

Université de Montréal

**Intervention dans le processus de réinsertion sociale au Québec: une étude du point de
vue des agents de réinsertion sociale en collectivité**

par Emmanuelle Roy

École de criminologie
Faculté des arts et sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures en vue de
l'obtention du grade de Maître ès sciences (M.Sc.) en criminologie

juin 2015

© Emmanuelle Roy, 2015

RÉSUMÉ

Ce mémoire a pour objectif de comprendre l'expérience de travail des agents œuvrant en réinsertion sociale auprès de condamnés provinciaux en collectivité au Québec. Plus précisément, cette recherche souhaite saisir le rôle exercé par ces agents, dans un contexte où ils exercent un double mandat de sécurité publique et de réinsertion sociale. L'étude tente aussi de mettre en lumière leurs pratiques de travail, inscrites dans une logique de gestion efficace des risques. Enfin, ce mémoire vise à comprendre la place qu'occupe la réinsertion sociale dans le cadre de leur travail.

Pour ce faire, l'approche qualitative a permis de mener quinze (15) entretiens auprès d'agents de probation et d'intervenants issus du secteur communautaire responsables de la surveillance de justiciables provinciaux en collectivité. Deux (2) thèmes principaux émergent de ces entrevues. D'une part, *Le travail* est décrit par les participants en regard du double rôle exercé, des responsabilités légales et cliniques qui leur incombent, et de l'intervention centrée sur le risque et la réinsertion sociale auprès des contrevenants. D'autre part, *Le contexte de travail* réfère au partenariat établi entre les intervenants, au recours aux outils actuariels, ainsi qu'aux instances modulant leurs pratiques de travail : les médias, la Commission québécoise des libérations conditionnelles et les Services correctionnels du Québec.

Il ressort de nos analyses que la sécurité publique par la gestion efficace des risques se manifeste par une forme de rationalisation des pratiques de travail et par l'intégration d'un rôle de contrôle. Il appert cependant que ces deux (2) aspects sont motivés avant tout par le désir de venir en aide à la population contrevenante. Il résulte finalement de l'étude que la réinsertion sociale ne constitue qu'un objectif de l'intervention parmi d'autres. Les participants doivent jongler avec ces diverses finalités afin de s'ajuster à l'acteur principal de leur travail : le contrevenant.

Mots-clés : réinsertion sociale, surveillance en collectivité, expériences, travail, gestion des risques.

ABSTRACT

This thesis aims to understand the work experience of professionals involved in offender reintegration in a community monitoring context in Quebec. More specifically, this research aims to grasp their role, considering that they must both ensure public safety and promote reintegration. The study also attempts to bring to light their work practices, based on effective risk management logic. Finally, this thesis aims to understand the role of reintegration within their functions.

To proceed, the qualitative approach was used to conduct fifteen (15) interviews with probation officers and community workers in charge of offender supervision in Quebec. Two (2) main themes emerged from these interviews. On one hand, *Work* is described in regards to role duality, legal and clinic responsibilities and intervention focused on risk and reintegration. On the other hand, the *Work context* refers to partnerships created with other professionals involved in the reintegration, actuarial assessment, as well as instances that may influence their work practices, such as the media, the Parole Board of Quebec and the Correctional Services of Quebec.

It appears from our analysis that public safety through effective risk management results in rationalization of their practices as well as monitoring as a part of their role. However, it seems that these two (2) aspects are primarily motivated by a strong desire to help offenders. Our study shows that those implicated in the reintegration process must juggle with multiple goals within their duties. Reintegration is not the only objective pursued, as they must constantly adjust their actions to focus on the main character involved in their work: the offender.

Key words: Reintegration, community supervision, experience, work, risk assessment.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	ii
ABSTRACT.....	iii
LISTE DES TABLEAUX.....	viii
LISTE DES SIGLES.....	ix
REMERCIEMENTS.....	x

INTRODUCTION.....	1
--------------------------	----------

CHAPITRE I – RECENSION DES ÉCRITS	6
--	----------

1. L’intervention et le suivi dans la communauté en matière pénale	6
---	----------

1.1 La réinsertion sociale.....	6
---------------------------------	---

1.1.1 Définir la réinsertion sociale.....	7
---	---

1.1.2 La réinsertion sociale par le travail.....	8
--	---

1.1.3 La réinsertion sociale par les relations.....	9
---	---

1.2 La responsabilisation	9
---------------------------------	---

1.2.1 Définir la responsabilisation.....	10
--	----

1.2.2 La responsabilisation et l’individu rationnel.....	11
--	----

1.3 La non-récidive.....	11
--------------------------	----

1.3.1 Assises théoriques du modèle RBR	12
--	----

1.3.2 Efficacité du modèle	12
----------------------------------	----

1.3.3 L’utilisation d’outils actuariels	13
---	----

1.4 Le modèle du désistement	15
------------------------------------	----

1.4.1 Assises théoriques du modèle.....	15
---	----

1.4.2 Le désistement et les intervenants.....	17
---	----

2. Les pratiques dans le champ social	18
--	-----------

2.1 Management des pratiques	19
------------------------------------	----

2.1.1 Performance	19
-------------------------	----

2.1.2 Transparence.....	20
-------------------------	----

2.1.3 Imputabilité.....	21
-------------------------	----

2.2 Assistance et surveillance.....	21
-------------------------------------	----

2.2.1 Assistance	22
------------------------	----

2.2.2	Surveillance.....	22
2.2.3	Arrimer assistance et surveillance	23
3.	Les Services correctionnels du Québec : présentation organisationnelle.....	24
3.1	Structure et mission des Services correctionnels du Québec	24
3.2	Loi sur le système correctionnel du Québec.....	25
3.3	Le personnel des Services correctionnels : intervenants et partenaires.....	26
3.3.1	Les intervenants du secteur correctionnel.....	26
3.3.2	Les partenaires du secteur communautaire	27
3.3.3	Les partenaires du secteur pénal	29
3.4	Le suivi dans la communauté	29
3.4.1	Les mesures sentencielles	29
3.4.2	Les mesures correctionnelles	30
4.	Problématique	31
4.1	Objectifs	32
 CHAPITRE II – MÉTHODOLOGIE.....		33
1.	Cadre théorique	33
1.1	La société du risque	33
1.2	La nouvelle pénologie	34
2.	La méthodologie qualitative.....	35
2.1	Justifications de l’emploi des méthodes qualitatives.....	36
2.2	Applications dans le cadre de la présente étude	37
3.	L’entretien de recherche	38
3.1	Justifications de la réalisation d’entretiens.....	38
3.2	Applications dans la présente étude.....	39
4.	Échantillon.....	40
4.1	Construction théorique	40
4.2	Construction empirique	41
4.2.1	Critères retenus	42
4.2.2	Présentation de l’échantillon.....	43
5.	Cueillette et traitement des données.....	46
5.1	Prise de contact.....	46
5.2	Conduite des entretiens.....	47

5.3	Analyse des données.....	49
6.	Limites.....	50
CHAPITRE III – ANALYSE DES ENTRETIENS.....		53
1.	Le travail.....	53
1.1	Le rôle.....	53
1.1.1	Un rôle d'aide	53
1.1.2	Un rôle de contrôle.....	55
1.1.3	Un rôle équilibré	56
1.1.4	Privilégier un rôle à l'autre	58
1.2	Les responsabilités.....	60
1.2.1	Les responsabilités légales	60
1.2.2	Les responsabilités cliniques.....	62
1.3	L'intervention	64
1.3.1	Une intervention centrée sur le risque	64
1.3.2	Une intervention adaptée à la réalité des contrevenants	66
1.3.3	Une intervention favorisant la réinsertion sociale	67
2.	Le contexte de travail.....	70
2.1	Le partenariat.....	70
2.1.1	Une source d'enrichissement	70
2.1.2	Une source de confusion.....	71
2.1.3	L'instauration d'un partenariat	72
2.2	Les outils actuariels	73
2.2.1	Une force.....	73
2.2.2	Une faiblesse.....	75
2.3	Les instances.....	77
2.3.1	Les médias	77
2.3.2	La Commission des libérations conditionnelles du Québec	78
2.3.3	Les Services correctionnels du Québec et la loi	79
3.	Conclusion	80
CHAPITRE IV - LE TRAVAIL D'AGENTS EN RÉINSERTION SOCIALE DANS UN CONTEXTE DE GESTION DES RISQUES.....		83

