont aucune règle, c'est difficile de dealer avec eux ». Agente correctionnelle, 43 ans

« Le représentant des HA c'est le boss dehors, c'est avec lui qu'ont fait affaire. Les gangs de rue sont plus des têtes brûlées mais ils apprennent à faire leur temps ». Chef d'unité, 46 ans

« Gangs de rue n'ont pas de code d'honneur (contrairement aux HA qui ont une hiérarchie), ils sont désorganisés, pas de chef. Ils sont séducteurs et manipulateurs ». Agente correctionnelle, 51 ans

Il est intéressant de constater que la différence de traitement selon l'affiliation criminelle s'étend également au niveau de l'administration correctionnelle. Selon plusieurs répondants, cette dernière semblerait être plus conciliante avec les membres des HA incarcérés dans les centres de détention. Une façon « d'acheter la paix » que plusieurs agents correctionnels dénoncent :

« Les HA ont le pouvoir en prison, c'est eux qui gèrent, ils sont rois et maîtres. Dans l'aile des HA, ils ont déjà fait sortir des ASC. Les ASC n'interviennent pas pour ne pas avoir de trouble. La direction est trop axée sur la réinsertion sociale, la volonté de la direction est d'acheter la paix ». Agent correctionnel, 39 ans

« On essaye trop d'acheter la paix. Ce sont les incarcérés qui décident qui ils veulent avoir avec eux. Si la direction dit non, les détenus risquent de tout péter ou tabasser le nouveau détenu ». Agent correctionnel, 38 ans

« Le ministère achète la paix avec les HA, il leur donne tout ce qu'ils demandent (crème, médicament, etc.), plus que ce que les autres ont. Sinon, les HA portent plainte au collège des médecins ». Agente des soins de santé, 47 ans

« Lors de l'arrivée massive des HA suite à SHARQC 2009, ils ont pris possession de l'aile. Le représentant de l'administration pénitentiaire a rencontré le représentant des HA et lui a affirmé qu'ils allaient cohabiter ensemble. Cela voulait dire que

l'administration allait être plus tolérante pour ne pas avoir de problème étant donné que les HA allaient être là longtemps. Les HA ont plein d'avantages que les autres détenus n'ont pas (même gangs de rue) : accès direct au CU, presque pas de fouilles, traitement plus rapide à l'infirmierie, sortie dans la cour extérieure tous ensemble (alors que normalement c'est plutôt secteur par secteur)... pleins d'avantages qu'on ne peut plus enlever par la suite ». Agent correctionnel, 40 ans

« La direction achète la paix. Par exemple, la tête dirigeante d'un groupe va exiger un détenu en particulier qui est à l'admission. La demande est faite à l'ASC ou au CU. S'il refuse, il va s'essayer sur quelqu'un d'autre ou faire du chantage : tabasser un détenu nouvellement arrivé, pas rentrer dans les cellules lors du check de 22h ». Cheffe d'unité, 36 ans

Que ce soit les employés eux-mêmes qui interviennent de manière différente selon l'affiliation criminelle des délinquants ou que ce soit l'administration carcérale qui instaure un climat de tolérance à l'égard de certains détenus, il apparaît évident que ces comportements accentuent le risque d'intimidation envers les employés. Comme le souligne la cheffe d'unité citée précédemment : *« Acheter la paix amène un terreau fertile pour l'intimidation ».*

Un même événement, relaté par plusieurs répondants, illustre ce propos. Au centre de détention de Montréal, un groupe d'agents correctionnels procède à une fouille dans un secteur où les membres des HA sont regroupés. Ils décident de saisir des bidons servant à l'entraînement des détenus car ils sont interdits. Cette saisie tourne mal : les détenus clament qu'ils avaient « une entente » puis ils insultent les agents, les encerclent et les invitent physiquement à sortir du secteur. Les commentaires lancés par les détenus sont évocateurs : *« Si vous voulez qu'on agisse comme dans un max, on va le faire. Vous faisiez du bon temps. Vous allez voir vos journées vont paraître longues. Si on décide qu'on rentre pas, vous aurez pas assez de bras pour nous sortir ».* Dans un autre événement, un agent correctionnel de 42 ans, qui ne travaillait pas habituellement dans le secteur des HA, a donné l'ordre aux détenus de réintégrer leurs cellules. Il relate la suite : *« Nous étions dans le secteur de vie lorsque les HA nous ont encerclés. Ils nous ont dit : c'est pas comme ça que ça*

marche, c'est nous qui gérons ici ». Lorsque tu n'es pas un régulier, ils te mettent de la pression ».

6.2 Les deux répercussions de l'intimidation

6.2.1. L'opacité du seuil de tolérance

Une des premières répercussions de l'intimidation envers le personnel correctionnel est de rendre opaque la frontière entre ce qui est acceptable et inacceptable en termes d'intimidations mineures mais répétées de la part des délinquants. Ces transgressions verbales fréquentes imprègnent le quotidien du personnel au point que certains employés se questionnent sur la nature même de l'intimidation :

« [Il faut une] politique claire au niveau de l'administration : c'est quoi l'intimidation ? Le définir. Quoi faire, quoi dire ? Comment éteindre le feu ». Agente correctionnelle, 38 ans

« Expliquer ce qu'est l'intimidation, ne pas trouver ça normal ». Agent correctionnel, 49 ans

Ainsi, les intimidations mineures mais répétées font fluctuer le seuil de tolérance de chaque employé à travers deux processus normatifs (voir

Figure 1). Lorsque l'employé interprète ces violences selon une norme personnelle, l'intimidation peut être jugée comme inacceptable ou comme inévitable. Dans le premier cas, il génère un sentiment de révolte tandis que dans le second, il engendre la résignation. Lorsque l'employé interprète ces violences selon la norme administrative¹⁰ en vigueur, l'intimidation lui est imposée comme une normalité dans son milieu de travail. Ceci provoque une réaction de révolte. Le tableau 44 présente les commentaires des répondants en fonction de ces normes d'interprétation.

