

Attitudes des agents de correction fédéraux à l'égard des délinquants

Michel Larivière
David Robinson

**Division de la recherche
Service correctionnel du Canada**

Ce rapport est également disponible en anglais. Please communicate with Correctional Research and Development, Correctional Service of Canada, 340 Laurier., West, Ottawa, Ontario, K1A 0P9 if additional copies are required. Si vous désirez des copies additionnelles, veuillez vous adresser au Secteur de recherche et développement, Service correctionnel du Canada, 340 avenue Laurier ouest, Ottawa (Ontario) K1A 0P9.

Février 1996

R-N°-44

Résumé

Les agents de correction (AC) forment le groupe de travailleurs correctionnels de première ligne le plus important et ils entretiennent des rapports très fréquents avec les détenus. L'établissement de bonnes relations entre les AC et les détenus constitue, croit-on, un moyen efficace d'inciter ces derniers à adopter des comportements prosociaux. C'est pourquoi les agents de correction sont considérés comme des intervenants clés dans le processus de réadaptation. La qualité des relations entre les AC et les détenus est aussi susceptible de favoriser la création dans les établissements d'un milieu stable où les délinquants sont plus faciles à gérer dans le quotidien. S'ils adoptent des attitudes positives et appuient la réadaptation des délinquants, les AC sont davantage en mesure d'aider ces derniers à reprendre leur vie en mains.

La présente étude explore trois aspects des attitudes des AC à l'égard des délinquants ou trois « orientations correctionnelles » : l'empathie, l'orientation punitive et l'appui accordé à la réadaptation. Par empathie, on entend la disposition des AC à comprendre les états affectifs des détenus (par ex., confiance, compassion, défense des intérêts des délinquants). L'orientation punitive correspond au degré auquel les AC considèrent le châtiement des délinquants comme un but correctionnel important. L'appui accordé à la réadaptation désigne simplement le fait de croire à la possibilité de la réadaptation et de reconnaître la valeur des programmes dans le contexte correctionnel.

L'étude est basée sur les données provenant du sondage auprès de tous les employés du SCC mené en 1994. En tout, 1 970 AC ont participé à cette enquête nationale, ce qui a représenté un taux de réponse global de 48 % pour ce groupe professionnel. Les répondants du groupe AC étaient pour 83,1 % des hommes; ils étaient âgés en moyenne de 39,6 ans et avaient en moyenne 11,4 ans d'expérience au sein du SCC.

D'après les résultats du sondage de 1994, 23,3 % des AC manifestaient de l'empathie à l'égard des délinquants, 76,2 % avaient une vision punitive des services correctionnels et 53,6 % appuyaient la réadaptation. Le sondage a également révélé que les AC se distinguaient sensiblement des autres groupes professionnels par leurs attitudes envers les délinquants. En effet, ils faisaient preuve de moins d'empathie, avaient une orientation plus punitive et étaient moins en faveur de la réadaptation que chacun des huit autres groupes professionnels composant l'effectif du SCC (agents de gestion de cas; travailleurs des services de santé/psychologie; agents administratifs divers; personnel de soutien administratif; manoeuvres/techniciens/CORCAN; agents des programmes correctionnels; surveillants et gestionnaires des services correctionnels; gestionnaires de centres de coût/d'activité).

Une répartition des AC entre différents sous-groupes selon les données démographiques et des variables liées au milieu de travail a toutefois révélé qu'il y avait beaucoup de variations quant aux orientations correctionnelles à l'intérieur de ce groupe.

Un examen des variations régionales a permis de constater que les AC de la région du Pacifique avaient les attitudes les plus positives à l'égard des délinquants, tandis que ceux du Québec adoptaient les attitudes les moins positives. On notait aussi une corrélation entre les niveaux de sécurité les plus bas et des attitudes plus positives à l'égard des délinquants. Les attitudes des AC des établissements à sécurité maximale et à sécurité moyenne se ressemblaient généralement pour chacun des aspects étudiés. En outre, les agents classés au niveau AC I étaient un peu plus négatifs quant aux orientations correctionnelles que ceux qui étaient classés au niveau AC II.

Des analyses pour lesquelles on a fait la distinction entre les sexes ont révélé que les attitudes des hommes et des femmes étaient proches quant à l'empathie et à l'orientation punitive. Toutefois, les femmes étaient plus favorables à la réadaptation que les hommes. Les AC plus âgés (50 ans et plus) tendaient à adopter des attitudes plus positives à l'égard des délinquants que leurs collègues plus jeunes (moins de 50 ans). Un examen des années d'ancienneté a permis de dégager une tendance analogue. Toutefois, les AC en début de carrière (c.-à-d., ayant moins d'un an d'expérience) avaient des attitudes beaucoup plus positives à l'égard des délinquants que leurs collègues plus expérimentés.

On a constaté des corrélations intéressantes entre l'attitude à l'égard des délinquants et un certain nombre de mesures de l'adaptation professionnelle. Ainsi, les AC qui faisaient preuve de plus d'empathie, dont l'orientation était moins punitive et qui étaient plus en faveur de la réadaptation étaient aussi plus engagés envers le SCC et plus satisfaits de leur emploi, et faisaient beaucoup moins état de stress causé par le travail. Les AC aux orientations correctionnelles plus positives étaient aussi davantage en faveur de la gestion par unité, étaient plus susceptibles d'appuyer les objectifs du SCC, avaient davantage l'impression d'être responsabilisés dans leur travail, se sentaient plus en sécurité et étaient plus satisfaits du cheminement de leur carrière et de leurs dernières évaluations de rendement. Bref, les AC qui ont exprimé des vues positives au sujet des délinquants étaient généralement plus heureux professionnellement que leurs collègues aux vues négatives.

Table des matières

ATTITUDES DES AGENTS DE CORRECTION FÉDÉRAUX À L'ÉGARD DES DÉLINQUANTS	1
Résumé	3
Introduction et analyse des recherches antérieures	1
Sexe	4
Milieu	6
Âge et expérience	6
Méthode	8
Procédure	8
Échantillon	8
Variables démographiques	10
Mesure des orientations et attitudes correctionnelles	11
Élaboration d' échelles composées	11
Résultats	14
Attitudes des AC comparativement à celles d'autres groupes professionnels	14
Différences régionales	15
Différences selon le sexe	17
Niveau des AC	17
Âge et expérience	19
Orientation correctionnelle selon le niveau de sécurité	21
Engagement envers le SCC, stress et satisfaction au travail	22
Conclusion	25
BIBLIOGRAPHIE	29

Attitudes des agents de correction fédéraux à l'égard des délinquants

Introduction et analyse des recherches antérieures

De l'avis général, les agents de correction (AC) jouent un rôle capital quant à l'environnement humain des établissements pénitentiaires (Hepburn et Knepper, 1993). Les auteurs de recherches sur ce groupe professionnel affirment souvent que l'AC est la personne la plus importante dans l'univers du détenu (Guenther et Guenther, 1974). La relation entre l'AC et le délinquant est considérée comme un plan d'intervention possible en vue de l'adoption de comportements plus constructifs et plus efficaces. Vu la place importante que tiennent les AC dans la réalisation des objectifs correctionnels, tant les universitaires que les décideurs ont recommandé d'élargir leur rôle de façon à y inclure des éléments de traitement et de réadaptation. Certains ont proposé d'ajouter à la fonction de garde des AC une fonction de « service social » (Toch, 1978; Lombardo, 1985; Johnson 1987; Hepburn, 1993).

Dans le modèle du service social, les AC aident les détenus à régler leurs problèmes dans l'établissement et exercent la fonction d'agent d'aiguillage ou de défenseur des intérêts dans diverses situations (Johnson, 1987). Certains auteurs ont soutenu que, ce faisant, les travailleurs correctionnels de première ligne pouvaient retirer une plus grande satisfaction de leur travail et ressentir moins de stress. Des recherches récentes ont d'ailleurs révélé que la satisfaction au travail était liée aux aspects intrinsèques d'un emploi (Lombardo, 1982; Gruenberg, 1980; Kalleberg 1977; Mottaz, 1987), qui incluent la liberté de planifier ses activités, l'occasion d'utiliser ses compétences et ses talents, et la probabilité que l'emploi favorise l'épanouissement personnel. Les aspects extrinsèques sont des éléments comme la rémunération, la sécurité d'emploi, les avantages sociaux et les chances d'avancement.

On a démontré que les AC qui s'intéressaient à l'aspect de service social étaient plus satisfaits de leur emploi, que celui-ci leur procurait davantage de récompenses intrinsèques et que leur rôle leur paraissait moins ambigu (Hepburn et Knepper, 1993). Selon Hepburn (1985), les AC eux-mêmes sont conscients du fait que leur efficacité générale dépend davantage de leur entregent que de leur utilisation de récompenses ou de châtement. Cela signifierait que l'adoption d'une démarche axée sur le service social permettrait de créer un milieu correctionnel plus efficace, humanitaire et satisfaisant. « À condition de recevoir la formation requise et de pouvoir compter sur des systèmes de soutien, chaque agent ne serait pas seulement chargé d'appliquer les règles, mais il serait aussi appelé à conseiller, à intervenir comme médiateur en cas de différends, à servir d'ombudsman en matière administrative et à contribuer au traitement » (Hepburn et Knepper, 1993; p. 315). Plusieurs éléments de la Mission du SCC rejoignent le modèle du service social. Dans l'un comme dans l'autre cas, des relations humaines positives sont considérées comme la base d'une intervention efficace auprès des délinquants. Axée sur la dignité et le potentiel des individus, la Mission traduit l'évolution des services correctionnels dans la société moderne et le passage du châtement et des fonctions de garde à l'aide et à la réinsertion sociale.

Le programme de formation de 12 semaines offert aux recrues commence par une introduction à la Mission, aux valeurs fondamentales, aux principes directeurs et aux objectifs stratégiques du SCC. Les recrues explorent entre autres l'importance de l'entregent, les différences interculturelles, la violence familiale et la prévention du suicide. Bien que les AC soient censés exercer, à la fin de leur formation, à la fois la fonction d'agent de sécurité et celle d'agent d'aide et d'intervention, l'accent est mis dès le départ sur la façon d'encourager les délinquants à devenir des citoyens respectueux des lois.

Cette démarche semble concorder avec les résultats de sondages d'opinion nationaux qui révèlent que le public considère la réadaptation comme un but légitime et important du système correctionnel (Cullen, 1989; Adams, 1990). Les sondages révèlent en outre que le public appuie bien davantage la réadaptation que des objectifs punitifs comme la dissuasion et (ou) le châtement (Cullen, Clark et Wozniak, 1985; Cullen, Golden et Cullen, 1983; Thomson et Ragona, 1987). Vu tous ces facteurs, il est important d'examiner les orientations en matière correctionnelle des employés de première ligne. Il importe également de cerner les corrélats ou les prédicteurs des attitudes positives et négatives à l'égard des délinquants.

