

É

Études et recherches

RAPPORT R-661



Prévention de la violence entre membres d'une même organisation de travail Évaluation d'une intervention participative

*Julie Dussault
Nathalie Jauvin
Michel Vézina
Renée Bourbonnais*



Solidement implanté au Québec depuis 1980, l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) est un organisme de recherche scientifique reconnu internationalement pour la qualité de ses travaux.

NOS RECHERCHES

travaillent pour vous !

Mission

Contribuer, par la recherche, à la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles ainsi qu'à la réadaptation des travailleurs qui en sont victimes.

Offrir les services de laboratoires et l'expertise nécessaires à l'action du réseau public de prévention en santé et en sécurité du travail.

Assurer la diffusion des connaissances, jouer un rôle de référence scientifique et d'expert.

Doté d'un conseil d'administration paritaire où siègent en nombre égal des représentants des employeurs et des travailleurs, l'IRSST est financé par la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Pour en savoir plus

Visitez notre site Web ! Vous y trouverez une information complète et à jour. De plus, toutes les publications éditées par l'IRSST peuvent être téléchargées gratuitement. www.irsst.qc.ca

Pour connaître l'actualité de la recherche menée ou financée par l'IRSST, abonnez-vous gratuitement au magazine Prévention au travail, publié conjointement par l'Institut et la CSST. Abonnement : 1-877-221-7046

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales
2010
ISBN : 978-2-89631-488-1 (version imprimée)
ISBN : 978-2-89631-489-8 (PDF)
ISSN : 0820-8395

IRSST - Direction des communications
505, boul. De Maisonneuve Ouest
Montréal (Québec)
H3A 3C2
Téléphone : 514 288-1551
Télécopieur : 514 288-7636
publications@irsst.qc.ca
www.irsst.qc.ca
© Institut de recherche Robert-Sauvé
en santé et en sécurité du travail,
août 2010



Études et recherches

■ RAPPORT R-661

Prévention de la violence entre membres d'une même organisation de travail Évaluation d'une intervention participative

Avis de non-responsabilité

L'IRSST ne donne aucune garantie relative à l'exactitude, la fiabilité ou le caractère exhaustif de l'information contenue dans ce document. En aucun cas l'IRSST ne saurait être tenu responsable pour tout dommage corporel, moral ou matériel résultant de l'utilisation de cette information.

Notez que les contenus des documents sont protégés par les législations canadiennes applicables en matière de propriété intellectuelle.

*Julie Dussault et Nathalie Jauvin,
CSSS de la Vieille-Capitale*

*Michel Vézina,
Institut national de santé publique du Québec*

*Renée Bourbonnais,
Université Laval*

Cliquez recherche
www.irsst.qc.ca



Cette publication est disponible
en version PDF
sur le site Web de l'IRSST.

CONFORMÉMENT AUX POLITIQUES DE L'IRSST

Les résultats des travaux de recherche publiés dans ce document
ont fait l'objet d'une évaluation par des pairs.

REMERCIEMENTS

Nous remercions d'abord tous les agents correctionnels qui ont pris part à cette recherche en participant activement aux groupes de soutien à l'intervention dans les établissements pilotes. Un merci spécial aussi à tous ceux qui ont pris le temps de compléter les questionnaires de l'étude.

Nous tenons par ailleurs à souligner la participation des instances patronales locales des établissements des milieux expérimentaux qui ont facilité la réalisation de la recherche et l'implantation de changements organisationnels.

Nous remercions également le ministère de la Sécurité publique et le Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec (SAPSCQ) dont l'appui financier et logistique a été essentiel à la réalisation de cette recherche.

Nous voudrions aussi souligner l'implication des membres du Comité de suivi de la recherche qui participent activement, depuis 2000, à cette vaste recherche auprès des agents correctionnels québécois.

Enfin, soulignons également la participation de deux étudiants-stagiaires au projet de recherche, soit Julie Gagnon et Éric Lavigne.

SOMMAIRE

Le phénomène de violence interpersonnelle entre membres de l'organisation de travail est de plus en plus connu. Le Québec s'est d'ailleurs doté, il y a quelques années, d'un cadre législatif visant à contrer le phénomène. Les objectifs de l'adoption de telles mesures sont, d'une part, la sanction des comportements inappropriés mais aussi, ce qui nous intéresse ici plus particulièrement, la prévention du phénomène. Or, jusqu'ici, très peu de connaissances théoriques et pratiques existent quant à l'utilité et à l'efficacité des moyens mis en œuvre pour prévenir cette violence et ainsi réduire ses impacts sur la santé et la sécurité du personnel exposé. Les organisations possèdent donc, malgré les obligations qui leur incombent, peu de balises solides pour agir de façon appropriée sur le phénomène.

L'étude proposée avait pour objectif de venir en partie combler cette lacune en évaluant une intervention participative visant la réduction de la violence interpersonnelle au travail dans trois établissements de détention québécois de tailles différentes (petit/moyen/gros établissements). Nous souhaitions plus particulièrement : 1) décrire le processus de développement et d'implantation de l'intervention et 2) évaluer les effets de l'intervention sur les pratiques organisationnelles et la prévalence de violence interpersonnelle. La population visée par cette étude était celle des agents des services correctionnels québécois (ASC).

L'étude s'est déroulée en trois phases : a) la phase de développement, durant laquelle a eu lieu l'identification des cibles concrètes d'intervention, b) la phase d'implantation où les interventions privilégiées ont été mises en place dans trois centres de détention choisis comme centres « expérimentaux » et sélectionnés parmi l'ensemble des 18 centres provinciaux et c) la phase d'évaluation durant laquelle ont été évalués les effets, à court et à long terme, des interventions réalisées.

Des interventions variées ont été développées (phase 1) et implantées (phase 2) dans les trois centres de détention expérimentaux. Le choix des interventions à mettre en place a été effectué par des comités paritaires nommés «groupes de soutien à l'intervention» (GSI), formés dans chacun des centres expérimentaux. De l'ensemble des interventions réalisées, il est possible de distinguer plus spécifiquement trois catégories de changements mis en place, soit : a) l'adoption de façons de faire plus participatives (démocratiques) qui permettent de reconnaître l'importance de chaque employé, b) l'ajustement des méthodes de travail afin de baliser les façons de faire et c) le développement de modalités favorisant des rapports interpersonnels sains et le bien-être des individus.

L'ensemble du processus d'intervention a été évalué (phase 3). Des méthodes épidémiologiques ont permis de comparer les ASC des trois centres de détention expérimentaux à ceux des 15 autres centres témoins où il n'y a pas eu d'intervention dans le cadre du projet de recherche. Des questionnaires ont été administrés aux ASC avant le début de l'intervention puis près de un et trois ans après l'implantation des changements dans les milieux de travail. Des entrevues qualitatives ont aussi été réalisées dans ces centres expérimentaux et certains centres témoins afin de recueillir de l'information sur les modifications ayant été implantées dans chacun de ces milieux, que ces interventions soient ou non en lien avec la recherche participative.

Les résultats obtenus sont de divers ordres. De façon globale, les interventions réalisées semblent avoir eu un impact particulièrement important au plan des rapports interpersonnels entre les ASC et avec leurs supérieurs dans les centres expérimentaux. Les résultats font notamment état d'une amélioration marquée du soutien social provenant des personnes en autorité. Ils indiquent également une baisse significative du harcèlement psychologique et de l'intimidation provenant des supérieurs. Au plan des rapports avec les pairs, on note également un effet positif de l'intervention sur le soutien social reçu.

Au-delà de ces interventions qui ont été implantées dans les établissements de détention expérimentaux, nous avons également pu observer que la démarche de recherche-intervention a, en soi, contribué à certaines modifications appréciables qui dépassent les seuls établissements visés par la recherche. L'équipe de chercheurs a ainsi pu constater que le projet de recherche, dont une des assises majeures était la participation des travailleurs au processus en cours, a contribué de façon non négligeable à instaurer une nouvelle dynamique au sein des groupes de soutien à l'intervention mais aussi au sein du groupe de coordination et du comité de suivi lesquels étaient chargés, notamment, d'aborder la question des problèmes liés aux rapports sociaux perturbés. Nous avons ainsi, globalement, assisté à un changement de mentalité chez plusieurs des acteurs touchés directement ou moins directement par la démarche de recherche. À cet égard, il importe de souligner l'importance marquée du paritarisme et de la participation qui ont été les pierres angulaires de l'ensemble du processus d'intervention mis en place. Ces valeurs ont, en quelque sorte, donné le ton aux changements observés.

L'originalité de la présente recherche reposait sur une démarche participative d'intervention en milieu de travail appuyée sur des assises théoriques et méthodologiques rigoureuses, laquelle a fait l'objet d'un processus d'évaluation systématique à l'aide d'un modèle d'évaluation reconnu. Elle a été réalisée en milieu carcéral. Toutefois, les connaissances théoriques et pratiques développées pourront être utiles dans de nombreux autres milieux de travail touchés par la problématique de la violence interpersonnelle entre membres de l'organisation de travail. L'étude a tout particulièrement rendu possible l'identification de pratiques organisationnelles favorisant la réduction de la violence entre membres d'une même organisation. De nombreuses organisations de travail pourront s'inspirer de la démarche proposée et considérer les changements organisationnels implantés dans le cadre de la recherche pour intervenir à leur tour sur leurs propres terrains. Les résultats de cette étude pourront donc favoriser l'implantation d'interventions participatives paritaires afin d'améliorer la situation de travailleurs qui sont exposés à des tensions importantes et qui peuvent ainsi contribuer à l'amélioration de leur situation.

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION	1
2.	PROBLÉMATIQUE	3
3.	PRÉSENTATION DU PROJET DE RECHERCHE.....	9
4.	MÉTHODOLOGIE	11
4.1	Les variables prises en compte dans l'évaluation.....	15
4.2	L'analyse	19
4.2.1	Les analyses qualitatives.....	19
4.2.2	Les analyses statistiques.....	19
5.	RESULTATS	21
5.1	Le développement et l'implantation de l'intervention : volet qualitatif, phase 1 et 2.....	21
5.1.1	Le développement des interventions.....	21
5.1.2	Bilan des facteurs facilitant et entravant la démarche	24
5.2	L'évaluation de l'efficacité de l'intervention : volet quantitatif phase 3	25
5.2.1	Les taux de réponse au questionnaire	26
5.2.2	Les caractéristiques sociodémographiques.....	27
5.2.3	Les principales variables observées et leur évolution entre 2004, 2007 et 2009 28	
5.2.4	LES EFFETS INTERMÉDIAIRES : La tension au travail et le déséquilibre efforts-reconnaissance	28
5.2.5	LES EFFETS FINAUX : La violence au travail	33
6.	DISCUSSION	37
6.1	Portée et limites de l'étude.....	38

7. CONCLUSION.....	41
RÉFÉRENCES.....	47
ANNEXE : QUESTIONNAIRE PRINTEMPS 2009	55

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 — Taux de participation à la recherche par établissement carcéral	26
Tableau 2 — Caractéristiques sociodémographiques en 2004, 2007 et 2009	27
Tableau 3 — Proportion de demande psychologique élevée (2004, 2007 et 2009)	29
Tableau 4 — Proportion de faible latitude décisionnelle (2004, 2007 et 2009)	29
Tableau 5 — Proportion de faible reconnaissance (2004, 2007 et 2009)	30
Tableau 6 — Proportion de déséquilibre efforts-reconnaissance (2004, 2007 et 2009)	30
Tableau 7 — Proportion de faible soutien social des collègues (2004, 2007 et 2009)	31
Tableau 8 — Proportion de faible soutien social des supérieurs (2004, 2007 et 2009)	31
Tableau 9 — Proportion de faible soutien social total (supérieurs et collègues) (2004, 2007 et 2009)	32
Tableau 10 — Proportion de l'intimidation (2004, 2007 et 2009)	33
Tableau 11 — Proportion de harcèlement psychologique (2004, 2007 et 2009)	34

LISTE DES FIGURES

Figure 1 — Phases et méthodes de la recherche.....	12
Figure 2 — Structure du projet d'intervention	13
Figure 3 — La demande psychologique : détail des items mesurés.....	16
Figure 4 — La latitude décisionnelle : détail des items mesurés.....	16
Figure 5 — Le soutien social : détail des items mesurés.....	17
Figure 6 — La reconnaissance : détail des items mesurés	17
Figure 7 — Le harcèlement psychologique : détail de la question posée	18
Figure 8 — Des exemples d'actions mises en place dans l'un ou l'autre des centres expérimentaux	22
Figure 9 — Bilan des facteurs qui facilitent ou entravent la mise en place des interventions	25

1. INTRODUCTION

La violence au travail et tout particulièrement, en ce qui nous concerne, celle qui sévit entre les membres d'une organisation de travail, constitue une problématique qui suscite un intérêt social grandissant en termes de santé et de sécurité au travail, notamment dans le contexte où le Québec s'est doté récemment d'un cadre législatif pour contrer le phénomène via la modification des normes du travail. Or, très peu de connaissances théoriques et pratiques existent actuellement quant à l'utilité et à l'efficacité des moyens mis en œuvre pour prévenir cette violence et ainsi réduire ses impacts sur la santé et la sécurité du personnel exposé. L'originalité de la présente recherche repose sur une démarche participative d'intervention en milieu de travail appuyée sur des assises théoriques et méthodologiques rigoureuses, laquelle a fait l'objet d'un processus d'évaluation systématique à l'aide d'un modèle d'évaluation reconnu. L'objectif principal de l'étude proposée consiste à évaluer une intervention auprès d'agents des services correctionnels, chez qui nos recherches antérieures ont montré que les facteurs organisationnels étaient associés à la violence interpersonnelle entre membres de cette organisation de travail. L'intervention est basée sur l'identification par les employés et leurs supérieurs des contraintes organisationnelles à l'origine de cette violence et des solutions visant à enrayer et prévenir le phénomène.

2. PROBLÉMATIQUE

L'intérêt croissant des préoccupations scientifiques et sociales envers la violence entre membres du personnel d'une même organisation de travail est indéniable et se fait sentir tant localement qu'au plan international (BIMH, 1995; Chappel et Di Martino, 1998; Damant et coll., 1997; Di Martino et coll., 2003; Faulx et Delvaux, 2005). L'évaluation de l'ampleur du phénomène, que nous définissons globalement comme une exposition persistante à des agressions interpersonnelles et à des mauvais traitements de la part de collègues, de supérieurs ou de subordonnés (Einarsen, et coll., 2009), continue d'être floue en raison du manque de données rétrospectives disponibles sur le sujet et de nombreux obstacles conceptuels et méthodologiques qui rendent le phénomène difficilement quantifiable (Arnetz, 1998; Braverman, 2002; Jauvin et coll., 2007). Des études récentes ont tenté de mesurer la prévalence de diverses formes de violence au travail, rendant surtout disponibles des données par secteur économique (Brun et Plante, 2004). Des données nationales permettent toutefois d'évaluer à 9% le nombre de travailleurs de l'Union Européenne qui disent avoir été victimes d'intimidation au travail au cours de l'année précédant l'étude (Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie au travail, 2000). Plus près de nous, deux études québécoises révèlent quant à elles des fréquences d'exposition à différentes formes de harcèlement psychologique variant entre 7% et 9% des travailleurs québécois (Brun et Plante, 2004), alors que la fréquence d'exposition à la violence physique est de 3% et de près de 20% pour l'intimidation (Arcand et coll., 2000).

Toujours au Québec, l'importance du phénomène de violence entre membres du personnel d'une même organisation de travail et la nécessité d'intervenir en la matière a été reconnue avec la modification toute récente de la Loi sur les normes du travail qui intègre, depuis juin 2004, des dispositions en matière de harcèlement psychologique (Gouv. du Québec, 2004). Outre l'instauration de mécanismes de déclaration prévus et l'obligation pour les employeurs d'intervenir en la matière, la Commission des normes du travail souligne l'importance de la prévention comme moyen privilégié pour contrer le harcèlement psychologique au travail et, notamment, le rôle essentiel des pratiques de saine gestion à titre de mesures préventives.

Les facteurs associés à l'émergence de violence interpersonnelle au travail sont multiples et font encore assez peu l'objet de consensus au sein de la communauté scientifique. Pourtant, ils méritent d'être adéquatement ciblés pour générer des interventions efficaces. Il s'agit essentiellement d'un phénomène complexe et dynamique qui ne peut s'expliquer de façon simple. Cependant, le rôle prépondérant des facteurs organisationnels dans l'étude des facteurs associés à la violence interpersonnelle entre membres de l'organisation a été souligné par de nombreux auteurs (Einarsen et Raknes, 1997; Harvey et coll., 2009; Hirigoyen, 2001; Johnson et Indvik, 1994) et confirmé empiriquement par plusieurs autres (Barling, 1996; Baron et Neuman, 1996; Barrett et coll., 1997; Björkqvist et coll., 1994; Cintas, 2007; Gouv. du Québec, 2001; Leymann, 1996). Leymann (1996) par exemple, après une analyse de plus de six cents cas de harcèlement probables provenant de différents pays, a dégagé trois principaux facteurs qui touchent tous la dimension organisationnelle: l'organisation du travail, la conception des tâches et l'animation et la direction des exécutants. Ces facteurs, comme le fait remarquer Leymann, sont du même ordre que ceux souvent identifiés comme indicateurs de tensions ou de stress*, ce

* Le stress est défini différemment selon l'approche envisagée (Davezies, 2003; Neboit et Vézina, 2002) :

qui a aussi été souligné par d'autres auteurs (Barling, 1996; Barrett et coll., 1997). Les études portant sur la violence entre membres du personnel signalent ainsi de plus en plus l'intérêt de se pencher sur le phénomène non pas en tant que problème individuel mais plutôt comme un problème collectif (Bilheran, 2006; Faulx et Detroz, 2009; Harvey et coll., 2008; Vartiainen-Vääänänen, 2003).

Le phénomène, qu'on peut rencontrer dans tous les secteurs d'emploi (Brun et Kedl, 2006; Leclerc et coll., 2000; Waddington et coll., 2005), semble toucher de façon très accentuée les agents des services correctionnels (ASC) québécois. Lors d'un questionnaire auquel ont répondu plus de 80% des ASC québécois (2004), nous avons décelé un taux d'exposition à la violence entre membres de l'organisation de l'ordre de 62 %. Les formes de violence alors prises en compte étaient : la violence physique, le harcèlement psychologique et l'intimidation. Quant au harcèlement psychologique au travail, toute provenance confondue (collègues, supérieurs, subordonnés et personnes détenues), 70% des ASC québécois s'en sont dits victimes au cours de l'année précédant la réponse au questionnaire (Bourbonnais et coll., 2005). Ce taux est particulièrement élevé si on le compare à celui obtenu dans l'étude de Samak (2003) réalisée auprès d'ASC œuvrant au sein de la fonction publique fédérale, où on observe un taux d'exposition au harcèlement de 48% au cours des 5 dernières années.

L'exposition à diverses formes de violence interpersonnelle au travail n'est pas sans conséquences (Escartin et coll., 2009). Les effets dévastateurs psychologiques et physiques des actes posés sur les victimes d'une part, mais également sur les témoins de cette violence ont été documentés (Agervold et Mikkelsen, 2004; Di Martino et coll., 2003; Hogh et coll., 2003; Jauvin et coll., 1999; Lutgen-Sandvik et coll., 2007; Monks et coll., 2009; Tehrani, 2004). De plus, les conséquences de la violence au travail ont des impacts organisationnels ou sociaux tout aussi nuisibles (Di Martino et coll., 2003; Einarsen et Raknes, 1997; Leymann, 1996; Mayhew et Quinlan, 1999; Randle, 2003), lesquels se traduisent notamment par un environnement de travail où règnent la peur et le stress (Dowden et Tellier, 2004). Les coûts individuels se traduisent souvent par le développement de psychotraumatismes durables et invalidants (Viaux, 2004). L'exposition à la violence est un facteur de risque de symptômes dépressifs (Niedhammer et coll., 2009). Le retrait du travail, en tant que désengagement volontaire est également une stratégie défensive à laquelle ont souvent recours les victimes (Genest et coll., 2005). D'ailleurs, nos recherches antérieures ont permis de constater que le taux d'absence pour maladie élevé des agents des services correctionnels québécois (ASC) est associé à la forte prévalence de violence en milieu de travail (violence physique, pression psychologique et mobbing) (Malenfant et coll., 2001). Cette relation est d'autant plus évidente dans les cas d'absences pour un diagnostic de santé mentale potentiellement lié à l'environnement psychosocial de travail (pression psychologique et mobbing).

-
- Selon l'approche transactionnelle du stress au travail, le stress désigne l'interaction entre un individu et son environnement de travail.
 - Selon l'approche physiologique du stress, le stress est une réponse métabolique face à une agression .
 - Selon l'approche causaliste, le stress désigne un facteur de risque présent dans l'environnement de travail identifié à titre d'irritant psychologique ou sociologique auquel est associé de façon significative et importante un certain nombre de problèmes de santé mentale

C'est à cette dernière définition qu'il est fait référence dans ce protocole.