¹⁰ Le concept de norme administrative ne renvoie pas à une norme établie par l'administration correctionnelle mais plutôt une interprétation de ce que le répondant croit être la norme dans son milieu de travail.

Figure 1 : Processus d'interprétation de l'intimidation

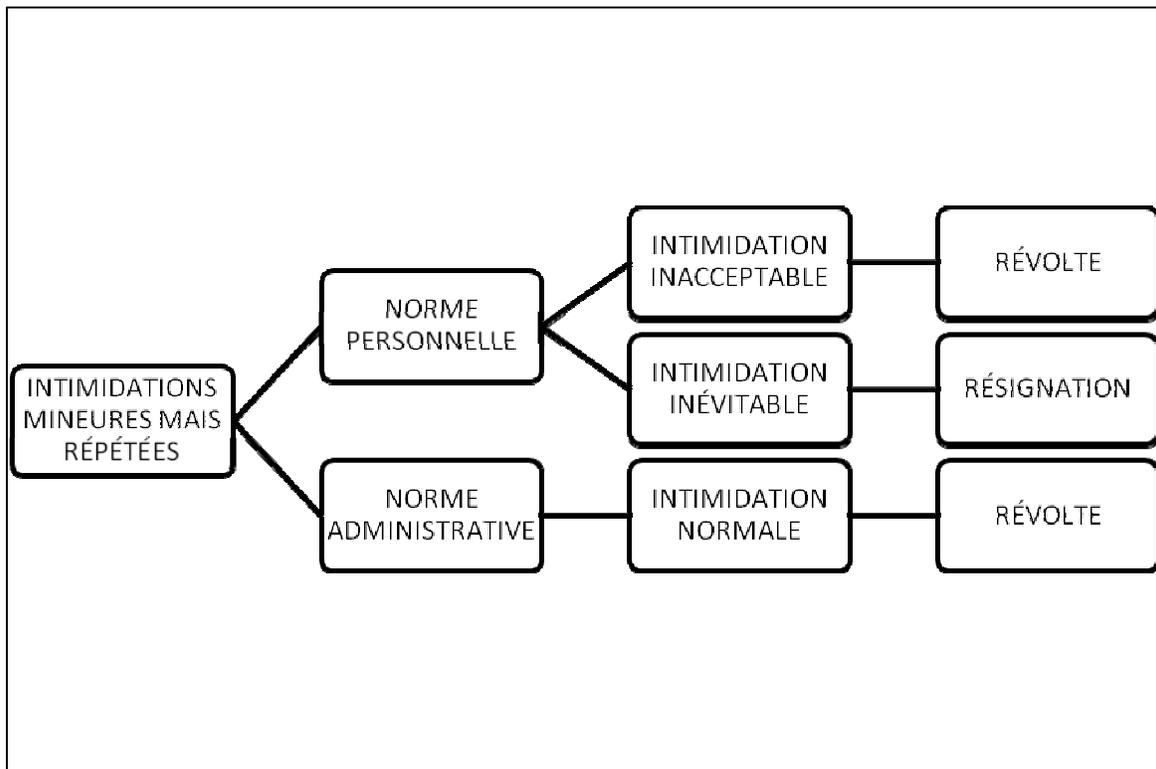


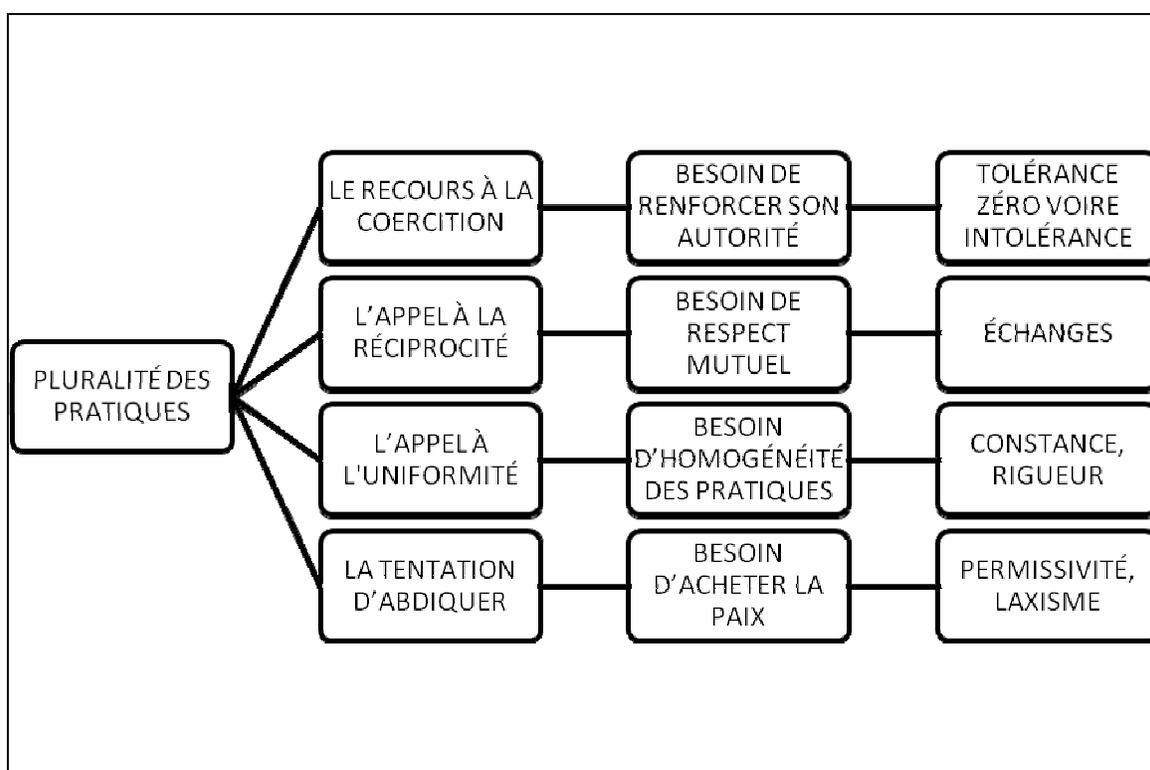
Tableau 44 : Normes d'interprétation des répondants