Des recherches semblent indiquer qu'une proportion appréciable d'AC ont une attitude défavorable à l'égard des délinquants. Quatre-vingt-six pour cent des AC de l'échantillon de Jacobs (1978) croyaient que « les prisonniers essaient de vous exploiter chaque fois qu'ils le peuvent ». Le quart des membres de l'échantillon croyaient également que le châtement constituait le principal motif de l'incarcération. Freeman et Johnson (1982) ont étudié les attitudes des AC à

l'égard de la santé des détenus : 20 % pensaient que les détenus faisaient semblant d'être malades tandis que 47 % étaient incertains à cet égard. En outre, 25 % des répondants ont dit ne pas savoir si les AC ayant reçu la formation requise pour dispenser des soins médicaux d'urgence seraient prêts à réanimer, au besoin, des détenus. Les AC de l'échantillon utilisé par Nacci et Kane (1984) étaient portés à croire que les détenus ne pouvaient s'en prendre qu'à eux-mêmes lorsqu'ils étaient victimes d'agression sexuelle. Ils surestimaient par ailleurs la prévalence de l'homosexualité dans les établissements. Selon Friel (1984), les AC ne comprennent pas ce qui est important aux yeux des détenus.

D'après Chang et Zastrow (1976), la mauvaise opinion que les AC se font ordinairement des détenus risque de rendre tout effort de réadaptation futile. Ces auteurs ont aussi laissé entendre que les AC constituaient implicitement un facteur dans le maintien du comportement criminel qui était à l'origine de l'incarcération des délinquants. Ils ont basé ce dernier argument sur les postulats du « miroir social » selon lesquels l'être humain développe son concept de soi (qui il est et ce qu'il est) d'après les relations qu'il entretient avec autrui. Selon cette thèse, les personnes qu'on considère comme n'étant ni dignes de foi ni traitables ne le seront vraisemblablement pas. Dans un échantillon canadien, Weekes, Pelletier et Beaudette (1995) ont relevé que 52.4% des agents pensent que les délinquants peuvent être réhabilités et que seulement 20.7% croient que les délinquants sexuels peuvent être réhabilités.

Toutefois, les études n'aboutissent pas toutes à des évaluations pessimistes des attitudes des AC. Des recherches révèlent également que beaucoup d'AC appuient les objectifs de réadaptation et de service social et n'adoptent pas un point de vue exclusivement punitif ou axé sur les fonctions de garde. L'enquête de Toch et Klofas (1982) a révélé que 75 % des répondants étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle « il est important pour un AC de faire preuve de compassion ». En outre, 61 % des répondants étaient d'accord pour dire que « pour que les détenus vous respectent, il faut s'intéresser à eux ». D'autres recherches menées par Teske et Williamson (1979) ont révélé que la plupart des AC faisant partie de l'échantillon de ces auteurs étaient très favorables à certains programmes de traitement. Wheeler (1961) et Kauffmann (1981) aussi ont conclu que les AC étaient plus compatissants que ne le pensaient les détenus et les autres AC. Il semble en effet y avoir contradiction entre l'image que présentent publiquement les AC et leurs convictions personnelles (Cullen, Lutze, Link et Wolfe, 1989). Même si, en privé, ils font preuve d'empathie et appuient la réadaptation, les AC sont portés à adopter en public une attitude punitive. Parce que les AC étudiés par Cullen surestimaient l'orientation punitive de leurs collègues (ignorance pluraliste), les chercheurs ont prédit que les AC manifesteraient des attitudes négatives en présence de leurs collègues, craignant peut-être des sanctions s'ils adoptaient une attitude différente. Cette dynamique favoriserait en retour l'établissement d'une sous-

culture dans laquelle le châtime et les fonctions de garde sont valorisés, malgré des convictions personnelles contraires.

Comme les études que nous venons de citer le révèlent, la recherche sur les AC figure en bonne place parmi les études sur la justice pénale et les sciences sociales (Philliber, 1987). De nombreux chercheurs ont tenté de cerner les facteurs déterminants des attitudes des travailleurs correctionnels et ont examiné diverses variables comme le sexe, le milieu carcéral, l'âge et l'ancienneté.

Sexe

Jurik et Halemba (1984) ont signalé que 55 % des agents du sexe féminin faisant partie de leur échantillon disaient avoir choisi leur emploi surtout parce qu'ils s'intéressaient au travail social ou à la réadaptation des détenus. Par contre, seulement 20 % des agents du sexe masculin mentionnaient ce facteur comme principale raison d'avoir choisi ce travail. En tant que groupe, les agents du sexe masculin étaient plus susceptibles que leurs collègues du sexe féminin d'indiquer d'autres raisons, plus extrinsèques (par ex., sécurité d'emploi, avantages sociaux). Toutefois, les auteurs n'ont pas constaté de relation significative entre le sexe et l'attitude à l'égard des délinquants. Les femmes, par exemple, ne semblaient pas plus sensibles aux besoins des détenus que les hommes.

Crouch et Alpert (1982) ont constaté qu'au début de leur carrière en milieu carcéral, les hommes et les femmes obtenaient à peu près les mêmes scores aux tests servant à mesurer leur attitude punitive et leur agressivité. Toutefois, les hommes devenaient beaucoup plus punitifs et agressifs, tandis que les femmes le devenaient moins après seulement six mois d'emploi. Cette différence frappante dans les résultats était vraisemblablement attribuable à des exigences particulières de l'emploi imposées aux agents et aux agentes constituant cet échantillon. Jurik (1985), par contre, n'a pas constaté de différences sur le plan des attitudes au sein de son échantillon d'AC chevronnés des deux sexes.

Dans une étude des nouvelles recrues du SCC, Plecas et Maxim (1987) ont constaté des différences significatives entre les agents des deux sexes en ce qui concerne le niveau attendu de satisfaction au travail. Pour sept aspects (collègues de travail, surveillants, possibilité de faire oeuvre utile, cadre matériel, atmosphère de travail générale, statut de l'employeur et stress), les agents du sexe féminin s'attendaient à être moins satisfaites que leurs collègues du sexe masculin. Ce n'est que pour l'aspect « travailler avec des détenus » que les femmes ont indiqué des niveaux attendus de satisfaction plus élevés que les hommes. Cette même étude a révélé des différences entre les sexes pour d'autres aspects. Ainsi, les femmes étaient plus portées que les hommes à croire qu'il y avait beaucoup de détenus souffrant de troubles mentaux. Par

rapport aux hommes, elles croyaient aussi que plus de détenus pouvaient profiter de programmes de travail, que moins de délinquants devaient être incarcérés, que peu d'entre eux avaient « eu de la chance dans la vie » et que plus de délinquants étaient « essentiellement de bonnes personnes ». Les auteurs ont examiné les attitudes envers la politique correctionnelle en général de même qu'envers le SCC. En ce qui concerne le premier aspect, les recrues du sexe féminin tendaient à avoir une attitude moins punitive. Les femmes étaient par exemple moins susceptibles de croire à la valeur dissuasive d'un châtement sévère ou à la nécessité de recourir au châtement physique à l'égard des détenus. Elles étaient aussi plus portées à appuyer les droits des détenus et à croire que ces derniers devaient avoir voix au chapitre en ce qui concerne la gestion des établissements.

Dans une étude plus récente des AC employés par le SCC, Robinson, Porporino et Simourd (1993) ont constaté que les femmes appuyaient un peu plus la réadaptation que les hommes. Toutefois, lorsque diverses variables démographiques et liées à l'orientation de carrière étaient neutralisées, la relation entre le sexe et l'attitude à l'égard de la réadaptation disparaissait. D'après cette étude, l'existence d'une attitude positive à l'égard du travail correctionnel en général, la volonté de travailler avec des gens et le désir de s'épanouir et de se perfectionner sur le plan professionnel constituaient les plus importants prédicteurs d'attitudes positives à l'égard de la réadaptation.

Milieu

On a examiné le milieu correctionnel en tant qu'éventuel facteur déterminant de l'attitude des employés envers les détenus. Jurik (1985) a constaté que les travailleurs avaient des attitudes plus favorables envers les détenus dans les établissements à sécurité minimale. Street (1965) a relevé des attitudes plus positives et de meilleures relations primaires chez les travailleurs affectés à des centres de traitement. Farmer (1977) a pour sa part noté que le cynisme était plus répandu dans les centres de traitement que dans les établissements de détention, tandis que Brown et ses collaborateurs (1971) ont fait valoir que l'orientation de l'établissement (accent mis sur le traitement ou sur la garde) influait sur les fonctions des travailleurs et se répercutait sur les attitudes à l'égard des détenus.

Âge et expérience

Bien que l'analyse des données sur la relation entre d'une part l'âge et l'expérience et d'autre part les orientations correctionnelles n'ait pas toujours produit des résultats clairs, il semble que l'attitude à l'égard des détenus s'améliore avec l'âge et avec l'ancienneté. D'après Crouch et Alpert (1982), il n'existe pas de relation significative entre l'âge et une attitude punitive, tandis que selon Jurik (1985), il y a une relation positive significative entre l'âge et une attitude favorable à l'égard des détenus. De même, Toch et Klofas (1982) signalent l'existence d'une relation négative entre l'âge et une orientation axée sur la garde.

Ces résultats ressemblent à ceux d'autres études qui ont porté sur les travailleurs dans divers milieux. On a démontré que les travailleurs plus âgés étaient généralement mieux adaptés à leur situation et tendaient à être plus satisfaits. Il est possible que l'expérience permette à une personne d'évaluer de façon plus équilibrée ce qu'elle peut attendre du travail (Plecas et Maxim, 1987).

Dans leur étude des recrues du SCC, Plecas et Maxim (1987) ont constaté que les recrues plus âgées avaient des attitudes un peu plus positives que leurs collègues plus jeunes. Ils étaient plus susceptibles de croire que les détenus étaient « essentiellement de bonnes personnes » qui « aideraient un ami dans le besoin ». En outre, plus ils étaient âgés, moins les recrues étaient susceptibles de croire que les détenus ne pouvaient pas être réadaptés et qu'ils « devaient vraiment être incarcérés ». Cela ne signifie pas que *dans l'ensemble* ces recrues avaient une attitude extrêmement positive à l'égard des délinquants. Ainsi, les recrues pensaient que 23 % des délinquants souffraient de troubles mentaux, que 37 % ne pouvaient pas être réadaptés, qu'ils n'étaient que 31 % à apprécier vraiment l'aide que leur offrait le personnel et que 35 % seulement voulaient véritablement devenir des citoyens respectueux des lois. Les auteurs ont fait valoir que, dans la mesure où il s'agissait là d'indicateurs des perceptions des recrues, il semblait raisonnable de conclure que, collectivement, les recrues ne s'attendent pas à exercer une influence déterminante sur la population carcérale.

En ce qui concerne l'expérience, on a constaté une relation négative entre d'une part la durée de l'emploi en tant qu'AC, et d'autre part des attitudes favorables à l'égard des détenus (Jurik, 1985) et la croyance dans la capacité de réadaptation des détenus (Shamir et Drory, 1981). Toutefois, ces auteurs n'ont pas examiné toute la carrière des sujets composant leur échantillon. Les études qui ont porté sur toute la carrière de travailleurs correctionnels n'ont pas semblé révéler l'existence d'une relation linéaire typique entre l'ancienneté et les attitudes. D'après un modèle, les agents nouvellement recrutés (et qui sont encore empreints d'idéalisme) et les agents chevronnés (qui se sont « adoucis » quelque peu) présentent le moins d'attitudes négatives à l'égard des détenus. Par contre, les agents qui sont au milieu de leur carrière (qui ont perdu leur idéalisme et dont la retraite est encore éloignée) auraient les perceptions les plus négatives des détenus (Philliber, 1987).