Ces résultats vont dans le même sens que ceux obtenus par Kivimäki et coll. (2000) de même que par Voss et coll. (2001) auprès de personnel en centre hospitalier d'une part et des services de la poste d'autre part. D'autres données montrent une forte prévalence de détresse psychologique chez les ASC Québécois (Bourbonnais, 2005). Une étude indique pour sa part qu'il y a une corrélation entre le stress, la détresse psychologique et l'exposition à une forme de violence au travail apparentée au harcèlement psychologique (bullying) chez le personnel correctionnel (Vartia-Väänänen, 2003). Plusieurs études menées auprès d'agents des services correctionnels montrent aussi qu'il y a une corrélation chez cette population entre certaines contraintes du travail (demande psychologique élevée, faible latitude décisionnelle, faible participation aux prises de décisions, faible soutien social au travail) et la détresse psychologique (Dollard et Winefield, 1994, 1995, 1998; Goldberg et coll., 1996; Härenstam et coll., 1988; Lasky et coll., 1986).

Devant l'importance de la violence entre membres du personnel d'une même organisation de travail, des individus et des groupes se sont intéressés au phénomène et ont publié des ouvrages en poursuivant des objectifs de sensibilisation, de prévention ou d'intervention, proposant ainsi une grande variété de mesures (Aurousseau, 2001; Bréard et Pastor, 2002; Courcy et coll., 2004; Gouv. du Québec, 2004; Gill et coll., 2002, Neuman et Baron, 1998; Rogers et Chappell, 2003). De façon générale, on remarque cependant que les interventions répertoriées dans la littérature sont nettement plus centrées sur les individus et très peu sur les organisations (Flannery, 2000, Randle, 2003). Mantell et Albrecht (1994) par exemple proposent, notamment, des outils permettant de dépister les individus potentiellement violents dans le cadre du processus de sélection du personnel. Bush et O'Shea (1996), grâce à l'analyse d'un sondage effectué auprès de 59 entreprises, indiquent que cette mesure de dépistage est d'ailleurs la plus utilisée par les entreprises pour contrer la violence interne (95%). Or, la revue de littérature tend à confirmer qu'une approche organisationnelle est préférable mais rarement privilégiée en raison de limites financières ou de l'absence d'engagement* de ceux qui détiennent le pouvoir au sein des organisations (Vacheret, 2001). Littlechild (1995) insiste ainsi sur l'importance du soutien au sein de l'organisation, alors que d'autres affirment que la reconnaissance et la réduction du stress au travail peuvent participer à la prévention de certains débordements comportementaux (Barret et coll., 1997; Flannery et coll., 1995). Outre ces ouvrages, la littérature scientifique portant sur la prévention de la violence au travail traite essentiellement de la violence exercée par la clientèle et la quasi-totalité des écrits porte sur la violence à l'égard des travailleurs de la santé (Chappel et coll., 2000; Mikkelsen et Einarsen, 2002; Randle, 2003). Ces lacunes dans la littérature limitent les constats pouvant être tirés sur le rôle de l'organisation du travail dans la violence.

À ce jour, on constate donc l'importance du phénomène de la violence au travail. On s'entend sur la pertinence et même l'urgence de mettre en place des mesures préventives mais on sait peu de choses sur la nature des mesures appropriées et sur les conditions favorables à leur implantation (Barrett et coll., 1997; Cantin et Cantin, 2004; Einarsen et coll., 2003; Leclerc, 2005; Tehrani, 2001). Une des lacunes importantes de la recherche dans le domaine réside

* L'engagement suppose le soutien de la haute direction et l'implication de tous les niveaux hiérarchiques dans le processus d'intervention⁶³.

précisément dans le manque de connaissances relatives aux évaluations des interventions menées en vue de prévenir la violence au travail. À notre connaissance, une seule étude répertorie la nature des interventions mais ne statue toutefois pas sur l'efficacité de celles-ci (Oxenstierna et Theorell, 2003). Or, on s'entend sur le caractère essentiel de l'évaluation des interventions proposées, les évaluations systématiques et de qualité étant rares (Peiro, 2002). La plupart des interventions ne clarifient ni le lien entre les mesures et un cadre théorique quelconque, ni celui entre le cadre adopté pour l'évaluation et l'efficacité mesurable des interventions (Peiro, 2002; Runyan et coll. 2000).

La littérature nous informe par ailleurs très peu sur les contextes d'implantation des interventions préventives en matière de violence au travail. Mal aiguillées sur les conditions favorables à l'implantation de mesures préventives, les stratégies adoptées par les organisations peuvent s'avérer inappropriées et inefficaces, voir néfastes. Comme le souligne d'ailleurs Randle (2003), certaines des stratégies adoptées par les entreprises ne tiennent pas compte des facteurs contextuels et historiques qui sont associés à la violence au travail ce qui, comme c'est le cas pour les ASC, limite grandement leur utilisation ou, pire encore, participe à une accentuation de la victimisation chez certains individus. Ce que nous avons d'ailleurs constaté dans une étape antérieure de la recherche auprès des ASC. Le recours à la politique pour contrer la violence et l'abus de pouvoir en place dans les centres correctionnels participe, dans certains cas, à un processus d'amplification et d'aggravation des préjudices portés contre la victime ayant déposé la plainte. En effet certaines de ces victimes ont été davantage harcelées parce qu'en dénonçant la violence, elles ont déjoué le code interne des gardiens qui désapprouve la dénonciation entre pairs (Malenfant et coll., 2001).

Les objectifs que nous avons poursuivis dans le cadre de cette recherche, avec la collaboration de l'ensemble des partenaires du milieu, ont consisté à combler ces lacunes scientifiques. Nous avons évalué l'efficacité des changements organisationnels implantés dans les milieux ciblés. Nous avons également documenté les conditions favorables à l'implantation de ces changements.

L'originalité de notre démarche de recherche réside dans sa nature évaluative et prend ses assises dans le cadre proposé par Goldenhar et ses collaborateurs (2001), un modèle méthodologique intégrant trois phases: le développement, l'implantation et l'évaluation de l'intervention. Celles-ci reposent sur une combinaison originale d'analyses qualitatives et quantitatives complémentaires. Les résultats produits au terme de la recherche permettent de quantifier la réduction des contraintes organisationnelles et les effets au niveau des comportements anti-sociaux au travail d'une intervention organisationnelle et d'identifier les facteurs favorables ou non à l'implantation d'une telle intervention.

Les contraintes organisationnelles du travail en détention marquent profondément les rapports sociaux entre le personnel tel que le confirme l'abondante littérature sur le sujet. Que ce soit la grande distance qui sépare les agents de l'administration (Chauvenet et coll. 1994), la diffusion équivoque de l'information administrative (Aymard et Lhuillier, 1993 ; Tremblay, 1988), l'absence de lieu de parole pour les agents (Bradet, 1986 ; Normandeau et Vauclair, 1986 ; Willet, 1983), le manque de soutien des supérieurs (Aymard et Lhuillier, 1993 ; Bradet, 1986 ; Seidman et Williams, 1999) ou des collègues (Van Voorhis et coll., 1991), il s'agit là de facteurs

qui enveniment la qualité des rapports sociaux entre agents et avec leurs supérieurs ou subordonnés.

L'objectif principal de l'étude consiste à évaluer une intervention visant la réduction de violence interpersonnelle au travail dans trois établissements de détention québécois de tailles différentes (petit/moyen/gros établissements). L'intervention est définie comme étant les changements organisationnels implantés pour réduire concrètement la violence interpersonnelle.

Les objectifs spécifiques de la recherche sont les suivants :

1. Décrire le processus de développement et d'implantation de l'intervention;
2. Évaluer les effets de l'intervention sur les pratiques organisationnelles et la prévalence de violence interpersonnelle.

L'hypothèse de la recherche était que l'intervention permettrait de modifier certaines contraintes organisationnelles et participerait ainsi à la réduction de la violence entre membres de l'organisation de travail.

3. PRÉSENTATION DU PROJET DE RECHERCHE

L'origine de cette recherche repose sur une requête des représentants du Syndicat des agents de la paix en services correctionnels Québécois (SAPSCQ) et du ministère de la Sécurité publique du Québec (MSPQ) qui, devant l'importance croissante des problèmes d'absentéisme et de lésions professionnelles rencontrés par les ASC ont demandé à l'équipe de recherche RIPOST (Recherche sur les impacts psychologiques, organisationnels et sociaux du travail) de mener une étude visant à comprendre la situation afin de mieux y remédier. Un Comité de suivi formé par des ASC, des représentants du SAPSCQ et du MSPQ, a été constitué en début de processus (décembre 1999).

Le travail de l'équipe de recherche, qui a débuté en 2000, a d'abord consisté à dresser un portrait quantitatif de la situation (Bourbonnais et coll., 2005; Malenfant et coll., 2001). Selon les données obtenues en 2000, l'exposition à la violence interpersonnelle entre membres de l'organisation de travail chez ces travailleurs était particulièrement élevée et plus forte encore que les taux rapportés par d'autres auteurs et ce malgré l'existence, depuis 1998, d'une politique interne visant à contrer toute forme de harcèlement et d'abus de pouvoir au travail. Des 1033 ASC ayant répondu au questionnaire en 2000, 24,5% ont affirmé avoir subi une telle violence (intimidation, violence physique ou attentions sexuelles non désirées), provenant soit de supérieurs, de subordonnés ou de collègues. Une étude menée par Thylefors (1999) auprès d'agents correctionnels suédois a décelé un taux d'exposition à des comportements similaires de 22,6%. Vartia-Väänänen (2003) publiait de son côté les résultats d'une étude longitudinale finlandaise où l'exposition était de 20,1%. Un taux d'exposition à des comportements analogues de 16,2% a été rapporté par des travailleurs correctionnels en Angleterre (Mikkelsen et Einarsen, 2002). Ces résultats correspondent à ceux d'études réalisées auprès d'autres travailleurs appartenant à des secteurs d'emploi traditionnellement masculins (Einarsen, 2000).

Suite au portrait quantitatif dressé en 2000, des entrevues individuelles (54) et de groupe (9) ont été réalisées entre 2001 et 2003 afin de mieux comprendre, notamment, le phénomène de violence entre membres du personnel correctionnel (Jauvin, 2007; Jauvin et coll. 2006, Équipe RIPOST, 2003; Vézina et coll., 2006). Riches de ces connaissances, nous avons par la suite, en 2004, abordé la dernière étape de cette vaste recherche entreprise auprès des agents correctionnels québécois, afin d'intervenir, entre autres, de façon préventive en matière de violence interpersonnelle au travail.

L'intérêt de réaliser cette recherche auprès d'une population d'agents correctionnels s'appuie notamment sur le fait qu'ils constituent une catégorie d'employés particulièrement intéressante pour procéder à l'étude des rapports sociaux perturbés entre travailleurs parce qu'on retrouve dans leur travail une prévalence élevée des contraintes organisationnelles de même nature que celle rencontrées dans d'autres lieux de travail : faible latitude décisionnelle, forte demande psychologique, faible reconnaissance, absence de soutien social (Bourbonnais et coll., 2005). Au chapitre des rapports sociaux entre membres de l'organisation la situation est particulièrement tendue. Ainsi, lors des entrevues individuelles et de groupe menées entre 2001 et 2003, nombre d'agents ont tenu à souligner que les problèmes qu'ils rencontrent au travail ne résident pas dans

les relations qu'ils entretiennent avec les personnes incarcérées, mais plutôt dans leurs relations avec les autres membres du personnel (Vézina et coll., 2006)*.

* Voici les propos tirés d'une entrevue de groupe qui expriment très clairement cette idée: «... des fois tu te dis, un tiers de méfiance pour les détenus, deux tiers pour le personnel...»

4. MÉTHODOLOGIE

La population étudiée inclut l'ensemble des agents de services correctionnels québécois (ASC) ayant un lien d'emploi permanent (à temps complet ou partiel) et occasionnel et qui travaillent en moyenne au moins 24 heures par semaine. Ces agents sont répartis sur l'ensemble du territoire de la province, dans dix-huit établissements de détention de juridiction provinciale.

L'approche méthodologique retenue pour réaliser cette recherche constitue une méthode reconnue et de plus en plus utilisée en matière d'évaluation d'interventions visant l'amélioration de la santé au travail (Bourbonnais et coll, 2006; Goldenhar et coll., 2001). Cette démarche évaluative tient compte à la fois du processus de développement puis d'implantation des interventions ainsi que des changements quantifiables qui résultent de leur mise en place. Cette approche permet, contrairement à d'autres, de pallier aux limites méthodologiques importantes de certaines études : période de suivi insuffisante et absence de groupe témoin (van der Hek et Plomp, 1997), absence d'une évaluation *a priori* des risques, de l'implication de la haute direction et d'un modèle théorique solide sur lequel baser les interventions (Kompier et Kristensen, 2001). Ainsi, l'ensemble des trois phases de la recherche permet de répondre aux objectifs de cette étude, soit d'évaluer une intervention visant la réduction de violence interpersonnelle au travail, l'intervention étant définie ici, rappelons-le, comme étant les changements organisationnels implantés pour réduire concrètement la violence interpersonnelle.

Pour mener à bien cette évaluation, nous avons donc suivi les trois phases du cadre de recherche proposé par Goldenhar et ses collaborateurs : le développement, l'implantation et l'évaluation à proprement dit de l'intervention (voir figure 1). La première phase (développement de l'intervention) permet de cibler plus particulièrement les changements requis et d'identifier la meilleure façon de les réaliser. La deuxième phase (implantation de l'intervention) vise quant à elle à évaluer le processus d'implantation de l'intervention. Elle rend possible, notamment, l'identification des facteurs facilitant ou entravant l'implantation et l'évaluation de la nature et de l'intensité de l'intervention. La troisième phase (évaluation de l'efficacité) vise à déterminer dans quelle mesure l'intervention réduit les contraintes psychosociales au travail et les problèmes de santé qui leur sont associés.

Le devis de recherche proposé inclut à la fois des démarches qualitatives (observations, entrevues, groupes de soutien à l'intervention) et quantitatives (questionnaires pré et post-intervention à 12 et 36 mois).

Figure 1 – Phases et méthodes de la recherche

PHASES	1. DEVELOPPEMENT	2. IMPLANTATION	3. ÉVALUATION
	Quelle est l'ampleur de la violence, ses causes et ses effets?	Nature des changements implantés : mise en œuvre.	Dans quelle mesure l'intervention réduit: 1. Contraintes organisationnelles? 2. Violence interpersonnelle?
	Quels changements sont requis?	Qualité de l'implantation?	
	Quelle est la meilleure façon d'entraîner les changements?	Combien de personnes sont affectées par ces changements?	
APPENDICE A : METHODES			
QUANTITATIVE	Évaluation a priori (questionnaire) M0		Mesures 12 et 36 mois après l'intervention (questionnaire) M1 et M2
QUALITATIVE	Engagement des établissements Expérimentaux <ul style="list-style-type: none"> Démarche participative (GSI) Observation 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi des changements auprès du GSI dans les 3 établissements expérimentaux et du GC Analyse du processus d'implantation et de prise en charge Suivi des changements auprès d'informateurs-clés et observation 	Suivi des changements auprès d'informateurs-clés

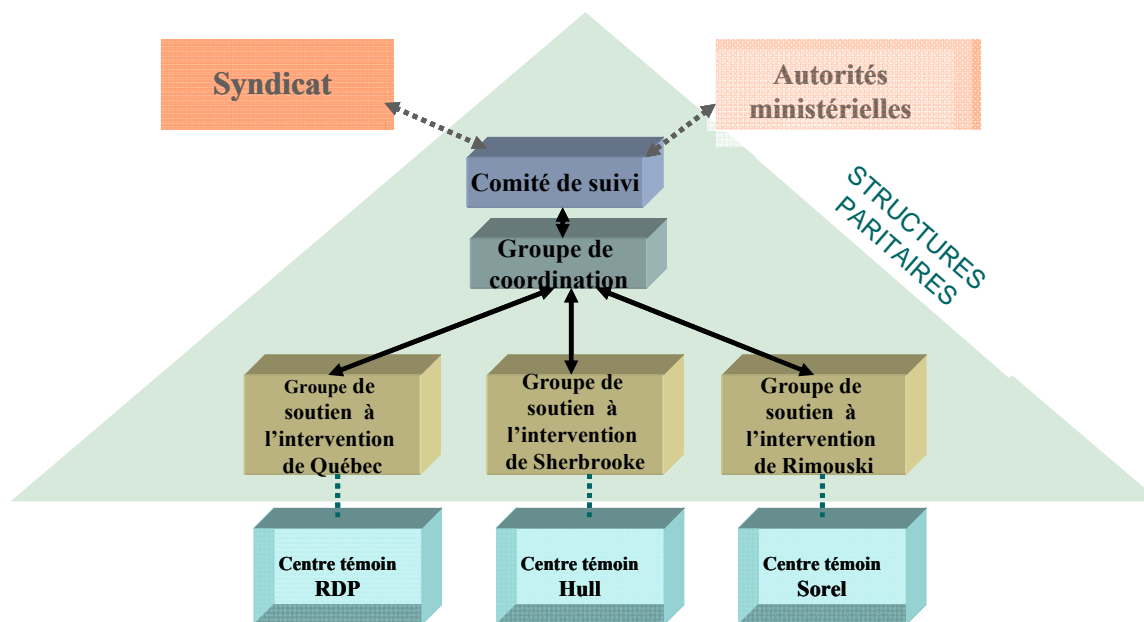
Adapté de Goldenhar et coll. (2001)

Les trois phases du modèle utilisé s'avèrent nécessaires afin d'identifier les facteurs qui favorisent l'implantation des interventions et ainsi établir l'efficacité de la démarche. Les fruits de l'évaluation que nous présenterons plus loin s'appuient donc, à cet égard, sur l'ensemble du processus représenté par les trois phases distinctes de la recherche. D'une part, nous avons eu recours à des méthodes qualitatives pour réaliser le suivi du développement et de l'implantation des interventions dans les centres expérimentaux : observation (rendue possible dans le cadre de la démarche participative de l'ensemble du projet), suivi des projets dans les trois centres via le le CS (comité de suivi), les GSI (groupes de soutien à l'intervention) et le GC (groupe de coordination) et entretiens avec des informateurs clés des centres expérimentaux et témoins. D'autre part, nous avons eu recours à des méthodes quantitatives (par questionnaires) pour évaluer l'évolution d'un ensemble de variables avant et après les interventions. Ces variables sont décrites à la section 4.1.

La phase de développement, réalisée en 2004-2005, visait l'identification de cibles concrètes pour des interventions préventives en utilisant des méthodes de recherche quantitatives et qualitatives. Cette première phase a d'abord débuté par l'engagement de trois milieux où a été réalisée l'intervention (un petit centre, un moyen et un grand), soit l'établissement de détention de Rimouski, de Sherbrooke et de Québec. Ces milieux d'intervention ont été ciblés en raison de la présence particulièrement marquée des problèmes liés à l'organisation du travail. Cet engagement impliquait notamment pour l'établissement, outre son accord avec la démarche, la désignation d'un ou d'une responsable de projet, la libération de personnel pour participer au groupe de soutien à l'intervention (GSI) à raison d'une vingtaine de rencontres sur une période de 3 ans, et un engagement à appuyer et à faciliter la mise en œuvre du plan d'action. Le

processus était, comme pour toutes les phases de la recherche, paritaire et l'implantation des interventions spécifiques à chacun des milieux expérimentaux était sous la responsabilité des gestionnaires de chacun des établissements concernés. Un groupe de coordination (GC) a également été formé, afin, principalement, de mettre en commun les activités réalisées dans les trois centres expérimentaux et de ramener à un Comité de suivi les projets proposés qui pourraient être réalisés sur une base provinciale plutôt que locale. Voici donc, de façon schématique (voir figure 2), la structure du projet d'intervention. Les chercheurs, qui ne se retrouvent pas distinctement sur cette figure, étaient présents dans les GSI, le GC et au Comité de suivi.

Figure 2 – Structure du projet d'intervention



La phase d'implantation a principalement consisté à mettre en place les interventions organisationnelles (changements) dans les trois milieux expérimentaux via les groupes de soutien à l'intervention (GSI). Rappelons que ces derniers étaient composés d'agents des services correctionnels, de membres de la direction et de deux chercheurs. Les différents GSI formés se sont rencontrés, en moyenne, aux trois mois sur une période d'une année. Il importe par ailleurs de rappeler que certains changements ont aussi été réalisés sur une base provinciale, via le groupe de coordination (GC). Les autorités locales et nationales sont demeurées, tout le long de ce processus, responsables de l'implantation des changements organisationnels proposés.

Le suivi de l'implantation a été assuré par diverses stratégies de collectes de données, notamment grâce à des entrevues menées auprès d'informateurs clés dans les trois milieux expérimentaux. Les informateurs-clés ont été identifiés par des membres de l'exécutif du syndicat national (pour les représentants des ASC) et par la direction des services correctionnels (pour les représentants des directions locales). Les personnes rencontrées devaient correspondre à un certain profil prédéfini : avoir une bonne connaissance de leur milieu de travail; être reconnus pour leur crédibilité auprès de leurs collègues et de leurs supérieurs ou subordonnés; occuper une position stratégique et importante dans l'organisation qui leur permettait d'avoir accès à de l'information

privilégiée (ex: président du syndicat et/ou co-président syndical en santé et sécurité au travail, directeur de détention, etc.); et avoir été présent au travail de façon régulière depuis au moins deux ans.