1. La gestion des risques : rationalisation des pratiques et intégration d'un rôle de contrôle.....	83
1.1 La rationalisation des pratiques dans la gestion de cas	84
1.2 Entre aide et contrôle : trouver un équilibre	88
2. Le suivi de justiciables en collectivité : un travail aux finalités multiples	92
2.1 La gestion du risque de récidive en tant que mécanisme de contrôle externe.....	93
2.2 La responsabilisation en tant que mécanisme de contrôle interne.....	95
2.3 La réinsertion sociale en tant qu'objectif ultime	97
3. Conclusion	100
 CONCLUSION	 102
 RÉFÉRENCES.....	 104
 ANNEXES	 xi
Annexe 1 : Formulaire de consentement.....	xii
Annexe 2 : Fiche signalétique	xv

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I: Répartition des participants.....	45
--	----

LISTE DES SIGLES

ASRSQ.....	Association des services de réhabilitation sociale du Québec
CQLC.....	Commission québécoise des libérations conditionnelles
CHC.....	Centre d'hébergement communautaire
CRC.....	Centre résidentiel communautaire
DGSC.....	Direction générale des services correctionnels
DSPC.....	Directions des services professionnels correctionnels
LS/CMI.....	<i>Level of Service/Case Management Inventory</i>
LSCQ.....	Loi sur le système correctionnel du Québec
MSP.....	Ministère de la Sécurité publique
PIC.....	Plan d'intervention correctionnel
RBR.....	Modèle Risque-Besoins-Réceptivité
SCQ.....	Services correctionnels du Québec

REMERCIEMENTS

Je tiens d'abord à remercier Marion Vacheret, ma directrice. Sans sa disponibilité, son écoute et ses conseils, ce projet n'aurait pu être mené à bien. J'apprécie réellement avoir pu travailler avec une chercheure dévouée à son travail et à ses étudiants.

Je souhaite également remercier ma famille, qui m'a soutenue tout au long de mon parcours académique. Vos encouragements m'ont incitée à me surpasser et ont fait toute la différence dans l'achèvement de ce mémoire. Un merci tout particulier à ma mère pour sa précieuse aide dans la révision et la correction du projet final.

Un gros merci à mon amoureux, qui m'a épaulée tout au long de cette aventure. Merci d'avoir su m'apporter du réconfort dans les périodes plus difficiles et d'avoir supporté de façon admirable mes sautes d'humeur. Surtout, merci de m'avoir toujours fait sentir que j'étais la meilleure.

Je tiens finalement à remercier les Services correctionnels du Québec ainsi que les organismes communautaires auxquels je me suis adressée pour procéder à ma collecte de données. Merci d'avoir démontré un intérêt à mon projet et d'avoir accepté d'y participer.

Cette étude a été rendue possible grâce à la précieuse collaboration des agents de probation et des intervenants issus du milieu communautaire que j'ai eu la chance de rencontrer. Merci de m'avoir partagé votre univers professionnel le temps d'une entrevue. En espérant avoir capté l'essentiel de vos propos.

INTRODUCTION

L'intérêt porté à l'intervention auprès de la population contrevenante, tant en détention qu'en collectivité, n'est pas récent. La criminalité constitue depuis toujours une préoccupation sociale importante, ce qui incite les experts à consacrer leurs recherches à différentes façons de la contenir et de l'enrayer. Ces derniers qualifient tout d'abord l'intervention correctionnelle à l'aube du XIX^e siècle de *moralisatrice*, à forte connotation religieuse (Quirion, 2006; Lalande, 2012). Le délinquant doit mettre à profit le temps passé en détention afin de réfléchir et de s'expier de ses fautes. Ce sont alors les institutions religieuses qui sont responsables du traitement offert aux individus en détention et de la prestation de services d'aide et de soutien à leur sortie.

Aux lendemains de la Seconde guerre mondiale, la montée des sciences comportementales et l'intérêt grandissant envers la compréhension du comportement humain sont propices à l'apparition d'un nouveau modèle d'intervention en matière correctionnelle et pénale. Cette époque réfère dans la littérature à la domination du modèle *thérapeutique* ou *réhabilitatif* (Quirion, 2006; Lalande, 2012). Les contrevenants sont considérés en tant que *malades* devant bénéficier du traitement de professionnels pour s'en sortir (Lalande, 2012). Ceux-ci s'assurent de mettre à profit le temps passé en détention des justiciables, en plus de veiller à la transition entre l'incarcération et la collectivité. Il faudra toutefois attendre 1967 avant de voir apparaître les premiers agents de probation dans la province du Québec (Lalande, 2012).

Dans les écrits, la publication du rapport intitulé «*Nothing works*», publié par Martinson (1974), marque dans la décennie 1970 un tournant important dans le paysage correctionnel (Lalande, 2012). Martinson y dévoile des résultats décevants quant au succès des programmes axés sur la réinsertion sociale aux États-Unis, implantés selon lui sans que leur bien-fondé ait été prouvé (Martinson, 1974). Les impacts dans le domaine pénal ne se font pas attendre : le modèle de réhabilitation est fortement ébranlé, alors que sa légitimité est sérieusement remise en question (Quirion, 2006). D'un côté, ses défenseurs blâment la sévérité des mesures en collectivité pour expliquer les résultats du rapport. De l'autre, ses

opposants reprochent aux mesures un trop grand laxisme, permettant aux délinquants d'y contrevenir trop aisément. L'apparente futilité du modèle devient un excellent argument pour appuyer un durcissement des sentences (Quirion, 2006). Les transformations observées dans plusieurs états américains attestent d'un véritable virage punitif pour plusieurs chercheurs : suppression de la libération conditionnelle, instauration de peines minimales obligatoires, explosion de la population carcérale, multiplication de politiques pénales répressives, etc. (Quirion, 2006).

Suite à la publication du rapport de Martinson, certains experts en viennent à s'interroger sur ce qui fonctionne réellement en matière d'intervention correctionnelle. Ils s'inscrivent dans le nouveau mouvement « *what works* » (Quirion, 2006). Ces chercheurs sont soucieux de préserver les acquis du modèle prônant la réhabilitation, mais souhaitent aussi parvenir à protéger la société par des moyens plus humains que propose le modèle punitif (Gendreau et Ross, 1979). Pour eux, les interventions ne sont pas efficaces si elles ne ciblent pas spécifiquement les facteurs qui sont reconnus pour avoir une incidence sur la récidive d'un contrevenant (Gendreau et Ross, 1979). C'est dans cette foulée que les outils actuariels font leur apparition, permettant de mesurer la probabilité que les justiciables commettent une récidive suite à leur mise en liberté (Quirion, 2006).

Dans la recherche, le développement d'outils actuariels dans le système pénal témoigne de l'avènement d'une nouvelle ère : la *nouvelle pénologie* prônant la *justice actuarielle* (Feeley et Simon, 1992), ou encore l'émergence d'une *société du risque* (Beck, 1992). Les auteurs identifient aussi l'affaiblissement de l'État-providence et la montée du néo-libéralisme comme étant caractéristiques de cette société (Feeley et Simon, 1992; Garland, 2001; O'Malley, 2006). Garland (2001) ajoute que la délinquance est désormais représentée en tant que choix rationnel, et que c'est l'intervention cognitivo-comportementale qui y répondrait le mieux.

C'est dans un tel contexte qu'évolue désormais la population à l'étude, soit les agents œuvrant en réinsertion sociale auprès de justiciables provinciaux en collectivité au Québec. Si les assises et les caractéristiques de cette nouvelle société du risque sont bien documentées dans les écrits, il semble que le travail des professionnels qui y travaillent, principalement en

communauté, suscite peu l'intérêt des chercheurs. À cet effet, Lalande (2012) estime que la probation constitue un sujet de recherche *négligé* qui mériterait davantage d'attention, d'autant plus qu'elle se distinguerait au Québec des tendances plus punitives observées dans d'autres sociétés occidentales.

Dans le cadre de ce mémoire, nous souhaitons nous pencher sur l'expérience de travail des agents œuvrant en réinsertion sociale auprès de condamnés provinciaux en collectivité au Québec. Au moyen de quinze (15) entretiens menés auprès d'agents de probation et d'intervenants issus du milieu communautaire en collectivité, nous tenterons de comprendre leur réalité professionnelle, qui s'inscrit dans l'ère des données probantes et de la société du risque.