Les études semblent indiquer que les attitudes changent assez rapidement durant la carrière d'un AC. Neuf mois après leur formation initiale, les AC du SCC avaient acquis une orientation plus punitive et appuyaient moins les droits des détenus. On constatait qu'ils approuvaient davantage des affirmations telles que « Le châtimeⁿt physique est nécessaire lorsqu'on a affaire à des criminels », « Un châtimeⁿt sévère dissuade les gens de commettre des crimes » et « Les prisonniers sous responsabilité fédérale ne méritent pas d'avoir des droits civiques ». Au cours d'une étude de suivi menée neuf mois plus tard, les chercheurs ont constaté que les attitudes s'étaient stabilisées à ces niveaux plus négatifs (Plecas et Maxim, 1987).

Dans la présente étude, nous avons cherché à déterminer les variations dans les attitudes envers les délinquants en fonction de chacune des variables dont il vient d'être question. Nous avons examiné les attitudes des AC par rapport à trois aspects : l'empathie à l'égard des délinquants, l'appui accordé à la

réadaptation et l'orientation punitive. Nous avons élargi nos analyses pour y inclure d'autres variables propres à notre contexte, y compris le niveau de classification des AC et la région. En outre, nous avons examiné la relation entre les attitudes à l'égard des délinquants et d'autres variables plus générales liées au travail comme la satisfaction au travail, le stress et l'engagement envers l'organisation.

Méthode

La présente étude est basée sur des données dérivées du sondage auprès de tous les employés du SCC mené en mars 1994. Ce sondage, pour lequel on a obtenu un taux de participation général de 61 %, a produit une riche base de données permettant d'explorer les variables démographiques et liées aux attitudes énumérées ci-dessus. Les questions se répartissaient en 13 thèmes, dont la gestion par unité et la gestion de cas, le stress au travail, la qualité du milieu de travail, la technologie de l'information et les attitudes à l'égard des détenus. Des données démographiques de base étaient aussi recueillies.

Procédure

Le sondage auprès de tous les employés comportait environ 200 questions, mais peu d'employés étaient visés par toutes les sections. Le questionnaire a été envoyé à toutes les installations du SCC, y compris à l'administration centrale et aux administrations régionales. Des personnes-ressources en milieu de travail ont été désignées et chargées de coordonner l'administration du sondage, de distribuer les questionnaires, de surveiller la participation et de prendre au besoin des mesures pour augmenter les taux de participation. Les questionnaires remplis étaient placés dans une enveloppe, qui était scellée; ils étaient ensuite renvoyés aux coordonnateurs en milieu de travail, puis acheminés aux fins d'analyse à un cabinet d'experts-conseils indépendant.

Échantillon

Soixante et un pour cent des personnes admissibles ont rempli le questionnaire. Le tableau 1 donne les taux de réponse pour chacun des groupes professionnels. Comme on peut le voir, le taux de réponse des AC (48 %) était inférieur à la moyenne globale de 61 %. Le taux de réponse le plus élevé a été celui de la catégorie des agents administratifs divers et des gestionnaires de centres de coût/d'activité, soit 83 %, suivi de celui du groupe des agents de gestion des cas, à 70 %.

Tableau 1. Taux de réponse selon les groupes professionnels

Type d'emploi	Répondants (n)	Population totale	Taux de réponse
<i>Agents de correction (AC)</i>	1 970	4 080	48 %
Agents de gestion des cas (AGC)	623	888	70 %
Soins de santé/psychologie (SSP)	331	587	56 %
Agents administratifs divers (AAD) et gestionnaires de centres de coût/d'activité (GCCA)	1 015	1 219	83 %
Soutien administratif (SA)	1 017	1 685	60 %
Manoeuvres, techniciens, CORCAN (MTC)	707	1 226	58 %
Programmes correctionnels (PC)	198	481	41 %
Surveillants correctionnels et gestionnaires (SCG)	234	634	37 %
Non déclaré	515	S.O.	S.O.
Total	6 610	10 800	61 %

Variables démographiques

Le tableau 2 présente les données démographiques pour tous les répondants et pour les AC pris séparément. Bien que les deux groupes se ressemblent pour ce qui est de l'âge et de la langue, nous avons constaté que les hommes formaient 83 % du groupe des AC, mais seulement 62 % de l'ensemble de l'échantillon.

Tableau 2. Données démographiques- Répondants au sondage auprès de tous les employés du SCC

Variable	Tous les répondants	Agents de correction
Taille de l'échantillon	N = 6 610	N = 1 970
Sexe		
Hommes	62,5 %	83,1 %
Femmes	37,5 %	16,9 %
Langue		
Anglais	63,9 %	65,1
Français	36,1 %	34,9 %
Âge moyen	40,2 ans ET = 10,2	39,6 ans ET = 8,7
Nombre moyen d'années d'expérience au SCC	11,8 ans ET = 10,1	11,4 ans ET = 7,2
Proportion de répondants selon les régions :		
Pacifique	15,4 %	18,2 %
Prairies	19,8 %	24,8 %
Ontario	18,6 %	18,1 %
Québec	29,1 %,	29,3 %,
Atlantique	11,9 %	9,5 %
Minorité visible/groupe ethnique	7,4 %	9,6 %
Autochtones	2,5 %	4,0 %
Personnes handicapées	3,4 %	4,0 %

Mesure des orientations et attitudes correctionnelles

Élaboration d' échelles composées

Quatorze éléments du questionnaire ont été utilisés pour former trois échelles servant à évaluer différents aspects des attitudes à l'égard des délinquants, soit l'empathie, l'orientation punitive et l'appui accordé à la réadaptation. L'échelle de l'empathie visait à déterminer la disposition du répondant à comprendre l'état affectif des détenus. Elle permettait également d'explorer les aspects de la confiance, de la compassion et de la défense des intérêts des délinquants. L'échelle de l'orientation punitive servait à déterminer la mesure dans laquelle un répondant était en faveur du châtiment, de la dissuasion et de la punition face à un comportement criminel. La troisième échelle, celle de l'appui accordé à la réadaptation, permettait de déterminer la mesure dans laquelle un employé appuyait le traitement/l'intervention et les programmes correctionnels en général.

Les participants ont indiqué leur degré d'accord ou de désaccord à l'égard de chacune des affirmations, selon une échelle d'évaluation à sept points allant de « En complet désaccord » à « Tout à fait d'accord ». Pour chaque échelle composée, il s'est agi de totaliser les points attribués pour les éléments visés et de diviser le total par le nombre de d'éléments (par ex., quatre éléments dans le cas de l'orientation punitive) afin d'obtenir un score moyen. Les répondants dont les scores moyens correspondaient à « d'accord » ou à « tout à fait d'accord » ont été réputés appuyer l'attitude en question. Les répondants ont par conséquent été dits « empathiques » ou « non empathiques », « à orientation punitive » ou « à orientation non punitive » et « favorables » ou « défavorables » à la réadaptation. Le lecteur trouvera au tableau 3 la liste des éléments du questionnaire qui forment chaque échelle composée et le pourcentage de réponses à chacun des éléments inclus dans les échelles¹.

¹ La fiabilité des échelles, mesurée d'après la cohérence interne (alpha), a été jugée convenable (voir le tableau 3).

Tableau 4. Répartition des réponses pour les échelles composées

EMPATHIE ($\alpha = 0,80$)	En complet désaccord	En désaccord	En désaccord partiel	Indécis	En accord partiel	D'accord	Tout à fait d'accord
Q1. Le personnel devrait s'efforcer de gagner la confiance des délinquants.	11,5 %	16,8 %	11,6 %	5,1 %	26,1 %	24,4 %	4,4 %
Q2. Il est important que les employés éprouvent de la compassion pour les délinquants.	23,2 %	25,6 %	14,8 %	4,6 %	21 %	8,3 %	1,6 %
Q3. Pour se faire respecter des délinquants, il faut s'intéresser à eux.	12,4 %	18,9 %	13,8 %	4,6 %	28,8 %	18,4 %	3,2 %
Q4. Les employés devraient parfois prendre la défense d'un délinquant.	14,0 %	15,9 %	11,0 %	11,7 %	31,3 %	14,3 %	1,8 %
Q11. On ne peut jamais faire entièrement confiance à un délinquant. (inversé)	0,6 %	4,5 %	7,0 %	2,2 %	18,1 %	30,6 %	36,9 %
Q12. Il est préférable de ne pas avoir de rapports « amicaux » avec les délinquants. (inversé)	1,6 %	5,9 %	8,7 %	2,1 %	19,7 %	31,4 %	30,7 %
Q13. Si les employés se montrent indulgents envers les délinquants, ceux-ci profiteront d'eux (inversé).	1,1 %	4,3 %	9,4 %	1,7 %	29,4 %	27,8 %	26,5 %

Tableau 4 (suite)

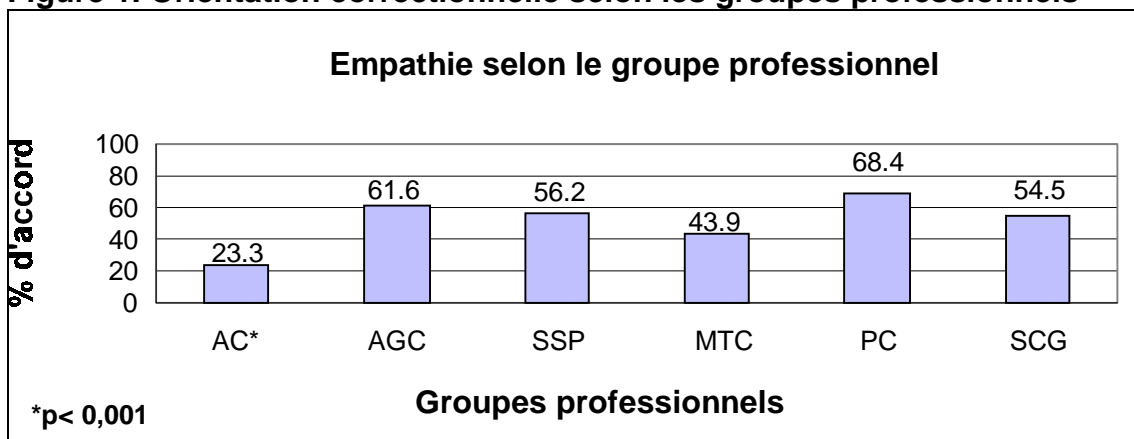
<i>ORIENTATION PUNITIVE</i> ($\alpha = 0,64$)	En complet désaccord	En désaccord	En désaccord partiel	Indécis	En accord partiel	D'accord	Tout à fait d'accord
Q7. Il y aurait beaucoup moins d'actes criminels si les prisons étaient moins confortables.	5,8 %	11,3 %	5,6 %	6,1 %	18,4 %	19,1 %	33,7 %
Q8. Le fait d'améliorer les prisons au profit des détenus complique la tâche du personnel.	4,3 %	15,9 %	12,6 %	6,4 %	18,6 %	18,9 %	23,5 %
Q9. La meilleure façon d'administrer une prison consiste à imposer un régime militaire.	6,0 %	14,2 %	12,7 %	7,5 %	27,4 %	13,5 %	18,9 %
Q16. Nous devrions cesser de considérer les délinquants comme étant des victimes de la société.	2,8 %	2,8 %	2,7 %	1,5 %	10,7 %	28,8 %	50,7 %
<i>APPUI ACCORDÉ À LA RÉADAPTATION</i> ($\alpha=0,72$)	En complet désaccord	En désaccord	En désaccord partiel	Indécis	En accord partiel	D'accord	Tout à fait d'accord
Q10. Les programmes de réadaptation représentent une perte de temps et d'argent.	5,9 %	17,8 %	17,2 %	5,7 %	25,8 %	11,6 %	16,1 %
Q15. Il est tout aussi important de voir à la réadaptation d'un criminel que de le faire payer pour son crime.	4,9 %	7,6 %	6,8 %	6,1 %	26,0 %	36,0 %	12,8 %
Q17. Je suis d'accord que l'on étende les programmes de réadaptation qui sont actuellement offerts dans nos prisons.	15,7 %	20,6 %	8,6 %	10,8 %	19,2 %	18,2 %	7,0 %