Les entretiens, d'une durée approximative de 1h30, étaient individuels et semi-dirigés. Ces entretiens ont permis de vérifier le niveau d'implantation des interventions dans les établissements expérimentaux. Des entretiens similaires ont été réalisés dans trois établissements de détention témoins, appariés aux établissements expérimentaux en fonction de la taille. Ces entretiens auprès d'informateurs clés ont été l'occasion de vérifier quels ont été les changements organisationnels implantés spontanément dans ces milieux.

La phase d'évaluation visait, quant à elle, à évaluer les effets de l'intervention, grâce à un devis quasi-expérimental de type avant-après avec groupes témoins. Des méthodes épidémiologiques ont permis de comparer les ASC des trois centres de détention expérimentaux (Québec, Sherbrooke et Rimouski) à ceux des autres centres témoins (15) où il n'y a pas eu d'intervention dans le cadre du projet RIPOST. Les effets recherchés par l'intervention ont été évalués dans chacun des groupes. Les comparaisons ont été effectuées 12 mois après la fin de l'intervention, soit à l'été et à l'automne 2007. Une autre mesure après l'intervention a également été prise deux ans plus tard, soit au printemps 2009, afin de mesurer les effets à long terme de l'intervention. Les effets de l'intervention ont été vérifiés sur la prévalence des contraintes psychosociales et l'exposition à la violence entre collègues et de la part des supérieurs.

Une évaluation a priori des risques, sous forme quantitative (questionnaire) (Voir annexe 1), a donc été réalisée dans l'ensemble des établissements provinciaux entre mai et octobre 2004 (Bourbonnais, et coll., 2007). Cette évaluation, qui repose sur des instruments validés, a porté sur la prévalence des contraintes psychosociales au travail ciblées (modèles de Karasek et de Siegrist) et la violence au travail (voir le détail de ces variables en 4.1). Ces mesures ont été effectuées auprès de tous les ASC travaillant dans des centres de détention du Québec à l'aide de questionnaires auto-administrés.

Des questionnaires ont été acheminés à tous les agents de plus de 3 mois d'ancienneté dans l'ensemble des établissements correctionnels du Québec (donc en milieu ouvert et en milieu fermé) un an, puis trois ans après l'implantation des mesures organisationnelles visant l'amélioration de la situation initiale. Ces questionnaires, à l'instar de ceux de 2004, étaient généralement remis en mains propres aux agents. À cet égard, des personnes ressources avaient préalablement été identifiées en Comité de suivi afin d'effectuer la distribution de manière appropriée. Les agents devaient, en 2004, remettre les questionnaires remplis dans une enveloppe scellée et dépersonnalisée dans des boîtes déposées dans des endroits ciblés. Les personnes ressources étaient chargées d'acheminer ces boîtes aux chercheurs. En 2007 et en 2009, cette même procédure a été établie, mais les participants pouvaient aussi envoyer par la poste leur questionnaire rempli, dans une enveloppe préaffranchie prévue à cette fin. Notons aussi qu'en 2004, 2007 et 2009, des rappels ont été effectués afin de favoriser la participation d'un plus grand nombre d'agents à ces étapes cruciales de la recherche.

Des mesures rigoureuses ont été prises par les membres de l'équipe de recherche afin d'assurer l'anonymat des participants aux questionnaires, tel que cela avait été entériné par le Comité d'éthique de la recherche du Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale. À ce titre, chaque ASC s'est vu attribuer un code confidentiel qui se retrouvait uniquement sur son

questionnaire. Seuls les chercheurs avaient accès au pairage de ce code avec l'identité réelle des participants. Celui-là ayant uniquement servi à faciliter la distribution des questionnaires. Dans cette même veine, les données issues de ces questionnaires, lorsqu'elles font l'objet d'une publication, sont toujours dépersonnalisées. Cette façon de faire permet de dresser le portrait de groupes, mais jamais d'individus.

4.1 Les variables prises en compte dans l'évaluation

Les variables indépendantes sont en lien avec les contraintes psychosociales du travail à l'étude, soit la tension au travail et le déséquilibre efforts-reconnaissance, des variables qui font plus spécifiquement partie des modèles de Karasek et Siegrist (Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990; Siegrist, 2002; Niedhammer et coll., 2000).

Selon le premier modèle, celui de « Demande-Latitude » de Karasek, une tension au travail survient lorsqu'une demande psychologique élevée est accompagnée d'une faible latitude décisionnelle. Ces contraintes ont été associées, dans de nombreuses recherches antérieures, à une série d'effets sur la santé physique et mentale (Amick et coll., 1998; Cheng et coll., 2000; Fuhrer et coll., 1999; Niedhammer et coll., 1998; Stansfeld et Candy, 2006; Van Der Doer et Maes, 1999). Ce modèle souligne l'importance du contrôle qu'exerce l'individu sur son travail. Une troisième dimension est ajoutée au modèle, le soutien social au travail (aide et reconnaissance des pairs et des supérieurs) qui viendrait modérer l'effet de la tension au travail sur la santé (Jonhson, 1996; Johnson et coll., 1989).

Le modèle de déséquilibre efforts/reconnaissance de Siegrist est quant à lui centré sur le déséquilibre entre les efforts fournis au travail et la reconnaissance obtenue (l'estime, le respect et le contrôle sur son statut professionnel) (Marmot et coll., 2002; Siegrist et Peter, 2000; Siegrist et coll., 1990). Les effets néfastes du déséquilibre efforts/reconnaissance sont généralement observés sur le plan émotionnel et physiologique (Niedhammer et Siegrist, 1998; Peter, 2002; Siegrist, 2002).

La demande psychologique

Neuf questions tirées du Job content questionnaire (JCQ) de Karasek (1985) ont permis de mesurer la demande psychologique chez les ASC (voir figure 3). Du cumul de ces items est calculé un score d'exposition à la demande psychologique élevée, à partir d'un seuil de référence québécois. La demande psychologique est considérée élevée si le score est égal ou supérieur à la médiane (autour de 50%) observée chez les travailleurs de la population québécoise.

Figure 3 — La demande psychologique : détail des items mesurés

Mon travail exige d'aller très vite
Mon travail exige de travailler très fort mentalement
On ne me demande pas de faire une quantité excessive de travail
J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail
Je ne reçois pas de demandes contradictoires de la part des autres
Mon travail m'oblige à me concentrer intensément pendant de longues périodes
Ma tâche est souvent interrompue avant que je l'aie terminée, je dois alors y revenir plus tard
Mon travail est très souvent mouvementé
Je suis souvent ralenti dans mon travail parce que je dois attendre que les autres aient terminé le leur

La faible latitude décisionnelle

Neuf questions du JCQ (Karasek, 1985) ont servi à mesurer la latitude décisionnelle (voir figure 4), qui se manifeste par l'utilisation et le développement des compétences et le contrôle sur le travail et qui implique l'autonomie dans le travail et la participation aux décisions.

Figure 4 — La latitude décisionnelle : détail des items mesurés

Mon travail nécessite que j'apprenne des choses nouvelles
Mon travail nécessite un niveau élevé de qualifications
Dans mon travail, je dois faire preuve de créativité
Mon travail consiste à refaire toujours les mêmes choses
Au travail, j'ai l'opportunité de faire plusieurs choses différentes
Au travail, j'ai la possibilité de développer mes habiletés personnelles
Mon travail me permet de prendre des décisions de façon autonome
J'ai la liberté de décider comment je fais mon travail
J'ai passablement d'influence sur la façon dont les choses se passent à mon travail

Un score d'exposition à la faible latitude décisionnelle a ensuite été calculé, à partir d'un seuil de référence québécois. La latitude décisionnelle est considérée faible si le score est égal ou inférieur à la médiane.

Le soutien social au travail

Onze items du JCQ ont servi à mesurer le soutien social (Karasek, 1985). L'instrument permet de mesurer le soutien social de ceux qui assurent l'encadrement (soutien social des supérieurs) ainsi que le soutien social des collègues. On retrouve dans la figure 5 le détail des items mesurant cette dimension. Les cinq premiers items servent à mesurer le soutien social des supérieurs alors que les six derniers sont utilisés pour évaluer le soutien des collègues.

Figure 5 – Le soutien social : détail des items mesurés

Mon supérieur immédiat réussit à faire travailler les gens ensemble.
Mon supérieur immédiat se soucie du bien-être des personnes qui sont sous sa supervision.
Mon supérieur immédiat prête attention à ce que je dis.
Mon supérieur immédiat a une attitude hostile ou conflictuelle envers moi.
Mon supérieur immédiat facilite la réalisation du travail.
Les gens avec qui je travaille sont qualifiés pour les tâches qu'ils accomplissent.
Les personnes avec qui je travaille s'intéressent à moi personnellement.
Les gens avec qui je travaille sont amicaux.
Les gens avec qui je travaille facilitent la réalisation du travail.
Les gens avec qui je travaille ont des attitudes hostiles ou conflictuelles envers moi.
Les gens avec qui je travaille s'encouragent mutuellement à travailler ensemble.

La faible reconnaissance

La reconnaissance a été mesurée par les 11 items de reconnaissance du questionnaire de Siegrist (Niedhammer et coll., 2000; Siegrist, 2001) qui mesurent l'estime, le respect et le contrôle sur le statut professionnel, notamment la rétribution monétaire, la perspective de promotion et la sécurité d'emploi (voir figure 6).

Figure 6 – La reconnaissance : détail des items mesurés

Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs.
Je reçois le respect que je mérite de mes collègues.
Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles.
On me traite injustement à mon travail.
Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail.
Mes perspectives de promotion sont faibles.
Ma sécurité d'emploi est menacée.
Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation.
Vu tous mes efforts, je reçois tout le respect et l'estime que je mérite à mon travail.
Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.
Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant.

Le déséquilibre efforts-reconnaissance

Selon le modèle « Déséquilibre Effort/Reconnaissance » de Siegrist, tout travailleur s'attend de façon légitime à recevoir une rétribution en retour des efforts qu'il produit au travail. C'est lorsque cette attente n'est pas satisfaite que surgit un déséquilibre entre les efforts consentis et la reconnaissance attendue. L'effort est ici mesuré par la demande psychologique. La reconnaissance est de trois ordres : monétaire - la rémunération, sociale - l'estime et le respect au travail et les perspectives organisationnelles et de promotion (incluant la déqualification et un travail qui ne correspond pas à la formation) et la sécurité d'emploi.

La variable dépendante de notre étude est celle de la violence au travail. Quelques dimensions du questionnaire administré aux ASC en 2004, 2007 et 2009 permettaient d'évaluer dans quelle mesure ces travailleurs estimaient être exposés à des comportements assimilables à de la violence au travail au cours des 12 mois précédant l'administration du questionnaire. Parmi celles-ci, nous avons choisi plus spécifiquement de traiter du harcèlement psychologique et de l'intimidation.

L'intimidation

L'intimidation a été mesurée en utilisant la question suivante : « *Au cours des 12 derniers mois, quand vous étiez au travail, avez-vous subi de l'intimidation de la part... (a) de supérieurs, (b) de subordonnés, (c) de collègues, (d) de détenus et/ou de leur famille?* ». Ici aussi, nous nous attarderons tout particulièrement à deux auteurs principaux de l'intimidation : les supérieurs (intimidation verticale) et les collègues (intimidation horizontale).

Le harcèlement psychologique

Le harcèlement psychologique a été évalué en utilisant la question présentée dans la figure 7. Une définition du harcèlement psychologique accompagnait la question¹, afin de bien cerner ce que nous souhaitons évaluer. Nous nous sommes attardés à deux acteurs principaux du harcèlement, les supérieurs (harcèlement vertical) et les collègues (harcèlement horizontal).

Figure 7 – Le harcèlement psychologique : détail de la question posée

Au cours des 12 derniers mois, à votre travail actuel, avez-vous été l'objet de harcèlement psychologique* de la part de :

(a) supérieurs, (b) subordonnés, (c) collègues, (d) détenus et/ou de leur famille?

(Échelle : jamais, de temps en temps, souvent, très souvent)

*** LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE SE DÉFINIT COMME :**

UNE CONDUITE VEXATOIRE SE MANIFESTANT SOIT PAR DES COMPORTEMENTS, DES PAROLES, DES ACTES OU DES GESTES RÉPÉTÉS, QUI SONT HOSTILES OU NON DÉSIRÉS, LAQUELLE PORTE ATTEINTE À VOTRE DIGNITÉ OU VOTRE INTÉGRITÉ PSYCHOLOGIQUE OU PHYSIQUE ET QUI ENTRAÎNE POUR VOUS DES CONDITIONS DE TRAVAIL DÉFAVORABLES, UNE MISE À PIED, UN CONGÉDIEMENT OU UNE DÉMISSION FORCÉE.

¹ Nous avons repris la définition fournie par la Loi sur les normes du travail dans l'article 81.18

4.2 L'analyse

4.2.1 *Les analyses qualitatives*

L'analyse, de type inductive, a cherché à mieux décrire le développement et l'implantation des interventions et de la prise en charge des interventions. Elle a également permis de cerner plus en profondeur les éléments contextuels permettant de mieux comprendre et d'éclairer les données quantitatives recueillies parallèlement, grâce aux témoignages des personnes rencontrées et, aussi, grâce à l'observation réalisée dans le contexte d'une démarche participative dont les chercheurs ont été témoins via les différents comités. Ce volet qualitatif d'analyse permet également d'explorer tout particulièrement la question des facteurs favorables et défavorables à la mise en place de telles interventions.

Une analyse thématique verticale et horizontale du matériel recueilli a été effectuée (Blanchet et Gotman, 1992), puis nous avons procédé à l'interprétation des données par établissement expérimental d'abord mais aussi pour l'ensemble de la démarche d'intervention.

Un mémo a également été rédigé pour chacune des entrevues. On y résume le contenu de la façon la plus fidèle possible, et qui on y fait aussi état de certaines réflexions du chercheur soulevées par le contenu de l'entrevue. La lecture transversale de ces mémos a contribué à fournir un regard plus global sur les données qualitatives recueillies. Aussi, après chacune des entrevues, un rapport faisant état des informations fournies par chaque informateur-clé a été rédigé par les membres de l'équipe de recherche et acheminé par la poste à chacun des participants suivi d'une validation par contact téléphonique. Une fois les corrections apportées, un rapport synthèse regroupant l'ensemble des changements organisationnels répertoriés par établissement a été élaboré. Chaque participant des différents établissements concernés en a reçu une copie.

Au cours du processus de recherche, soit à différentes étapes au cours du processus d'analyse, les membres des différents comités, agents correctionnels comme représentants de l'employeur, ont été rencontrés afin de leur retourner l'analyse complétée et de la confronter à leur jugement d'acteur du milieu correctionnel. Cette étape a permis de vérifier la correspondance entre les résultats de l'analyse préliminaire et la perception des travailleurs issus du milieu correctionnel.

4.2.2 *Les analyses statistiques*

La prévalence des contraintes psychosociales de l'environnement de travail et des problèmes de santé a été mesurée (Rothman et Greenland, 1998). Les items ont été regroupés en indices pour chacun des facteurs et un score total a été calculé pour chacun des indices. La détresse psychologique est élevée si le score est situé dans le quintile supérieur de la distribution des scores observée chez les travailleurs de la population québécoise ($\geq 28,57$ chez les femmes et $\geq 23,81$ chez les hommes) (Bellerose et coll., 1995). La demande psychologique est élevée si le score est égal ou supérieur à la médiane observée chez les travailleurs de la population québécoise (≥ 9) et la latitude décisionnelle est faible si le score est égal ou inférieur à la médiane de cette même population (≤ 72) (Larocque et coll., 1998). Cette méthode est celle proposée par Karasek pour une analyse dichotomique (Karasek, 1985). Le déséquilibre efforts/reconnaissance

est déterminé par le rapport de la demande psychologique sur la reconnaissance, et cette mesure est ajustée à l'aide d'un facteur de correction (servant à éliminer l'écart lié au nombre de questions qui est différent au numérateur par rapport au dénominateur), tel que recommandé par Siegrist (2001). Pour les autres facteurs, la distribution des scores pour tous les ASC a été divisée à la médiane afin de déterminer un groupe exposé et un groupe non exposé, à l'exception de trois variables : les efforts intrinsèques au travail pour lesquels les exposés ont les scores égaux ou supérieurs au tertile supérieur de la distribution, les risques liés au travail en détention pour lesquels les exposés ont les scores égaux ou supérieurs au quintile supérieur et le soutien social hors travail faible situé au quintile inférieur. Les autres questions portant sur les risques spécifiques aux ASC ont été traitées chacune comme une variable dichotomique selon la présence ou l'absence du facteur ou le fait que le sujet ait répondu en accord ou en désaccord avec l'énoncé. Les données de l'ESS 1998 ont été pondérées selon la méthode recommandée par Santé-Québec (ISQ, 2000) afin d'obtenir un échantillon représentatif de la population québécoise non institutionnalisée au moment où l'enquête a été conduite.

Nous avons fait appel aux techniques des équations d'estimation généralisées (GEE) afin de comparer les prévalences des contraintes psychosociales, de détresse psychologique élevée et d'épuisement professionnel dans les deux groupes (expérimental et témoin) (Everitt et Rabe-Hesketh, 2001; Tabachnick et Fidell, 1996). Ce type d'analyses permet de tenir compte de la corrélation entre les mesures prises sur un même individu à différents temps. Les effets évalués dans ce modèle sont l'effet groupe, l'effet temps et l'effet de l'interaction entre le groupe et le temps. Lorsque l'effet de l'interaction est statistiquement significatif, l'effet groupe est évalué pour chacun des trois temps séparément. Autrement, l'effet groupe est analysé globalement pour l'ensemble de la période. La confondance et l'effet modifiant des cofacteurs ont par la suite été évalués à partir de ces modèles. Les rapports de prévalences ont été calculés avec les intervalles de confiance à 95% pour comparer les groupes à chaque temps ou globalement selon le cas.

5. RESULTATS

Cette section présente les principaux résultats de la recherche intervention que nous avons menée auprès des agents correctionnels québécois. Ces résultats couvrent l'ensemble des trois phases de la démarche et sont présentés pour les phases 1 et 2 (développement et implantation) par un bilan des analyses qualitatives réalisées. Quant à la phase 3, les résultats présentés sont ceux obtenus grâce à l'administration de questionnaires avant et après l'intervention. La combinaison des analyses qualitatives et quantitatives permet d'avoir un portrait descriptif et compréhensif des résultats de la démarche dans son ensemble.

Une première sous-section (5.1) traitera davantage des résultats relatifs au processus d'intervention. Une seconde (5.2) présentera les résultats de l'évaluation de l'efficacité de l'intervention.

5.1 Le développement et l'implantation de l'intervention : volet qualitatif, phase 1 et 2

5.1.1 Le développement des interventions

Il convient d'abord de dresser un portrait succinct des principales catégories d'actions qui ont été développées dans le cadre du projet de recherche et d'en donner quelques exemples (voir figure 8). L'ensemble des interventions a été détaillé dans un rapport de recherche présenté antérieurement (Équipe de recherche Ripost, 2007). La figure 8 fait état de différents exemples d'actions mises en place dans l'un ou l'autre des centres expérimentaux. Ces actions ont été regroupées selon trois catégories principales. Ces catégories sont issues de l'analyse de contenu des interventions développées dans les trois centres expérimentaux, qui se déclinent ainsi : adopter des façons de faire plus participatives qui permettent de reconnaître l'importance de chacun, ajuster les méthodes de travail afin de baliser les façons de faire et développer des modalités pour favoriser le développement de rapports interpersonnels sains et le bien-être des individus. Sous chacune de ces catégories défilent des exemples d'actions développées. Cette liste n'est pas exhaustive et plus de détails sont disponibles dans un autre rapport déjà publié (Équipe de recherche Ripost, 2007).

Figure 8 — Des exemples d'actions mises en place dans l'un ou l'autre des centres expérimentaux

Adopter des façons de faire plus participatives (démocratiques) qui permettent de reconnaître l'importance de chacun

- Mettre en place des processus de consultation du personnel
- Favoriser une plus grande transparence
- Améliorer les processus de communication
- Créer des espaces d'échange, des lieux de parole (ex. : réunions de travail régulières)
- Identifier et mettre en place des modes de reconnaissance formelle

Ajuster les méthodes de travail afin de baliser les façons de faire

- Améliorer la formation du personnel
- Bonifier le processus d'accueil des nouveaux
- Prévoir le développement de règles et de lignes de conduite claires encadrant le travail
- Privilégier une présence plus régulière du personnel d'encadrement sur les lieux de travail, sur le « plancher »
- Revoir les modalités d'évaluation

Développer des modalités pour favoriser le développement de rapports interpersonnels sains et le bien-être des individus

- Faire connaître les valeurs que prône l'organisation en matière de rapports interpersonnels sains et sévir contre ceux qui ne respectent pas les normes établies
- Mettre en place un système de « mentorat » entre jeunes et plus anciens
- Mettre sur pied des activités qui permettent de resolidariser le groupe

Comme en font foi les témoignages et autres données qualitatives recueillies tout au long du processus de recherche, les interventions implantées localement dans les milieux expérimentaux et développées dans le cadre des travaux menés au sein des groupes de soutien à l'intervention ont été choisies en fonction des problèmes rencontrés spécifiquement dans chacun des centres, des variables ciblées par l'étude et des impératifs liés à la faisabilité de leur réalisation. Il est à noter que plusieurs des projets qui visaient à contrer la demande psychologique au travail ont dû être mis de côté, puisque les obstacles à leur réalisation étaient trop importants au plan de la faisabilité (financière, logistique, réglementaire, etc.). Il importe de souligner que, comme les personnes rencontrées en ont témoigné largement, le milieu est fortement réglementé et que les sommes injectées pour réaliser les changements étaient souvent insuffisantes pour répondre à certaines ambitions des participants.