<p>Norme personnelle/ Intimidation inacceptable/ Révolte</p>	<p>« Il faudrait que tout soit pris au sérieux même les insultes avec une conséquence à chaque fois. Il faut être plus sévère ». Agente correctionnelle, 31 ans</p> <p>« Ne pas laisser passer l'intimidation, ce n'est pas normal, on est trop insensibilisé à ce phénomène ». Agente correctionnelle, 27 ans</p> <p>« Il faut arrêter de minimiser les menaces psychologiques, les actes d'intimidation ». Agent correctionnel, 29 ans</p> <p>« Je suis certaine que certains actes sont tellement fréquents que ça devient banalisé alors que c'est grave et que ça ne devrait pas faire partie de notre travail ». Agente de probation, 44 ans</p> <p>« On banalise les propos menaçants car on est trop habitué à les entendre. On ne doit pas les accepter. En parlant avec les collègues, on se rend compte que ces propos ne sont pas normaux » Agent correctionnel, 47 ans</p>
<p>Norme personnelle/ Intimidation inévitabile/ Résignation</p>	<p>« On s'y attend [à être intimidé, menacé, insulté], pour eux c'est leur façon de vivre. Il faut savoir réagir comme eux pour les déstabiliser. La prévention n'est pas possible ». Agente correctionnelle, 25 ans</p> <p>« C'est impossible de faire en sorte qu'il n'y ait aucune intimidation ». Cheffe d'unité, 44 ans</p> <p>« Le milieu dans lequel nous travaillons est supposé dangereux, c'est la nature de notre job ». Agent correctionnel, 29 ans</p> <p>« Pour les détenus, menacer c'est comme un mode de vie. Ils ont l'habitude de menacer pour avoir ce qu'ils veulent. [...] Ces gens là essayent de faire la même chose à l'intérieur qu'à l'extérieur. Beaucoup de détenus ne réfléchissent pas, ils sont impulsifs, veulent avoir les choses sur le moment, s'ils ne l'ont pas, ça ne marche pas ». Chef d'unité, 46 ans</p> <p>« Des agents prennent ça trop au sérieux, des actes mineurs ou des insultes. Les détenus sont des gens mal éduqués qui intimident car ils n'ont pas d'autres façons de s'exprimer, ils n'ont pas appris autre chose ». Cheffe d'unité, 32 ans</p> <p>« On n'enlèvera jamais l'intimidation car on est en prison ». Agente correctionnelle, 22 ans</p>
<p>Norme administrative/ Intimidation normale/ Révolte</p>	<p>« L'administration estime que ça fait partie de la job ». Agent correctionnel, 53 ans</p> <p>« Que les supérieurs prennent en considération les choses. De prendre les choses au sérieux, permet de plus dénoncer. Tous les agents n'ont pas le même seuil de tolérance ». Agent de probation, 32 ans</p> <p>« La direction doit écouter et prendre au sérieux les agents. Depuis que je suis dans les SCQ, c'est de pire en pire ». Agente correctionnelle, 44 ans</p> <p>« Pour l'employeur, l'intimidation c'est normal, ça fait partie de ton travail ». Agent correctionnel, 42 ans</p> <p>« Il y a de la mauvaise volonté de la part de l'administration car elle pense que [l'intimidation] fait partie de la job ». Agent correctionnel, 48 ans</p> <p>« Qu'on arrête de dire que c'est normal ici et qu'il n'y a rien à faire et que les chefs soient plus fermes envers les délinquants ». Agent correctionnel, 52 ans</p>

6.2.2. La pluralité des pratiques professionnelles

La deuxième répercussion de l'intimidation découle de la première. Le seuil de tolérance variant d'un employé à un autre, chacun adopte un comportement différent face à l'intimidation. Ces comportements modifient à leur tour les pratiques professionnelles. Nous avons regroupé ces pratiques professionnelles en quatre grands ensembles. Chaque pratique professionnelle constitue la réaction à un besoin spécifique. La Figure 2 présente ce processus.

Figure 2 : Processus de pluralité des pratiques professionnelles



Les pratiques professionnelles du personnel correctionnel varient de la rigidité à la permissivité en passant par l'uniformité et la réciprocité. Le tableau 45 illustre chacune de ces pratiques à travers les commentaires des répondants. Pour la dernière forme de pratique professionnelle, aucun des répondants n'a reconnu faire preuve de passivité et de laxisme dans son travail. Plutôt, ces comportements nous étaient rapportés de manière projective.