Ce travail se divise en quatre (4) chapitres. Le premier fait un survol de la littérature traitant du suivi de la population contrevenante en communauté. Nous verrons d'abord les différentes perspectives d'intervention qui coexistent dans le milieu correctionnel et pénal. Certaines pratiques d'intervention seront par la suite exposées. Une présentation de la structure organisationnelle des Services correctionnels du Québec permettra finalement de situer le contexte dans lequel s'inscrivent nos participants. Nous terminerons ce chapitre en faisant ressortir les différents enjeux dans la littérature en lien avec le travail auprès de justiciables, nous permettant ainsi d'établir notre problématique et nos objectifs de recherche.

Le second chapitre s'attarde au cadre théorique et à la méthodologie utilisée pour ce mémoire. D'une part, nous exposerons les différentes théories de la gestion des risques, qui nous permettront d'approcher notre matériel de recherche. D'autre part seront abordés différents aspects théoriques et pratiques liés à notre méthode de recherche : la méthodologie qualitative, les entretiens de recherche, l'échantillonnage, ainsi que la cueillette et l'analyse des données. Nous verrons plus précisément la façon dont nous avons sélectionné et contacté les milieux de travail et nos participants, en plus de faire le portrait de notre échantillon. Les limites et les possibles biais méthodologiques feront finalement l'objet de cette section.

Le troisième chapitre porte sur l'analyse des entretiens menés auprès de nos quinze (15) participants. Ce chapitre est divisé en deux (2) sections que sont *Le travail* et *Le contexte*

de travail. La première partie présente trois (3) volets : *Le rôle*, *Les responsabilités* et *L'intervention*. Nous verrons que le rôle réfère pour nos participants à des notions d'aide et de contrôle, avec lesquelles ils doivent parvenir à trouver un équilibre. Il sera par la suite possible de constater que, pour les agents de probation, les responsabilités légales sont marquées par un sentiment d'obligation à agir en cas de violation à une ordonnance ou à un certificat de libération d'un justiciable. Les responsabilités dites cliniques sont quant à elles marquées par un discours de pouvoir d'intervention de la part de nos intervenants issus du secteur communautaire. L'intervention nous permettra finalement de voir que l'encadrement du risque et la réinsertion sociale constituent des préoccupations essentielles dans le cadre du travail de nos interviewés, et que ces derniers témoignent d'un sentiment d'impuissance auprès de contrevenants qui ne sont pas en mesure de se réinsérer. La seconde partie de ce chapitre présente aussi trois (3) volets : *Le partenariat*, *Les outils actuariels* et *Les instances*. Nous explorerons les perceptions qu'entretiennent nos participants à l'égard du travail en équipe, qualifié d'enrichissant pour certains, puis de confus pour d'autres. Nous verrons aussi que les outils actuariels représentent à certains égards une force et une faiblesse pour nos interviewés. Finalement, le troisième volet, portant sur les médias, la Commission québécoise des libérations conditionnelles et les Services correctionnels du Québec, nous permettra de constater que nos participants ressentent un sentiment de contrainte face à ces instances.

Finalement, notre quatrième chapitre se veut une réflexion portant sur le travail des agents responsables de la surveillance de justiciables provinciaux en collectivité au Québec. L'analyse des données amassées permettra de dresser plusieurs constats. D'abord, nos interviewés répondent à certains impératifs de gestion dans le cadre de leur travail. Plutôt que de s'y conformer dans l'unique but de veiller à la sécurité publique en gérant les risques que représentent les contrevenants, ils voient aussi et surtout à ce que ces derniers fassent l'objet d'interventions adaptées à leurs besoins. Nos participants appliquent des principes-clés du *nouveau management public* (Jendly, 2012) dans le but d'apporter une forme de soutien à la population contrevenante. Deuxièmement, nous verrons que les personnes rencontrées intègrent un rôle de contrôle à leur rôle d'aide dans l'exercice de leurs fonctions. Toutefois, l'assistance est loin d'être écartée en faveur de la surveillance : un équilibre est nécessaire afin de parvenir à favoriser la réinsertion sociale des délinquants tout en assurant la protection de la

société. Finalement, les finalités de l'intervention mise en place par les participants de cette étude sont multiples. Qu'il s'agisse de favoriser la réinsertion sociale ou d'éviter la récidive, ils semblent devoir adapter leur intervention à l'objet de leur travail : le contrevenant. Dans ce contexte, la réinsertion sociale représente plusieurs défis, les agents devant jongler avec différentes perspectives d'intervention auprès d'individus criminalisés qui présentent des problématiques pouvant nuire à leur cheminement.

CHAPITRE I – RECENSION DES ÉCRITS

La surveillance de la population contrevenante en collectivité suscite bon nombre de questionnements dans l'opinion publique. Puisque les exemples de réinsertion sociale se soldant par une récidive défraient plus régulièrement les manchettes, il ne faut pas se surprendre de constater que la société peut se montrer défavorable aux sentences purgées en communauté. Pourtant, une multitude d'acteurs sont présents afin de veiller au bon déroulement de ces mesures en collectivité. Agents qui s'assurent, en détention, d'avoir correctement procédé à l'évaluation du risque que représente un contrevenant, ou agents en collectivité qui s'assurent que le justiciable respecte ses conditions et travaille à réaliser des objectifs lui permettant de redevenir un citoyen respectueux des lois : tous favorisent la réinsertion sociale sécuritaire des contrevenants. Dans un premier temps, ce chapitre insistera sur différents aspects qui composent l'intervention thérapeutique dans le milieu correctionnel et pénal. Dans un second temps, nous ferons état des connaissances sur les pratiques des professionnels dans le domaine social. Nous ferons dans un troisième temps le portrait du milieu de travail et de la loi qui régit les agents œuvrant en réinsertion sociale au sein des Services correctionnels du Québec. Ceci nous permettra de poser la problématique de notre projet, puis d'établir les objectifs qui y seront poursuivis.

1. L'intervention et le suivi dans la communauté en matière pénale

Plusieurs perspectives d'intervention auprès de la population contrevenante se côtoient actuellement dans le champ pénal. Pour certains intervenants, il importe de favoriser la réinsertion de l'individu. Pour d'autres, il s'agit plutôt de le responsabiliser ou d'empêcher une récidive. Enfin, le désistement au crime apparaît récemment dans la littérature comme objectif d'intervention. Ces concepts feront l'objet de la présente section.

1.1 La réinsertion sociale

Définir la réinsertion sociale n'est pas chose simple. Dans la littérature, le concept est associé au milieu correctionnel et pénal, mais est également récupéré par d'autres domaines des sciences sociales et de la santé, qui présentent tous une définition qui leur sont propres. La réinsertion sociale est également désignée sous diverses expressions, comme, et de façon non-

exhaustive : la (ré)intégration, la (ré)adaptation, l'insertion et la réhabilitation. Nous verrons de quelles façons les auteurs définissent la réinsertion sociale dans leurs écrits, ainsi que les éléments qui la constituent.

1.1.1 Définir la réinsertion sociale

Plusieurs auteurs font référence dans leurs travaux à *l'intégration* et à *l'insertion* d'individus dans la société (Castel, 1994; Castel, 2004; Landreville, 2004; Mary, 2004; Otero *et al.*, 2004; Strimelle et Poupart, 2004). Ces derniers s'inscrivent dans le courant de la sociologie de l'exclusion sociale, qui s'interroge sur les processus amenant certaines personnes à être en marge de la société, ainsi que les conséquences que ces processus sont susceptibles d'avoir sur les trajectoires des individus (Poupart, 2004). Selon cette perspective, la criminalité serait considérée comme un problème d'intégration sociale (Poupart, 2004).

Dans ses travaux, Castel tente de décrire le mode d'existence d'individus rejetés, exclus des échanges sociaux : itinérants, personnes aux prises avec des troubles de santé mentale, ex-détenus, etc. (Castel, 1994). Il présente la *marginalisation* comme étant un processus résultant d'un décrochage professionnel et relationnel. L'auteur fait la distinction entre trois (3) zones distinctes dans lesquelles s'inscrivent les membres de la société. La *zone d'intégration* inclut les gens ayant un travail stable et une insertion relationnelle forte. La *zone de vulnérabilité* regroupe les personnes ayant une situation d'emploi précaire et une fragilité relationnelle. Finalement, la *zone de désaffiliation* ou *de marginalité* inclut les individus sans emploi et isolés au plan relationnel.