Par ailleurs, plusieurs des actions qui ont vu le jour dans les centres expérimentaux visaient à améliorer le soutien social des collègues et des supérieurs, ce qui était jugé prioritaire pour les participants. Ils voyaient à la racine de la violence interpersonnelle au travail une déficience certaine au niveau des rapports entre les employés et avec les gestionnaires. Nous verrons dans la section suivante, grâce aux méthodes d'évaluation quantitatives dont nous nous sommes dotés, que ces actions ont particulièrement porté fruit. Pour ce qui est des centres témoins, les entrevues réalisées auprès d'informateurs-clés ont permis de constater que, globalement, en l'absence d'intervention ciblée par l'équipe des chercheurs, peu de changements ont été implantés.

Au niveau provincial, quelques projets d'envergure ont également vu le jour : remise du badge d'agent de la paix à tous les ASC, association avec une cause humanitaire, le Club des petits déjeuners, pour l'ensemble des agents et, finalement, révision de la formation initiale pour les nouveaux ASC. Ces interventions ont donc, comme nous avons pu le constater sur le terrain et au contact des informateurs clés, eu un certain impact sur l'ensemble des agents correctionnels.

Nous avons par ailleurs pu observer, via l'ensemble de la démarche évaluative réalisée, que la portée de l'intervention dépasse la stricte mise en place des projets spécifiques, tant locaux que provinciaux. Ainsi, au-delà des changements organisationnels qui ont été implantés, nous avons pu constater que la démarche de recherche-intervention en soi a contribué à certaines modifications des milieux investigués. L'équipe de chercheurs a pu observer, via les témoignages recueillis auprès des entretiens réalisés mais aussi via le processus d'observation qui s'est échelonné tout au long de l'étude, que le projet de recherche a participé à instaurer une nouvelle dynamique au sein des groupes de soutien à l'intervention, du groupe de coordination et du comité de suivi lesquels étaient chargés, notamment, d'aborder la question des problèmes liés aux rapports sociaux perturbés. À cet effet, le paritarisme et la participation ont constitué, aux yeux des participants, les pierres angulaires du processus d'intervention chapeauté par l'équipe de recherche. Aux tables de travail, chercheurs, agents et gestionnaires étaient tous réunis autour d'un même objectif : celui d'améliorer les relations entre le personnel des détentions. Le milieu correctionnel étant généralement administré dans un mode plutôt autocratique ou bureaucratique et dans un esprit de confrontation ou de négociation, les participants du milieu ont laissé de côté leurs manières de faire traditionnelles pour adopter une nouvelle façon d'aborder un problème commun. La démarche proposée se voulait entièrement paritaire, transparente et hautement participative.

Comme en témoignent les personnes rencontrées – mais aussi comme nous avons pu l'observer sur le terrain, au sein des différents comités constitués – ce changement de mentalité ne s'est toutefois pas opéré du jour au lendemain. Il a nécessité une grande ouverture d'esprit chez les participants et une volonté de faire ensemble qui n'était pas acquise dans un milieu où, par le passé, plusieurs projets ont davantage créé d'attentes que de résultats et participé à accroître la perplexité et la résistance des agents à l'égard de toute intervention. Le recrutement des participants au projet a donc constitué une étape cruciale de la démarche. Aussi, malgré toute la bonne volonté des participants, plusieurs « rappels à l'ordre » ont été nécessaires lorsque les discussions s'éloignaient de l'objectif poursuivi par les groupes, ou lorsqu'ils dérogeaient du cadre paritaire et participatif dont ils s'étaient dotés. Il n'a pas toujours été simple de maintenir l'idée que tous les efforts devaient être dirigés vers un même objectif, celui d'améliorer les rapports interpersonnels entre les membres du personnel correctionnel.

Un des défis souvent relevé par les participants à l'intervention a été, comme plusieurs en ont témoigné, de partager ces valeurs participatives avec l'ensemble des autres employés et gestionnaires des milieux. Au sein des GSI, il n'a pas toujours été aisé d'instaurer ce nouveau mode de fonctionnement qui venait bien souvent trancher avec les anciennes manières de faire, davantage autocratiques. Le roulement du personnel de gestion dans les GSI et dans les établissements a aussi rendu la tâche plus difficile. Il est aussi à noter que le degré de contagion de ce mode participatif et innovant était souvent tributaire de la philosophie de gestion des directeurs alors en poste. Certains étaient, les entretenus avec divers intervenant en témoignent, davantage prêts à faire face à la nouveauté, d'autres moins. Rappelons que le défi était de taille

dans un milieu aussi hiérarchisé que celui des services correctionnels et issu d'une tradition militaire.

Enfin, les impératifs financiers sont demeurés, tout au long du processus, un obstacle difficilement franchissable pour l'implantation de certaines mesures pourtant souhaitées par l'ensemble des participants.

L'arrivée de l'équipe de chercheurs et la mise sur pied des groupes de soutien à l'intervention a par ailleurs créé un certain dynamisme dans les trois milieux d'intervention et à l'échelle provinciale. Ainsi, d'autres interventions ont été implantées ou sont projetées dans les milieux selon les mêmes principes que ceux instaurés au cours du projet de recherche, mais de façon complètement indépendante. Cette contagion témoigne d'une certaine prise en charge du milieu et de l'effet dynamique du projet d'intervention.

5.1.2 Bilan des facteurs facilitant et entravant la démarche

Les analyses réalisées nous ont permis de dresser une liste des différents facteurs ayant, par moments, entravé ou facilité la mise en place des interventions. Dans une publication précédente (Bourbonnais et coll., 2009), ces principaux facteurs ayant pu faciliter ou entraver le processus d'intervention mené au sein des établissements correctionnels québécois, tant à l'échelle locale que provinciale, ont été documentés. Nous présentons les résultats principaux de cette analyse dans un tableau où sont regroupés un ensemble de ces facteurs. Ce tableau est le fruit de l'analyse combinée de l'ensemble de la démarche de développement et d'implantation et témoigne des informations recueillies à la fois lors des entretiens réalisés auprès d'informateurs-clés, de l'observation réalisée et, aussi, de la participation des chercheurs aux différents comités mis sur pied dans le cadre de la recherche (GSI, GC, CS).

Figure 9 – Bilan des facteurs qui facilitent ou entravent la mise en place des interventions

Des facteurs qui contribuent à faciliter la démarche d'intervention:

- ☉ Le soutien de la haute direction
- ☉ La participation des employés au processus
- ☉ L'engagement formel des partenaires
- ☉ Une volonté réelle de faire « ensemble »
- ☉ La rigueur de la démarche et une certaine transparence
- ☉ Le respect des engagements
- ☉ Le dégagement nécessaire, en temps, pour participer aux activités
- ☉ Un apport financier, lorsque nécessaire
- ☉ Le respect mutuel
- ☉ La « maturité » des membres
- ☉ Une communication libre et transparente
- ☉ La rétroaction auprès de l'ensemble des travailleurs
- ☉ Une ouverture qui mène graduellement à un changement de mentalité

De possibles entraves à la démarche d'intervention :

- ☉ La méfiance du milieu
- ☉ Un certain désenchantement acquis
- ☉ De nouvelles orientations de la haute direction
- ☉ De possibles pressions « politiques » pour entraver le processus
- ☉ Les changements fréquents de gestionnaires
- ☉ Un contexte où la charge de travail est déjà importante
- ☉ Le manque de ressources humaines et financières
- ☉ La lourdeur et la durée de la démarche
- ☉ Le manque de pouvoir des participants au processus
- ☉ Le roulement de personnel au sein des comités
- ☉ Des résultats qui ne vont pas toujours dans le sens de ce qui était attendu
- ☉ Des événements traumatisants (ex. : suicide d'un collègue)
- ☉ Un contexte de relations de travail tendu (ex. : négociations collectives difficiles)

5.2 L'évaluation de l'efficacité de l'intervention : volet quantitatif phase 3

Dans cette section, sont présentés les résultats obtenus suite à l'administration des questionnaires avant l'intervention, soit en 2004, un an après l'intervention, soit en 2007 et trois ans après l'intervention, soit en 2009. Mentionnons que les données présentées font état des réponses fournies dans les questionnaires par tous les ASC qui y ont répondu à chacune des mesures. Il ne s'agit donc pas d'une cohorte de sujets que nous avons suivis à travers les années, mais de l'ensemble des données recueillies auprès de tous les agents correctionnels ayant complété le questionnaire à chacune des mesures.

5.2.1 Les taux de réponse au questionnaire

En 2004, 1515 des 1881 agents sollicités ont répondu au questionnaire. Il s'agit d'un taux de réponse de 81%. En 2007, ce sont 1288 personnes qui ont répondu au questionnaire sur les 1764 agents susceptibles de participer. Le taux de réponse pour cette première mesure post-intervention est donc de 74%. Enfin, en 2009, 953 agents sur 1949 agents sollicités ont répondu au questionnaire, soit 49%. Par ailleurs, comme l'indique le tableau 1, les taux de réponse varient de façon importante d'un centre à l'autre.

Il convient de souligner que le taux de réponse obtenu tant en 2004 qu'en 2007 est élevé, ce qui permet de dresser un portrait assez fidèle de la réalité de l'ensemble des agents des services correctionnels québécois pour ces années, sans toutefois pouvoir dépeindre la réalité de tous. Le taux de réponse total obtenu en 2009 nous invite cependant à considérer les résultats présentés dans le document avec prudence. Ainsi, nous ne pouvons attester avec certitude si les 49% des agents qui ont répondu au questionnaire à cette dernière étape de la recherche sont représentatifs de l'ensemble de la population des ASC. Néanmoins, nous avons pu établir une certaine représentativité en comparant les participants et les non-participants à partir des informations disponibles.

Tableau 1 – Taux de participation à la recherche par établissement carcéral (%)

Établissements	2004	2007	2009
DSTC*	54	58	25
RDP	77	70	35
Montréal	86	69	36
Sherbrooke	83	76	40
Amos	67	83	42
Trois-Rivières	71	61	47
Québec	80	75	50
St-Jérôme	82	76	54
Baie-Comeau	88	79	58
Tanguay	82	83	60
Sept-Iles	88	52	60
Valleyfield	81	75	61
New Carlisle	91	89	63
Hull	84	65	64
Chicoutimi	95	90	77
Sorel	90	80	78
Roberval	97	94	83
Rimouski	96	85	88
Moyenne	81	73	49

* DIRECTION DES SERVICES DE TRANSPORT ET COMPARUTIONS

5.2.2 Les caractéristiques sociodémographiques

Cette section du rapport contient essentiellement des données sociodémographiques issues des questionnaires complétés par les agents des services correctionnels (ASC) en 2004, 2007 et 2009. Cette comparaison entre les données pré-intervention en 2004 et les données post-intervention en 2007 et 2009, permet de suivre l'évolution de la composition de l'échantillon des ASC ayant participé aux différentes étapes évaluatives de la recherche.

Tableau 2 — Caractéristiques sociodémographiques en 2004, 2007 et 2009

	% en 2004	% en 2007	% en 2009
Sexe			
Femmes	40,8	43,6	44,8
Hommes	59,2	56,4	55,2
Âge			
18-24 ans	6,8	3,5	5,2
25-34 ans	35,5	32,6	31,0
35-44 ans	30,9	33,5	33,1
45 ans et plus	26,8	30,4	30,7
Niveau de scolarité			
Primaire/secondaire	19,0	16,8	13,9
Collégial	48,6	52,4	55,5
Universitaire.1 ^{er} cycle (certificat ou baccalauréat)	31,5	30,8	29,3
Statut professionnel			
Temps complet permanent	57,1	63,7	75,9
Temps partiel régulier	41,9	35,0	23,0
Temps partiel occasionnel	0,7	0,9	0,8
Autres statuts	0,3	0,5	0,2
Années d'ancienneté			
2,5 ans et moins	26,4	11,6	17,2
Entre 2,6 et 5,5	24,3	32,5	11,4
Entre 5,6 et 15,5	26,4	24,7	41,8
Plus de 15,5	22,9	31,2	29,7

Les données présentées dans cette section permettent de constater l'évolution du portrait sociodémographique des agents de la paix en services correctionnels québécois, entre 2004, début de la phase expérimentale du projet, et 2009. Cependant, en raison du plus faible taux de participation au questionnaire en 2009, rappelons qu'il est nécessaire de conserver une certaine prudence dans l'interprétation des données recueillies lors de cette dernière mesure.

Globalement, nous avons d'abord constaté une féminisation du personnel à travers le temps. Puis, une transformation de la structure des âges, les agents étant généralement plus âgés en 2007 qu'en 2004. On observe par ailleurs une certaine stabilisation de la structure des âges en 2009 par rapport à 2007. Nous avons aussi remarqué que le niveau de scolarisation du personnel

correctionnel a légèrement augmenté avec le temps. Enfin, on note une diminution de la proportion d'agents comptant peu d'années d'expérience au sein des services correctionnels. Près de 50% des agents, en 2004, comptent moins de cinq années et demie d'expérience. Ce taux s'est abaissé à près de 40% en 2007 et à près de 28% en 2009.

5.2.3 Les principales variables observées et leur évolution entre 2004, 2007 et 2009

Nous présenterons des résultats obtenus pour cinq dimensions spécifiques issues des modèles à l'étude: la demande psychologique, la faible latitude décisionnelle, la faible reconnaissance, le déséquilibre efforts-reconnaissance et, finalement, le faible soutien au travail. Rappelons que nous avons postulé qu'une amélioration de ces contraintes psychosociales du travail (effets intermédiaires de l'intervention) devrait avoir pour effet de diminuer la prévalence de la violence entre membre du personnel (effets finaux de l'intervention). Dans un premier temps, nous examinons les effets intermédiaires de l'intervention pour savoir si les changements organisationnels introduits dans les centres expérimentaux ont effectivement eu l'effet souhaité de diminuer la prévalence de ces contraintes du travail.

5.2.4 LES EFFETS INTERMÉDIAIRES : La tension au travail et le déséquilibre efforts-reconnaissance

Cette première section permet de présenter les résultats obtenus pour quatre dimensions importantes des modèles de Karasek et de Siegrist sur lesquels nous nous appuyons depuis la première enquête par questionnaire menée en 2000 auprès des ASC. Nous nous attarderons plus précisément ici à faire état de l'évolution de la situation chez les ASC entre 2004, 2007 et 2009 et, tout particulièrement, à procéder à une comparaison entre les résultats obtenus dans les trois centres expérimentaux (3) et ceux obtenus dans les autres centres témoins (15). Il est important de rappeler que les établissements expérimentaux ont été sélectionnés au départ, notamment, en raison de l'importance des problèmes qui y étaient rencontrés.

Tableau 3 — Proportion de demande psychologique élevée (2004, 2007 et 2009)

	2004	2007	2009
Expérimentaux	51%	58%*	61%**
Témoins	42%	56%****	51%***

! **** $p \leq 0.0001$; *** $p \leq 0.001$; ** $p \leq 0.01$; * $p \leq 0.05$;

Les analyses statistiques effectuées utilisent la modélisation par GEE avec régression log-binomiale pour tester H_0 : (Prévalence à M1* – Prévalence à M0) = 0 pour un établissement donné contre H_1 : (Prévalence à M1 – prévalence à M0) est différent de 0 pour un établissement donné, soit plus grand ou plus petit : et H_0 : (Prévalence à M2 – Prévalence à M0) = 0 pour un établissement donné contre H_1 : (Prévalence à M2 – prévalence à M0) est différent de 0 pour un établissement donné, soit plus grand ou plus petit.

*M0=2004, M1=2007, M2=2009

Le tableau 3 permet de constater que le niveau de demande psychologique est élevé pour tous les ASC, qu'ils appartiennent ou non à un établissement où il y a eu des interventions. Il importe cependant de noter que les niveaux de demande psychologique ont cru de façon particulièrement importante entre 2004 et 2007 dans tous les centres témoins, passant de 42% à 56%, un bon de 12%. En 2009, cette proportion a rebaisé à 51%, ce qui demeure néanmoins plus élevé qu'en 2004. Dans les groupes expérimentaux, il y a eu une croissance, quoique plus modérée, à toutes les étapes de la recherche, la proportion passant de 51% à 58% puis à 61%. Ainsi, tant les groupes expérimentaux que témoins ont vu leur proportion d'exposition à la demande psychologique élevée augmenter de 10% entre 2004 et 2009. La charge de travail a augmenté progressivement et de façon notable dans l'ensemble des centres, ce qui signifie que la situation, pour cette dimension, s'est aggravée pour l'ensemble des agents.

Tableau 4 — Proportion de faible latitude décisionnelle (2004, 2007 et 2009)

	2004	2007	2009
Expérimentaux	90%	90%	88%
Témoins	90%	90%	86%**

! **** $p \leq 0.0001$; *** $p \leq 0.001$; ** $p \leq 0.01$; * $p \leq 0.05$;

Le tableau 4 permet de constater la proportion très élevée de faible latitude décisionnelle à la fois chez les ASC des centres témoins et expérimentaux en 2004 et en 2007. En effet, la proportion de faible latitude décisionnelle, qui était 90% en 2007, était similaire en 2004, autant chez les ASC des centres témoins que chez ceux des centres expérimentaux. On note une légère

amélioration de la situation en 2009, notamment dans les établissements témoins où la proportion de faible latitude décisionnelle a abaissé à 86%. Somme toute, les ASC avaient et ont toujours une faible capacité à utiliser ou à développer leurs compétences et à avoir du contrôle sur leur travail.

Tableau 5 — Proportion de faible reconnaissance (2004, 2007 et 2009)

	2004	2007	2009
Expérimentaux	70%	71%	60%**
Témoins	64%	71%****	57%**

! **** $p \leq 0.0001$; *** $p \leq 0.001$; ** $p \leq 0.01$; * $p \leq 0.05$;

Les données présentées dans le tableau 5 indiquent la proportion d'exposition des ASC à une faible reconnaissance. La reconnaissance est qualifiée de faible lorsque le score obtenu est égal ou inférieur à la médiane observée chez les ASC en 2004. Le tableau 5 permet de constater que, en 2007, 71% des ASC, qu'ils appartiennent ou non à des établissements expérimentaux, estiment bénéficier d'une faible reconnaissance. Pour les établissements expérimentaux, il s'agit d'une augmentation de 7%, celle-ci passant de 64% à 71%, une différence statistiquement significative. En 2009, la situation s'est améliorée tant dans les établissements expérimentaux que témoins. Dans les centres expérimentaux, la proportion d'exposition à la faible reconnaissance est passée à 60%. On constate une amélioration un peu plus grande de la situation en 2009 dans les centres témoins avec une proportion de 57%.

Tableau 6 — Proportion de déséquilibre efforts-reconnaissance (2004, 2007 et 2009)

	2004	2007	2009
Expérimentaux	66%	69%	61%
Témoins	55%	70%****	58%

! **** $p \leq 0.0001$; *** $p \leq 0.001$; ** $p \leq 0.01$; * $p \leq 0.05$;

Le tableau 6 présente les données relatives au déséquilibre efforts/reconnaissance. On constate d'abord qu'on retrouve une proportion similaire de déséquilibre efforts-reconnaissance chez les ASC des centres témoins (70%) et expérimentaux (69%) en 2007. Cependant, il est important de noter ici qu'il existe une évolution très différente dans les centres expérimentaux et témoins. En effet, alors que cette proportion était de 55% en 2004 chez les ASC des centres témoins, elle est

passée à 70% en 2007, une augmentation de 15%. Il y a par ailleurs eu, dans les centres expérimentaux, une augmentation de 4%. Ainsi, en 2007, on constate que, malgré une situation de départ plus enviable, les ASC des centres témoins ont, trois années plus tard, rattrapé ceux des centres expérimentaux.

En 2009 cependant, la situation des centres expérimentaux et témoins s'est améliorée par rapport à 2007, et ce principalement dans les établissements témoins. Pour les centres expérimentaux, la proportion de déséquilibre effort/reconnaissance a baissé à 61%, une amélioration par rapport à la mesure pré-intervention de 2004 (66%). Dans les centres témoins, la situation finale de 2009 (58%) est similaire, quoiqu'un peu moins favorable, à la situation initiale de 2004 (55%). Globalement, en matière de déséquilibre effort-reconnaissance, on peut constater une évolution favorable pour les agents des centres expérimentaux et une évolution légèrement défavorables chez les agents des centres témoins.