Tableau 45 : Pratiques professionnelles des répondants

<p>Le recours à la coercition</p>	<p>« Appliquer strictement le règlement, éviter de négocier avec les détenus. Ils ont besoin d'être encadrés. Si moins de liberté, moins d'intimidation. Dès qu'on leur fait une faveur, ils veulent plus. Les agents doivent réagir ». Agent correctionnel, 39 ans</p> <p>« Les menaces sont à prendre très au sérieux. Les réprimer avec la plus grande sévérité. Laisser moins faire ». Agent correctionnel, 38 ans</p> <p>« Il faudrait que tout soit pris au sérieux même les insultes avec une conséquence à chaque fois. Il faut être plus sévère ». Agente correctionnelle, 31 ans</p> <p>« Il faudrait appliquer la tolérance zéro. Ne rien laisser passer, ce qui n'est plus le cas ». Agente correctionnelle, 58 ans</p> <p>« À chaque menace voilée, il faudrait qu'il y ait automatiquement dépôt de condamnation et des sentences plus sévères ». Cheffe d'unité, 33 ans</p>
<p>L'appel à la réciprocité</p>	<p>« Les agents doivent avoir un comportement plus professionnel. Certains agents sont plus professionnels que d'autres et les détenus les reconnaissent ». Agent correctionnel, 52 ans</p> <p>« Être respectueux avec eux et ils le seront avec nous. Il faut faire la différence entre des paroles en l'air. Il faut les considérer comme de grands enfants ». Agente correctionnelle, 32 ans</p> <p>« Certains agents provoquent, piquent ou insultent et l'intimidation est une réaction à ça ». Agente correctionnelle, 27 ans</p> <p>« Être respectueux et les traiter bien. On a les moyens de bien intervenir. Certains agents sont agressifs et traitent mal des détenus ». Agent correctionnel, 35 ans</p> <p>« Il faut du respect mutuel, de la discipline interne, c'est un jeu de miroir entre détenus et agents. S'il y a de la discipline alors c'est plus parlable, plus respectueux ». Agente correctionnelle, 48 ans</p>
<p>Le besoin d'uniformité</p>	<p>« Tout le monde doit aller dans le même sens. Beaucoup de diversité dans les employés. Avant les employés étaient en bloc contre l'intimidation ». Agent correctionnel, 54 ans</p> <p>« Chaque secteur a une façon différente de gérer les détenus alors que tous devraient être uniformes. Plus c'est géré serré moins il y a d'événements d'intimidation. Application uniforme des règlements ». Agent correctionnel, 42 ans</p> <p>« Les jeunes [agents] sont trop tolérants, ils ne travaillent pas de la même façon ». Agente correctionnelle, 41 ans</p> <p>« Uniformisation des méthodes de travail. Si tout le monde fonctionnait et travaillait de la même façon, cela ne laisserait pas de marge de manœuvre aux détenus. Il faut intervenir de façon fair et juste, ça permet d'éviter l'intimidation et d'expliquer la décision, être conséquent et uniforme dans ses décisions=être clair, il y a droit ou il n'y a pas droit. Un refus c'est la fin du monde pour les détenus mais une fois dehors ils oublient ». Agent correctionnel, 30 ans</p> <p>« Intervenir et agir de la même façon, peu importe le détenu ou son affiliation ». Agente correctionnelle, 41 ans</p>
<p>La tentation d'abdiquer</p>	<p>« Beaucoup ont lâché prise et ne font plus rien ». Agente correctionnelle, 33 ans</p> <p>« Ton comportement et ton attitude font que tu t'attires l'intimidation. [Pour ne pas être intimidé] tu restes dans ton bureau et tu ne fais rien ». Agent correctionnel, 40 ans</p> <p>« Être trop permissif pour acheter la paix, pour être aimé, pour éviter le trouble, pour ne pas être intimidé, c'est le problème. Le pire ennemi du garde, c'est le garde ». Agent correctionnel, 53 ans</p> <p>« Si on est trop laxiste ou trop sévère alors ils [les détenus] en profitent ». Agent correctionnel, 35 ans</p>

6.3 Les piste de solution proposées par les répondants

En milieu fermé, les pistes de solution proposées par les répondants pour lutter contre l'intimidation se cristallisent autour du rapport qu'ils entretiennent avec leur administration et leurs supérieurs. Il semblerait que les dénonciations et les plaintes pour intimidation ne soient pas considérées à juste titre par les responsables correctionnels. Les répondants affirment que la direction « *prend l'intimidation à la légère* », qu'elle ne prend pas les agents correctionnels « *assez au sérieux* » et qu'elle ne les « *backe* » pas au point où certains affirment qu'elle « *s'expose à plus d'agents qui ferment les yeux* ». Ainsi, il semblerait que « *la hiérarchie minimise : il est en prison, il ne peut rien faire... alors que même incarcérée, la personne a des amis à l'extérieur* » (agent correctionnel, 56 ans).

Dès lors, plusieurs agents correctionnels demandent d'avoir « *un soutien sérieux de l'organisation* » et que ce soutien soit effectué « *au même titre que le sont les CU* ». En effet, il semblerait que l'administration traite de manière différente les cadres de premier niveau et les agents correctionnels :

« *Pour le même cas d'intimidation, un détenu va recevoir un deadlock s'il s'attaque à un CU mais pas lorsqu'il s'attaque à un agent* ». Agente correctionnelle, 29 ans.

« *Le problème est pris à la légère, les boss pensent que c'est nous qui les provoquons. Quand les boss (CU) se font agresser, la direction réagit tout de suite alors que nous ce n'est pas automatique* ». Agente correctionnelle, 33 ans

Dans de nombreux cas, ce besoin d'être pris au sérieux et d'avoir du support de la part de l'administration découle d'une expérience négative suite à une dénonciation :

« *La direction doit prendre en compte notre opinion comme, par exemple, lorsqu'on demande un transfert du détenu. Le problème est que ce n'est pas le détenu qui est transféré mais l'employé* ». Agente correctionnelle, 38 ans

« *Le boss doit être plus à l'écoute de ce que le staff peut dire. Il y a des rapports et l'incarcéré n'est même pas un minimum inquiété... pas de mesures disciplinaires, rien* ». Agente correctionnelle, 25 ans

« *Quand une personne reçoit des menaces, il faut transférer la personne incarcérée et avertir la police pour qu'elle effectue des surveillances* ». Agent correctionnel, 35 ans

En milieu ouvert, les pistes de solution proposées par les répondants sont à la fois plus concrètes et plus spécifiques.