Pour Castel, la marginalisation constitue un processus linéaire, par lequel l'individu risque de glisser vers la désaffiliation, mais peut aussi espérer remonter vers la zone d'intégration. L'insertion est ainsi qualifiée par l'auteur comme « *une stratégie pour remonter cette pente, en reconstruisant des soutiens à la fois relationnels et occupationnels pour arracher à l'exclusion ceux qui, progressivement ou brusquement, ont décroché.* » (Castel, 1994 : 25). Les interventions devraient, selon lui, favoriser une consolidation de la *zone de vulnérabilité* afin d'éviter le glissement de l'individu vers la *désaffiliation*.

D'autres chercheurs estiment que l'expression de *réinsertion sociale* pose problème, en ce qu'elle revêt un caractère trop restrictif, souvent associée dans la littérature à une absence de récidive. Sa définition sous-entendrait aussi que les individus ont déjà été insérés en société, ce qui exclurait ceux qui sont toujours demeurés en marge de la société (ASRSQ, 2014). L'Association des services de réhabilitation sociale du Québec (ci-après, ASRSQ) présente sa propre définition de la réinsertion sociale pour tenter de pallier à ces problèmes : la *(ré)intégration sociocommunautaire*. La réintégration sociocommunautaire se veut plus englobante que la définition de la réinsertion sociale; elle tente de remettre un individu en société, en plus de faire ressortir l'importance des liens entre les membres de la communauté. Qui plus est, la réintégration s'inscrirait dans le processus de *réhabilitation*, qui vise à favoriser le développement personnel de l'individu et à le réconcilier avec la société qu'il a lésée en commettant son délit (ASRSQ, 2014).

(Ré)intégration sociocommunautaire : Un processus d'adaptation individualisé, multidimensionnel et à long terme qui n'est achevé que lorsque celle-ci participe à l'ensemble de la vie de la société et de la communauté où elle évolue et qu'elle a développé un sentiment d'appartenance à leur égard. (ASRSQ, 2014 : 5).

1.1.2 La réinsertion sociale par le travail

L'occupation d'un emploi constitue pour bon nombre d'experts un facteur-clé de la réussite d'une réinsertion sociale (Motiuk, 1996; Landreville, 2004; Strimelle et Poupart, 2004; Monette, 2008). Premièrement, l'emploi confère un rôle à l'individu dans la société. Celui-ci fait partie de sa communauté et y contribue, par exemple en payant des impôts. La personne a ainsi la possibilité de réintégrer la vie en société en se créant une identité conforme aux critères de *normalité* (Strimelle et Poupart, 2004; Monette, 2008). Deuxièmement, l'occupation d'un travail permet de gagner de l'argent, tout en investissant son temps de façon positive. Il serait ainsi plus facile de s'éloigner de la criminalité (Strimelle et Poupart, 2004; Monette, 2008). Troisièmement, le travail favorise la confiance en soi et augmente l'estime personnelle (Strimelle et Poupart, 2004; Monette, 2008).

De leur côté, Turner et Petersilia (1996) indiquent que le chômage nuit à la réinsertion sociale, en ce qu'il constitue un facteur de risque lié à la récidive. Selon leur étude, le taux de chômage serait trois (3) fois plus élevé chez les contrevenants que chez l'ensemble de la

population. D'une part, ils attribuent ce fait au manque de compétences professionnelles des ex-détenus, qui ont moins d'expérience et moins de formation à l'emploi. D'autre part, ils observent que les délinquants sont plus vulnérables au contexte socioéconomique, telle la précarité des emplois, que le reste de la population. Ainsi, les carences des individus et le contexte économique pourraient expliquer le fait que certaines personnes retournent vers des activités criminelles plutôt que d'intégrer le marché du travail (Turner et Petersilia, 1996). Les auteurs soulignent l'importance d'offrir aux justiciables des programmes et activités d'employabilité, qui favorisent la réinsertion sociale tout en diminuant le risque de récidive (Turner et Petersilia, 1996).

1.1.3 La réinsertion sociale par les relations

Selon Strimelle et Poupart (2004), l'intégration des contrevenants passe aussi par l'entretien et le développement du réseau social. Si le réseau social constitue une forme de soutien primordiale pour les détenus, ce serait d'autant plus vrai pour les délinquants bénéficiant d'une sortie de détention. D'abord, la présence de personnes significatives (parents, fratrie, conjoint(e)) faciliterait certaines démarches, telle l'ouverture d'un compte bancaire. Le réseau social permettrait également aux justiciables de combler leur sentiment de solitude, surtout s'ils sont investis dans une relation affective. Finalement, la présence de proches faciliterait l'expansion du réseau social, par exemple en mettant l'individu en contact avec des employeurs potentiels.

Les auteurs indiquent que la réinsertion sociale par le biais des relations est un processus complexe, particulièrement pour les contrevenants ayant purgé une longue sentence de détention. Strimelle et Poupart (2004) insistent sur l'importance de s'impliquer dans diverses activités en détention afin d'établir des liens qui seront susceptibles de se poursuivre en collectivité (mouvement alcooliques anonymes, bénévolat, etc.).

1.2 La responsabilisation

Les auteurs soulignent que la responsabilisation de l'individu occupe une place de plus en plus importante dans le milieu pénal et correctionnel, place favorisée par la montée du néolibéralisme et l'émergence de la logique actuarielle (Otero *et al.*, 2004; Bosworth, 2007;

Quirion, 2012; Quirion *et al.*, 2012). Nous verrons d'abord la façon dont les auteurs définissent la responsabilisation. Sera par la suite abordée la notion de rationalité, fortement associée à la responsabilisation dans la littérature.

1.2.1 Définir la responsabilisation

Quirion (2012) questionne dans ses écrits le concept de responsabilisation. Pour les organisations qui s'y intéressent, la responsabilisation constitue un modèle d'intervention qui permettrait de répondre à l'objectif correctionnel de réhabilitation. L'efficacité correctionnelle passerait par la transformation de l'individu en personne responsable, qui doit développer une certaine autonomie et apprendre à ne plus dépendre des institutions de prise en charge. Ainsi, pour les défenseurs du principe de responsabilisation, le principal obstacle à la réhabilitation du contrevenant ne résiderait pas dans ses difficultés à intégrer la communauté, mais dans son incapacité à assumer pleinement sa responsabilité face à ses actions.

La responsabilisation constituerait un mécanisme de régulation sociale considérable (Bosworth, 2007; Quirion, 2012; Quirion *et al.*, 2012). Elle implique que l'individu exerce un contrôle sur ses propres comportements passés et futurs, ce qui favoriserait sa réhabilitation en plus d'assurer la protection de la société (Bosworth, 2007). Certains chercheurs spécifient dans la littérature que la responsabilisation accrue des individus n'est pas exclusive au milieu correctionnel. Puisque l'État se retire progressivement des sphères sociales, les citoyens doivent aussi assurer eux-mêmes la régulation de leurs conduites individuelles (Bosworth, 2007; Quirion, 2012).

Dans les écrits, la responsabilisation dans le milieu pénal se manifeste sous deux (2) formes distinctes (Otero *et al.*, 2004; Quirion, 2012; Quirion *et al.*, 2012). D'une part, le contrevenant est appelé à assumer une plus grande responsabilité face à ses comportements déviants. L'intervenant doit faire prendre conscience à ce dernier qu'il est le responsable des conséquences de ses actions. Cette idée s'oppose à celle qui était en place dans le modèle de réadaptation, où l'individu était conçu comme un malade qui n'avait aucun contrôle sur ses comportements et qui nécessitait un traitement.

D'autre part, l'individu est invité à se responsabiliser face aux stratégies mises en place par ses intervenants pour pallier ses difficultés. Il doit participer de façon active à son traitement et à sa prise en charge et ce, afin de s'approprier le succès ou l'échec de sa réhabilitation. Par ailleurs, pour les organisations, la responsabilisation constituerait un moyen pour éviter la récidive (Quirion, 2012).

1.2.2 La responsabilisation et l'individu rationnel

La responsabilisation est liée dans la littérature à la notion de raison : le contrevenant est conçu en tant qu'individu capable de raisonner et de faire ses propres choix. Pour Bosworth (2007), la détention et l'imposition de sanctions sont légitimées par cette notion de responsabilité attribuée au contrevenant, lui qui a fait le choix d'aller à l'encontre des normes sociales.