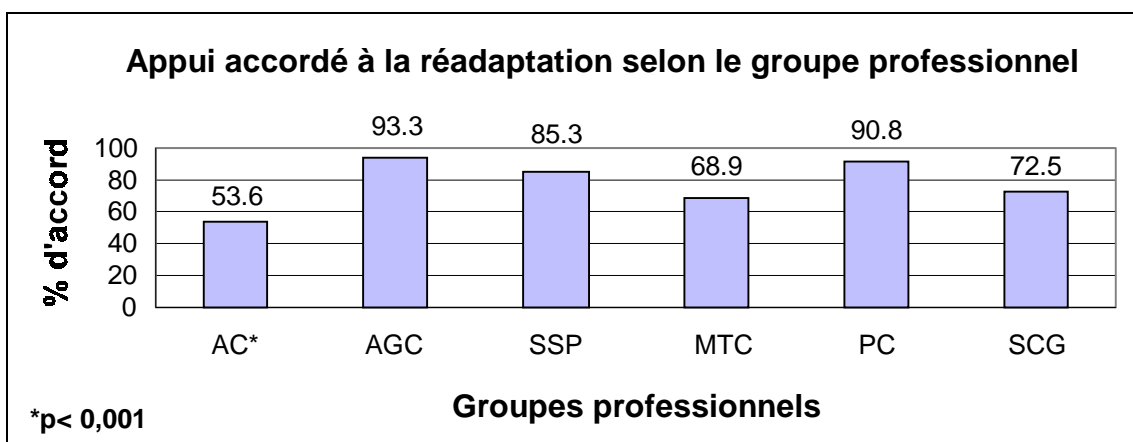
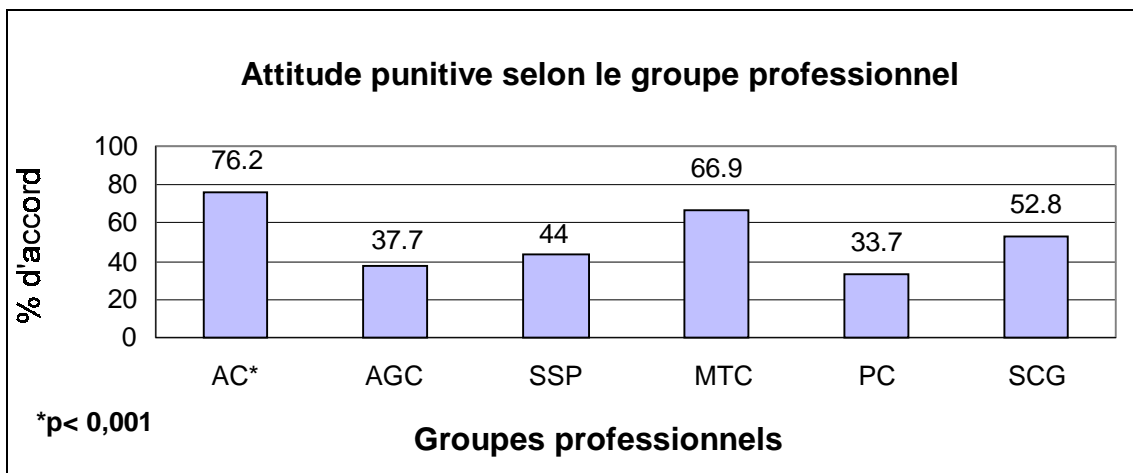
Résultats

Attitudes des AC comparativement à celles d'autres groupes professionnels

Les employés ont généralement manifesté des attitudes positives à l'égard des délinquants et ont ordinairement exprimé des vues en accord avec la Mission du SCC (figure 1). Ainsi, 62 % des agents de gestion des cas ont été considérés comme empathiques à l'égard des délinquants (c.-à-d. qu'ils souhaitent nouer des rapports avec eux et gagner leur confiance) tandis que moins de 34 % des employés appartenant au groupe des programmes correctionnels ont été considérés comme ayant une attitude punitive (c.-à-d. qu'ils attachaient le plus d'importance à la dissuasion et (ou) au châtime). Parmi le personnel exécutant, l'appui manifesté pour la réadaptation a dépassé 90 % chez les AGC et 70 % chez les surveillants correctionnels. Par contre, seulement 23,3 % des AC ont été considérés comme empathiques d'après nos mesures ($p < 0,001$). De plus, les AC formaient le groupe professionnel où l'attitude punitive était la plus répandue (76,2 %; $p < 0,001$) et qui était le moins en faveur de la réadaptation (53, %; $p < 0,001$). Comme le révèle la figure 1, les attitudes des AC étaient sensiblement différentes de celles de tous les autres groupes professionnels du SCC. Le groupe MTC (manoeuvres, techniciens et CORCAN) était le groupe le plus proche du groupe AC quant aux attitudes mesurées.

Figure 1. Orientation correctionnelle selon les groupes professionnels





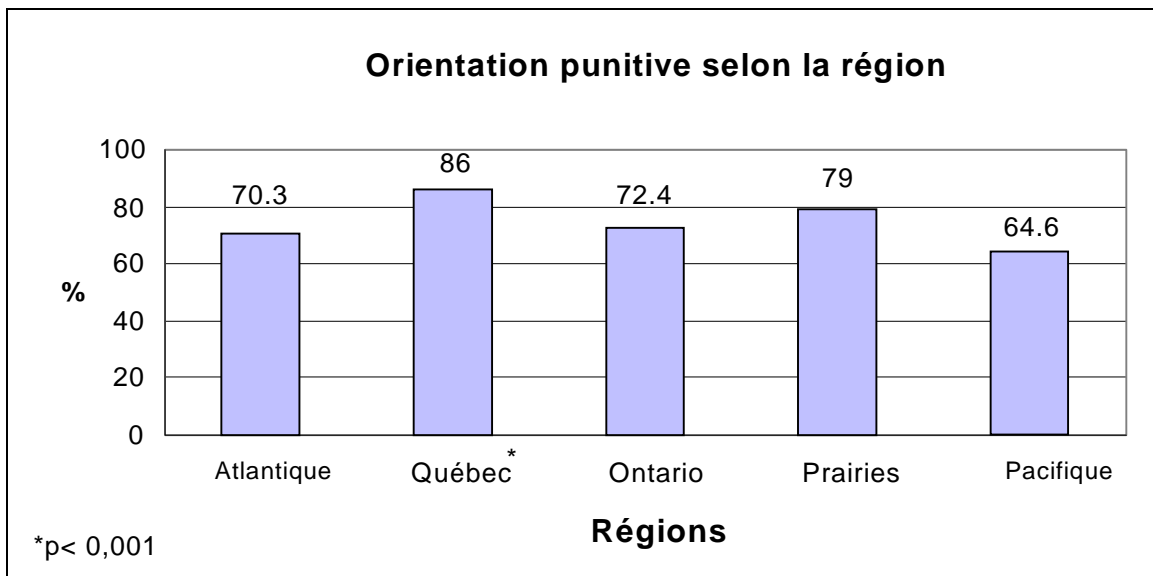
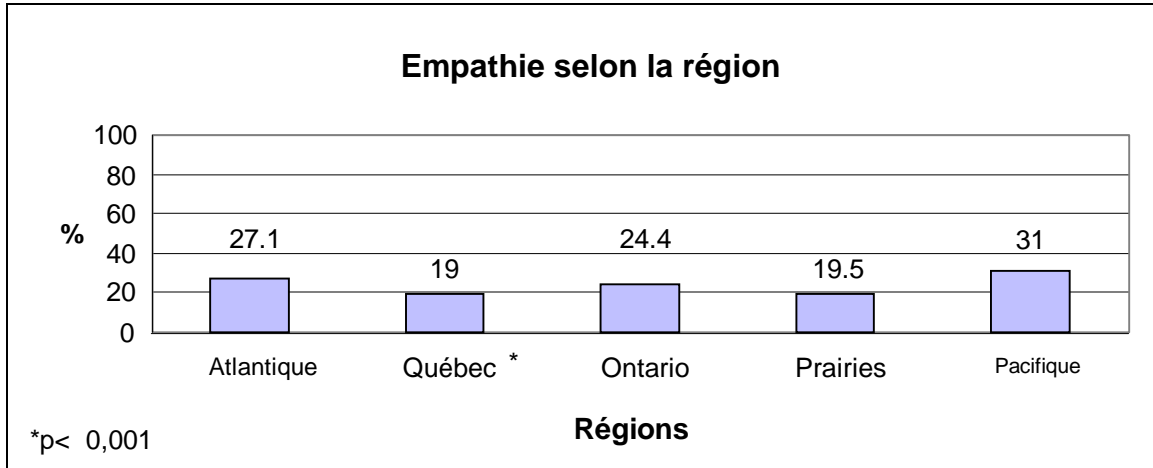
AC : Agents de correction	MTC : Manoeuvres, techniciens, CORCAN
AGC : Agents de gestion de cas	PC : Programmes correctionnels
SSP : Soins de santé/psychologie	SCG : Surveillants correctionnels/gestionnaires

