

Miser sur la communication,
notre force!



À l'intention des agents et agentes
des services correctionnels



INTRODUCTION

Le milieu de travail des agents et des agentes des services correctionnels (ASC) du ministère de la Sécurité publique constitue un univers qui se distingue en raison des personnes qu'ils y côtoient et parce que la sécurité s'y trouve toujours au premier plan. Les Services correctionnels du Québec sont chargés des programmes de garde, d'enca-drement et d'accompagnement des personnes incarcérées, notamment dans les établissements de détention. Il est essentiel, dans ce milieu, de créer et de maintenir un environnement sécuritaire. Pour remplir la mission des Services correctionnels, qui consiste à assurer la sécurité des personnes et à favoriser la réinsertion sociale des personnes incarcérées, les ASC misent principalement sur la communication et le respect.

Le contenu de ce document s'appuie sur le *Cadre de l'emploi de la force* des Services correctionnels. Présenté sous forme de schéma, le cadre rassemble les divers éléments qui constituent le processus par lequel les ASC évaluent une situation, font un choix parmi les options envisageables et interviennent afin d'assurer leur propre sécurité et celle du public. Il permet de comprendre et d'expliquer les événements associés aux incidents nécessitant le recours à la force.

Il convient de signaler que, comme dans tout milieu du travail, les lésions professionnelles subies dans les établissements de détention sont attribuables à des causes diverses et sont de différentes natures. Il s'agit notamment de blessures ou de traumatismes aux muscles et aux tendons, de lésions à caractère psychologique, de lésions dues à des efforts ou résultant de voies de fait et d'actes violents, de blessures liées aux chutes, etc.

On note, à la suite de l'analyse de certaines données, que les lésions professionnelles subies par les ASC sont de plus en plus graves. Ainsi, entre 2003 et 2005, on peut constater une augmentation moyenne du nombre total de jours d'absence pour les deux sexes : 44 % d'augmentation dans le cas des femmes et 82 % dans celui des hommes. Les femmes s'absentent en moyenne plus longtemps par suite d'une lésion que leurs confrères : 50 jours pour les femmes comparativement à 39 pour les hommes en 2003, 57 contre 53 en 2004 et 72 contre 71 en 2005.

Quant au coût des lésions, il ne se mesure pas uniquement sur le plan financier. Les accidents liés au travail entraînent d'importantes répercussions pour les ASC sur le plan humain qui se traduisent, entre autres, par de l'absentéisme, du stress et de l'anxiété.

Sur le plan financier, on remarque, entre 2003 et 2005, un accroissement de l'indemnité de remplacement du revenu (IRR) totale versée aux travailleuses et aux travailleurs accidentés.

En conformité avec la mission et les orientations de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) en matière de condition féminine, ce document s'inscrit dans le contexte des engagements de l'organisme auprès du gouvernement du Québec pour contribuer à l'application de la nouvelle politique *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* et du *Plan d'action gouvernemental 2007-2010* qui s'y rattache.

C'est pour remplir ces engagements que le projet d'intervention touchant les ASC a vu le jour. Les objectifs visés par le projet et par ce document sont, d'une part, la réduction du nombre de lésions professionnelles et, d'autre part, l'intégration des femmes dans des emplois non traditionnels, dont celui d'agente des services correctionnels. Nous espérons que le présent document pourra servir d'aide-mémoire aux agents et agentes des services correctionnels dans l'exercice de leurs fonctions.



DES MÉTHODES D'INTERVENTION ADAPTÉES

Les agents et les agentes des services correctionnels interviennent quotidiennement et de diverses façons auprès des personnes incarcérées.



Pour diminuer la tension, pour désamorcer des situations qui pourraient devenir conflictuelles ou en présence de comportements violents, les ASC sont tenus de faire preuve de perspicacité, de jugement et de circonspection dans leur façon d'agir. Ils doivent pouvoir s'adapter et travailler en équipe. Il leur incombe d'exercer leurs fonctions sans perdre leur calme, quelle que soit la situation. Le simple fait d'être présents sur les lieux et d'entretenir la communication leur suffit bien souvent pour exercer leur autorité et le recours à la force physique est inutile.

Les ASC doivent appliquer, dans leur milieu de travail, des règles en matière d'attitudes et de comportements et adopter une approche marquée par le respect des personnes incarcérées. Créer un environnement sécuritaire permet de réunir les conditions propices au mieux-être de tous.

Pour décider de la façon dont ils doivent intervenir, les ASC se posent les questions suivantes :

- Qu'est-ce que je connais de la situation et quelle est l'évaluation que j'en fais ?
- Est-ce que je connais bien mes limites et mes capacités ?
- Quels sont les moyens ou les outils dont je dispose pour intervenir ?

Quand une situation dégénère, il faut qu'ils soient en mesure de déterminer à quel moment la fonction de relation d'aide doit céder la place à d'autres méthodes d'intervention, qu'il s'agisse d'être présents sur les lieux pour exercer leur autorité, de faire appel à la communication ou de recourir à la force physique, peu importe leur sexe.