Indépendamment du fait que ce soit le système qui les contraint initialement à se responsabiliser, Otero et ses collaborateurs (2004) affirment que les délinquants peuvent *s'en sortir*. Ces derniers intégreraient progressivement le discours normatif des intervenants, puisqu'ils partagent en grande partie les conceptions dominantes de la société que sont la famille, le travail et les amis. S'il peut ainsi paraître difficile de prétendre que les contrevenants participent pleinement à la réussite de leur réinsertion, les chercheurs estiment que le changement repose ultimement entre leurs mains (Otero *et al.*, 2004).

1.3 La non-récidive

L'intervention correctionnelle a évolué au courant des dernières décennies, s'inspirant d'un modèle psycho-médical, puis d'un modèle cognitivo-comportemental. C'est dans cette dernière perspective que s'inscrit le modèle d'intervention du Risque-Besoins-Réceptivité (RBR), conçu par Andrews et ses collaborateurs (Andrews *et al.*, 2004). Nous verrons ici les assises théoriques de ce modèle, ainsi que son efficacité à réduire le risque de récidive. La place qu'occupe l'évaluation actuarielle, permettant d'identifier et de cibler les facteurs de risque de récidive, ainsi que les critiques qu'elle soulève dans la recherche seront finalement exposés.

1.3.1 Assises théoriques du modèle RBR

Basé sur l'approche de la personnalité générale et de la théorie de l'apprentissage social, le modèle RBR supporte l'idée que les conduites délinquantes sont renforcées par des prédispositions liées à une personnalité antisociale et à un contexte social soutenant l'adoption de valeurs marginales (Andrews *et al.*, 2004; Andrews et Bonta, 2006). Dans le but de diminuer le risque de récidive, l'intervention correctionnelle *efficace* devrait porter sur les distorsions cognitives et les lacunes au plan social que présente l'individu. Dans cette optique, l'évaluation actuarielle prend toute son importance, en ce qu'elle faciliterait l'identification des besoins motivant l'agir délictuel de chaque contrevenant et la prédiction de ses comportements (Andrews et Bonta, 2006).

Le modèle RBR repose sur trois principes fondamentaux (Andrews *et al.*, 2004). Selon le principe du *risque*, la récidive peut être réduite si le niveau de traitement offert est proportionnel au risque que l'individu commette une nouvelle offense. Il importe pour ce faire d'utiliser des instruments d'évaluation du risque basés sur des faits démontrés (« *evidence-based* »). Le principe des *besoins* repose sur l'importance de cibler les facteurs criminogènes, en évaluant les facteurs dynamiques ayant un lien avec le comportement criminel. Plusieurs facteurs, telles la toxicomanie et les relations familiales et conjugales, sont reconnus dans la littérature pour avoir une incidence sur la récidive lorsqu'ils sont la cible d'interventions. Finalement, le principe de *réceptivité* s'appuie sur l'importance d'offrir un traitement qui optimise la capacité de l'individu à tirer des enseignements de l'intervention. En adaptant l'intervention au style d'apprentissage du contrevenant et en tenant compte de ses atouts, il serait plus facile d'accroître sa motivation et de favoriser sa participation au traitement.

1.3.2 Efficacité du modèle

L'intervention correctionnelle aurait comme objectif général d'encadrer et de réduire les risques de récidive criminelle (Andrews et Bonta, 2006; Hollin et Palmer, 2006; Cortoni et Lafortune, 2009). Or, l'application des principes du modèle RBR pourrait maximiser l'efficacité des interventions en matière de récidive, de façon plus marquée que par la seule imposition de sanctions pénales (Andrews *et al.*, 2004; Andrews et Bonta, 2006; Cortoni et

Lafortune, 2009). Une étude menée par les concepteurs du modèle indique d'ailleurs que les interventions menées dans le respect du risque, des besoins et de la réceptivité entraînent une diminution de 17% de la récidive chez les contrevenants en établissement (détention ou maison de transition), et de 35% chez les contrevenants en collectivité (Andrews *et al.*, 2004). Qui plus est, les interventions qui ne respecteraient aucun des trois (3) principes seraient criminogènes, en ce qu'elles augmenteraient le taux de récidive des individus y souscrivant (Andrews *et al.*, 2004). Pour Cortoni et Lafortune (2009), il n'est donc pas surprenant de constater que plusieurs pays, dont le Canada, adhèrent au modèle RBR.

Pour d'autres chercheurs, l'intervention en fonction du niveau de risque de récidive d'un individu n'aurait pas d'impact sur le risque de récidive. Petersilia et Turner (1990) se sont notamment penchés sur l'efficacité des programmes de supervision intensive (Petersilia et Turner, 1990). Cette pratique consiste à multiplier le nombre de contacts entre l'agent et le délinquant, basée sur le principe que les traitements intensifs doivent être réservés aux contrevenants à risque de récidive élevé. Il résulte de leur étude que le fait d'imposer un plus grand nombre de contraintes aux individus n'aurait pas de réel impact sur la récidive. Ils précisent que les agents seraient plus prompts à révoquer leur mesure et à les réincarcérer. Pour Petersilia et Turner, le modèle RBR servirait un objectif de gestion du risque efficace par l'intervention rapide auprès du justiciable (Petersilia et Turner, 1990). De son côté, Taxman (2008) a mené une étude auprès de contrevenants bénéficiant de programmes de supervision en communauté, dans l'état du Maryland. Il en vient également à la conclusion que l'intervention en fonction du risque n'aurait pas d'impact sur le taux de récidive.

1.3.3 L'utilisation d'outils actuariels

Les travaux de Andrews et ses collaborateurs leur ont permis de concevoir et de développer un instrument actuariel : le *Level of Service/Case Management Inventory* (ci-après, LS/CMI) (Andrews *et al.*, 2004). Implanté au Québec depuis la mise en vigueur de la Loi sur le système correctionnel (ci-après, LSCQ), le LS/CMI s'appuie principalement sur un entretien avec le contrevenant et une lecture approfondie de son dossier (Andrews *et al.*, 2004). Il doit être utilisé par un intervenant ayant reçu une formation à cet effet, et peut être

utilisé auprès de différentes clientèles (femmes, autochtones, jeunes délinquants et délinquantes et individus aux prises avec des troubles de santé mentale) (Andrew *et al.*, 2004).

En tant qu'outil actuariel de dernière génération, le LS/CMI intègre à l'évaluation du risque les concepts d'intervention et de contrôle. En ciblant les *besoins criminogènes*, soit des éléments liés au risque qui doivent être comblés par le biais d'interventions, l'outil permettrait aux intervenants d'orienter le traitement offert aux contrevenants (Andrews *et al.*, 2004; Andrews et Bonta, 2006). Contrairement aux outils des générations précédentes, le LS/CMI laisserait la place à l'intervention thérapeutique. La notion de contrôle s'intègre également dans le LS/CMI, faisant référence à une meilleure gestion des populations contrevenantes, ainsi qu'à une gestion plus efficace des pratiques de travail des intervenants (Andrews *et al.*, 2004). Pour Quirion (2006), les défenseurs des outils actuariels estiment que la logique réhabilitative persiste au travers de la nouvelle génération d'outils, mais qu'elle repose désormais sur de nouvelles bases; la réhabilitation de la population contrevenante serait favorisée, mais s'accompagnerait d'un désir de neutraliser les risques qu'elle représente.

Nombreux sont les experts qui saluent l'utilisation d'évaluations basées sur des données probantes dans le milieu correctionnel et pénal (Monahan, 1981; Andrews *et al.*, 2004; Andrews et Bonta, 2006; Cortoni et Lafortune, 2009). Pour eux, l'approche actuarielle serait plus exacte dans la prédiction des événements futurs que l'approche clinique (Monahan *et al.*, 2001; Andrews et Bonta, 2004). Les auteurs apprécient également la qualité objective des instruments. On s'éloigne ainsi du jugement clinique traditionnel, qui repose sur *l'expertise* (Cortoni et Lafortune, 2009) ou *l'intuition* des intervenants (Monahan, 1981). Les outils actuariels permettraient de diminuer le pouvoir discrétionnaire des évaluations cliniques traditionnelles, tout en assurant une meilleure uniformisation du travail des intervenants, leur donnant une ligne de conduite claire en matière d'évaluation (Andrews et Bonta, 2006).