Une des pistes de solution tourne autour du renforcement des mesures de sécurité physiques à l'intérieur des bureaux de probation :

« Pour les milieux ouverts, le système sécuritaire de probation est déficient. Ne sait pas quoi faire, comment réagir. Il faut mettre en place des plans en cas de problème. Il n'y a pas d'agents de sécurité ni de détecteurs de métaux ». Agente de probation, 32 ans

« La sécurité est moindre dans les bureaux de probation qu'un milieu fermé (cellulaire). Il faut plus de formation pour savoir gérer. Il faut plus de réaction des superviseurs quand des faits sont rapportés ». Agente de probation, 50 ans

« Mesures de sécurité renforcées dans les bureaux de probation : système de caméra, détecteur de métal, agent de sécurité ». Agente correctionnelle, 51 ans

« Au niveau de la sécurité, il se passe pas grand-chose : bouton d'alarme seulement, pas de caméra ou de portique. C'est pas du tout sécuritaire. C'est dangereux, un individu peut rentrer avec une arme sans problème. On a demandé un bâtiment plus sécuritaire et on a eu seulement une vitre en avant de la réception. Le gouvernement n'investit pas car il ne s'est jamais rien passé ». Agente de probation, 31 ans

Même s'ils semblent avoir vécu des expériences moins négatives que leurs confrères évoluant en milieu fermé, les répondants travaillant en milieu ouvert demandent un meilleur suivi lors des dénonciations et une meilleure circulation de l'information.

« On a un service : le directeur des sécurités. Quand on signale un événement, on est acheminé à ce service. Quand on dépose un dossier, on n'est pas assez informés du suivi par rapport à la plainte ». Agent de probation, 50 ans

« Plus de publicité. Affiche etc. comme quoi l'intimidation n'est pas acceptée, comme ça la clientèle serait prévenue que c'est tolérance zéro. Les employés ne sont pas au courant des programmes qui existent ». Agente de probation, 31 ans

Peu importe le milieu ou la nature de l'emploi, beaucoup de répondants s'accordent pour dire que la solution passe par la formation :

« Recevoir un cours ou rencontrer quelqu'un à qui nous pourrions parler pour être plus à l'aise ». Agente correctionnelle, 23 ans

« Je n'ai jamais eu de formation sur l'intimidation, ce serait nécessaire. Les nouveaux ne sont pas formés, ils ne sont pas matures pour ça. Les agents ne savent pas quoi faire contre l'intimidation. Les nouveaux agents sont en probation pendant 1 an donc ils n'osent pas faire de rapport, réagir ». Agente correctionnelle, 36 ans

« Les nouveaux agents sont influencés négativement par les plus vieux. Les nouveaux agents adoptent un mauvais langage, une mauvaise attitude. Il faut briser ces philosophies ». Agent de probation, 34 ans

« Formation professionnelle doit être meilleure, mieux avec l'ENPQ ». Agent correctionnel, 56 ans.

« Plan de formation. Rendre les mécanismes plus fluides dans le sens où le personnel doit savoir à qui s'adresser en cas de problème. Former plus les gens. L'intimidation est aussi liée au savoir être des gens et comment réagir en situation de stress ». Agent de probation, 45 ans

« Plus de formation sur la prévention. Quand on arrive ici, ils nous parachutent dans notre bureau sans formation. Le boss devrait plus nous soutenir même si ça lui paraît surfait il se peut que ça me touche ». Agente de probation, 33 ans

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Le problème de l'intimidation continue de se poser au Québec même s'il n'atteint pas le niveau de violence observé durant la période de la « Guerre des motards » où des agents correctionnels ont été assassinés. Aujourd'hui, le portrait de la violence exercée à l'endroit du personnel correctionnel est beaucoup plus nuancé. Avant de proposer des pistes de solution, il importe de bien comprendre le phénomène.

Comment poser le problème ?

Pour bien comprendre le problème de l'intimidation en milieu correctionnel, il est essentiel d'adopter la perspective d'évaluation de la menace (Borum, Fein, Vossekuil, & Berglund, 1999; Vossekuil, Borum, Fein, & Reddy, 2001). Un des principes fondamentaux de cette évaluation repose sur la distinction entre les personnes qui profèrent des menaces et celles qui constituent une menace. Appliquée à la réalité correctionnelle, l'évaluation de la menace permet de distinguer les intimidations qui posent un réel danger pour la victime et le système judiciaire des intimidations qui n'en posent pas. Cette distinction est relativement indépendante de la gravité de l'intimidation : une menace voilée est souvent plus préoccupante qu'une menace directe ou qu'une agression physique. Alors que la gravité renvoie à l'impact ponctuel de l'intimidation, l'évaluation de la menace aborde le potentiel de danger d'une telle intimidation.

Nos données quantitatives et qualitatives conduisent donc à distinguer deux catégories d'intimidation.

La première catégorie regroupe les actes d'intimidation qui constituent une menace réelle pour la victime et qui ont un impact sur l'ensemble du système judiciaire. Elle peut être qualifiée **d'intimidation stratégique** : le délinquant cherche à réduire la pression dissuasive exercée par l'État et à inverser le rapport de force avec ses représentants. Dans notre échantillon, ce type d'intimidation existe mais est très rare : une agente correctionnelle se fait reconnaître dans la rue par un groupe d'individus qui l'encerclent; un couple, tous deux agents correctionnels, voit un véhicule suspect passer devant son domicile à plusieurs

reprises suite à une altercation avec un membre d'un gang de rue; une agente correctionnelle se fait observer à son domicile et sa tête est mise à prix parce qu'elle refuse de faire rentrer de la drogue en prison pour les HA. Ces intimidations sont à la fois dangereuses pour la victime et menaçantes pour l'intégrité du système de justice. Au-delà de la gravité de l'intimidation, des facteurs tels que la crédibilité de l'intimidateur (son affiliation à un groupe criminel) et la sphère d'activité (en dehors du cadre professionnel) doivent rentrer en ligne de compte dans une évaluation de la menace.