Leur présence sur les lieux pour exercer leur autorité

De par leur présence, les ASC exercent leur autorité et c'est parfois suffisant pour inciter les personnes incarcérées à respecter les consignes. Le port de l'uniforme, leur comportement et leur langage non verbal constituent des manifestations de cette autorité.



La communication

Faire appel à la communication constitue, pour les ASC, le premier moyen à employer pour dénouer une situation tendue. Ils doivent :

- **discuter**, donc établir la communication de façon à créer un climat de confiance et à permettre à chacun d'exprimer son point de vue ;
- **négocier**, donc entrer en pourparlers pour tenter de parvenir, dans le cadre de leurs attributions, à un accord mutuellement bénéfique ;
- **persuader**, donc convaincre les personnes incarcérées d'adopter le comportement voulu, par une argumentation logique ou en faisant appel à des sentiments ;
- **donner un ordre**, donc manifester leur volonté, imposer leur autorité.



L'emploi de la force physique

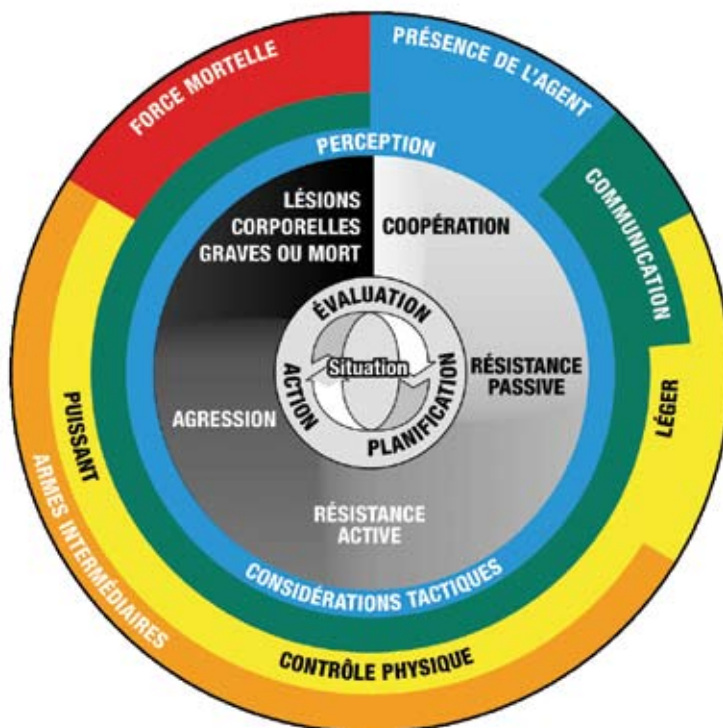
Dans certaines situations, l'emploi de la force physique est nécessaire pour maîtriser un individu ou un groupe d'individus. Les ASC s'en tiennent alors aux mesures les moins restrictives possible et évaluent au préalable la menace et le degré de risque qu'elle présente pour l'individu ou pour autrui.

Les interventions exigeant le recours à la force physique peuvent être de deux types : directes ou planifiées. Une **intervention directe** est une action immédiate qui implique le recours à la

force physique lorsque se présente un danger imminent pour l'intégrité physique d'une ou de plusieurs personnes. Dans le cas d'une **intervention planifiée**, le recours à la force physique doit être autorisé par une personne en autorité, après étude de la situation et élaboration d'un plan d'action.

Pour déterminer le degré de force requis, les ASC se reportent au *Cadre de l'emploi de la force* des Services correctionnels. Ce cadre sert à guider le choix des modes d'intervention à adopter en fonction d'un événement et de son déroulement.

Le Cadre de l'emploi de la force des Services correctionnels du ministère de la Sécurité publique (Québec)



Source : Association canadienne des chefs de police, 1999

LES MESURES DE PRÉVENTION

Les agents et les agentes des services correctionnels misent sur le travail d'équipe et visent la création d'un climat de confiance. Le recours à des mécanismes de résolution des problèmes permet de renforcer les valeurs de respect de soi et des autres et de favoriser les échanges entre collègues. Il importe donc d'assurer une circulation efficace de l'information et de favoriser la concertation afin que tous soient en mesure de réagir en fonction de chaque situation.

L'information et la formation

L'information et la formation constituant des mesures de prévention efficaces, les ASC doivent compter :

- **sur la formation liée à la tâche.** Ils disposent des éléments nécessaires pour choisir le type d'intervention appropriée à chaque situation ;
- **sur leur connaissance des personnes incarcérées.** Ils prennent toutes les mesures possibles pour se procurer des renseignements à leur sujet ;
- **sur leur connaissance de l'environnement.** Ils sont à l'écoute du milieu pour repérer ou prévoir les situations qui pourraient devenir conflictuelles ou problématiques ;
- **sur leur habileté à communiquer.** Ils pratiquent l'écoute active et sont en mesure de faire passer leurs messages ;

- **sur leurs procédures de travail.** Ils participent à l'élaboration de méthodes de travail sécuritaires et les appliquent.