D'autres chercheurs questionnent l'utilisation des outils actuariels dans le domaine (Landreville, 2001; Quirion, 2006; Vacheret, 2007; Quirion *et al.*, 2011; Harcourt, 2011; Jendly, 2012). Harcourt (2011) soutient par exemple que les experts, influencés par le mouvement du « *Nothing works* », auraient trop rapidement intégré l'évaluation actuarielle à leurs pratiques, sans remettre en question ses fondements. Il conteste aussi l'efficacité de

certaines outils, ainsi que le danger de s'appuyer sur des décisions probabilistes de nature actuarielle en ce qui a trait à l'application de la loi. On reproche aussi aux outils actuariels des biais méthodologiques au niveau du danger de créer des faux-positifs, et la trop grande difficulté de prédire le comportement criminel à long terme à l'aide de ces outils qui ciblent souvent un type de délinquance spécifique (Landreville, 2001; Quirion 2011). Vacheret (2007) avance quant à elle que les intervenants sont susceptibles de se détacher de la situation de l'individu avec qui ils passent peu de temps en dehors de l'évaluation actuarielle. Finalement, il ressort d'une étude de Jendly (2012) que les intervenants se sentent dépossédés de leur jugement clinique, forcés de s'appuyer sur des données probantes.

1.4 Le modèle du désistement

Si l'étude des carrières criminelles a permis d'identifier les mécanismes sous-jacents à la criminalité, de plus récentes études s'intéressent plus spécifiquement à la dernière phase : l'abandon des comportements criminels. Ces études sont regroupées sous le sceau du désistement du crime (F.-Dufour, 2013). Nous verrons d'abord les assises théoriques du modèle du désistement, ainsi que les changements identitaires devant s'opérer chez l'individu pour qu'il se désiste. Le soutien des intervenants sera ensuite exposé à titre de facteur favorisant le désistement.

1.4.1 Assises théoriques du modèle

Les chercheurs s'inscrivant dans un modèle de désistement considèrent que le traitement réhabilitatif peut constituer un facteur de changement important pour certains contrevenants, mais aussi être d'une importance relativement mineure pour d'autres (F.-Dufour, 2013). Ils se montrent ainsi critiques à l'égard des théories qui évaluent l'efficacité d'un traitement en regard du succès ou de l'échec du programme d'intervention, tel le modèle RBR (F.-Dufour, 2013). On estime d'une part que le cheminement de l'individu peut être attribuable à tort aux effets des programmes. D'autre part, les chercheurs soutiennent qu'un processus de désistement peut avoir été amorcé sans que cela ne soit perceptible au plan évaluatif (Maruna *et al.*, 2004). Plutôt que de se pencher sur l'efficacité de l'intervention, on cherche donc à mettre en lumière le processus naturel de changement qui conduit les individus

vers le désistement du crime. Ceci permettrait d'adapter les interventions en conséquence, dans le but de soutenir les efforts *spontanés* de la personne (Maruna *et al.*, 2004).

Le désistement s'intéresse à un moment peu étudié du parcours criminel du contrevenant, soit le moment où il prend fin. Il réfère dans la littérature à un processus selon lequel l'individu s'abstient de commettre des délits après s'être engagé de façon soutenue dans la délinquance (Maruna, 2001). Plusieurs auteurs soulignent la difficulté de définir le désistement, la plupart des justiciables alternant les périodes de criminalité et d'accalmie (Laub et Sampson, 2003). Maruna considère pour sa part que les contrevenants ayant connu un (1) an sans commettre de nouvelles infractions criminelles (répertoriée ou déclarée) se sont désistés du crime (Maruna, 1998; Maruna, 2001).

Plusieurs aspects sont reconnus dans la recherche comme étant indispensables au désistement au crime. Le facteur de l'emploi serait essentiel, en ce qu'il donnerait accès à l'individu à un capital financier et social (Maruna, 1998; Maruna, 2001; Giordano *et al.*, 2002; Laub et Sampson, 2003). La famille permettrait quant à elle au délinquant de se consacrer à un autre aspect de sa vie que la criminalité (Giordano *et al.*, 2002; Laub et Sampson, 2003). L'investissement dans une relation amoureuse (Laub et Sampson, 2003) et la spiritualité (Maruna, 2001) auraient aussi un rôle à jouer dans le désistement.

Pour Maruna, certaines personnes *peuvent* se désister du crime, et d'autres ne le *peuvent pas*. L'auteur fait référence au sentiment du contrevenant de pouvoir changer sa situation, et de prendre action en conséquence. Il explique que les *désisteurs* au crime se démarquent des *persisteurs* en ce qu'ils entretiennent un script narratif différent, c'est-à-dire qu'ils se distinguent dans leur façon de rendre compte des buts, des motivations et des émotions qui guident leurs gestes de façon à les rendre compréhensibles (Maruna, 1998). Le désistement passerait par la façon dont les contrevenants parviennent à trouver un sens à leur passé criminel, leur permettant de délaisser leur identité de criminel et d'endosser une nouvelle identité prosociale (Maruna, 2001; Giordano *et al.*, 2002; Maruna, 2004).

Les individus qui persistent dans le crime emprunteraient un script narratif de « condamnation ». Ils auraient tendance à attribuer leur passé criminel à des sources externes,

en plus de se considérer comme étant condamnés (« *doomed* ») à demeurer des délinquants. Ainsi, ils ne se reconnaîtraient pas la capacité de changer pour le mieux (Maruna, 2001). Les contrevenants qui se désistent de la vie criminelle afficheraient plutôt un script narratif de « rédemption ». Le chercheur observe que ces derniers s'attribuent la responsabilité de leur passé criminel, et réussissent à y trouver un sens. La délinquance ne faisant pas partie intégrante de leur identité (« *not the real me* »), ils souhaiteraient tout de même mettre leur passé criminel à profit, en aidant par exemple les autres à ne pas refaire les mêmes erreurs. Qui plus est, Maruna affirme que ces contrevenants réalisent être dans un cercle vicieux, où ils accumulent les contacts avec le milieu judiciaire, et ils désirent y remédier en apportant des changements à leur vie (Maruna, 2001).

L'auteur admet que certaines conditions doivent également être réunies afin de permettre le désistement, la seule décision de vouloir se retirer du milieu criminel ne suffisant pas. Il ajoute que le justiciable doit avoir vécu des succès dans le milieu légitime pour admettre le changement, en plus de pouvoir considérer plus d'une option quant à son avenir (Maruna, 2001). Finalement, l'accès à des ressources dans le milieu correctionnel favoriserait grandement le désistement des individus (Maruna, 2001).

1.4.2 Le désistement et les intervenants

F.-Dufour (2013) avance que les relations institutionnelles, soit avec les intervenants du milieu correctionnel et pénal, seraient essentielles au désistement. Les contrevenants de son étude, des sursitaires québécois, expliquent en effet que ces intervenants leur permettent de rebâtir les relations avec leur famille, tout en les motivant dans leur processus de changement. Selon une recherche menée par Assay et Lambert (2009), l'établissement d'une relation thérapeutique compterait pour 30% du désistement au crime du contrevenant. Qui plus est, l'alliance thérapeutique constituerait un bon indicateur de non-récidive, particulièrement lorsqu'elle a pu s'établir sur une longue période de temps et qu'elle est adaptée aux besoins de l'individu (Taxman et Ainsworth, 2009). La relation d'aide faciliterait ainsi le désistement au crime.

Plusieurs auteurs soutiennent que l'attitude des agents de réinsertion envers les contrevenants, plus précisément l'établissement d'un climat favorisant les échanges dans le respect et l'écoute, jouerait aussi un rôle important dans le désistement au crime (Maruna, 2004; Maruna, 2007; Lalande, 2012; F.-Dufour, 2013). D'abord, les contrevenants répondraient mieux aux intervenants qui démontrent un intérêt pour eux et qui croient en leur capacité de changement (Maruna, 2001; F.-Dufour, 2013). F.-Dufour (2013) explique que l'individu se sentirait redevable envers son intervenant, ce qui le conduirait à se surpasser et donc, à se désister. Maruna (2001) avance plutôt que le contrevenant parviendrait ainsi à croire en ses propres capacités de changement et à poser des actions en ce sens. Dans le cas inverse, un individu qui se voit régulièrement associé à son identité de criminel, incapable de changer, aurait davantage de difficultés à se désister du crime. L'intervention correctionnelle doit ainsi éviter d'*étiqueter* l'individu en tant que contrevenant, et le soutenir dans son processus de désistement (Maruna, 2001).