La seconde catégorie regroupe les actes d'intimidation qui ne constituent pas une menace réelle pour la victime. Ces intimidations font souvent suite à une intervention de la part d'un membre du personnel : un agent correctionnel donne l'ordre à un détenu de regagner sa cellule, un agent de probation rédige une évaluation qui déplaît au contrevenant, un chef d'unité refuse d'acquiescer à une demande d'un incarcéré. Elles constituent donc des réactions ponctuelles qui peuvent aller des menaces à divers degrés, aux agressions physiques, en passant par des actes de vandalisme. Elles sont fortement influencées par le contexte : la pléthore de menaces directes et de provocation vue en détention fait place à une parcimonie de menaces voilées et à des sous-entendus en milieu ouvert. Elles peuvent donc être qualifiées **d'intimidation tactique**. L'objectif n'est pas de déstabiliser le système judiciaire mais de prendre l'ascendant sur son adversaire dans un contexte particulier pour éventuellement l'induire à la passivité. La grande majorité des intimidations répertoriées dans notre échantillon peut être qualifiée de tactique.

Parce qu'elle constitue une menace sérieuse, l'intimidation stratégique doit faire l'objet d'une attention rigoureuse pour éviter les répercussions à long terme sur le système judiciaire. Même si elle est moins préoccupante, l'intimidation tactique doit être considérée comme un problème important. L'effet d'usure provoqué par des intimidations à répétition entraîne une transformation des pratiques professionnelles. Alors que certains intervenants appellent à la réciprocité et l'uniformité, d'autres adoptent un comportement qui tend vers les extrêmes : intolérance et rigidité d'un côté, abdication du pouvoir de l'autre. Cette pluralité des pratiques professionnelles est préoccupante à deux égards. D'une part, les pratiques excessives peuvent engendrer des actes d'intimidation de la part des délinquants.

D'autre part, ces différences importantes dans les méthodes d'intervention envoient un message ambigu sur les normes et les règles à respecter pour les délinquants.

Quelles solutions envisager ?

Il est illusoire de croire que le problème de l'intimidation en milieu correctionnel puisse être éradiqué. La confrontation, l'opposition à l'autorité, le non-respect de la loi et les menaces sont autant de comportements adoptés par le délinquant aussi bien à l'intérieur de la prison qu'à l'extérieur. De plus, le contexte carcéral impose à ses principaux acteurs, les membres du personnel et les détenus, une pression constante qui peut conduire à des agressions.

Dans ces conditions, les pistes de solution doivent avoir répondu à deux objectifs : d'une part, protéger adéquatement les membres du personnel et, d'autre part, améliorer leurs conditions de travail. La protection du personnel correctionnel est encadrée par plusieurs textes de loi (*Loi sur la fonction publique, Loi sur le système correctionnel du Québec, Code criminel*) desquels découlent des procédures internes (Politique contre l'intimidation, Plan de lutte contre l'intimidation). Ces procédures de dénonciation, d'évaluation et de protection nous apparaissent efficaces pour lutter contre l'intimidation stratégique.

La lutte contre l'intimidation tactique passe par une amélioration des conditions de travail des membres du personnel. De nombreuses études ont souligné le lien entre les conditions de travail du personnel correctionnel et leur niveau de stress. La dangerosité perçue du milieu de travail, les ambiguïtés et les conflits des rôles des surveillants ont un impact significatif sur le niveau de stress du personnel (Dowden & Tellier, 2004; Lambert, Hogan, Cheeseman, & Barton-Bellessa, 2013; Millson, 2002). Les pistes de solution proposées passent par une meilleur soutien de la part de l'administration (Paoline & Lambert, 2012) et une meilleure gestion des ressources humaines (Schaufeli & Peeters, 2000).

La problématique de l'intimidation tactique des délinquants envers le personnel des SCQ s'inscrit dans ces mêmes dynamiques de stress. De manière cyclique, les intimidations mineures mais répétées augmentent le niveau de stress des employés, accentuent l'ambiguïté par rapport à leur rôle et, en définitive, transforment les pratiques professionnelles. Toutes ces conséquences entraînent à leur tour une augmentation de l'intimidation : d'un côté, l'abdication de certains employés favorise un climat d'impunité et,

de l'autre, le recours indiscriminé à la coercition provoque une réaction de défiance de la part des délinquants.

Notre recherche met également en lumière une problématique de travail sous-jacente entre les agents correctionnels travaillant en milieu fermé. Selon certains répondants, l'intimidation entre les agents correctionnels en milieu fermé est aussi préoccupante que l'intimidation provenant des détenus. Deux études canadiennes viennent confirmer ce phénomène. Au niveau provincial, Dussault, Jauvin, Vézina et Bourbonnais (2010) soulignent que près de 30 % des ASC sont exposés à de l'intimidation et à du harcèlement psychologique provenant d'un collègue ou d'un supérieur hiérarchique. Du côté de la fonction publique fédérale, la proportion d'agents correctionnels exposés à du harcèlement est sensiblement la même (entre 25 % et 35 %). Samak (2003) remarque que ce harcèlement provient à part égale des collègues et des détenus. Il convient de retenir que cette intimidation entre collègues peut accentuer la problématique de l'intimidation des délinquants en ostracisant certains employés et en brisant l'unité de la profession.

Nous formulons quatre recommandations :

Recommandation 1. Nous recommandons que les SCQ établissent des directives claires afin de sanctionner de manière cohérente et uniforme les intimidations tactiques.