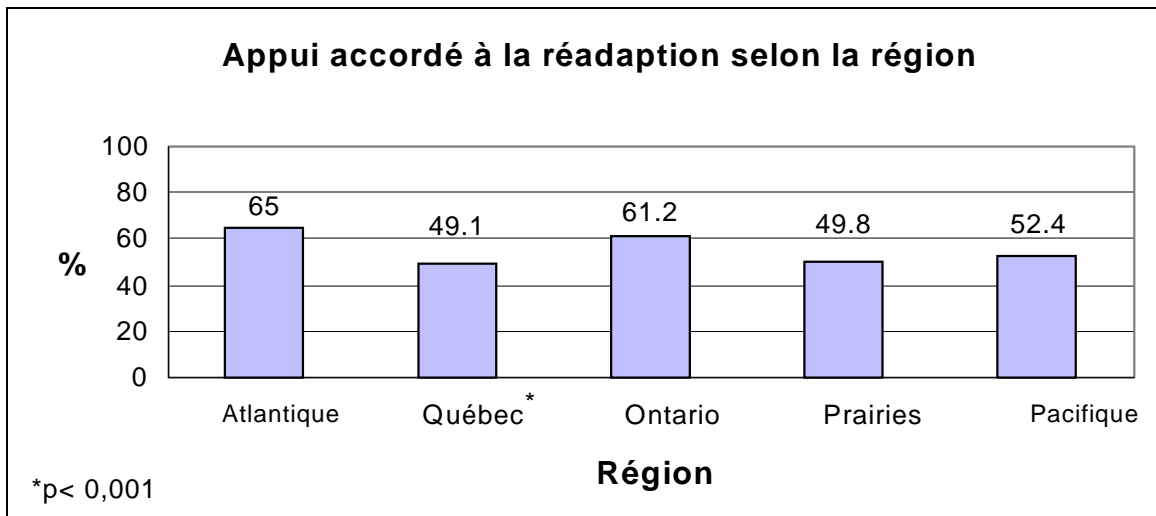
Différences régionales

Comme on peut le voir à la figure 2, les AC ont généralement une attitude punitive, ils ne sont pas empathiques et ne sont que modérément en faveur de la réadaptation, indépendamment de la région dans laquelle ils travaillent. Un résultat mérite d'être noté : les AC de la région du Québec avaient les attitudes les plus négatives à l'égard des détenus; cette observation vaut pour les trois variables dépendantes. En effet, ces AC étaient beaucoup moins empathiques (19 %), avaient une orientation plus punitive (86 %) et étaient moins susceptibles d'appuyer la réadaptation (49,1 %) que leurs collègues des autres régions ($p < 0,001$). Les AC de la région du Pacifique étaient les plus empathiques

(31 %) et avaient l'attitude la moins punitive (64,6 %), tandis que les AC appuyant le plus la réadaptation étaient ceux des régions de l'Atlantique (65 %) et de l'Ontario (61,2 %).

Figure 2. Différences régionales quant à l'orientation correctionnelle





Différences selon le sexe

Pour ce qui est de l'empathie, les AC du sexe féminin (22,8 %) ne différaient pas énormément de leurs collègues du sexe masculin (23,8 %). Cette observation vaut également en ce qui concerne l'orientation punitive : 72,2 % des femmes avaient une orientation punitive, comparativement à 76,7 % des hommes. Toutefois, comme le révèle la figure 3, les femmes étaient beaucoup plus susceptibles d'être en faveur de la réadaptation des délinquants (64,7 %) que les hommes (51,9 %; $p < 0,001$).

Niveau des AC

Les AC II étaient beaucoup plus empathiques (27,7 %) que les AC I (17,7 %; $p < 0,001$), avaient une attitude un peu moins punitive (74,2 % contre 78,8 %; $p < 0,05$) et ils étaient plus favorables à la réadaptation (60,5 % contre 44,6 %; $p < 0,001$). On peut voir à la figure 4 la relation entre le niveau des AC et l'orientation correctionnelle.

Figure 3

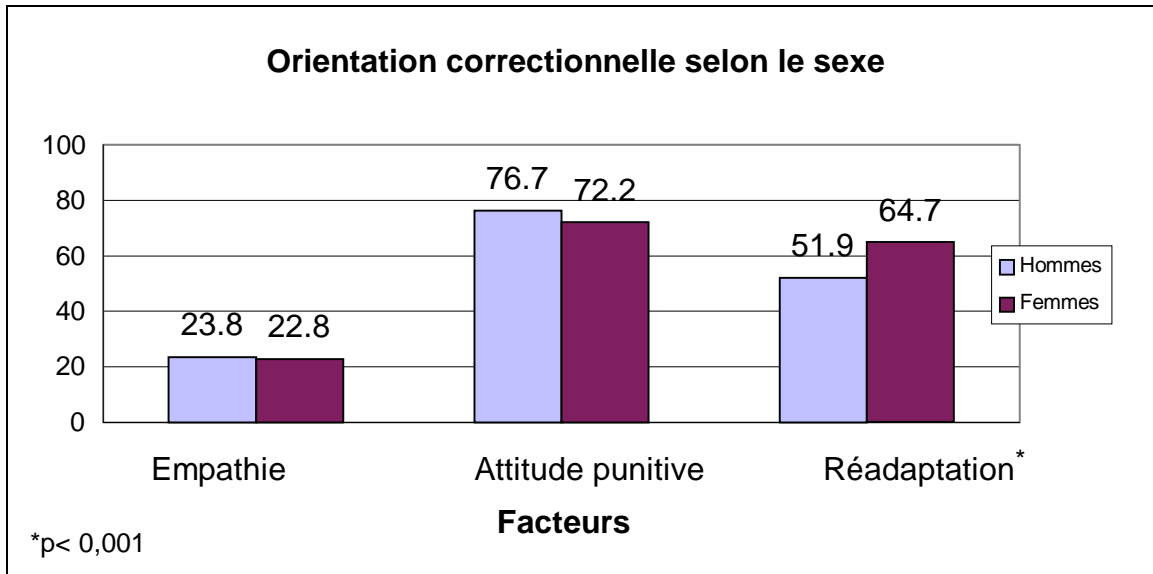
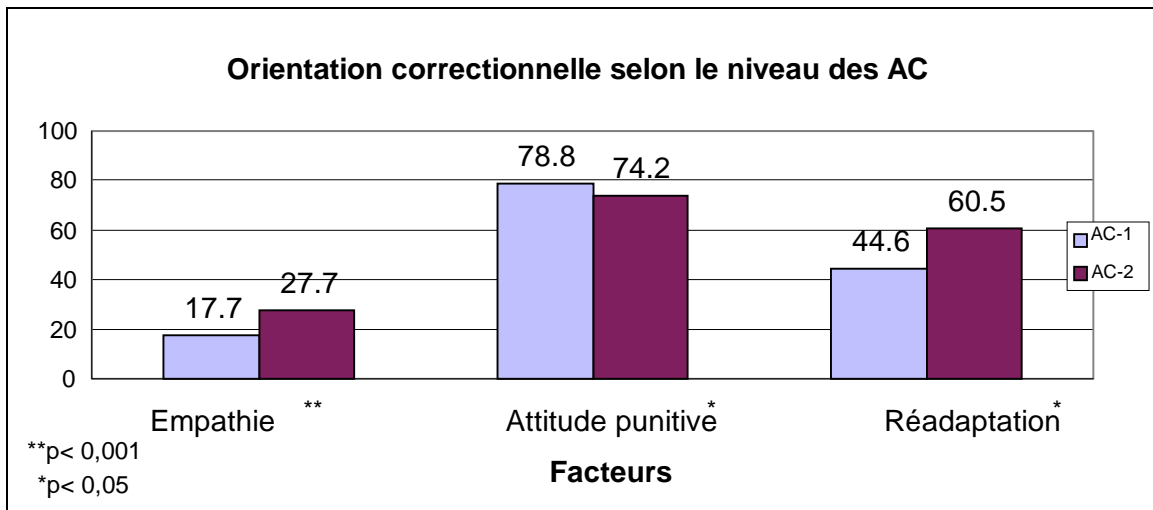


Figure 4

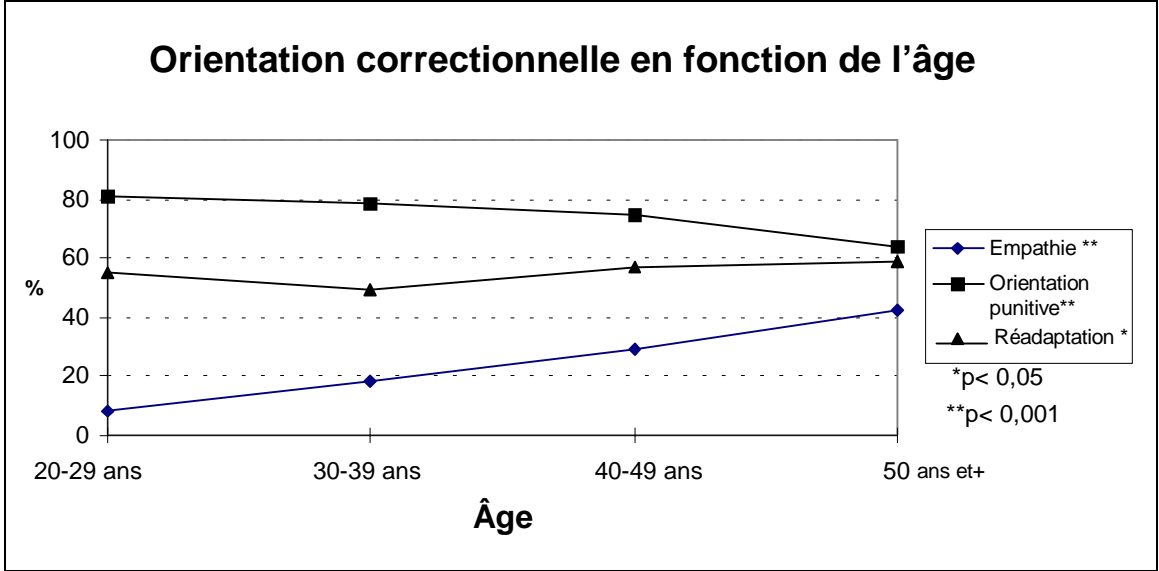


Âge et expérience

Une comparaison des différents groupes d'âge a révélé des variations quant aux attitudes en matière correctionnelle. Comme le révèle la figure 5, les agents tendent à adopter des attitudes plus positives au fur et à mesure qu'ils vieillissent. Ainsi, seulement 8 % des agents âgés de 20 à 29 ans avaient des scores moyens permettant de les considérer comme empathiques. Par contre, 42,1 % des agents âgés de 50 ans et plus ($p < 0,001$) étaient empathiques d'après leurs réponses au questionnaire. De même, 81,3 % des agents âgés de 20 à 29 ans étaient considérés comme ayant une orientation punitive, contre seulement 64 % des agents les plus âgés ($p < 0,001$). La croyance dans la capacité de réadaptation des détenus augmentait aussi avec l'âge, mais de façon moins marquée : 49,4 % des agents âgés de 30 à 39 ans croyaient en cette capacité de réadaptation contre 59,1 % des agents âgés de 50 ans ou plus ($p < 0,05$).