Maruna (2001) s'intéresse aussi aux attentes que les intervenants entretiennent à l'endroit des délinquants. Il supporte l'idée que l'individu sera plus motivé à changer si leur intervenant entretient des attentes élevées à leur endroit. Au contraire, si les intervenants jugent le potentiel du contrevenant au changement limité, ce dernier se verra moins porté à changer. Cette attitude envers le justiciable encouragerait même la récidive, ce dernier n'ayant aucun levier réel de motivation au changement (Maruna, 2001). L'intervention devrait mettre l'accent sur les forces de l'individu, sur ce qu'il est capable d'accomplir, et non sur les risques qu'il représente.

2. Les pratiques dans le champ social

Parallèlement aux finalités poursuivies par le système correctionnel et pénal, des pratiques sont en place dans le champ social permettant de les atteindre. La rationalisation des interventions, de par leur caractère managérial, est d'une part remise en question. La littérature questionne d'autre part les pratiques sous l'angle de l'aide et du contrôle, dénonçant l'accentuation mise sur le contrôle en raison du fort désir de gérer les risques. C'est sur ces éléments que portera la section suivante.

2.1 Management des pratiques

Évalué en termes de performance, de rendement et de contrôle, le travail des professionnels s'articulerait de plus en plus autour de préoccupations d'ordre managérial (Sanchez-Mazas et Tschopp, 2010; Jendly, 2012). L'avènement de ces principes dans la sphère publique se situerait au cœur de ce qui est désigné dans la littérature de *managérialisme* (Kaminski, 2002; Burnett *et al.*, 2007), ou encore de *nouveau management public* (Jendly, 2012). Seront ici exposés trois (3) principes émergeant du *managérialisme* dans lequel évolueraient désormais les intervenants dans le milieu social : la *performance*, la *transparence* et *l'imputabilité* (Jendly, 2012).

2.1.1 Performance

La performance réfère dans la littérature au concept de *productivité* (Kaminski, 2002; Jendly, 2012). Les gestionnaires exigeraient que les employés du milieu pénal tendent à servir un idéal de sécurité, assuré par l'absence de menaces inhérentes à la population contrevenante. La performance se mesurerait en regard de son *rendement*, et non des résultats qui en ressortent (Kaminski, 2002; Jendly, 2012). Kaminski (2002) soutient que les défenseurs du concept de performance associent la standardisation des activités à une meilleure productivité. Pour ses défenseurs, la performance impliquerait aussi un souci *d'efficacité*, qui se manifeste dans la recherche par la réduction des coûts ainsi qu'une utilisation adéquate des ressources, permettant ainsi de conserver une qualité d'action équivalente (Kaminski, 2002; Jendly, 2012). Dans ce cadre, les professionnels doivent poser des actions rapides et systématiques (Jendly, 2012). Pour les organisations, le fait de suivre ces principes de productivité et d'efficacité permettrait de *maximiser* le rendement et *d'optimiser* la prise en charge des contrevenants (Sanchez-Mazas et Tschopp, 2010; Jendly, 2012).

Parallèlement à cette préoccupation de la performance, Sanchez-Mazas et Tschopp (2010) s'intéressent au processus de *rationalisation* dans les professions du milieu social. Les auteurs soutiennent que la rationalisation qui opère dans le domaine social implique que la profession s'intéresse à sa propre efficacité avant la demande de l'utilisateur. Kaminski (2002) poursuit aussi cette prémisse, soutenant que c'est le maintien de l'intégrité du système pénal et

la préservation de l'appareil sociojudiciaire qui priment sur le service aux individus. Dans ce contexte, le système ne chercherait pas à s'assurer que les bonnes choses soient faites, mais à s'assurer que les choses soient bien faites (Kaminski, 2002).

Pour Jendly (2012), ce souci de performance est ancré dans le courant des pratiques probantes. Les méthodes de travail des professionnels sont axées sur l'évaluation actuarielle. Ceci leur permettrait d'attester de leur rentabilité et de leur utilisation adéquate des ressources, les intervenants étant assignés à un nombre de cas précis (« *caseload* ») circonscrit dans le temps (*délais*), via des objectifs correctionnels *mesurables* (Jendly, 2012).

2.1.2 Transparence

Le souci de transparence poursuivrait également des impératifs de gestion (Jendly, 2012). Qualifiés de « *knowledge workers* » (Brodeur et Dupont, 2006), les professionnels doivent constamment améliorer leurs connaissances et leur savoir en rassemblant toute l'information possible sur le contrevenant (Jendly, 2012). Ils ont l'obligation de s'échanger tout renseignement susceptible de compromettre la sécurité. Cette information, compilée et accessible à tous les intervenants concernés par le biais du circuit informatique, permettrait pour certains experts d'enrichir les évaluations et de favoriser les prises de décisions (Jendly, 2012).

L'étude menée par Jendly (2012) indique que, pour les professionnels, le précepte de la transparence est susceptible d'entrer en contradiction avec le respect de la confidentialité. En fait, la confidentialité devrait être respectée dans la mesure du possible, mais subir d'importantes modifications au nom de la protection de l'intérêt public. Si le contrevenant est au fait de tous les renseignements qui sont partagés à son sujet, les professionnels doivent également faire tout en leur possible pour obtenir son consentement le cas échéant. Les intervenants du milieu correctionnel rencontrés dans le cadre de son étude, plus précisément les psychologues, soulignent dans ce contexte le malaise ressenti quant au souci de transparence et à l'obligation de divulgation d'information. Certains semblent se résigner à cette réalité, alors que d'autres tentent de la détourner en transcrivant le minimum d'information possible, diminuant du même coup leur charge de travail (Jendly, 2012).

2.1.3 Imputabilité

L'imputabilité s'inscrirait dans une dimension d'« *accountability* » (Jendly, 2012). Ce dernier concept réfère pour les organisations à une obligation de se soumettre au contrôle de diverses instances externes, en plus de rendre compte des activités de ses membres (Jendly, 2012). Dans un souci *consumentiste*, l'« *accountability* » viserait à ce que les professionnels répondent aux exigences de leur organisation qui se veut au service de la population (Kaminski, 2002; Jendly, 2012).

Pour Jendly (2012), le concept d'imputabilité est également lié au concept de *responsabilité*. Suivant cette idée, Jendly (2012) explique que les professionnels du milieu correctionnel ont la responsabilité d'amasser toute l'information pertinente à l'évaluation adéquate du contrevenant. Si l'évaluation s'avérait être incomplète et donc, erronée, l'intervenant pourrait en être tenu responsable et avoir à se justifier auprès de ses gestionnaires.

Jendly (2012) ajoute qu'une *épée de Damoclès* repose sur la tête des intervenants rencontrés dans le cadre de son étude, en ce qu'ils vivent avec la crainte d'avoir à répondre de leurs actions en cas de problème (Jendly, 2012). Face à cette éventualité, la solution la plus envisageable pour eux réside dans l'application d'une *logique de précaution*. Les organisations attribueraient une responsabilité accrue aux employés, qui tendent alors à prendre des décisions moins risquées pour y pallier (Jendly, 2012).

2.2 Assistance et surveillance

Marquées à l'origine par un idéal réhabilitatif, les pratiques des professionnels œuvrant auprès de justiciables s'accompagneraient désormais d'un désir d'exercer un contrôle sur les risques que représentent ces derniers (Quirion, 2006). Il ne suffirait plus d'aider le contrevenant à changer ses comportements dans le but de le réinsérer, mais aussi de parvenir à contenir le danger qu'il représente afin d'assurer la protection sociale. Dans le cadre de la prise en charge de la population contrevenante, les professionnels sont donc appelés à adopter un double rôle *d'assistance* et de *surveillance* afin de répondre à ce mandat (Burnett *et al.*, 2007; Geiran, 2011). Nous verrons ce qu'impliquent ces deux (2) concepts dans la littérature.

2.2.1 Assistance

Les pratiques en matière d'intervention auprès de la population contrevenante réfèrent dans les écrits à une notion d'*aide* ou d'*assistance* (Burnett *et al.*, 2007; Geiran, 2011). Cette notion constituerait d'ailleurs pour plusieurs chercheurs un aspect central du travail en probation (Burnett *et al.*, 2007; Geiran, 2011). Dans le cadre de ce rôle, Geiran (2011) précise que les intervenants doivent aider, guider, conseiller et éduquer les contrevenants dans le but de changer et d'éviter la récidive.