Beaucoup de répondants, en particulier ceux qui travaillent en détention, ont proposé d'adopter une attitude de tolérance zéro face à l'intimidation. En d'autres termes, chaque insulte, menace, geste ou parole déplacé doit être sanctionné peu importe les circonstances. Il apparaît cependant que cette intolérance des uns ne soit que le reflet de l'abdication des autres. En réaction à la passivité de leurs collègues, certains intervenants choisissent d'adopter une attitude intransigeante. Nous croyons que le problème ne réside pas dans la nature des sanctions déjà existantes (rapports de manquement, bris de probation, transfert de l'incarcéré, procédures judiciaires, etc.) mais dans une application beaucoup trop inégale et hétérogène de ces sanctions. Alors que certains disent privilégier la réciprocité (une appréciation personnelle des sanctions à imposer en fonction du contexte), d'autres tendent vers les extrêmes. Cette incohérence envoie un message ambivalent au délinquant et

aggrave, par le fait même, le problème : ceux qui appliquent les règles risquent beaucoup plus de se faire intimider.

Il y a donc un besoin d'uniformité dans les pratiques des intervenants correctionnels. Les SCQ doivent mettre en place des directives claires afin de réprimer efficacement les intimidations mineures mais répétées des délinquants. Ces directives doivent avoir comme objectif l'uniformité et la cohérence des pratiques correctionnelles en recadrant les intervenants qui font preuve d'une trop grande permissivité ou, au contraire, d'une trop grande intransigeance.

Cette uniformité doit également transparaître dans les politiques internes de l'administration. Certaines décisions administratives, telles que l'accord de privilèges à des groupes de détenus ou encore le renversement de décisions prises par des employés sur le terrain, ont pour effet d'entretenir cette ambivalence. Si la négociation s'avère essentielle pour assurer le calme et l'ordre en détention (Benguigui, 1997; Chantraine, 2004; Lombardo, 1981; Sykes, 2007), cette négociation ne peut se faire au détriment des employés qui sont confrontés de manière régulière aux délinquants. En favorisant la cohérence dans l'application des règles et dans les politiques internes, l'administration améliore les relations de travail avec ses employés et assure un climat propice à l'échange d'informations et à la coopération.

Recommandation 2. Nous recommandons que les SCQ dispensent une formation sur l'intimidation à tous les intervenants qui ont des contacts fréquents avec des délinquants.

Lors de leur embauche, les nouveaux agents des services correctionnels (ASC) reçoivent une formation sur le Plan de lutte à l'intimidation. Les sujets abordés sont : les origines du PLI, la définition de l'intimidation, la procédure administrative, la politique de tolérance zéro, le cadre légal et le processus de dénonciation. Si cette formation semble trop succincte (une vingtaine de minutes est consacrée pour aborder tous ces sujets), elle constitue un pas dans la bonne direction. En plus d'être approfondie, cette formation devrait s'étendre à tous les ASC qui sont déjà en poste. À l'instar du stress (Samak, 2003), les effets néfastes de l'intimidation s'accumulent au même rythme que s'accumulent les années de service. Il devient alors important d'assurer un meilleur encadrement des employés en leur expliquant

les différentes manifestations de l'intimidation, ses conséquences et les moyens d'intervenir efficacement.

Dans cette même logique, il est nécessaire de former tous les autres intervenants qui ont des contacts fréquents avec les délinquants. Pour le moment, il n'existe aucune formation pour les agents des soins de santé (ASS), les agents de probation (AP) ou encore les conseillers en milieu carcéral (CMC). Cette lacune doit être adressée puisque leur victimisation, directe ou indirecte, est sensiblement la même que celle des ASC.

Recommandation 3. Nous recommandons que la formation sur l'intimidation dispensée aux gestionnaires du renseignement sécuritaire soit à la fois approfondie et étendue à l'ensemble des gestionnaires de premier niveau.

À l'heure actuelle, seuls les gestionnaires du renseignement sécuritaire reçoivent une formation sur l'intimidation (origines et objectifs du PLI, cadres légaux, manifestation et perception de l'intimidation, rôles et responsabilités de chacun, mises en situation). D'une part, cette formation devrait être étendue à l'ensemble des gestionnaires de premier niveau qui supervisent directement le travail des agents des services correctionnels, des agents des soins de santé, des agents de probation et des conseillers en milieu carcéral. Ceci est d'autant plus important qu'une partie des gestionnaires de premier niveau sont embauchés de manière latérale, c'est-à-dire sans avoir occupé la fonction des employés qu'ils supervisent. D'autre part, cette formation devrait aborder les formes plus pernicieuses de l'intimidation tactique qui transforment les pratiques professionnelles des intervenants au fur et à mesure qu'ils progressent dans leur carrière et qui dégradent le climat de travail.

Les gestionnaires de premier niveau représentent le premier maillon de la chaîne dans le processus de dénonciation d'un acte d'intimidation. Ils sont les premiers avisés lorsqu'un employé est victime d'intimidation. Ils doivent procéder à une analyse de la situation et sont responsables du cheminement de la plainte à l'administration correctionnelle. Parallèlement, en milieu fermé, ils siègent sur les comités qui évaluent les comportements dérogatoires des incarcérés et qui décident des sanctions à leur imposer. Ils occupent donc un rôle prépondérant dans la lutte contre les différentes formes d'intimidation. Dès lors, il apparaît

pertinent que ces gestionnaires aient une compréhension approfondie des dynamiques de l'intimidation en milieu correctionnel et de leurs effets sur les membres du personnel.

Recommandation 4. Nous recommandons que les mesures instaurées par les SCQ pour lutter contre l'intimidation stratégique dans le cadre du PLI soient maintenues.