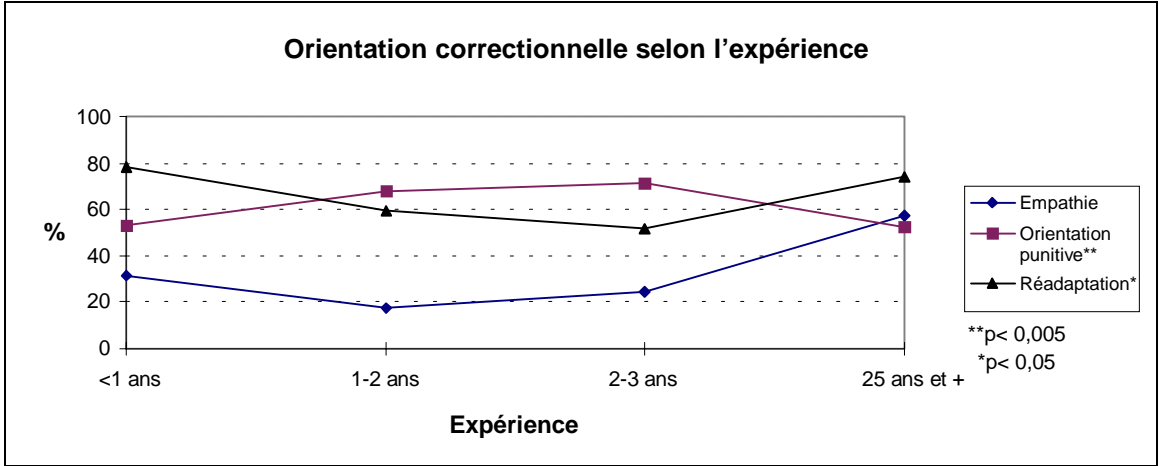
Il ne faut toutefois pas oublier que, outre l'effet de l'âge, les données présentées à la figure 5 peuvent refléter des différences entre les cohortes (c.-à-d., des différences liées à la formation et à la politique en vigueur au moment de l'entrée dans la carrière). Pour isoler l'incidence de ces différents facteurs et permettre une discussion plus éclairée des faits liés à l'âge, il faudrait mener une étude longitudinale. Nous pouvons néanmoins affirmer que l'empathie et l'appui accordé à la réadaptation sont plus répandus parmi les agents de correction plus âgés du SCC.

Figure 5



Nous avons toutefois constaté des différences marquées, sur le plan de l'attitude, entre les AC recrutés récemment. La figure 6 met ces différences en évidence par une comparaison entre les AC ayant moins d'un an d'expérience et ceux qui ont un ou deux ans d'expérience. Sont également inclus aux fins de comparaison les résultats obtenus pour les travailleurs ayant le plus d'ancienneté.

Figure 6



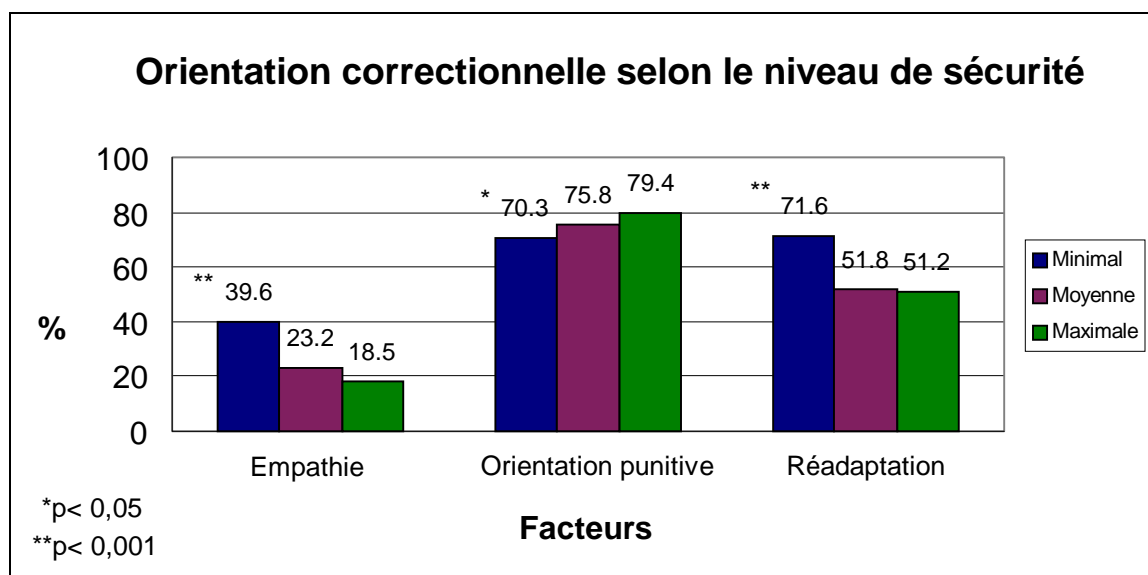
Trente et un pour cent des AC ayant moins d'un an d'expérience ont été considérés comme empathiques, comparativement à 17,3 % de ceux qui travaillaient depuis un à deux ans pour le SCC (p < 0,05). Nous avons constaté des différences analogues en ce qui concerne l'orientation punitive : 53,1 % des nouveaux AC avaient une orientation punitive, contre 68 % des agents ayant un

à deux ans d'expérience ($p < 0,005$). De même, les nouvelles recrues étaient plus portées à appuyer la réadaptation, le pourcentage d'appui atteignant 78,1 % dans ce groupe, alors que les agents ayant un à deux ans d'expérience l'étaient moins (59,5 %; $p < 0,05$). Nous avons comparé les résultats à ceux obtenus pour les travailleurs du SCC ayant le plus d'expérience (25 ans et plus) : 74,1 % de ces agents appuyaient la réadaptation, 57 % étaient empathiques et 52,3 % avaient une orientation punitive. Ces résultats traduisent une tendance déjà décrite dans d'autres études, à savoir que les travailleurs ayant beaucoup d'expérience et les nouveaux se ressemblent le plus quant à leur attitude. Toutefois, comme c'était le cas pour l'âge, nous ne pouvons pas conclure d'une étude de ce genre que l'expérience est *la cause* du changement d'attitude. Il se peut que la nature même des groupes explique au moins en partie ces résultats.

Orientation correctionnelle selon le niveau de sécurité

L'orientation correctionnelle variait aussi en fonction du niveau de sécurité. Comme le montre la figure 7, les AC travaillant dans des établissements à sécurité minimale avaient les attitudes les plus positives en matière correctionnelle. Ils étaient aussi les plus empathiques (39,6 %; $p < 0,001$) et avaient l'orientation la moins punitive (70,3 %; $p < 0,05$). En outre, ils étaient beaucoup plus favorables aux efforts visant la réadaptation des délinquants (71,6 %) comparativement à leurs collègues affectés à des établissements à sécurité maximale (51,2 %) ou à sécurité moyenne (51,8 %; $p < 0,001$). D'ailleurs, les résultats obtenus pour ces AC se comparaient favorablement à ceux de la plupart des autres catégories professionnelles pour ce qui est de l'appui accordé à la réadaptation.

Figure 7



Engagement envers le SCC, stress et satisfaction au travail

Nous avons également exploré la relation entre les attitudes à l'égard des détenus et d'autres opinions au sujet du travail en milieu correctionnel et de l'organisation en général. La figure 8 permet de voir l'incidence qu'a le fait d'être empathique, de ne pas avoir une orientation punitive et d'être favorable à la réadaptation sur les différents indices de l'adaptation professionnelle et organisationnelle. Comme le montre le premier graphique, les AC faisant preuve d'empathie étaient beaucoup plus engagés dans leur travail (60,1 % contre 38,8 %), plus satisfaits de leur travail (63 % contre 52,5 %) et moins stressés au travail (48,1 % contre 59,5 %). Nous avons enregistré des résultats analogues lorsque nous avons examiné l'orientation punitive et l'appui accordé à la réadaptation ($p < 0,001$). Il semble exister une relation particulièrement forte entre l'attitude à l'égard des délinquants et l'engagement envers le SCC.

Nous avons constaté l'existence de corrélations positives importantes entre les variables de l'orientation correctionnelle et d'autres aspects du travail explorés dans le sondage auprès de tous les employés du SCC. Les AC qui faisaient preuve d'empathie, qui n'avaient pas une orientation punitive et qui étaient favorables à la réadaptation étaient plus susceptibles d'être en faveur de la gestion par unité ($p < 0,0001$), d'appuyer les objectifs du SCC ($p < 0,0001$) et de se sentir responsabilisés dans leur travail ($p < 0,0001$). Ces travailleurs étaient également plus satisfaits de leur dernière évaluation de rendement ($p < 0,0001$) et de la gestion de leur carrière ($p < 0,0001$). Les données ont également révélé que les travailleurs qui avaient des attitudes plus positives se sentaient aussi plus en sécurité au travail (c.-à-d., plus grande sécurité physique; $p < 0,0001$).

Nous avons aussi cherché à déterminer s'il existait une relation entre l'attitude envers les délinquants et le fait d'être disposé à s'occuper des programmes à leur intention. La figure 9 révèle l'existence d'une forte relation entre l'attitude et le désir de jouer un rôle à l'égard des programmes de traitement ou d'intervention. Ainsi, 86 % des agents empathiques souhaitaient s'occuper des programmes de traitement, contre seulement 14 % de ceux qui n'étaient pas considérés comme empathiques. On ne s'étonnera pas non plus de constater que 80 % des AC favorables à la réadaptation souhaitaient également s'occuper des programmes de traitement. Curieusement, plus de 40 % des AC dont l'orientation a été jugée punitive ont manifesté le désir de jouer un rôle à l'égard des programmes destinés aux délinquants. Le fait d'avoir des attitudes punitives à l'égard des détenus n'empêcherait donc pas nécessairement d'appuyer les efforts de traitement du SCC. Par contre, il semble indispensable de croire à la réadaptation et de faire preuve d'empathie à l'égard des délinquants pour vouloir s'occuper des programmes.

Figure 8. Engagement envers le SCC, stress au travail et satisfaction au travail selon l'orientation correctionnelle