Tableau 7 – Proportion de faible soutien social des collègues (2004, 2007 et 2009)

	2004	2007	2009
Expérimentaux	67%	69%	56%**
Témoins	65%	65%	66%

! ****p ≤ 0.0001; ***p ≤ 0.001; **p ≤ 0.01 ; * p ≤ 0.05 ;

Le tableau 7 présente l'incidence du faible soutien social des collègues chez les ASC, selon qu'ils travaillent dans des établissements expérimentaux ou non. Tant dans les centres expérimentaux que témoins on observe une certaine stagnation de la situation entre 2004 et 2007. Dans les établissements témoins, la situation évolue peu en 2009. Dans les établissements expérimentaux cependant, la situation s'est améliorée en 2009. En effet, 56% des agents sont exposés au faible soutien social des collègues, alors qu'ils étaient 67% à l'être en 2004, puis 69% en 2007.

Tableau 8 – Proportion de faible soutien social des supérieurs (2004, 2007 et 2009)

	2004	2007	2009
Expérimentaux	62%	58%	48%***
Témoins	53%	60%***	55%

! ****p ≤ 0.0001; ***p ≤ 0.001; **p ≤ 0.01 ; * p ≤ 0.05 ;

En ce qui a trait au faible soutien des supérieurs (tableau 8), les établissements expérimentaux ont vu leur situation s'améliorer progressivement à travers le temps. La proportion d'exposition passant de 62% en 2004 à 58% en 2007 pour atteindre 48% en 2009. La situation finale (2009) étant nettement plus favorable que celle qui prévalait en 2004.

Dans les établissements témoins, la situation est quelque peu différente. Alors que la situation s'était détériorée entre 2004 et 2007, passant d'une proportion d'exposition au faible soutien social des supérieurs de 53% à 60%, elle s'est quelque peu améliorée en 2009 avec une proportion d'exposition de 55%. Cette situation finale (2009) ne constitue toutefois pas une amélioration par rapport à la situation initiale (2004).

Tableau 9 – Proportion de faible soutien social total (supérieurs et collègues) (2004, 2007 et 2009)

	2004	2007	2009
Expérimentaux	57%	54%	44%***
Témoins	51%	54%	50%

! ****p ≤ 0.0001; ***p ≤ 0.001; **p ≤ 0.01 ; * p ≤ 0.05 ;

Au global, lorsque l'on considère à la fois le faible soutien social des supérieurs et des collègues, la situation des établissements expérimentaux s'est améliorée graduellement de 2004 à 2009 (tableau 9). Elle est passée d'une proportion d'exposition de 57% en 2004 à un taux de 54% en 2007 et finalement à une proportion de 44% en 2009.

Dans les centres témoins, la situation s'est d'abord détériorée entre 2004 (51%) et 2007 (54%). Elle s'est ensuite améliorée en 2009 (50%) pour s'approcher du taux d'exposition initiale en 2004.

L'ensemble des données présentées dans cette sous-section et obtenues en 2007 et en 2009 dans cette étude permettent de constater que les agents correctionnels sont toujours fortement exposés aux contraintes psychosociales du travail, malgré les interventions qui ont été mises sur pied pour les amoindrir. Si on compare la situation de 2004 à celle de 2009, on constate toutefois que quelques améliorations ont été observées dans les établissements où ont été implantés des changements organisationnels ciblant les contraintes du travail (centres expérimentaux).

D'abord, par rapport à la situation initiale de 2004, la demande psychologique élevée a augmenté en 2009 dans le groupe témoin et dans le groupe expérimental. D'autre part, la faible latitude décisionnelle est demeurée inchangée dans ces deux groupes au fil des années. Quant à la faible reconnaissance, elle s'est améliorée dans les centres expérimentaux et, dans une moindre mesure, dans les centres témoins, entre 2004 et 2009. Ceci a eu pour effet de contribuer à une faible amélioration du déséquilibre efforts/reconnaissance dans les établissements du groupe

expérimental. Enfin, alors que les établissements expérimentaux ont vu s'améliorer le soutien offert par les collègues et les supérieurs entre 2004 et 2009, la situation dans les établissements témoins est demeurée inchangée à cet égard.

Ces données témoignent du défi qui se présentait lors de la mise en place du projet d'intervention et réitère la nécessité de continuer à multiplier les efforts pour améliorer l'environnement psychosocial de travail des agents. Malgré la réalisation de nombreux projets visant à améliorer les contraintes du travail des agents des établissements expérimentaux, d'autres changements dans l'environnement de travail ont pu agir dans le sens contraire.

Soulignons à cet égard que la situation des établissements correctionnels s'est apparemment détériorée au cours des dernières années, en raison notamment d'un manque de personnel, d'une surpopulation grandissante dans les établissements, de l'arrivée de nouvelles problématiques (particulièrement celle des gangs de rue) et du manque de moyens pour pallier à ces difficultés. Des entretiens réalisés auprès des représentants du personnel et de la gestion dans les établissements visés par la recherche tout au long de la démarche nous ont permis de constater que ces problèmes sont persistants.

5.2.5 LES EFFETS FINAUX : La violence au travail

Rappelons que l'un de nos objectifs spécifiques consiste à évaluer les effets de l'intervention sur les pratiques organisationnelles et, par ricochet, sur la prévalence de violence interpersonnelle.

Tableau 10 — Proportion de l'intimidation (2004, 2007 et 2009)

	Intimidation des collègues			Intimidation des supérieurs		
	2004	2007	2009	2004	2007	2009
Expérimentaux	34%	34%	31%	47%	33%****	37%**
Témoins	35%	36%	35%	32%	41%****	31%

! ****p ≤ 0.0001; ***p ≤ 0.001; **p ≤ 0.01; * p ≤ 0.05 ;

Comme on le constate dans le tableau 10, les centres expérimentaux et témoins obtiennent en 2004 et 2007 des proportions comparables d'exposition à l'intimidation de la part des collègues. Chez les témoins, la situation demeure inchangée en 2009. Par contre, chez les centres expérimentaux, la situation s'améliore quelque peu avec une proportion d'exposition à l'intimidation des collègues de 31% contre 34% en 2004 et en 2007. Cette différence n'est toutefois pas statistiquement significative.

Toujours au tableau 10, nous pouvons constater que l'intimidation exercée par des supérieurs a diminué considérablement dans les établissements expérimentaux entre 2004 et 2009. Alors qu'en 2004, 47% des agents se disaient victimes d'intimidation de la part de leurs supérieurs, cette proportion a baissé à 37% en 2009. En 2007, une amélioration encore plus grande avait été

remarquée (33%). Dans les centres témoins, la situation de 2004 (32%) s'est d'abord détériorée de façon significative en 2007 (41%), puis est redevenue semblable en 2009 (31%).

Tableau 11 — Proportion de harcèlement psychologique (2004, 2007 et 2009)

	Harcèlement psychologique des collègues			Harcèlement psychologique des supérieurs		
	2004	2007	2009	2004	2007	2009
Expérimentaux	32%	32%	30%	38%	28%***	30%*
Témoins	37%	37%	32%*	31%	35%*	28%

! ****p ≤ 0.0001; ***p ≤ 0.001; **p ≤ 0.01 ; * p ≤ 0.05 ;

À la lecture du tableau 11, nous constatons que, tant dans les établissements expérimentaux que témoins, l'exposition au harcèlement psychologique de la part des collègues est demeurée inchangée entre 2004 et 2007, alors qu'elle a diminué en 2009. Cette diminution est faible et statistiquement non significative dans les établissements expérimentaux (-2%), alors qu'elle est plus grande et statistiquement significative dans les établissements témoins (-5%).

Le harcèlement psychologique proféré par les supérieurs dans les établissements expérimentaux a quant à lui diminué entre 2004 et 2009. Il est passé de 38% à 30%, ce qui n'est pas négligeable. Cette diminution est d'ailleurs statistiquement significative. Notons qu'une plus grande amélioration avait déjà été obtenue entre 2004 et 2007. Du côté des établissements témoins, alors que la situation s'est quelque peu détériorée entre 2004 et 2007, passant de 31% à 35% d'exposition au harcèlement psychologique des supérieurs, elle s'est améliorée en 2009, pour atteindre 28%.

À la lecture des données de cette section s'intéressant particulièrement à la violence au travail, nous pouvons constater que la situation des établissements expérimentaux s'est souvent améliorée entre 2004 et 2009. À l'opposé, dans les établissements témoins, elle est globalement demeurée inchangée ou a connu de faibles améliorations au cours de la même période.

L'exposition à l'intimidation de la part des collègues s'est faiblement améliorée dans les établissements expérimentaux et ne s'est pas modifiée dans les centres témoins. L'intimidation des supérieurs a également connu une certaine stagnation dans les centres témoins, alors qu'elle s'est considérablement améliorée dans les établissements expérimentaux. Le harcèlement psychologique de la part des collègues s'est quant à lui faiblement amélioré dans le groupe expérimental, tout comme dans le groupe témoin. Enfin, alors que la proportion de harcèlement psychologique provenant des supérieurs a connu une faible baisse dans le groupe témoin, nous avons pu constater une diminution plus grande dans le groupe expérimental. Globalement, on note que ce sont surtout les relations avec les supérieurs qui se sont améliorées dans les

établissements expérimentaux. En effet, l'exposition à l'intimidation et au harcèlement proféré par les supérieurs a connu des baisses notables.

On peut supposer que les améliorations observées dans les établissements expérimentaux à l'égard des rapports sociaux au travail sont liées en bonne partie aux interventions qui y ont été menées. On peut aussi émettre l'hypothèse que l'absence d'intervention spécifique dans l'ensemble des groupes témoins a mené à la stagnation de leur situation. Rappelons d'ailleurs que les interventions mises en place dans les établissements expérimentaux visaient l'amélioration des relations entre collègues et avec les supérieurs de même que la prévention de la violence entre membres du personnel.

6. DISCUSSION

Le but de cette recherche était d'évaluer une intervention-participative visant la réduction de la violence au travail. En lien avec la violence au travail, l'évolution de plusieurs variables a été observée chez les ASC. Ces variables, ciblées comme étant des contraintes du travail, sont de plus en plus reconnues comme étant non seulement liées aux problèmes de santé psychologique au travail mais, aussi, à la dégradation des rapports sociaux. Ainsi, d'un point de vue quantitatif, nous avons pu constater que les changements organisationnels implantés dans les milieux expérimentaux ont touché principalement, de façon positive, la reconnaissance, le soutien social des collègues et des supérieurs. La latitude décisionnelle s'est aussi améliorée, mais dans une moindre mesure. Nous avons par ailleurs noté que la demande psychologique n'a cessé de se détériorer à travers le temps, ce qui signifie que les conditions de travail des agents correctionnels s'avèrent de plus en plus lourdes. Cette détérioration ne peut qu'avoir freiné les effets des interventions implantées dans les milieux dans le but d'améliorer la qualité des rapports sociaux au travail. Toutefois, les effets des interventions sont tout de même demeurés palpables. En ce qui touche plus spécifiquement la violence, c'est principalement l'intimidation des supérieurs et le harcèlement psychologique des supérieurs qui ont diminué de façon significative. L'intimidation des collègues et le harcèlement psychologique des collègues se sont aussi améliorés, mais de façon non significative d'un point de vue statistique.

D'un autre côté, alors que la situation des centres témoins s'était grandement détériorée en 2007 par rapport à 2004, en l'absence d'intervention, les améliorations notées en 2009 par rapport à 2007 résultent probablement en partie des interventions effectuées à l'échelle de la province par le Ministère de la Sécurité publique suite aux travaux des GSI dans les centres expérimentaux.

C'est à travers l'éclairage du volet qualitatif de la recherche, les observations tout comme les témoignages recueillis auprès des participants aux entrevues, que nous pouvons mieux comprendre les résultats obtenus lors de l'administration des questionnaires. En effet, ces données qualitatives permettent de mettre en perspective à la fois le développement des interventions, l'implantation de celles-ci mais aussi l'évaluation des changements mesurés entre la mesure pré-intervention et les des mesures post-intervention.

Ainsi, par exemple, en combinant la lecture des transformations relatives au climat de travail spécifiquement nommées dans les témoignages recueillis dans les centres expérimentaux et l'évolution des rapports interpersonnels au travail, nous arrivons à mieux interpréter ces données quantitatives. En cela, il nous est par exemple possible d'affirmer que l'apport, via la structure participative du projet, de la mise en place de façons de faire plus démocratiques, l'augmentation par exemple de la consultation des travailleurs et l'octroi de temps de rencontre balisés, ont participé, globalement aux changements mesurés plus spécifiquement dans les centres expérimentaux. Nous savons par ailleurs, toujours en raison des informations qualitatives recueillies, que d'autres transformations, à l'échelle provinciale (ex. : une plus grande ouverture à la consultation à certaines tribunes, l'arrivée de gestionnaires adoptant des façons de faire différentes) ont pu à leur tour influencer les résultats, la recherche étant menée dans un milieu « vivant », en constante évolution, qui n'est pas à l'abri d'influences extérieures.

Par ailleurs, ce même volet qualitatif de la recherche nous a également permis de mieux comprendre et de remettre en contexte la quasi absence de modifications sur d'autres variables sur lesquelles il a été beaucoup plus difficile d'agir, notamment la charge de travail. Dans un milieu comme l'univers carcéral où le travail est organisé traditionnellement de façon très « stricte », notamment en raison de contraintes sécuritaires mais aussi à cause des pressions exercées par les droits des personnes incarcérées, les marges de manœuvre qui permettraient d'agir sur la charge de travail sont minces. Et quand ces contraintes se doublent d'impératifs budgétaires qui exigent des compressions et qui se combinent à un manque criant de personnel pour effectuer les tâches, les actions possibles demeurent limitées. En effet, sur le terrain pendant de nombreuses années, nous avons pu observer, une accentuation marquée de cette charge de travail. Ces conditions rendent plus difficiles aussi les rapports interpersonnels qui prennent vie dans un contexte de tensions importantes au plan du travail à réaliser.

6.1 Portée et limites de l'étude

Cette recherche permet l'identification de pratiques organisationnelles favorisant la réduction de la prévalence de la violence entre membres d'une même organisation. L'évaluation rigoureuse qui a été mise en place a permis en effet de confirmer le rôle joué par une organisation du travail déficiente dans l'émergence de comportements anti-sociaux au travail, les recherches-intervention étant considérées comme davantage concluantes en terme de causalité (Kristensen, 2005). De ce fait, outre les autres établissements carcéraux, l'ensemble des milieux de travail également touchés par le phénomène pourront bénéficier de ces résultats et s'inspirer des changements organisationnels implantés dans le cadre de la recherche pour intervenir à leur tour dans leurs propres milieux de travail. À cet effet, le protocole de recherche auquel nous avons eu recours incite les milieux visés à prendre en charge la démarche d'intervention, de manière à pouvoir continuer d'intervenir de façon autonome, si nécessaire, lorsque la recherche sera terminée.

D'autres milieux de travail pourront prendre pour modèle le mode de fonctionnement de cette intervention. En effet, cette recherche a été réalisée en milieu correctionnel, mais tous les milieux sont susceptibles de se sentir concernés par une telle démarche puisqu'ils peuvent aussi être confrontés à la violence entre membres de l'organisation de travail. En ce sens, bien que le travail en milieu carcéral présente des particularités dont il est important de tenir compte, plusieurs contraintes du travail considérées à l'origine de la violence dans ce milieu sont similaires à celles rencontrées dans d'autres milieux de travail.

Trois principales limites de cette étude ont été identifiées par les chercheurs. Dans un premier temps, statistiquement, il aurait été intéressant d'établir un suivi des ASC ayant participé aux trois mesures de la recherche. Suivre une cohorte de sujets à travers les années nécessite un plus grand échantillon, ce qui est particulièrement difficile à obtenir dans le cadre d'une recherche-intervention. En effet, ce type de recherche exige un grand investissement de la part des chercheurs qui ne peuvent multiplier des groupes de soutien à l'intervention, compte-tenu des ressources limitées (en temps notamment) dont ils disposent. Par ailleurs, maintenir l'intérêt des sujets sur une longue période constitue un défi qui demeure difficile à relever dans un contexte organisationnel marqué par la lourdeur des exigences de travail et par un grand roulement du

personnel. Le recours à une cohorte aurait par ailleurs permis de mieux établir des corrélations entre les contraintes du travail et la violence organisationnelle.

Dans un deuxième temps, étant donné que peu de mesures d'intervention ont ciblé la demande psychologique, il demeure difficile de déterminer si elles auraient été efficaces en termes de diminution de la violence entre membres du personnel. Alors que la demande psychologique s'est constamment détériorée au cours de la période ciblée par l'étude, nous ne pouvons que postuler que les gains au plan de la violence interpersonnelle au travail ont été moindres qu'ils n'auraient pu l'être dans un contexte plus favorable.

Enfin, soulignons une dernière limite à ce type spécifique d'étude réalisée dans des organisations de travail en mouvement constant où les chercheurs ne peuvent contrôler les actions qui peuvent être entreprises en dehors de la recherche. Ainsi, outre les interventions réalisées par les groupes de soutien à l'intervention dans les trois centres expérimentaux et les interventions provinciales qui ont, rappelons-le, touchées tous les centres, d'autres actions ont pu être initiées dans les centres témoins mais aussi, dans certains cas, dans les centres expérimentaux. Ces initiatives peuvent engendrer une influence sur l'évaluation du processus mais aussi des effets de l'intervention et il s'avère difficile de distinguer avec précision ce qui découle des initiatives mises en place dans le cadre de la recherche. Par ailleurs, au-delà des interventions réalisées dans l'un ou l'autre des centres, des événements peuvent, sur lesquels les chercheurs n'ont évidemment aucun contrôle, peuvent venir jouer en faveur ou en défaveur des actions entreprises. Le suicide d'un employé sur les lieux de travail, par exemple, peut venir modifier l'impact souhaité de certaines interventions. Il en est ainsi, par exemple, de décisions des autorités qui viennent potentiellement, à l'occasion, atténuer les efforts consentis lors de la mise en place de certains projets.

7. CONCLUSION

Les entreprises, quelles qu'elles soient, sont toutes susceptibles d'être confrontées, un jour ou l'autre, à des situations de violence interpersonnelle entre les membres de l'organisation de travail. Certaines, cela est reconnu, sont plus exposées aux conditions qui favorisent l'éclosion de tensions interpersonnelles et, dans certains cas, à la naissance de violence proprement dite – c'est le cas par exemple du milieu carcéral que nous avons étudié – mais toutes sont à risque. Et peu importe le lieu de travail, il s'avère nécessaire de mettre en place une démarche préventive afin d'agir et ainsi d'éviter qu'une situation de violence ne se développe. Mais, avant d'investir dans l'instauration d'une telle mesure préventive, une question émerge: quelles sont les actions à privilégier pour prévenir l'émergence de violence interpersonnelle en milieu de travail?

Jusqu'ici, il importe de le souligner, peu de connaissances théoriques et pratiques ont été développées sur la question de la prévention de la violence interpersonnelle au travail. Ainsi, malheureusement, dans de nombreux milieux de travail québécois, aujourd'hui invités à poser des actions pour prévenir la violence ou intervenir, en cas d'échec de la prévention, des actions sont entreprises alors qu'elles n'ont, dans les faits, que très peu de liens avec l'origine même de la violence interpersonnelle, à savoir les conditions qui ont contribué à son essor. Devant ce constat, il nous est apparu important de nous interroger sur la nature des actions à poser afin de réduire la violence interpersonnelle au travail. Nous avons élaboré ce projet de recherche afin d'évaluer une intervention participative visant, justement, la réduction de cette forme de violence. Nous visions plus particulièrement, dans un premier temps, à évaluer le processus d'implantation de l'intervention et, dans un second temps, à évaluer les effets de l'intervention sur les pratiques organisationnelles et la prévalence de violence interpersonnelle.

Cette recherche a été réalisée dans, avec et pour les milieux de travail qui nous ont d'abord sollicités pour mettre en place de telles interventions. C'est donc tout particulièrement grâce à la participation de nos collaborateurs du milieu correctionnel québécois que nous avons pu réaliser celle-ci et développer de nouvelles connaissances en la matière. Notre association avec le milieu carcéral québécois, depuis 2000, s'est construite sur les bases d'un partenariat solide entre les chercheurs et les représentants du milieu syndical et du ministère de la Sécurité publique. Ce partenariat a pris forme non seulement au niveau provincial mais, aussi, au plan local dans le cadre, principalement, de la création des projets expérimentaux mis sur pieds dans trois centres de détention. Ce partenariat constitue, nous en sommes convaincus, une assise majeure de la mise en place de tels projets d'intervention et une des conditions de succès incontournables de projets de ce type. Sans l'engagement formel mais aussi factuel des partenaires, l'instauration de changements, la plupart organisationnels, n'aurait pas été possible.

Nos travaux se sont déroulés en trois phases : a) la phase de développement, durant laquelle a eu lieu l'identification des cibles concrètes d'intervention, b) la phase d'implantation où les interventions privilégiées ont été mises en place dans trois centres de détention choisis comme centres « expérimentaux » et sélectionnés parmi l'ensemble des 18 centres provinciaux et c) la phase d'évaluation durant laquelle ont été évalués les effets, à court et à long terme, des interventions réalisées. Les deux premières phases ont été encadrées par une évaluation qualitative alors que la troisième le fût par des méthodes quantitatives.