Les mesures mises en place par les SCQ pour lutter contre l'intimidation stratégique nous apparaissent adéquates à deux égards. Premièrement, l'évaluation faite par la Direction de la sécurité ne se limite pas à la gravité de l'acte d'intimidation. Elle se concentre plutôt sur le potentiel de danger pour la victime, notamment sur la probabilité d'exécution des menaces. Cette évaluation de la menace permet de poser le problème de l'intimidation stratégique dans son ensemble : l'acte est-il prémédité ? Est-il survenu suite à une intervention de la victime ? Est-il survenu en dehors du cadre professionnel de la victime ? Vise-t-il cette victime en particulier ou un ensemble de personnes ? Le suspect dispose-t-il d'un réseau pour mettre ses menaces à exécution ? Est-il affilié à un groupe ou à un réseau criminel ? Si oui, quel est son statut au sein de ce groupe ou son influence au sein de ce réseau ? A-t-il des antécédents d'agressions physiques ou verbales envers les intervenants correctionnels ? Souffre-t-il de troubles mentaux ?

Deuxièmement, ces mesures sont établies dans un cadre de coopération avec les différents acteurs du système judiciaire. L'efficacité du PLI se mesure par la capacité de concertation et de mobilisation de l'appareil judiciaire contre les intimidations stratégiques. D'un côté, il s'agit d'établir des mesures de protection adéquates pour les intervenants. De l'autre, une enquête policière doit être diligentée afin de traduire les suspects devant les tribunaux. Ainsi, la rigueur et le sérieux portés à chaque cas d'intimidation stratégique témoignent de la santé et de la force du système judiciaire.

BIBLIOGRAPHIE

- Agnew, R. (2002). Experienced, vicarious, and anticipated strain: An exploratory study on physical victimization and delinquency. *Justice Quarterly*, 19(4), 603-632.
- Benguigui, G. (1997). Contrainte, négociation et don en prison. *Sociologie du travail*, 39(1), 1-17.
- Black, D., & Baumgartner, M. P. (1993). Toward a Theory of The Third Party. Dans D. Black (dir.), *The Social Structure of Right and Wrong* (p. 95-124). San Diego: Academic Press.
- Borum, R., Fein, R., Vossekuil, B., & Berglund, J. (1999). Threat assessment: defining an approach for evaluating risk of targeted violence. *Behavioral Sciences & the Law*, 17(3), 323-337.
- Carlson, J. M., & Williams, T. (1993). Perspectives on the Seriousness of Crimes. *Social Science Research*, 22(2), 190-207.
- Chantraine, G. (2004). *Par-delà les murs: expériences et trajectoires en maison d'arrêt*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Corbett, C., & Simon, F. (1991). Police and public perceptions of the seriousness of traffic offences. *British Journal of Criminology*, 31(2), 153-164.
- Cusson, M., Gagnon, C., & Gomez del Prado, G. (2011). L'intimidation envers les policiers du Québec *Résultats de recherche*. Montréal: Centre international de criminologie comparée.
- Douglas, K. S., & Ogloff, J. R. P. (1997). Public opinion of statutory maximum sentences in the Canadian Criminal Code: Comparison of offences against property and offences against people. *Canadian Journal of Criminology-Revue Canadienne De Criminologie*, 39(4), 433-458.
- Dowden, C., & Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32(1), 31-47. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2003.10.003>
- Dussault, J., Jauvin, N., Vézina, M., & Bourbonnais, R. (2010). Prévention de la violence entre membres d'une même organisation de travail - Évaluation d'une intervention participative: Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail.
- Faugier, J., & Sargeant, M. (1997). Sampling hard to reach populations. *Journal of Advanced Nursing*, 26(4), 790-797. doi: 10.1046/j.1365-2648.1997.00371.x
- Gomez del Prado, G. (2004). L'intimidation exercée par les motards criminalisés sur les policiers du Québec *Revue internationale de Criminologie et de Police technique et scientifique*, 57(2), 189-206.
- Gomez del Prado, G., & Blais, É. (2012). L'influence des facteurs situationnels dans la gravité perçue des actes d'intimidation perpétrés contre les policiers. *Sous évaluation*.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Cheeseman, K., & Barton-Bellessa, S. M. (2013). The Relationship between Job Stressors and Job Involvement among Correctional Staff: A Test of the Job Strain Model. *The Howard Journal of Criminal Justice*, 52(1), 19-38. doi: 10.1111/hojo.12002

- Levi, M., & Jones, S. (1985). Public and police perceptions of crime seriousness in England and Wales. *British Journal of Criminology*, 25(3), 234-250.
- Lin, W.-H., Cochran, J. K., & Mieczkowski, T. (2011). Direct and Vicarious Violent Victimization and Juvenile Delinquency: An Application of General Strain Theory. *Sociological Inquiry*, 81(2), 195-222.
- Lombardo, L. X. (1981). *Guards imprisoned: Correctional officers at work*. New York: Elsevier
- Millson, W. (2002). *Predictors of work stress among correctional officers*. Document inédit.
- Negura, L. (2006). L'analyse de contenu dans l'étude des représentations sociales *SociologieS*. Repéré à <http://sociologies.revues.org/993>
- Paoline, E. A., & Lambert, E. G. (2012). The Issue of Control in Jail: The Effects of Professionalism, Detainee Control, and Administrative Support on Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment among Jail Staff. *American Journal of Criminal Justice*, 37(2), 179-199.
- Samak, Q. (2003). Les agentes et les agents correctionnels du Service correctionnel du Canada en rapport avec leurs conditions de travail : une étude-enquête: Confédération des syndicats nationaux (CSN).
- Schaufeli, W. B., & Peeters, M. C. W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7(1), 19-48.
- Sykes, G. M. (2007). *The society of captives: A study of a maximum security prison*. Princeton: Princeton University Press.
- Vossekuil, B., Borum, R., Fein, R., & Reddy, M. (2001). Preventing targeted violence against judicial officials and courts. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 576(1), 78-90.