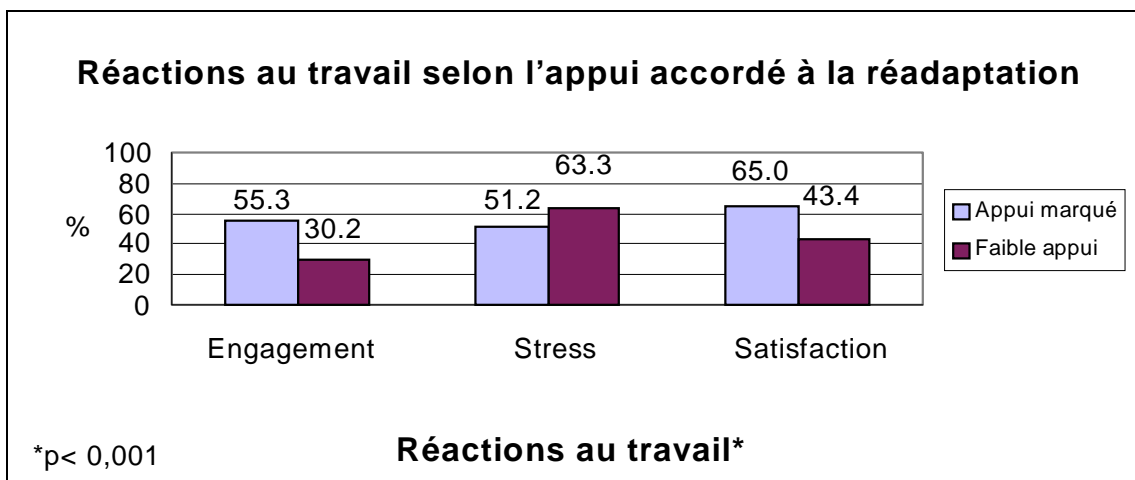
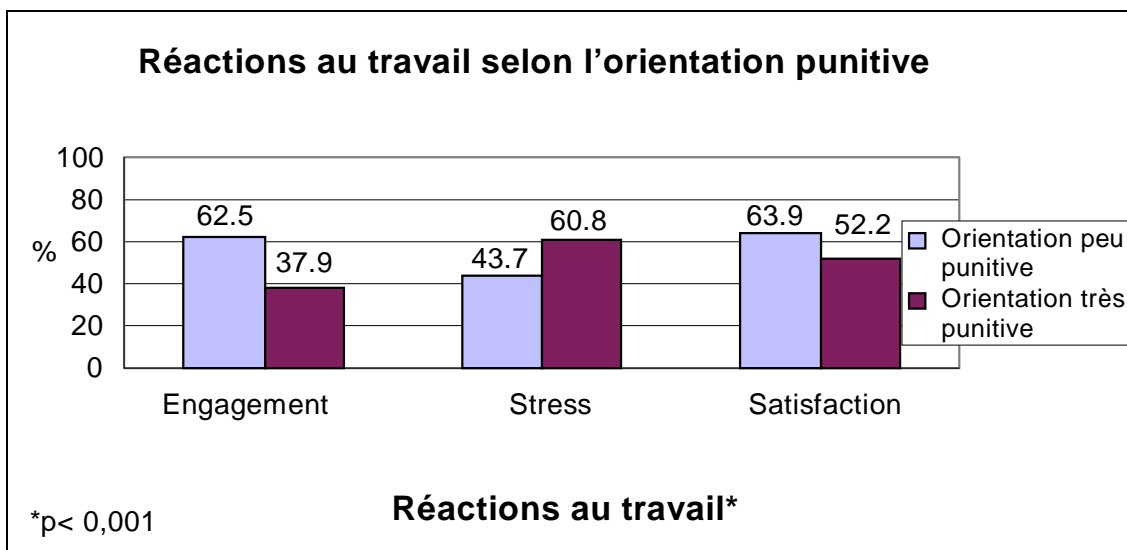
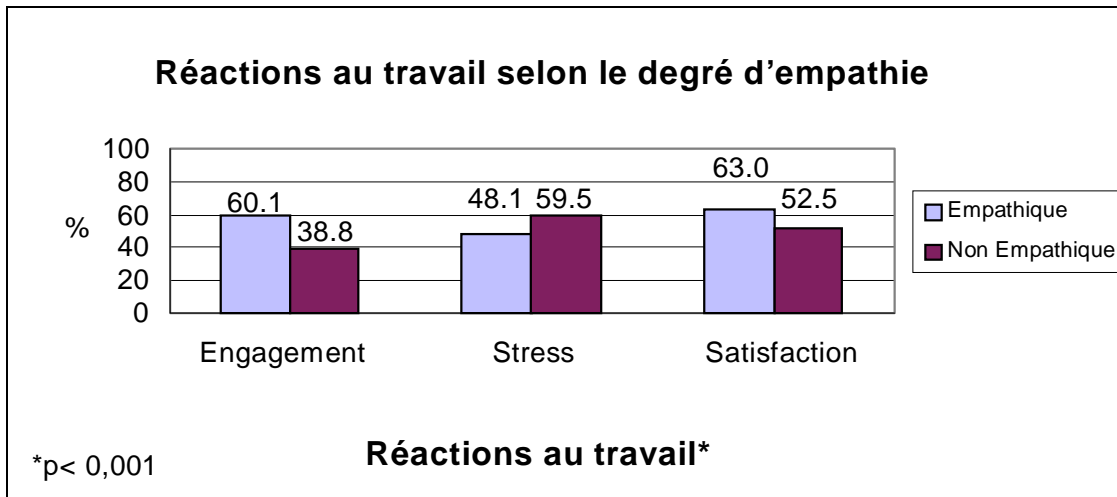
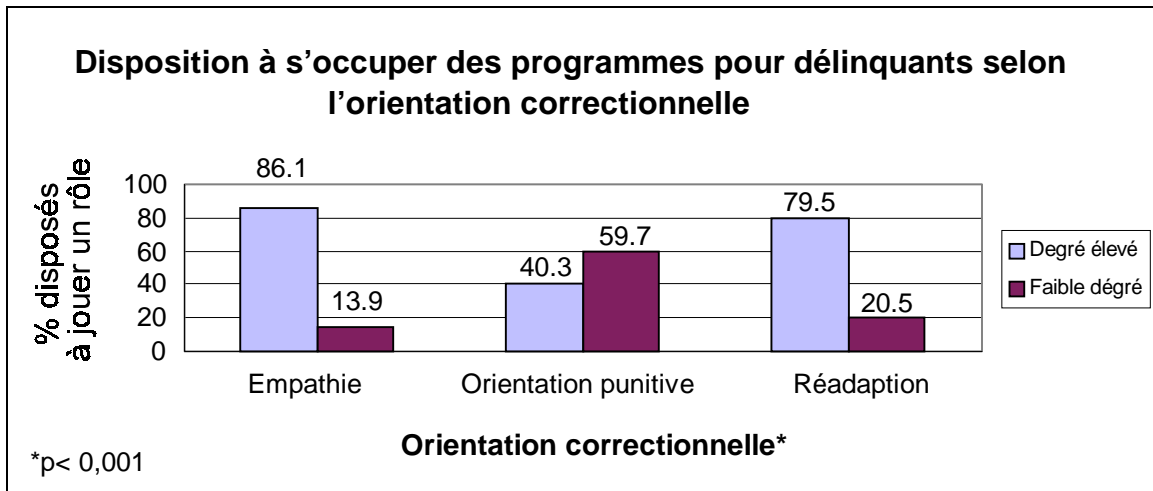


Figure 9



Conclusion

Selon Guenther et Guenther (1974, p.42), « c'est avec les AC de première ligne que les détenus entretiennent les relations les plus durables et les plus étroites ». Les AC forment non seulement le groupe de travailleurs correctionnels le plus important, mais aussi le groupe qui a le plus d'interactions avec les délinquants. Leurs attitudes influent sans aucun doute sur la qualité de ces interactions et, malgré l'absence de preuves empiriques, nous supposons que ces interactions influent en retour sur le comportement des délinquants.

Sous bien des rapports, les résultats de la présente étude ont confirmé les constatations d'autres chercheurs. En général, les AC qui ont répondu au sondage faisaient preuve de peu d'empathie à l'égard des détenus et avaient tendance à appuyer des objectifs punitifs, comme la dissuasion et (ou) le châtiment. De plus, même si environ 50 % de ces AC étaient en faveur de la réadaptation, les employés de ce groupe étaient proportionnellement moins en faveur du traitement que ceux de tout autre groupe professionnel. Nous ne tentons pas, dans cette étude, d'expliquer *pourquoi* il en est ainsi, mais nous mettons en évidence les variables qui semblent actuellement liées à des orientations correctionnelles plus positives.

Nous n'avons pas vraiment constaté de relation entre le sexe et l'attitude, mais nous avons noté que les femmes étaient dans une plus large mesure favorables à la réadaptation que les hommes. Ce résultat a été présenté dans d'autres écrits et laisse croire que les raisons qui poussent les femmes à vouloir travailler dans le milieu correctionnel diffèrent de celles qui interviennent dans le cas des hommes; les femmes semblent préférer les aspects intrinsèques du travail en milieu correctionnel (comme l'intervention et l'interaction). Pour cette raison, il se peut que les femmes retirent plus de satisfaction d'un travail accompli dans un milieu axé sur le traitement.

Il a été intéressant de constater des différences appréciables sur le plan de l'attitude entre les régions. Comme nous l'avons vu, les AC de la région du Pacifique faisaient généralement preuve de plus d'empathie et avaient une orientation moins punitive que leurs collègues des autres régions. Un de nos résultats notoires était que les AC de la région du Québec avaient l'orientation la plus punitive et étaient les moins empathiques et aussi les moins susceptibles d'appuyer les efforts de réadaptation. On pourrait explorer, dans d'autres recherches, les raisons susceptibles d'expliquer ces disparités régionales.

Il y avait aussi une relation entre le niveau de sécurité des établissements et les attitudes en matière correctionnelle; les employés affectés à des établissements à sécurité minimale avaient une attitude beaucoup plus positive que leurs collègues des établissements à sécurité moyenne ou maximale. Comme l'affectation à un établissement à niveau de sécurité inférieure peut aider les agents à acquérir des attitudes plus favorables, il pourrait être

souhaitable que les employés aient l'occasion de travailler aux différents niveaux de sécurité. Une plus grande interaction avec des délinquants qui se préparent à leur mise en liberté, ou dont la date de mise en liberté approche, pourrait également être utile.

Nous avons constaté une relation importante entre d'une part l'âge et l'ancienneté des AC et d'autre part leur opinion des délinquants. Plus ils vieillissaient et acquéraient de l'expérience, plus les AC semblaient avoir une attitude positive (adoucissement avec l'âge). Nous avons toutefois constaté une exception à cette tendance, qui survient dans les premières années de la carrière d'un employé. Comme nous l'avons vu, en début de carrière, les AC ont des attitudes assez positives : environ 80 % des nouveaux AC sont en faveur de la réadaptation. Ce pourcentage tombe à 59 % parmi les AC ayant un an d'expérience. Des résultats de ce genre ont été présentés ailleurs sous forme empirique et anecdotique (Wicks, 1980; Philliber, 1987). Wicks (1980) écrit par exemple :

Il vaut la peine d'observer leur première entrée dans l'établissement. L'espoir qui se lit sur leur visage, l'anxiété positive que révèle leur démarche pleine d'entrain : au début, tout y est. Puis, lentement et presque systématiquement, les sourires s'évanouissent, les attentes s'atrophient et le désir d'exercer un rôle positif fait place au rêve d'évasion et au scepticisme verbal [...] au bout de six mois à un an, la période d'espoir et d'enthousiasme est normalement presque terminée.

Le sondage auprès de tous les employés a confirmé ce phénomène mais a aussi révélé que des éléments d'empathie et de croyance dans la capacité de l'être humain de s'améliorer réapparaissent vers la fin de la carrière d'un AC. Il pourrait être utile de donner aux agents chevronnés des occasions d'exercer leur leadership. Ainsi, la création d'équipes composées d'agents chevronnés et de novices pourrait être satisfaisante pour les premiers tout en retardant le moment de la désillusion et du scepticisme chez les seconds.

Bien que les AC II aient une attitude un peu plus positive que les AC I, ils demeurent beaucoup plus négatifs que les employés de la plupart des autres groupes professionnels. Étant donné que les AC II exercent des fonctions de gestion de cas, on pourrait s'attendre à ce que leur profil sur le plan des attitudes ressemble davantage à celui du groupe des agents de gestion de cas qu'à celui des AC I. Il faudrait peut-être sensibiliser davantage les AC II aux principes d'une réadaptation efficace et leur faire suivre des programmes de formation permettant d'acquérir une attitude plus empathique et moins punitive à l'égard des délinquants. L'exercice de fonctions de gestion de cas ne suffit peut-être pas à modifier l'opinion des AC II au sujet des délinquants.