La prise en charge de la santé et de la sécurité du travail par le milieu

Dans les établissements de détention, la prise en charge de la santé et de la sécurité du travail (SST) par le milieu exige la participation de tous les intervenants et de toutes les intervenantes. Pour être en mesure de prendre une part active à cette prise en charge, les ASC doivent connaître les mesures de prévention et les diverses règles en matière de SST en vigueur dans leur milieu de travail et s'y conformer.

À cet effet, l'existence d'un comité de santé et de sécurité, en raison de sa composition paritaire, facilite grandement la coopération entre les intervenants en vue de la prise en charge de la SST. Il constitue de ce fait le meilleur mécanisme possible pour transmettre de l'information en matière de SST sur les lieux de travail. Il possède en outre les outils nécessaires pour favoriser l'application d'une démarche de prévention. Par exemple, ses activités d'enquête et d'analyse des accidents et des incidents, ses inspections des lieux de travail, ses activités de consultation, de formation et d'information du personnel lui procurent une bonne connaissance des besoins de son milieu de travail et le placent donc en bonne position pour déterminer des pistes d'action en matière de prévention.



Les représentants à la prévention et les gestionnaires, quant à eux, sont en mesure, grâce à leur influence dans le milieu de travail, d'appuyer la démarche de prévention entreprise par le comité de santé et de sécurité du travail et d'en favoriser l'application. Ils ont l'occasion, au cours de leurs activités de prévention, de promouvoir la démarche auprès de l'ensemble du personnel de l'établissement. Enfin, ils occupent une place de choix pour constater les répercussions des différents moyens utilisés sur le changement des attitudes et des comportements du personnel.

L'engagement personnel des ASC

Même si, par le seul fait de leur présence sur les lieux, les agents et agentes des services correctionnels peuvent parfois calmer les esprits, il arrive malheureusement que cela ne suffise pas.

Les ASC doivent aussi respecter les règles de sécurité et appliquer les procédures de travail en vigueur. De plus, il leur incombe de se maintenir en bonne condition physique pour être en mesure de fournir les efforts nécessaires, en fonction des diverses situations qui se présentent.

C'est donc en assurant leur propre sécurité qu'ils préserveront celle de leurs collègues et celle des personnes confiées à leur garde.

Les effets d'une bonne communication dans le milieu de travail se répercutent non seulement sur l'application du *Cadre de l'emploi de la force* des Services correctionnels, mais aussi sur plusieurs autres facettes du travail. Une communication efficace figure parmi les meilleurs moyens de prévention pour entraîner une réduction du nombre de lésions professionnelles et de leur gravité.

La communication constitue enfin un des ingrédients essentiels au succès du travail d'équipe en permettant d'établir un climat de travail agréable et une plus grande complicité entre les ASC. Elle facilite également la coopération entre les différents intervenants et intervenantes au sein du milieu de travail.

Favoriser la communication présente donc de très bonnes garanties quant à la sécurité du milieu de travail, car il en résulte, pour les ASC :

- le pouvoir d'influencer autrui ;
- la confiance en l'autre ;
- la confiance en soi ;
- mais, surtout, **l'intime conviction du caractère essentiel de leur fonction.**

Miser sur la communication, c'est la force des agents et des agentes des services correctionnels.

CONCLUSION

Dans les établissements de détention, la prévention passe avant tout par la communication. Elle permet, notamment, de transmettre une information ou des connaissances, de communiquer une émotion, de créer un terrain propice à la compréhension mutuelle et aussi d'agir sur l'autre pour l'inciter à se rendre à ses arguments. La communication constitue un élément vital du travail auprès des personnes incarcérées.

MISE EN GARDE

Le présent aide-mémoire vise à rappeler les grandes lignes de l'application du *Cadre de l'emploi de la force* des Services correctionnels (ministère de la Sécurité publique) et à sensibiliser le personnel à l'importance de s'y reporter. Il ne doit en aucune façon être utilisé pour interpréter le *Cadre de l'emploi de la force* des Services correctionnels.

Chargée de projet

Carmen Vaillancourt, Commission de la santé et de la sécurité du travail

Recherche et validation

Anny Albert, Guy Brouard, Paul Marcoux et Manon Chrétien, ministère de la Sécurité publique

Gaétan Dugré et Éric Legardeur, Commission de la santé et de la sécurité du travail

Stéphane Lemaire, Syndicat des agents de la paix en services correctionnels du Québec

Marc Ouellet et Colette Trudel, Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « Administration provinciale »

Production

Direction des communications, Commission de la santé et de la sécurité du travail

© Commission de la santé et de la sécurité du travail du Québec