Trois milieux distincts ont été ciblés pour réaliser la recherche : un centre de petite taille, un de taille moyenne et un de grande taille. Dans chacun des milieux a été constitué un comité paritaire nommé « groupe de soutien à l'intervention » (GSI), chargé à la fois d'identifier des cibles concrètes d'intervention spécifiques à son établissement, de prioriser les actions à entreprendre et de les mettre en place. De nombreuses interventions ont donc été privilégiées et mises en place, de façon indépendante, dans chacun des centres expérimentaux.

Bien que développées dans trois lieux distincts, des similitudes ont été constatées entre certaines des actions privilégiées par chacun des centres. Ainsi, il nous a entre autres été possible de regrouper les interventions réalisées en trois grandes catégories : a) l'adoption de façons de faire plus participatives (démocratiques) qui permettent de reconnaître l'importance de chaque travailleur, b) l'ajustement des méthodes de travail afin de baliser les façons de faire et c) le développement de modalités favorisant des rapports interpersonnels sains et le bien-être des individus.

Parallèlement à la mise en place de ces projets locaux, des projets provinciaux ont aussi émergé des travaux des GSI locaux. Ces actions, touchant l'ensemble des établissements correctionnels, ne pouvant être réalisées sur une base locale, ont donc été ramenées vers une instance mitoyenne, le « groupe de coordination ». Il en est ainsi, par exemple, du projet de fournir un badge à l'ensemble des ASC provinciaux.

En plus de l'évaluation qualitative des phases de développement et d'implantation, les chercheurs également ont procédé à l'évaluation des effets des interventions réalisées. Cette évaluation a été réalisée grâce à des méthodes épidémiologiques reconnues, qui ont permis de comparer les ASC des trois centres de détention expérimentaux à ceux des 15 autres centres, dit « témoins », qui n'ont pas participé directement à l'intervention. Cette évaluation, par questionnaire, a été réalisée en trois temps, soit: avant le début de l'intervention, un an puis trois ans environ après le début de la mise en place des interventions dans les trois milieux. Des entrevues qualitatives ont aussi été réalisées dans ces centres expérimentaux et certains centres témoins afin de recueillir de l'information sur les modifications ayant été implantées dans chacun de ces milieux, que ces interventions soient ou non en lien avec la recherche participative menée par les chercheurs de RIPOST.

La recherche que nous avons menée a permis de développer des connaissances originales en matière de prévention de la violence interpersonnelle au travail. Elle a également permis, plus largement, de développer des connaissances sur les méthodes d'intervention participative, applicables dans d'autres contextes de recherche et d'intervention. Ces connaissances mériteront d'être confrontées, voire amalgamées à d'autres connaissances développées par des chercheurs de l'équipe mais, aussi, à celles acquises par d'autres chercheurs afin de bonifier les connaissances en matière de recherche sur les interventions participatives et de mieux valoriser celles-ci afin de les rendre accessibles aux milieux de travail.

De façon plus spécifique, l'évaluation réalisée nous a permis de constater que les interventions mises en place dans le cadre de cette recherche ont eu certains impacts positifs sur les travailleurs des établissements expérimentaux. Parmi les effets positifs de ces interventions, notons tout particulièrement l'amélioration marquée des rapports interpersonnels entre les agents de services correctionnels, visés plus spécifiquement par les interventions, et leurs supérieurs. Ainsi, les résultats obtenus aux questionnaires post-intervention indiquent, par exemple, une amélioration

marquée du soutien social offert aux ASC par les personnes en autorité dans les centres expérimentaux. Ils font aussi état, ce qui nous intéresse encore plus directement dans le cadre de cette recherche, d'une baisse significative du harcèlement psychologique et de l'intimidation provenant des supérieurs, et ce toujours pour les travailleurs œuvrant dans les centres expérimentaux. Quant aux rapports avec les collègues, un effet positif a également été mesuré au plan du soutien social reçu.

Ces résultats particulièrement positifs en regard des rapports sociaux et de la violence sont cohérents avec un constat plus large que nous avons fait sur l'ensemble de la démarche de recherche. En fait, il nous est apparu que le projet de recherche, dont une des assises majeures était la participation des travailleurs au processus en cours, a contribué de façon non négligeable à instaurer une nouvelle dynamique au sein des groupes de soutien à l'intervention mais, aussi, au sein du groupe de coordination et du Comité de suivi lesquels étaient chargés, notamment, d'aborder la question des problèmes liés aux rapports sociaux perturbés. Nous avons ainsi, globalement, assisté à un certain changement de mentalité chez plusieurs des acteurs touchés directement ou moins directement par la démarche de recherche, notamment chez le personnel d'encadrement. Ce changement de mentalité ou d'attitude a, dans certains milieux, généré une certaine transformation du climat via, par exemple, l'instauration de façons de faire plus démocratiques où le point de vue des travailleurs a gagné de plus en plus d'importance.

Ce type de changement, il importe de le souligner, prend un certain temps à s'établir et se construit, nous l'avons constaté, sur des expériences positives de part et d'autres qui ont justifié l'intérêt, dans certaines situations, d'opter graduellement pour de nouvelles façons de faire moins empreintes d'opposition ou de confrontation et où la communication, le dialogue et la transparence ont graduellement gagné des gallons. Ce qui, particulièrement dans le milieu correctionnel, n'était pas, d'emblée, dans les façons de faire habituelles. Nous pensons que cette dimension toute particulière du développement de façons de faire plus démocratiques est particulièrement propice à l'amélioration des rapports sociaux au travail et peut, incidemment, agir sur de nombreux autres facteurs de tension dans les organisations. La participation des travailleurs aux processus et aux décisions semble donc constituer un des éléments qu'il importe de retenir dans la planification des interventions à réaliser.

Malgré un terrain d'étude plutôt circonscrit, nous sommes convaincus que les connaissances acquises sur les modalités d'intervention en matière de violence interpersonnelle peuvent être transférables à de nombreux milieux de travail qui sont aussi confrontés à des tensions interpersonnelles de cette nature. Ces connaissances sont d'autant plus utiles que les milieux de travail québécois sont dorénavant assujettis à une nouvelle législation en matière de harcèlement psychologique au travail. Les responsables des organisations de travail, les intervenants en santé au travail, les intervenants syndicaux et, bien sûr, les travailleurs œuvrant dans des organisations où la violence est présente pourront bénéficier de ces connaissances et se les approprier pour leurs propres milieux de travail. Le type d'intervention privilégié et les façons de faire développées dans le cadre de cette recherche pourraient non seulement s'avérer utiles pour intervenir en matière de violence mais, également, pour agir sur d'autres conditions à l'origine de tensions importantes au travail et, ainsi, améliorer, notamment, la santé et la sécurité des travailleurs.

Bien que chaque organisation devrait procéder elle-même à l'identification de ses propres cibles d'intervention, centrées sur ses besoins et défis spécifiques, plusieurs des types d'interventions

mises en place en milieu carcéral, et les processus pour le faire, pourraient inspirer le développement d'actions dans diverses organisations. Il importe de souligner cependant qu'il est essentiel de procéder à cet examen précis du milieu où des interventions sont souhaitées car chaque organisation, chaque univers de travail comporte ses propres caractéristiques qui peuvent faire en sorte qu'une mesure soit, ou non, à l'origine d'un succès d'une intervention. Calquer des interventions sans faire cette réflexion peut apporter son lot de conséquences. Ainsi, dans le milieu carcéral par exemple, l'identification de pistes d'intervention pour se prémunir contre la violence interpersonnelle a dû se faire en tenant compte des caractéristiques propres à l'établissement visé, en s'appuyant bien entendu sur des constats plus larges. Rappelons, pour illustrer le besoin de cette nécessaire attention aux circonstances spécifiques du milieu, que le milieu correctionnel québécois s'était doté, bien avant les modifications législatives québécoises en la matière, d'une politique en matière de violence mais que, compte tenu des règles non écrites du milieu (souvent appelées le « code du gardien »), la dénonciation sous jacente à cette politique faisait en sorte que plusieurs des travailleurs ne souhaitaient pas avoir recours à celle-ci car la dénonciation d'un ou d'une collègue était susceptible d'entraîner des conséquences importantes chez le plaignant, voir l'aggravation de sa situation de violence.

Un des constats majeurs que nous avons fait dans le cadre de cette étude, dont les assises étaient d'ailleurs la participation et le paritarisme, c'est l'importance de la recherche d'une plus grande démocratisation au sein des organisations et des collectifs de travail. Cette démocratisation favorise notamment une certaine réappropriation du pouvoir par les travailleurs et de nécessaires ajustements des modes de gestion afin de mieux baliser le travail et promouvoir un plus grand respect des valeurs de l'organisation – dont celles qui touchent plus directement aux rapports interpersonnels –, qui se trouveront alors partagées par les différents acteurs (direction et travailleurs) en lice. Un processus plus démocratique devrait également se traduire par la participation des employés à la prise de décision, par une plus grande communication, une plus grande transparence, et le partage de l'information et/ou par la participation de tous (ou de représentants démocratiquement désignés) aux diverses fonctions de l'organisation. Un des moyens à privilégier pourrait notamment être de donner des espaces de parole, d'échanges et de discussion aux différents membres de l'organisation, peu importe leur statut tout en ne négligeant pas de tenir réellement compte de leurs suggestions en implantant des changements organisationnels concrets. Ces orientations devraient également, de pair, favoriser une meilleure organisation du travail qui passe, par exemple, par des procédures mieux définies, mieux balisées, partagées collectivement. L'ensemble de ces mesures pourront, ainsi, à la source, agir sur les facteurs organisationnels qui sont le plus souvent à l'origine de la violence en milieu de travail et, ainsi, prévenir son émergence.

Quelques recommandations viennent clore ce rapport de recherche qui ouvriront la porte à l'élaboration, au cours de la prochaine année, d'un outil de transfert où seront traduites, en termes pratiques, les principales connaissances développées en matière de recherche intervention participative. Ces recommandations sont donc générales et entameront, nous l'espérons, une réflexion chez le lecteur qui lui donnera envie de pousser plus loin non seulement sa réflexion sur la question mais aussi sur d'éventuelles actions qui pourront se traduire, sur le terrain, par des améliorations perceptibles de la santé et de la sécurité des travailleurs.

De l'ensemble de cette recherche, nous souhaitons mettre l'emphase, en conclusion, sur certaines avenues sur lesquelles nous jugeons qu'il est important d'agir.

- D'abord, il est avant tout fondamental d'entendre les travailleurs pour comprendre la violence qu'ils vivent ou dont ils sont témoins et pour identifier des pistes d'intervention appropriées, susceptibles d'influencer les facteurs à l'origine du problème.
- L'identification des contraintes du travail spécifiques aux milieux permet d'agir sur les conditions qui sont, le plus souvent, à l'origine de la violence interpersonnelle.
 - En effet, dans la plupart des cas, ce n'est pas en agissant sur les facteurs individuels que la violence peut être prévenue.
- Ainsi, nous constatons qu'il importe de miser avant tout sur des pistes de solution qui passent principalement par l'organisation du travail, notamment:
 - une plus grande participation des travailleurs aux processus décisionnels;
 - la modification des façons de faire, la mise en place de modalités qui facilitent le développement de rapports interpersonnels sains.
- Ainsi, la mise en place d'interventions qui s'articulent autour de la question du partage du pouvoir ou d'une recherche d'une plus grande démocratisation au sein des organisations et des collectifs de travail constitue un élément clé.
 - Un objectif important que nous avons notamment cerné vise à permettre à tous un accès aux ressources plutôt que de maintenir des « privilèges » entre les mains de certains individus ou de certains collectifs.
- Une orientation générale qui se dégage de la recherche est certes la participation des travailleurs aux processus en cours tout comme à l'établissement de changements.
- Par ailleurs, la mise en place d'interventions ne peut se faire sans l'engagement et la participation de toutes les instances concernées, sous peine de voir les projets abandonnés en cours de route. L'implication de membres de la gestion constitue un atout fondamental dans une démarche d'intervention en milieu de travail, surtout quand les actions à mettre en place touchent plus spécifiquement l'organisation du travail.
- Les projets d'intervention prennent un certain temps à se mettre en place parce qu'ils reposent sur une compréhension réelle des facteurs en cause et une mise en place de moyens dans un contexte « solide », fiable. Une certaine patience est donc de mise.

Un des enjeux relatifs à l'instauration de telles démarches est, nous en sommes de plus en plus conscients, la question de la prise en charge des interventions une fois le projet de recherche terminé. C'est pourquoi nous invitons les instances patronales et syndicales ayant participé à cette vaste recherche-intervention à poursuivre, de façon paritaire et soutenue, les efforts qui ont été déployés jusqu'à présent pour améliorer la qualité des relations interpersonnelles au travail chez les agents correctionnels. Alors que certaines cibles visées par l'étude se sont améliorées, d'autres restent à être atteintes (la charge de travail notamment). L'approche préventive en matière de violence au travail développée dans le cadre du projet de recherche doit être prise en charge par le milieu au bénéfice de la santé et la sécurité du personnel.

Cet enjeu majeur est certes présent dans un contexte de recherche mais il l'est aussi dans toute initiative d'intervention menée dans un temps donné, par un groupe spécifique, qui risque de se voir interrompre ou de perdre de son intérêt en raison de changements organisationnels importants : nouvelles politiques ou orientations de la direction, rotation du personnel de gestion ou, encore, des représentants syndicaux, coupures budgétaires, etc. Il est donc essentiel d'avoir une préoccupation de la pérennité tout au cours du processus et, lorsque possible, de prendre les engagements nécessaires pour s'assurer de la prise en charge de la démarche sur une période suffisamment longue pour mener à bien les interventions et transformer le milieu de travail de façon durable.

Liste des articles scientifiques publiés dans le contexte de ce projet :

Bourbonnais, R., R. Malenfant, M. Vézina, N. Jauvin et Brisson, I. « Les caractéristiques du travail et la santé des agents en services de détention » *Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique*, vol. 53, n° 2, 2005, p. 127-142.

Bourbonnais, R., Jauvin, N., Dussault, J., et Vézina, M. « Psychosocial work environment, interpersonal violence and mental health among correctional officers ». *International Journal of Law and Psychiatry*, vol 4, n° 5, 2007, p. 385-399.

Équipe RIPOST (2007). Principaux projets provinciaux et locaux réalisés dans le cadre du projet « RIPOST ». Québec : Équipe de recherche RIPOST, CSSS de la Vieille Capitale.

Jauvin, N. (2008). Au cœur de l'administration de la peine : les surveillants et leur propre souffrance. Actes du colloque « Le pénal aujourd'hui : pérennité ou mutation ». [En ligne : <http://www.erudit.org/livre/#Actes>].

Jauvin, N., M. Vézina, R. Bourbonnais, et Dussault, J. « Violence interpersonnelle en milieu de travail : une analyse du phénomène en milieu correctionnel québécois », *Revue Pistes (Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé)*, Vol. 8, n° 3, 2006.

Vézina, M. et Dussault, J. « Au-delà de la relation « bourreau-victime » dans l'analyse d'une situation de harcèlement psychologique au travail, *Revue Pistes (Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé)*, vol. 7, n° 3, 2005.

RÉFÉRENCES

- Agervold, M., Mikkelsen, E.G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work and Stress*, 18 (4), 336-351.
- Amick, B.C.r., et al., (1998). Relationship of job strain and iso-strain to health status in a cohort of women in the United States. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 24(1): p.54-61.
- Aquino, K., Thau, S. (2009). Workplace victimization : Aggression from the target's perspective. *Annual Review of Psychology*, 60, 717-741.
- Arcand, R., Labèche, F., Stock, S., Messing, K. Et Tissot, F. (2000). Travail et santé, dans *Enquête sociale et de santé 1998*, Chapitre 26, Institut de la statistique du Québec : 525-570.
- Arnetz, J.E. (1998). The Violent Incident Form (VIF): A practical Instrument for the Registration of violent Incident in the health care Workplace. *Work and Stress*, 12 (1): 17-28.
- Aurousseau, C. (2001). *Agir avant la tempête : une démarche de prévention de la violence et du harcèlement au travail*, Montréal : Confédération des syndicats nationaux.
- Barrett, Karen E., Riggat, T.F., Flowers, Carl, R. (1997). Violence in the workplace: preparing for the age of rage. *Journal of Rehabilitation Administration*, 21 (3): 171-188.
- Aymard, N., Lhuillier, D. (1993). Sécurité et identité professionnelle des personnels de surveillance de l'administration pénitentiaire. *Droit et société* ;2 :435-447.
- Barling, J. (1996). The prediction, experience, and consequences of workplace violence.
- VandenBos, G.R. (Ed), Bulatao, E.Q. (Ed). et coll. *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*. Washington: American Psychological Association, 29-49.
- Baron, R.A., Neuman, J.H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22 (3): 161-173.
- Barrett, Karen E., Riggat, T.F., Flowers, Carl, R. (1997). Violence in the workplace: preparing for the age of rage. *Journal of Rehabilitation Administration*, 21 (3): 171-188.
- Bilheran, A. *Le harcèlement moral*. Psychologie. Paris : Armand Colin, 2006.
- Björkqvist, K. et coll. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*,20:173-184.
- Bellerose, C., Lavallée, C., Chénard, L., Levasseur, M. (sous la direction de). *Et la santé, ça va en 1992-1993? Rapport de l'enquête sociale et de santé 1992-1993*. Montréal : Ministère de la Santé et des Services sociaux, Gouvernement du Québec, 1995.
- Blanchet A. et Gotman A. (1992). *L'enquête et ses méthodes: l'entretien*. Paris: Nathan.
- Bourbonnais, R., Malenfant, R., Vézina, M., Jauvin, N., Brisson, I. (2005), Les caractéristiques du travail et la santé des agents en services de détention. *Revue d'épidémiologie et de santé publique*;53(2) :127-142.
- Bourbonnais R., Brisson C., Vinet A., Vézina M. et Lower A. (2006). Development and implementation of a participative intervention to improve the psychosocial work environment and mental health in an acute care hospital. *OEM*, 63:326-334.
- Bourbonnais, R., Jauvin, N., Dussault, J., Vézina, M. (2007). « Psychosocial work environment, interpersonal violence and mental health among correctionnal officers ». *International Journal of Law and Psychiatry*, 4-5, p. 385-399.
- Bourbonnais, R., Vézina, M., JAUVIN, N., Dussault, J., Lavigne, É. (2009). Résultats du questionnaire réalisé auprès des agents/es de la paix en services correctionnels du Québec en 2007. Québec : Équipe de recherche RIPOST, CSSS de la Vieille Capitale.

- Bradet, C. (1986). Deux générations de gardiens de prison, École de criminologie, Université de Montréal.
- Braverman, M. (2002). Prevention of violence affecting workers: a systems approach, in M Gill, B Fisher & V bowie (eds.). *Violence at Work: Causes, Patterns and Prevention*, Willan Publishing, Royaume Uni: 114-131.
- Bréard, R., Pastor, P. (2002). *Harcèlements: les réponses*. Paris : Éd. Liaisons.
- Brun, J.-P. et Kedl, E. (2006). « Portrait et analyse des plaintes déposées pour harcèlement psychologique au travail à la commission des normes du travail ». Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail. Université Laval. Québec.
- Brun, J.-P., Plante, É. (2004), *Le harcèlement psychologique au travail au Québec* (consulté le 17 janvier 2005). (<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>).
- Bureau d'intervention en matière de harcèlement (BIMH) de l'Université de Montréal. *Ampleur du harcèlement psychologique* (consulté le 17 janvier 2005). (<http://www.harcelement.umontreal.ca/Ampleur/sexuel.html>).
- Bush, D. F., O'Shea, P.G. (1996). *Workplace Violence: Comparative use of prevention Practices and Policies*. Vandebos, G.R. (Ed), Bulatao (Ed) et coll. *Violence on the Job:L Identifying Risks and developing Solutions*. Washington: American Psychological Association: 283-297.
- Cantin, I., Cantin, J.-M. (2004). *Politiques contre le harcèlement au travail et réflexions sur le harcèlement psychologique*. Éd. Yvon Blais, Cowansville (Qc).
- Chappel, D., Di Martino, V. (1998). *Violence at Work*. Genève: Bureau international du travail.
- Chappel, D., V. Di Martino, et al. (2000). *Violence at work*. Geneva, International Labour Organization.
- Chauvenet, A., Orlic, F., Benguigui, G. (1994), *Le monde des surveillants de prison*, Paris, Presses universitaires de France, Sociologies : collection dirigée par Raymond Boudon.
- Cheng, Y., et al., *Association between psychosocial work characteristics and health functioning in american women: prospective study*. *British Medical Journal*, 2000. 320: p. 1432-1436.
- Cintas, C. (2007). *Quand la violence ne se trouve pas là où on l'attend... » : le cas d'un hôpital psychiatrique*, *Nouvelle revue de psychosociologie*, 2 (4) : 213-231.
- Courcy, F., Brunet, L., Savoie, A. (2004). *Violences au travail : diagnostic et prévention*, Montréal : Presses de l'Université de Montréal
- Damant, D., Dompierre, J., Jauvin, N. (1997). *La violence en milieu de travail. Rapport de recherche présenté à la Centrale des syndicats nationaux (CSN)*.
- Davezies, P. (2003), *Le stress au travail : actualité*. Dans Thurin. J.-M., Baumann, N. (direction). « *Stress, pathologies et immunité* », Paris, Flammarion.
- Di Martino, V., Hoel, H., Cooper, C.L. (2003). *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail*. Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes.
- Dollard M.F., Winefield A.H.(1994). *Organizational response to recommendations based on a study of stress among correctional officers*. *Int J Stress Manage*;1:81-101.
- Dollard M.F., Winefield A.H. (1995). *Trait anxiety, work demand, social support and psychological distress in correctional officers*. *Anxiety Stress Coping*;8:25-35.
- Dollard M.F., Winefield A.H.(1998). *A test of the demand-control/support model of work stress in correctional officers*. *J Occup Health Psychol*;3:243-64.
- Dowden, C., Tellier C. (2004). *Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis*. *Journal of criminal Justice*, 32; 31-47.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. (1997). *Harassment in the workplace and the victimization of men*. *Violence and Victims*, 12 (3) : 247-263.

- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression And Violent Behavior*, 5(4): 379 - 401.
- Einarsen N.S., Hoel, H., et Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23 (1), 24-44.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C.L. (2003). The concept of bullying at work. The European tradition. In G.R. VandenBos & E.Q. Bulatao (Éds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (pp. 3-30). London: Taylor & Francis.
- Équipe RIPOST (2003). Travail en milieu correctionnel: résultats d'une analyse approfondie. *Bulletin RIPOST*, 7 (2). <http://www.cssvc.qc.ca/publications>
- Escartin, J., Rodriguez-Carballeira, A., Zapf, D., Porrúa, C. et Martin-Peña, J. (2009). Perceived severity of various bullying behaviours at work and the relevance of exposure to bullying. *Work & Stress*. 23 (3):191-205.
- Everitt, B. and Rabe-Hesketh, S. (2001) *Analysing medical data using S-Plus*, Springer-Verlag, New York.
- Faulx, D. et Delvaux, S. (2005). Le harcèlement moral au travail : phénomène objectivable ou « concept horizon » ? Analyse critique des définitions des phénomènes de victimisation au travail. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé (PISTES)* 3, 7 : <http://www.pistes.uqam.ca/v7n3/sommaire.html> (consulté en novembre 2009).
- Faulx, D. et Detroz, P. (2009). « Harcèlement psychologique au travail : Processus relationnels et profils de victimes. Approche processuelle, intégrative et dynamique d'un phénomène complexe ». *Le travail humain* 2, 72 :155-184.
- Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. Troisième sondage européen sur les conditions de travail 2000. Luxembourg.
- Flannery R.B. Jr., Hanson, M.A., Penk, W.E., Flannery, G.J., Gallagher C. (1995). *The assaulted Staff Action Program: An Approach to coping with the aftermath of Violence in the Workplace*. New York: Crossroad Publishing.
- Flannery, R.B. (2000). Post-incident crisis intervention: a risk management strategy for preventing workplace violence. *Stress Medicine*, 16: 229-232.
- Fuhrer, R., et al., Gender, social relations and mental health: prospective findings from an occupational cohort (Whitehall II Study). *Social Science & Medicine*, 1999. 48(1): p. 77-87.
- Genest Christian, Chantal Leclerc et Marie-France Maranda. 2005. « Les conduites de retrait comme stratégies défensives face au harcèlement psychologique au travail ». *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé (PISTES)* 3, 7 : <http://www.pistes.uqam.ca/v7n3/sommaire.html> (consulté en novembre 2009).
- Gill, M.L., Bowie, V., Fisher, B. (2002). *Violence at work: causes, patterns and prevention*, Cullompton, Uk; Portland, Or.: Willan.
- Goldberg P., David S., Landre M.F., Goldberg M., Dassa S., Fuhrer R.(1996). Work conditions and mental health among prison staff in France. *Scand J Work Environ Health*;22:45-54.
- Goldenhar L, LaMontagne A, Katz T, Heaney C, Landsbergis P. (2001). The intervention research process in occupational safety and health: an overview from the National Occupational Research Agenda Intervention Effectiveness Research team. *J of Occ and Env Med*;43(7):616-622.
- Gouvernement du Québec, Commission des normes du travail. Voir notamment l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail et les suivants, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2004.

- Gouvernement du Québec, Rapport du Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail, Bibliothèque nationale du Québec, 2001, ISBN 2-550-37181-X.
- Gouvernement du Québec (2004). Prévenir le harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous !: guide de prévention à l'intention des employeurs de la petite entreprise, Commission des normes du travail, Direction des communications, cop.2004.
- Harvey, M., Treadway, D., Thompson Heames, J. et Duke, A. (2008). Bullying in the 21st Century Global Organization: An Ethical Perspective. *Journal of Business Ethics*. 85: 27-40.
- Härenstam, A., Palm, U.B., Theorell, T. Stress, health and the working environment in Swedish prison staff. *Work and Stress*, 1988, 4, 281-298.
- Hirigoyen M.-F. (2001). *Malaise dans le travail : Harcèlement moral – démêler le vrai du faux*. Paris : Éditions La Découverte et Syros.
- Hogh, A., Bork, V. & Mikkelsen, K.L. (2003). Work-related violence as a predictor of fatigue: A 5-year follow-up of the Danish Work Environment Cohort Study. *Work & Stress*, 17(2), 182-194.
- Jauvin, N., Damant, D., Dompierre, J., (1999). Violences en milieu de travail. Actes du colloque « ...d'autres violences à dire » CRI-VIFF. Collection Réflexions, 8.
- Jauvin, N. Dompierre, J., Vézina, M. (1999). Recension documentaire sur la violence au travail (Consulté le 17 janvier 2005). (http://www.cchvdr.qc.ca/Publications/Publications_F.html)
- Johnson, P.R., Indvik, J. (1994). Workplace violence: An issue of the nineties. *Public Personnel Management*, 23 (4): 515-523.
- Jauvin, N., M. Vézina, R. Bourbonnais, J. Dussault (2006). « Violence interpersonnelle en milieu de travail : une analyse du phénomène en milieu correctionnel québécois », *PISTES*, Vol. 8 (3).
- Jauvin, N. (2007). Une analyse phénoménologique de la violence entre membres du personnel correctionnel québécois. Thèse de doctorat non publiée, Université de Montréal. 275 pages.
- Johnson, J.V., Conceptual and methodological developments in occupational stress research: An introduction to the state-of-the-art reviews I. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1996. 1(1): p. 6-
- Johnson, J.V., E.M. Hall, and T. Theorell, Combined effects of job strain and social isolation on cardiovascular disease, morbidity and mortality in a random sample of the Swedish male working population. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 1989. 15: p. 271-279.
- Karasek, R.A. Jr. (1979) Job demands, job decision latitude, and mental strain : implications for job redesign. *Adm. Sci. Quarterly* 24:285-308.
- Karasek, R., Job content questionnaire and user's guide. 1985, Los Angeles (CA): Department of Industrial and System Engineering, University of Southern California. 50.
- Karasek R, Theorell T. *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books; 1990.
- Kivimäki, M., Elovainio, M., Vahtera, J. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational Environmental Medicine*, 57; 656-660.
- Kristensen, T.S. (2005), Intervention studies in occupational epidemiology. *Occupational and environmental medicine*, 62(3):205-210.
- Kompier, M. & Kristensen, T.S. (2001). Organizational work stress interventions in a theoretical, methodological and practical context. In A. Véga (Ed.), *Stress in the workplace: past, present and future* (p. 164-190). London & Philadelphia: Whurr publishers.
- Larocque, B., Brisson, C., Blanchette, C. (1998). Cohérence interne, validité factorielle et validité discriminante de la traduction française des échelles de demande psychologique et de

- latitude décisionnelle du Job Content Questionnaire de Karasek. *Rev Épidémiol Santé Publique*, 96 :371-381.
- Lasky G.L., Gordon B.C., Srebalus D.J.(1986). Occupational stressors among federal correctional officers working in different security levels. *Crim Justice Behav*;13:317-27.
- Leclerc, C. (2005). Intervenir contre le harcèlement au travail: soigner et sévir ne suffisent pas. Pistes [En ligne], 7(3). <http://www.pistes.uqam.ca/v7n3/articles/v7n3a4.htm> (consulté le 13 mars 2007).
- Leymann, H. (1996). *Mobbing: la persécution au travail*. Paris: Seuil.
- Littlechild, B. (1995). Violence against social Workers. *Journal of interpersonal violence*, 10 (1): 123-130.
- Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S.J., Alberts, J.K. (2007). Burned by bullying in the American workplace: prevalence, perception, degree and impact. *Journal of Management Studies*, 44 (4), 837-862.
- Malenfant, R. Bourbonnais, R., Vézina, M., Jauvin, N., April, M. (2001), Recherche sur les effets du travail en détention sur l'absentéisme au travail, la santé et la sécurité du personne : Faits saillants du volet quantitatif. Rapport de recherche. RIPOST, CLSC-CHSLD Haute-Ville-Des-Rivières. (http://www.cchvdr.qc.ca/Publications/Publications_F.html)
- Mantell M., Albrecht, S. (1994). *Ticking Bombs: Defusing Violence in the workplace*. Burr Ridge: Irwin.
- Marmot, M., Theorell, T., & Siegrist, J. (2002). Work and coronary heart disease. In S. Stansfeld & M. Marmot (Eds.), *Stress and the heart: psychosocial pathways to coronary heart disease* (pp. 50-71). London: BMJ Books.
- Mayhew, C., Quinlan, M. (1999). The relationship between precarious employment and patterns of occupational violence: Survey evidence from thirteen occupations. Presented at the "Health Hazards and Challenges in the New Working Life" conference, Stockholm, January 11-13. Institut de la Statistique du Québec. Enquête sociale et de santé 1998. Québec: Gouvernement du Québec, 2000.
- Mikkelsen, E.G, Einarsen, S. (2002). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43: 397-405.
- Monks, C.P., Smith, P.K., Naylor, P., Barter, C., Ireland, J.L., Coyne, I. (2009). Bullying in different contexts: Commonalities, differences and the role of theory. *Aggression and Violent Behavior*, 14, 146-156.
- Neboit, M. et Vézina M., Évolutions du travail, santé psychique et stress : points de repère, dans : *Stress au travail et santé psychique* sous la direction de Neboit, M. et Vézina M. (2002), OCTARES Éditions, Toulouse.
- Neuman, J.H., Baron R.A. (1998). Workplace Violence and Workplace Agression: Evidence concerning specific Forms, potential Causes and preferred Targets. *Journal of Management*, 24 (34): 391-419.
- Niedhammer, I., et al., (1998). Psychosocial factors at work and subsequent depressive symptoms in the Gazel cohort. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 24(3): p. 197-205.
- Niedhammer I , Siegrist J. (1998). Facteurs psychosociaux au travail et maladies cardiovasculaires : l'apport du modèle du Déséquilibre Efforts/Récompenses. *Revue d'Epidémiologie et de Santé Publique*;46:398-410.

- Niedhammer I, Siegrist J, Landre M, Goldberg M, Leclerc A. (2000). Étude des qualités psychométriques de la version française du modèle du Déséquilibre Efforts/Récompenses. *Rev Epidemiol Sante Publique*, 48:419-37.
- Niedhammer, I. (2009). Violence psychologique au travail et santé mentale: résultats d'une enquête transversale en population salariée en région Paca, France, 2004. *Bulletin épidémiologique hebdomadaire*, 25-26, 9 juin 2009. (http://www.invs.sante.fr/beh/2009/25_26/index.htm).
- Normandeau, A., Vaclair, M. (1986), *Sociologie du milieu carcéral*, École de criminologie, Université de Montréal.
- Oxenstierna, G., Theorell, T. (mars 2003). Problem solving in the work place in relation to stress and health – a comparison between Germany and Sweden. (résumé /congrès APA-NIOSH, Toronto).
- Peter, R. (2002). Effort-reward imbalance and ill health. *Psychotherapeut*, 47, 386-398.
- Peiro, J.M. Interventions to prevent and correct work-related bullying. (consulté le 15 septembre 2003). (http://osha.eu.int/ew2002/presentations/WS2_Bullying_Interventions_Peiro_DOC.doc).
- Randle, J. (2003). Bullying in nursing profession. *Journ of Adv Nurs*, 43 (4): 395-401.
- 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).
- Rogers, K.A., Chappell, D., (2003). *Preventing and responding to violence at work*, Genève: International Labor Office/Brookings Institution Press.
- Rothman, K., Greenland, S. *Modern epidemiology*. 2nd ed. London: Williams & Wilkins, 1998.
- Runyan, C.W., Zakics, R.C., Zwering, C. (2000). Administrative and behavioral interventions for workplace violence prevention. *Am J Prev Med*, 18 (4S): 116-127.
- Seidman, B. T., Williams, S. M. (1999). L'impact des actes violents sur le personnel correctionnel. *Forum*. Vol. 1 ; 1 : 30-34.
- Siegrist, J. The model of effort-reward imbalance. [electronic source] [cited 2001 March 23].
- Siegrist, J., Peter, R., Junge, A., Cremer, P., & Seidel, D. (1990). Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: Prospective evidence from blue-collar men. *Social Science & Medicine*, 31(10), 1127-1134.
- Siegrist, J., & Peter, R. (2000). The effort-reward imbalance model. In P. Schnall, K. Belkic, P. Landsbergis & D. Baker (Eds.), *The Workplace and Cardiovascular Disease* (pp. 83-87). Philadelphia: Hanley & Belfus, Inc.
- Siegrist J. (2002). The model of effort-reward imbalance. (consulté le 13 janvier 2003) <http://www.uni-duesseldorf.de/MedicalSociology2001>
- Stansfeld, S. and B. Candy, Psychosocial work environment and mental health—a meta-analytic review. *Scan J Work Environ Health*, 2006. 32(6): p. 443-462.
- Tabachnick, B.G. and Fidell, L.S. (1996) *Using multivariate Statistics*, 3rd Edition, Harper Collins.
- Tehrani, N (Ed.). (2001). *Building a culture of respect: Managing bullying at work*. London: Taylor & Francis.
- Tehrani, N. (2004). Bullying: A source of chronic post traumatic stress? *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 357-366.
- Tremblay, B. (1988), *Enquête et réflexions sur les prisons*, Montréal, janvier 1988.
- Thylefors, I. (1999). *Kriminalvårdens personalenkät 1998*. Göteborg, Sweden: Göteborgs Universitet.

- Vacheret, M. (2001). La société carcérale: Une étude de la vie quotidienne et des interactions sociales dans les pénitenciers canadiens. Thèse présentée à la F.É.S., Université de Montréal.
- van der Doef, M. and S. Maes, The job demand-control (-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 1999. 13(2): p. 87-114.
- van der Hek, H. & Plomp, H. N. (1997). Occupational Stress Management Programmes: a Practical Overview of Published Effect Studies. *Occupational Medicine*, 47 (3), 133-141.
- Van Voorhis, P., Cullen, F., Link, B., Travis Wolfe, N. (1991). The impact of race and gender on correctional officers, orientation to the intergrated environment. *Journal of research in crime and delinquency*. Vol 28 ; 4 : 382-400.
- Vartia-Väänänen, M. (2003). Workplace bullying – A study on the work environment, well-being and health. Academic dissertation, University of Helsinki, Department of Psychology.
- Vézina, M., N., Jauvin, J. Dussault. « L'éclairage de la psychodynamique du travail pour comprendre la souffrance des agents de la paix en services correctionnels » (2006). Dans : Espace de réflexion, espace d'action en santé mentale au travail : enquêtes en Psychodynamique du travail au Québec, Presses de l'Université Laval (PUL.), Ch. 8, p 143-167.
- Voss, M., Floderus, B., Diderichsen, F. (2001). Physical, psychological, and organizational factors relative to sickness absence: a study based on Sweden post. *Occupational Environmental Medicine*, 58; 178-184.
- Waddington, P.A.J., Badger, D. & Bull, R. (2005). Appraising the inclusive definition of workplace violence. *British Journal of Criminology*, 45(2), 141-164.
- Willet, T.C. (1983). Prison guards in private. *Revue canadienne de criminologie*; 25 :1-17.

ANNEXE : QUESTIONNAIRE PRINTEMPS 2009

Code d'identification

**RECHERCHE SUR LES EFFETS DU TRAVAIL EN DÉTENTION, SUR
L'ABSENTÉISME AU TRAVAIL, LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES
AGENTS/ES DE LA PAIX EN SERVICES CORRECTIONNELS DU
QUÉBEC**

QUESTIONNAIRE

Printemps 2009

Équipe RIPOST

CHERCHEURS RESPONSABLES : Michel Vézina
Renée Bourbonnais
CHERCHEURE ASSOCIÉE : Nathalie Jauvin
COORDINATION DU PROJET : Julie Dussault
(418) 681-8787 poste 3804

Note au répondant :

Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger la présentation.

DIRECTIVES

- Nous vous demandons de répondre à toutes les questions vous concernant. Il peut arriver que certaines questions vous semblent répétitives. Veuillez, s'il vous plaît, y répondre quand même en inscrivant l'information demandée dans l'espace prévu à cet effet ou en cochant, dans la case, la réponse qui correspond le mieux à votre situation actuelle.
- Pour les questions ou les énoncés offrant un choix de réponses, veuillez indiquer un seul choix.
- Nous vous demandons de répondre aux questions sur l'emploi en vous référant à votre emploi actuel.
- Certaines questions ne s'appliqueront pas à votre situation. Veuillez suivre attentivement les indications vous invitant à passer ces questions ou sections du questionnaire.

**Nous vous remercions de prendre le temps
de répondre à ce questionnaire.**

Michel Vézina	Chercheur
Renée Bourbonnais	Chercheure
Nathalie Jauvin	Chercheure
Julie Dussault	Coordonnatrice et professionnelle de recherche

A. INFORMATIONS GÉNÉRALES

POUR CHACUNE DES QUESTIONS SUIVANTES, VEUILLEZ COMPLÉTER L'INFORMATION DEMANDÉE DANS L'ESPACE PRÉVU À CET EFFET OU COCHER LA RÉPONSE CORRESPONDANT À VOTRE SITUATION ACTUELLE.

1. Date d'aujourd'hui : | |
Année Mois Jour

2. Vous êtes de sexe : 1. Masculin 2. Féminin

3. Quelle est votre date de naissance ? |
Année Mois

4. Quel est votre plus haut niveau de scolarité complété?

1. Primaire
2. Secondaire
3. Collégial
4. Universitaire : premier cycle (certificat ou baccalauréat)
5. Universitaire : deuxième et troisième cycle (certificat, maîtrise ou doctorat)
6. Autre *Spécifier* : _____

5. Présentement, êtes-vous :

1. Marié(e)
2. Vivant avec un(e) conjoint(e) de fait
3. Séparé(e) ou divorcé(e)
4. Célibataire
5. Veuf-veuve

B. INFORMATIONS SUR VOTRE EMPLOI

SELON LES QUESTIONS, VEUILLEZ COCHER LA RÉPONSE CORRESPONDANT À VOTRE SITUATION ACTUELLE OU COMPLÉTER LES INFORMATIONS DEMANDÉES SUR LES LIGNES PRÉVUES À CET EFFET.

6. Quel est votre statut d'emploi actuel ?

1. Emploi à temps complet régulier
2. Emploi à temps partiel régulier
3. Emploi à temps partiel occasionnel
4. Autre *Précisez* : (Ex stagiaire...) _____

7. À quel moment avez-vous commencé à travailler en tant qu'agent pour les services correctionnels?

|_|_|_| | |_|_|_|_|_| |
mois année

ex : si depuis septembre 1992, inscrire |_0_|_9_| |_1_|_9_|_9_|_2_|
 mois année

8. En moyenne, combien d'heures par semaine travaillez-vous pour les services correctionnels?

_____ heures par semaine

9. Parmi les catégories suivantes, laquelle décrit mieux votre horaire habituel de travail ?

1. Horaire régulier de jour
2. Horaire régulier de nuit
3. Horaire régulier de soirée
4. Horaire alterné (Alternance du jour, de la soirée et/ou de la nuit)
5. Sur appel
6. Autre (horaire brisé, horaire irrégulier, ou autres)

C. CARACTÉRISTIQUES DU TRAVAIL ACTUEL

POUR CHACUN DES ÉNONCÉS SUIVANTS, RÉFÉREZ-VOUS À VOTRE SITUATION ACTUELLE DE TRAVAIL ET DITES SI VOUS ÊTES FORTEMENT EN DÉSACCORD, EN DÉSACCORD, D'ACCORD OU FORTEMENT D'ACCORD (COCHEZ UN SEUL CHOIX PAR ÉNONCÉ).