D'aucuns pourraient faire valoir que c'est à l'étape de la formation initiale des AC qu'il faut chercher à favoriser l'acquisition d'attitudes positives à l'égard des délinquants. Toutefois, les données que nous venons de présenter sont la preuve indéniable qu'il faut assurer aux AC une formation permanente tout au long de leur carrière. Le fait que les nouveaux AC ont des attitudes plus en

accord avec la Mission que leurs collègues qui ont plus d'expérience semble indiquer que la formation initiale favorise l'acquisition des attitudes requises pour travailler dans le milieu correctionnel actuel.

Toutefois, les effets de la formation risquent de ne pas être très durables si on ne les renforce pas et si on ne met pas les AC en contact avec les nouvelles méthodes et procédures correctionnelles qui sont axées sur les fonctions de réadaptation. Les résultats de l'étude semblent indiquer que la première année d'expérience au travail peut être cruciale quant à l'opinion que les AC se forment des délinquants. Une intervention (par ex., basée sur les techniques de sensibilisation) pourrait être utile durant la première année de travail des AC pour contrecarrer certaines influences négatives à cet égard. Le recours aux techniques de sensibilisation pourrait aussi être indiqué dans le cas des AC arrivés au milieu de leur carrière dans les services correctionnels. Ce groupe, qui forme le plus gros contingent du personnel correctionnel, semble être le moins en accord avec les attitudes que le Service souhaite promouvoir.

Malheureusement, nous ne possédons pas actuellement de preuves d'une relation entre les attitudes du personnel et le comportement des délinquants. En théorie, on peut faire valoir que le contexte humain des services correctionnels donne aux agents de nombreuses occasions d'exercer une influence positive sur le comportement et les perspectives des délinquants. Il va sans dire que cette influence éventuelle ne peut être exercée que par des agents qui possèdent les attitudes et les valeurs nécessaires pour jouer un rôle d'aide et de service social auprès de ceux dont ils s'occupent. Des preuves récentes qui nous viennent d'une étude portant sur les instructeurs d'atelier de CORCAN semblent indiquer que les attitudes du personnel peuvent exercer une grande influence sur les délinquants (Gillis, Getkate, Robinson et Porporino, 1995). L'étude menée à CORCAN a révélé que les délinquants qui traitaient avec des instructeurs d'atelier dynamiques (par ex., qui s'occupaient plus personnellement des détenus, qui encourageaient davantage ces derniers à progresser) avaient des attitudes plus prosociales face au travail. Elle a également montré que les caractéristiques du personnel pouvaient aussi avoir une incidence sur les comportements concrets. Les délinquants dirigés selon des styles de leadership plus positifs se montraient plus ponctuels au travail. L'étude semble donc indiquer que des programmes de perfectionnement du personnel destinés à modifier la relation entre les employés et les délinquants sont susceptibles d'avoir des retombées avantageuses. En amenant par exemple les AC à faire preuve de plus d'empathie à l'égard des délinquants, on pourrait faciliter entre le personnel et les détenus des interactions qui produiraient des résultats intéressants sur le plan correctionnel.

Il y a également lieu de signaler l'importance de la relation entre d'une part les attitudes et d'autre part des réactions comme le stress, la satisfaction au travail et l'engagement envers le SCC. Les travailleurs empathiques, aux attitudes non punitives et reconnaissant la valeur de la réadaptation étaient sans aucun doute plus heureux. Non seulement étaient-ils moins stressés et plus

satisfaits de leur travail, mais ils appuyaient ordinairement davantage la Mission et les objectifs du SCC.

La relation entre l'appui accordé aux valeurs de l'organisation et la satisfaction générale au travail peut être un indicateur positif du degré auquel les employés ont assimilé la Mission du SCC. Il se peut que les employés soient de plus en plus conscients des défis de taille que pose la Mission. Ceux qui ne font pas leurs ces défis risquent d'être moins satisfaits dans un milieu correctionnel qui est animé par les principes de base de la Mission actuelle. Leurs vues sont peut être moins bien « adaptées » aux idéaux de l'organisation. Ce manque d'« adaptation » peut en retour expliquer l'insatisfaction qu'ils ressentent jusqu'à un certain point dans leur carrière correctionnelle. S'il existe une relation entre les attitudes envers les délinquants et la satisfaction au travail, cela pourrait avoir des conséquences importantes sur le recrutement. Pour assurer une meilleure concordance entre les valeurs de l'organisation et celles des employés, il faudrait peut-être insister davantage, au cours du processus de sélection des AC, sur l'aspect de l'attitude.

Bibliographie

- Adams, M. Les attitudes des Canadiens à l'égard du crime et de la justice, *Forum - Recherche sur l'actualité correctionnelle*, 2 (1), 1990, p. 11-15.
- Brown, B., Dupont, R., Kozel, N. et Spevacek, J. Staff Conceptions of Inmate Characteristics, *Criminology*, 9, 1971, p. 316-329.
- Chang, D.H., Zastrow, CH. Inmates and Security Guards Perception of Themselves and Each Other, *International Journal of Criminology and Penology*, 1, 1976, p. 89-98.
- Crouch, B.M., Alpert, P. Sex and Occupational Socialization Among Prison Guards: A Longitudinal Study, *Criminal Justice and Behavior*, 9, 1982, p. 159-176.
- Cullen, F.T., Cullen, J.B. et Wozniak, J.F. Is rehabilitation dead? The myth of the punitive public, *Journal of Criminal Justice*, 16, 1988, p. 303-317.
- Cullen, F., Lutze, F., Link, B. et Wolfe, N. The Correctional Orientation of Prison Guards: Do Officers Support Rehabilitation? *Federal Probation*, 53, 1989, p. 33-42.
- Cullen, F., Clark, G. et Wozniak. Explaining the Get Tough Movement: Can the Public be Blamed? *Federal Probation*, 49, 1985, p. 16-24.
- Cullen, F., Golden, K. et Cullen, J. Is Child Saving Dead? Attitudes Toward Juvenile Rehabilitation in Illinois, *Journal of Criminal Justice*, 11(1), 1983, p. 1-13.
- Farmer, R.E. Cynicism: A Factor in Corrections Work, *Journal of Criminal Justice* (5), 1977, p. 237-246.
- Freeman, R.W. et Johnson, L. Health Related Knowledge, Attitudes and Practices of Correctional Officers, *Journal of Prison and Jail Health*, 2, (2), 1982, p. 125-138.
- Friel, J. Staff Perceptions of Prisoner Life Tasks and Prisoner Perceptions of Prisoner Life Tasks in a Canadian Penitentiary, *Revue canadienne de criminologie*, 26, (3), 1984, p. 355-357.
- Gillis, C., Getkate, M., Robinson, D. et Porporino, F. J. Leadership et crédibilité du surveillant d'atelier correctionnel : leur influence sur la motivation au travail des détenus, *Forum - Recherche sur l'actualité correctionnelle*, 7, 1995, p. 15-17.
- Guenther, A. et Guenther, M. Screws vs. Thugs, *Society*, 12, 1974, p. 42-50.

- Haney, C. Banks, C. et Zimbardo, P. Interpersonal Dynamics in a Simulated Prison, *International Journal of Criminology and Penology*, 1, 1973, p. 69-97.
- Gruenberg, B. The Happy Worker: An Analysis of Educational and Occupational Differences in Determinants of Job Satisfaction, *American Journal of Sociology*, 86, 1980, p. 247-271.
- Hepburn, J.R. et Knepper, P.E. Correctional officers as human services workers: the effect on job satisfaction, *Justice Quarterly*, 10, (2), 1993.
- Hepburn, J.R. The Exercise of Power in Coercive Organizations: A Study of Prison Guards, *Criminology* 23, 1985, p. 146-164.
- Jacobs, J.B. What Prison Guards Think: A Profile of the Illinois Force, *Crime and Delinquency*, 25, 1978, p. 185-196.
- Johnson, R. *Hard Time*, Monterey, Brooks/Cole, 1987.
- Jurik, N.C. et Halemba, J. Gender, Working Conditions, and the Job Satisfaction of Women in a Non-Traditional Occupation: Female Correctional Officers in Men's Prisons, *Sociological Quarterly* 25, 1984, p. 551-566.
- Jurik, N.C. Individual and organizational determinants of correctional officer attitudes toward inmates, *Criminology*, 23, 1985, p. 523-539.
- Kauffmann, K. Prison Officers Attitudes and Perceptions of Attitudes: A Case of Pluralistic Ignorance, *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 18, juillet 1981, p. 272-294.
- Kalleberg, A. Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction, *American Sociological Review*, 42, 1977, p. 124-143.
- Lombardo, L. Stress, Change and Collective Violence in Prison, dans Johnson, R. et Toch, H. (dir.), *The Pains of Imprisonment*, Beverly Hills, Sage, 1982, p. 77-93.
- Lombardo, L. Mental Health Work in Prisons and Jails: Inmate Adjustment and Indigenous Correctional Personnel, *Criminal Justice and Behaviour*, 12, 1985, p. 17-28.
- Mottaz, C. The Relative Importance of Intrinsic and Extrinsic Rewards as Determinants of Work Satisfaction, *Sociological Quarterly*, 26, 1985, p. 365-386.
- Nacci, P. et Kane, T. Sex and Sexual Aggression in Federal Prisons, *Federal Probation* 48, 1984, p. 46-53.

Philliber, Susan. Thy Brother's Keeper: A review of the Literature on Correctional Officers, *Justice Quarterly*, 4 (1), 1987.

Plecas, D.B. et Maxim, P.S. *CSC Correctional Officer Development Study: Recruit Survey*, Rapport préparé pour l'administration centrale, Service correctionnel du Canada, 1987

Robinson, D., Porporino, F.J. et Simourd, L. The influence of career orientation on support for rehabilitation among correctional staff, *The Prison Journal* 73, (2), 1993, p. 162-177.

Shamir, B. et Drory, A. Some Correlates of Prison Guards' Beliefs, *Criminal Justice and Behavior*, 8, (2), 1981, p. 233-249.

Street, D. The Inmate Group in Custodial and Treatment Settings, *American Sociological Review*, 30, 1965, p. 40-55.

Teske, R. et Williamson, H. Correctional Officers Attitudes Toward Selected Treatment Programs, *Criminal Justice and Behavior*, 6, (1), 1979, p. 59-66.

Thomson, D. et Ragona, A. Popular Moderation Versus Governmental Authoritarianism: An Interactionist View of Public Sentiments Toward Criminal Sanctions, *Crime and Delinquency*, 33, 1987, p. 337-357.

Toch, H. Is a Correctional Officer by any other Name a Screw? *Criminal Justice Review*, 3, 1978, p. 19-35.

Toch, H. et Klofas, J. Alienation and Desire for Job Enrichment Among Correction Officers, *Federal Probation*, 46, 1982, p. 35-44.

Walsh, R.T. Researcher-Participant Collaboration in Corrections Research: A Case Study, *Canadian Journal of Criminology and Corrections*, 18, 1976, p. 387-400.

Weekes, J., Pelletier, G. & Beaudette, D. (1995). Correctional officers: How do they perceive sex offenders?. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 39, 55-61.

Wheeler, S. Role Conflict in Corrections Communities, dans : Cressey, D. (dir.), *The Prison: Studies in Institutional Organization and Change*, New York, Holt, Rinehart, and Winston, 1961.

Wicks, R.J. *Guard! Society's Professional Prisons*, Houston, Gulf Publications, 1980.