10. Mon travail exige que j'apprenne des choses nouvelles.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

11. Mon travail exige un niveau élevé de qualifications.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

12. Dans mon travail, je dois faire preuve de créativité.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

13. Mon travail consiste à refaire toujours les mêmes choses.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

14. J'ai la liberté de décider comment je fais mon travail.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

15. Mon travail me permet de prendre des décisions de façon autonome.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

16. Au travail, j'ai l'opportunité de faire plusieurs choses différentes.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

17. J'ai passablement d'influence sur la façon dont les choses se passent à mon travail.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

18. Au travail, j'ai la possibilité de développer mes habiletés personnelles.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

19. Mon travail exige d'aller très vite.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

20. Mon travail exige de travailler très fort mentalement.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

21. On ne me demande pas de faire une quantité excessive de travail.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

22. J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

23. Je ne reçois pas de demandes contradictoires de la part des autres.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

24. Mon travail m'oblige à me concentrer intensément pendant de longues périodes.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

25. Ma tâche est souvent interrompue avant que je l'aie terminée. Je dois alors y revenir plus tard.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

26. Mon travail est très mouvementé.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

27. Je suis souvent ralenti dans mon travail parce que je dois attendre que les autres aient terminé le leur.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

28. Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

29. Je reçois le respect que je mérite de mes collègues.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

30. Au travail, je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

31. On me traite injustement à mon travail.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

32. Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

33. Mes perspectives de promotion sont faibles.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

34. Ma sécurité d'emploi est menacée.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

35. Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

36. Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

37. Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

38. Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

39. Au travail, il m'arrive fréquemment d'être pressé(e) par le temps.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

40. Je commence à penser à des problèmes au travail dès que je me lève le matin.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

41. Quand je rentre à la maison, j'arrive facilement à me décontracter et à oublier tout ce qui concerne mon travail.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

42. Mes proches disent que je me sacrifie trop pour mon travail.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

43. Le travail me trotte encore dans la tête quand je vais au lit.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

44. Si je remets à plus tard quelque chose que je devrais faire le jour même, j'ai du mal à dormir le soir.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

45. Je suis souvent contraint à faire des heures supplémentaires.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

46. Au cours des dernières années, mon travail est devenu de plus en plus exigeant.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

47. Mon travail exige des efforts physiques.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

D. RELATIONS INTERPERSONNELLES AU TRAVAIL

RÉPONDEZ À LA QUESTION SUIVANTE EN VOUS RÉFÉRANT À VOTRE SITUATION ACTUELLE DE TRAVAIL. NE COCHEZ QU'UN SEUL CHOIX DE RÉPONSE.

48. Actuellement, et de façon générale, comment qualifieriez-vous le style de gestion de votre supérieur immédiat?

1. Autocratique/autoritaire/fermé
2. Démocratique/participatif/consultatif/ouvert
3. Laisser-aller
4. Autre ➔ *Précisez:* _____

POUR CHACUN DES ÉNONCÉS SUIVANTS, DITES SI VOUS ÊTES FORTEMENT EN DÉSACCORD, EN DÉSACCORD, D'ACCORD OU FORTEMENT D'ACCORD (COCHEZ UN SEUL CHOIX PAR ÉNONCÉ).

49. Mon supérieur immédiat réussit à faire travailler les gens ensemble.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

50. Mon supérieur immédiat se soucie du bien-être des personnes qui sont sous sa supervision.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

51. Mon supérieur immédiat prête attention à ce que je dis.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

52. Mon supérieur immédiat a une attitude hostile ou conflictuelle envers moi.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

53. Mon supérieur immédiat facilite la réalisation du travail.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

54. Les gens avec qui je travaille sont qualifiés pour les tâches qu'ils accomplissent.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

55. Les personnes avec qui je travaille s'intéressent à moi personnellement.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

56. Les gens avec qui je travaille sont amicaux.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

57. Les gens avec qui je travaille facilitent la réalisation du travail.

1. Fortement en désaccord,
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

58. Les gens avec qui je travaille ont des attitudes hostiles ou conflictuelles envers moi.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

59. Les gens avec qui je travaille s'encouragent mutuellement à travailler ensemble.

1. Fortement en désaccord
2. En désaccord
3. D'accord
4. Fortement d'accord

RÉPONDEZ AUX QUESTIONS SUIVANTES TOUJOURS EN VOUS RÉFÉRANT À VOTRE SITUATION ACTUELLE DE TRAVAIL.

60. Au cours des 12 derniers mois, quand vous étiez au travail, avez-vous subi de la violence physique de la part...

	Jamais	De temps en temps	Souvent	Très souvent
(a)... de supérieurs ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
(b)... de subordonnés ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
(c)... de collègues ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
(d)... de détenus et/ou de leur famille ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>

61. Au cours des 12 derniers mois, quand vous étiez au travail, avez-vous subi de l'intimidation de la part...

	Jamais	De temps en temps	Souvent	Très souvent
(a)... de supérieurs ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
(b)... de subordonnés ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
(c)... de collègues ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
(d)... de détenus et/ou de leur famille ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>

La question qui suit porte sur le HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE. Le harcèlement psychologique se définit comme :

➤UNE CONDUITE VEXATOIRE SE MANIFESTANT SOIT PAR DES COMPORTEMENTS, DES PAROLES, DES ACTES OU DES GESTES RÉPÉTÉS, QUI SONT HOSTILES OU NON DÉSIRÉS, LAQUELLE PORTE ATTEINTE À VOTRE DIGNITÉ OU VOTRE INTÉGRITÉ PSYCHOLOGIQUE OU PHYSIQUE ET QUI ENTRAÎNE POUR VOUS DES CONDITIONS DE TRAVAIL DÉFAVORABLES, UNE MISE À PIED, UN CONGÉDIEMENT OU UNE DÉMISSION FORCÉE.

62. Au cours des 12 derniers mois, à votre travail actuel, avez-vous été l'objet de harcèlement psychologique de la part...

	Jamais	De temps en temps	Souvent	Très souvent
(a)... de supérieurs ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
(b)... de subordonnés ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
(c)... de collègues ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
(d)... de détenus et/ou de leur famille ?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>

E. SOUTIEN SOCIAL

LES QUESTIONS QUI SUIVENT CONCERNENT LES PERSONNES QUI PEUVENT VOUS APPORTER DE L'AIDE OU DU SOUTIEN. POUR CHACUNE DES QUESTIONS COCHEZ UN SEUL CHOIX DE RÉPONSE.

63. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous participé aux activités d'un organisme religieux, syndical, politique, scolaire, communautaire, social ou de loisirs ?

1. Jamais
2. Au moins une fois par année
3. Au moins 3 ou 4 fois par année
4. Au moins une fois par mois
5. Au moins une fois par semaine

64. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous participé à des rencontres avec votre parenté, vos amis ou des connaissances ?

1. Plus d'une fois par semaine
2. Une fois par semaine
3. Au moins une fois par mois
4. Environ une fois par année
5. Jamais

65. Au cours des 2 derniers mois, diriez-vous que vous avez passé votre temps libre ... ?

1. Presqu'entièrement seul(e)
2. Plus de la moitié du temps seul(e)
3. À peu près la moitié du temps seul(e) et la moitié avec d'autres
4. Plus de la moitié du temps avec d'autres

66. Comment trouvez-vous votre vie sociale ?

1. Très satisfaisante
2. Plutôt satisfaisante
3. Plutôt insatisfaisante
4. Vraiment insatisfaisante

67. Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un à qui vous pouvez vous confier, parler librement de vos problèmes ?

1. Oui
2. Non

68. Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un qui peut vous aider si vous êtes mal pris ?

1. Oui
2. Non

69. Y a-t-il dans votre entourage (vos amis ou votre famille) quelqu'un de qui vous vous sentez proche et qui vous démontre de l'affection ?

1. Oui
2. Non

70. Certaines personnes de ma famille ont des habitudes qui m'agacent ou me contrarient beaucoup.

1. Vrai
2. Faux

71. Les gens me déçoivent souvent.

1. Vrai
2. Faux

72. Je deviens impatient(e) lorsque quelqu'un m'interrompt pour me demander mon opinion lorsque je suis en train de faire quelque chose d'important.

1. Vrai
2. Faux

73. Je ne me fâche pas facilement.

1. Vrai
2. Faux

Nous aimerions maintenant connaître votre opinion sur certaines attitudes ou croyances très répandues dans la société. Veuillez s'il vous plait donner votre avis sur les énoncés suivants :

74. Les gens exigent généralement plus de respect pour leurs propres droits qu'ils ne sont prêts à en accorder aux droits des autres.

1. Vrai
2. Faux

75. La plupart des gens se font des amis parce que ça peut leur être utile.

1. Vrai
2. Faux

76. La plupart des gens n'aiment pas aider les autres.

1. Vrai
2. Faux

77. Personne ne se préoccupe de ce qui arrive aux autres.

1. Vrai
2. Faux

78. La plupart des gens sont honnêtes parce qu'ils ont peur de se faire prendre.

1. Vrai
2. Faux

79. Je crois que la plupart des gens sont prêts à mentir pour arriver à leur fin.

1. Vrai
2. Faux

80. La plupart des gens sont capables d'être injustes si ça leur procure des avantages.

1. Vrai
2. Faux

81. Il est plus sûr de ne faire confiance à personne.

1. Vrai
2. Faux

82. Il y a certaines personnes que je déteste tellement que ça me fait plaisir lorsqu'elles se font prendre pour quelque chose qu'elles ont fait.

1. Vrai
2. Faux

F. SANTÉ

LA PRÉSENTE SECTION CONCERNE DES INFORMATIONS SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ EN GÉNÉRAL. VEUILLEZ COCHER UNE SEULE RÉPONSE PAR QUESTION ET SUIVRE ATTENTIVEMENT LES INSTRUCTIONS DONNÉES.

83. En général, diriez-vous que votre santé est...

1. Excellente
2. Très bonne
3. Bonne
4. Passable
5. Mauvaise

**LES QUESTIONS QUI SUIVENT (84 À 98) PORTENT SUR LA FAÇON DONT VOUS VOUS ÊTES SENTI(E)
DURANT LA DERNIÈRE SEMAINE (COCHEZ UN SEUL CHOIX PAR QUESTION).**

DURANT LA DERNIÈRE SEMAINE...

84. Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

85. Vous êtes-vous senti(e) seul(e) ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

86. Avez-vous eu des blancs de mémoire ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

TOUJOURS EN VOUS RÉFÉRANT À LA DERNIÈRE SEMAINE...

87. Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les bleus ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

88. Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

89. Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

90. Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

91. Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

92. Avez-vous eu des difficultés à vous souvenir des choses ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

93. Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

TOUJOURS EN VOUS RÉFÉRANT À LA DERNIÈRE SEMAINE...

94. Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

95. Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

96. Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e) ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

97. Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance ?

1. Jamais
2. De temps en temps
3. Assez souvent
4. Très souvent

LES PROCHAINES QUESTIONS PORTENT SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ EN LIEN AVEC VOTRE TRAVAIL ACTUEL (COCHEZ UN SEUL CHOIX PAR QUESTION).

98. Votre travail est-il épuisant émotionnellement ?

1. Extrêmement
2. Beaucoup
3. Assez
4. Peu
5. Très peu ou pas du tout

99. Vous sentez-vous excessivement épuisé(e) à cause de votre travail ?

1. Extrêmement
2. Beaucoup
3. Assez
4. Peu
5. Très peu ou pas du tout

100. Votre travail suscite-t-il chez vous un sentiment de frustration ?

1. Extrêmement
2. Beaucoup
3. Assez
4. Peu
5. Très peu ou pas du tout

101. Vous sentez-vous exténué(e) à la fin d'une journée de travail ?

1. Toujours
2. Souvent
3. Quelquefois
4. Rarement
5. Jamais/Presque jamais

102. Êtes-vous épuisé(e) le matin à l'idée de faire une autre journée (une soirée ou une nuit) au travail ?

1. Toujours
2. Souvent
3. Quelquefois
4. Rarement
5. Jamais/Presque jamais

103. Avez-vous l'impression que chaque heure de travail vous fatigue ?

1. Toujours
2. Souvent
3. Quelquefois
4. Rarement
5. Jamais/Presque jamais

104. Avez-vous suffisamment d'énergie à consacrer à votre famille et à vos amis pendant vos moments de loisir ?

1. Toujours
2. Souvent
3. Quelquefois
4. Rarement
5. Jamais/Presque jamais

105. Au cours de la dernière année, avez-vous eu recours au programme d'aide aux personnes (PAP)?

1. Oui
2. Non

106. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous dû vous absenter du travail à cause d'un problème de santé psychologique, tel un épisode d'épuisement, de dépression, d'anxiété, de stress, etc.?

1. Oui
2. Non ➔ *Passez à la question 108*

107. Au total, combien de jours vous êtes-vous absenté(e)?

Nombre de jours : _____

LES QUESTIONS SUIVANTES PORTENT SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ EN GÉNÉRAL (COCHEZ UN SEUL CHOIX PAR QUESTION).

108. Avez-vous régulièrement des problèmes à vous endormir ou à rester endormi(e) ?

1. Oui
2. Non

109. Au cours des deux dernières semaines, vous êtes-vous adressé(e) à l'une ou l'autre des personnes suivantes au sujet de votre santé ...

(a)... à un médecin ou à une infirmière ? 1. Oui 2. Non

(b)... à un praticien de médecine non traditionnelle ou de médecine douce ou à un ergothérapeute ou un physiothérapeute ? 1. Oui 2. Non

(c)... à un psychologue ou à un travailleur social ? 1. Oui 2. Non

(d)... à toute autre personne qui applique des traitements; ou donne des conseils soit dentiste, pharmacien, optométriste, diététiste ou autre ? 1. Oui 2. Non

Si vous avez répondu « OUI » au moins une fois à la question 109, répondez à la question suivante, sinon, passez à la question 111.

110. Quel est le principal problème à l'origine de la dernière consultation ?

1. Un problème de santé physique
2. Un problème de santé mentale ou émotionnelle
3. Un problème social ou familial
4. Un examen préventif ou de routine

111. Au cours du dernier mois, avez-vous pris des médicaments pour le cœur ou pour la tension artérielle ?

1. Oui
2. Non

112. Au cours du dernier mois, avez-vous pris des tranquillisants (tels le Valium, l'Ativan), des somnifères, (tels que l'Imovane, le Nytol ou le Starnoc) ou des anti-dépresseurs (tels le Prozac, le Paxil) ?

1. Oui
2. Non

113. Au cours du dernier mois, avez-vous pris des médicaments contre les maux d'estomac?

1. Oui
2. Non

114. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous vécu, dans votre vie personnelle, des événements stressants majeurs tels un décès, un divorce ou la perte d'un être cher ou encore des difficultés importantes liées par exemple à des problèmes financiers, conjugaux ou légaux ?

1. Oui
2. Non

115. Actuellement, fumez-vous la cigarette : TOUS LES JOURS, À L'OCCASION ou JAMAIS ?

1. Tous les jours
2. À l'occasion
3. Jamais

LA QUESTION QUI SUIT PORTE SUR VOTRE CONSOMMATION D'ALCOOL AU COURS DES 7 DERNIERS JOURS.

NOUS ENTENDONS ICI PAR CONSOMMATION :

- 1 CONSOMMATION = 1 PETITE BOUTEILLE DE BIÈRE OU UN VERRE DE BIÈRE EN FÛT (DRAFT), 1 PETIT VERRE DE VIN OU UN PETIT VERRE DE LIQUEUR FORTE OU DE SPIRITUEUX AVEC OU SANS MÉLANGE
- 2 CONSOMMATIONS = 1 GROSSE BOUTEILLE DE BIÈRE, 1 VERRE DOUBLE DE BOISSON FORTE, 1 COUP ACCOMPAGNÉ D'UNE BIÈRE (BEER CHASER).
- (UNE BOUTEILLE DE VIN=6 VERRES DE VIN)

➤ LA BIÈRE 0,5% N'EST PAS CONSIDÉRÉE COMME DE L'ALCOOL.

116. Combien de consommation(s) avez-vous prise(s) au cours des 7 derniers jours ? _____

117. Combien de fois avez-vous pratiqué des activités physiques de 20 à 30 minutes par séance, dans vos temps libres, au cours des 3 derniers mois ?

1. Aucune fois
2. Environ 1 fois par mois
3. Environ 2 à 3 fois par mois
4. Environ 1 fois par semaine
5. Environ 2 fois par semaine
6. Environ 3 fois par semaine
7. 4 fois ou plus par semaine

La section suivante porte toujours sur votre état de santé (cochez un seul choix par question).

118. En général, diriez-vous que votre santé mentale est...

1. Excellente
2. Très bonne
3. Bonne
4. Passable
5. Mauvaise

119. Au cours du dernier mois, à quelle fréquence vous êtes-vous senti(e)...

	Tout le temps	La plupart du temps	Parfois	Rarement	Jamais
(a)... nerveux/nerveuse?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>
(b)... désespéré(e)?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>
(c)... agité(e) ou ne tenant pas en place?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>
(d)... si déprimé(e) que plus rien ne pouvait vous faire sourire?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>
(e)... que tout était un effort?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>
f)... bon/ne à rien?	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>

G. CHARGE FAMILIALE

CETTE SECTION PORTE SUR VOTRE FAMILLE. VEUILLEZ RÉPONDRE EN NE COCHANT QU'UN SEUL CHOIX DE RÉPONSE, ET EN INSCRIVANT, LORSQUE DEMANDÉ, L'INFORMATION DANS L'ESPACE PRÉVU À CETTE FIN.

120. Avez-vous des enfants ?

1. Oui
2. Non ➔ *Passez à la question 124*

121. Indiquez l'âge de chacun de vos enfants et précisez s'ils vivent avec vous à temps plein ou s'ils vivent avec vous en garde partagée (Note : Vous pouvez ajouter des lignes au besoin)

	Garde à temps plein	Garde partagée
Âge du 1 ^{er} enfant : _____ An(s)	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Âge du 2 ^e enfant : _____ An(s)	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Âge du 3 ^e enfant : _____ An(s)	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Âge du 4 ^e enfant : _____ An(s)	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Âge du 5 ^e enfant : _____ An(s)	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>

122. En général, qui s'occupe des soins aux enfants à la maison ?

1. Moi-même
2. Quelqu'un d'autre et moi
3. Quelqu'un d'autre

123. En général, qui s'occupe des soins ou des activités en lien avec les enfants en dehors de la maison (médecin, dentiste, école, loisirs, etc.)?

1. Moi-même
2. Quelqu'un d'autre et moi
3. Quelqu'un d'autre

124. Avez-vous la responsabilité des soins à une personne âgée ou à une personne en perte d'autonomie, sur une base régulière, à la maison ?

1. Oui
2. Non

125. En général, qui planifie et prépare les repas à la maison ?

1. Moi-même
2. Quelqu'un d'autre et moi
3. Quelqu'un d'autre

126. En général, qui fait le ménage à l'intérieur de la maison ?

1. Moi-même
2. Quelqu'un d'autre et moi
3. Quelqu'un d'autre

H. OPINION SUR LE TRAVAIL ACTUEL

POUR LES TROIS PROCHAINES QUESTIONS, RÉPONDEZ SI VOUS ÊTES TOUT À FAIT D'ACCORD, PLUTÔT D'ACCORD, PAS VRAIMENT D'ACCORD OU PAS DU TOUT D'ACCORD AVEC LES AFFIRMATIONS PRÉSENTÉES

127. La population générale a une perception négative du travail des agents de la paix en service correctionnel.

1. Oui, tout à fait d'accord
1. Oui, plutôt d'accord
2. Non, pas vraiment d'accord
3. Non, pas du tout d'accord

128. Les autorités ministérielles sont préoccupées par les questions de santé et de sécurité des agents de la paix en milieu correctionnel.

1. Oui, tout à fait d'accord
2. Oui, plutôt d'accord
3. Non, pas vraiment d'accord
4. Non, pas du tout d'accord

129. Mon supérieur immédiat peut influencer les décisions de la direction.

1. Oui, tout à fait d'accord
2. Oui, plutôt d'accord
3. Non, pas vraiment d'accord
4. Non, pas du tout d'accord

RÉPONDEZ À LA QUESTION SUIVANTE EN VOUS RÉFÉRANT À VOTRE SITUATION ACTUELLE DE TRAVAIL. COCHEZ UN SEUL CHOIX DE RÉPONSE.

130. Au cours des 24 derniers mois (remontez moins loin si vous êtes à l'emploi des services correctionnels depuis moins longtemps), diriez-vous que votre situation de travail :

1. S'est beaucoup améliorée
2. S'est un peu améliorée
3. Est restée semblable
4. S'est un peu détériorée
5. S'est beaucoup détériorée

DANS LE CADRE DU PROJET RIPOST, CERTAINES ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'ÉCHELLE PROVINCIALE. LES QUESTIONS QUI SUIVENT SONT EN LIEN AVEC CES ACTIVITÉS.

131. Au cours des dernières années, les ASC se sont associés à une cause humanitaire commune, soit le Club des Petits Déjeuners du Québec. Êtes-vous au courant de cette initiative ?

1. Oui
2. Non ➔ *Ne répondez pas aux trois dernières questions*

132. À votre connaissance, au cours des 12 derniers mois, est-ce que des activités en lien avec l'association au Club des Petits Déjeuners du Québec ont été organisées dans votre établissement ?

1. Oui
2. Non

133. Dans quelle mesure êtes vous satisfait(e) de cette association avec le Club des Petits Déjeuners?

1. Très satisfait(e)
2. Plutôt satisfait(e)
3. Plutôt insatisfait(e)
4. Très insatisfait(e)

134. Cette association avec le Club des Petits Déjeuners contribue-t-elle, à votre avis, à redorer l'image de l'agent de la paix en services correctionnels auprès de la population?

1. Oui, tout à fait d'accord
2. Oui, plutôt d'accord
3. Non, pas vraiment d'accord
4. Non, pas du tout d'accord