Pour McNeill (2009), le rôle d'aide est assuré par trois (3) éléments. L'intervenant doit adopter un rôle de conseiller, afin de susciter et de développer la motivation de l'individu. Il doit aussi lui inculquer des habiletés sociales, dans le but notamment d'améliorer ses capacités de résolution de problèmes. Finalement, le professionnel doit aider le contrevenant à créer et à saisir des opportunités soutenant le changement. Qui plus est, l'établissement d'une relation entre l'intervenant et le justiciable constituerait un élément central de la notion d'aide, favorisant le changement et la réinsertion sociale (Burnett *et al.*, 2007; McNeill, 2009; Geiran, 2011).

2.2.2 Surveillance

L'intervention auprès d'individus criminalisés réfère aussi à une notion de *contrôle* ou de *surveillance* (Burnett *et al.*, 2007; Geiran, 2011). Dans la littérature, ceci est directement lié au désir grandissant d'encadrer et de diminuer le risque de récidive (Burnett *et al.*, 2007). Pour Geiran (2011), le contrôle réfère aux conditions de surveillance du contrevenant. Lorsque la personne enfreint ses obligations légales, l'intervenant doit rapporter la situation à l'autorité compétente.

Dans le cadre de la supervision de la population contrevenante, Geiran (2011) explique que la notion de contrôle a pris de l'ampleur au détriment de la notion d'aide. L'auteure soulève que si la finalité de la supervision cherchait à l'origine à répondre aux besoins des délinquants, elle serait désormais axée sur la réponse aux besoins de la société. Ce glissement expliquerait pourquoi le désir de punir et de gérer le risque des contrevenants prédomine, ces derniers étant considérés en tant que *figures de risque* (« *risk entities* ») dont il faut se

prémunir (Geiran, 2011). Burnett et ses collaborateurs (2007) sont d'avis que ce débalancement entre l'aide et le contrôle modifie passablement le visage de la probation, le travail des professionnels étant désormais axé sur la gestion de la population contrevenante.

2.2.3 Arrimer assistance et surveillance

Pour Gendreau et ses collaborateurs (1998), les pratiques en matière d'intervention qui misent exclusivement sur le contrôle et la punition augmenteraient le taux de récidive. Les pratiques axées uniquement sur l'aide et l'éveil d'une prise de conscience auraient le même effet. Trotter (2001) avance ainsi que les pratiques des professionnels doivent concilier les deux (2) notions pour observer de réels changements chez les contrevenants et pour diminuer le risque de récidive. Pour l'auteur, il est important que l'intervenant arrive à faire comprendre au justiciable qu'il peut l'aider en dépit de sa position d'autorité. Il doit donc clarifier son rôle auprès de l'individu en début de traitement pour que les attentes soient claires (Trotter, 2001).

Cependant, dans une étude publiée par Lalande (1990), l'auteur aborde la dualité existant entre les notions d'aide et de contrôle chez les agents de probation. Il explique que ces derniers s'engagent initialement dans le milieu de la probation dans le but d'apporter leur aide et leur soutien aux contrevenants, mais que la réalité sur le terrain les oblige à revoir leur façon de concevoir leur emploi. Ils sont susceptibles de faire face à trois (3) échecs auprès de la population contrevenante qui vient rompre le *charme de la vocation*. D'abord, les justiciables peuvent récidiver, ce qui peut être vécu comme un échec chez l'intervenant. Puis, certains clients peuvent refuser ou résister à l'offre d'aide de l'agent de probation. Finalement, le *contrat de tolérance* entre l'agent et l'individu criminalisé peut être brisé, après que ce dernier ait agi de façon contraire à ce qui était attendu. Ces types d'échec risquent de mener l'agent de probation à accepter graduellement son rôle de contrôle auprès de la population contrevenante. Lalande avance que l'agent devient ainsi *réaliste*, puisqu'il prend conscience des défis que pose l'aide auprès des justiciables et tire désormais sa gratification de ses tâches liées à l'évaluation.

Parallèlement aux finalités poursuivies par le système correctionnel et pénal, des pratiques sont en place dans le champ social permettant de les atteindre. La rationalisation des

interventions, de par leur caractère managérial, est d'une part remise en question. La littérature questionne d'autre part les pratiques sous l'angle de l'aide et du contrôle, dénonçant l'accentuation mise sur le contrôle en raison du fort désir de gérer les risques.

En conclusion, la réinsertion sociale, la non-récidive et le désistement au crime sont identifiés dans la littérature en tant que finalités du système correctionnel et pénal. Dans le but d'atteindre ces différents objectifs, non seulement la perspective managériale va marquer le travail des intervenants, mais encore, certaines pratiques d'intervention, dans lesquelles le contrôle côtoie l'aide, vont être mises en place.

3. Les Services correctionnels du Québec : présentation organisationnelle

Il importe de dresser un portrait des Services correctionnels du Québec (ci-après, SCQ) afin de comprendre dans quelle structure s'insèrent les participants composant notre échantillon, soit les agents œuvrant en réinsertion sociale auprès de condamnés provinciaux en collectivité au Québec. La loi régissant les services correctionnels, leur mission ainsi que le mandat poursuivi par leurs employés seront présentés.

3.1 Structure et mission des Services correctionnels du Québec

Les Services correctionnels relèvent du Ministère de la Sécurité publique (ci-après, MSP). Le Ministère vise à « *assurer, de concert avec nos partenaires, la sécurité publique au Québec* » (Québec, 2013 : 12). Il tend à diminuer la vulnérabilité des Québécois face aux risques liés à la criminalité et aux sinistres.

Le Ministère regroupe cinq (5) directions générales, ainsi que huit (8) organismes autonomes qui contribuent à la sécurité provinciale. La Direction générale des services correctionnels (ci-après, DGSC), communément appelée Services correctionnels, fait partie de ce lot. Conformément à la Loi sur le système correctionnel du Québec, les Services correctionnels poursuivent le mandat suivant :

- Éclairer les tribunaux en leur fournissant des rapports présenticiels ou tout autre renseignement demandé;

- Administrer les décisions rendues par les tribunaux dont la garde des personnes condamnées à des peines inférieures à deux ans et le suivi des mesures dans la communauté;
- Soutenir la réinsertion sociale des personnes contrevenantes;
- Assurer la garde des personnes prévenues (Québec, 2014).

Les SCQ gèrent les 18 établissements de détention de la province, les 18 Directions des services professionnels correctionnels (ci-après, DSPC), et plus d'une vingtaine de points de services en région pour un suivi en communauté. Les établissements sont responsables des programmes relatifs à la garde, l'hébergement, l'évaluation, l'encadrement et l'accompagnement des personnes prévenues, ainsi que des personnes condamnées à une peine d'incarcération de moins de deux (2) ans. Les DSPC, communément appelés services de probation, sont quant à eux en charge des activités d'éclairage à la cour, d'évaluation des personnes contrevenantes et d'élaboration des plans d'intervention correctionnels, ainsi que des activités d'encadrement et d'accompagnement des personnes contrevenantes dans la communauté (Québec, 2014).

3.2 Loi sur le système correctionnel du Québec

Au Québec, c'est la Loi sur le système correctionnel du Québec qui établit les règles et les objectifs poursuivis au sein du système correctionnel. C'est le cadre législatif entourant les pratiques des acteurs du système correctionnel. C'est suite à l'élaboration du rapport Corbo, en 2001, que la loi est adoptée par l'Assemblée nationale en 2002, puis entre en vigueur en 2007. La loi met de l'avant des principes directeurs, insistant sur l'importance de la protection de la société, le respect des décisions des tribunaux, ainsi que la réinsertion sociale des personnes contrevenantes (Québec, 2014).

- Les Services correctionnels du ministère de la Sécurité publique, la Commission québécoise des libérations conditionnelles ainsi que leurs partenaires des organismes communautaires et tous les intervenants de la société intéressés au système correctionnel favorisent la réinsertion sociale des personnes contrevenantes. Dans le respect des droits fondamentaux de ces personnes, ils contribuent à la protection de la société en les aidant à devenir des citoyens respectueux des lois tout en exerçant sur elles un contrôle raisonnable, sécuritaire et humain, en reconnaissant leur capacité à

évoluer positivement et en tenant compte de leur motivation à s'impliquer dans une démarche de réinsertion sociale. (LSCQ, art. 1)

- La protection de la société, assurée par des mesures restrictives de liberté adaptées à la personne, et le respect des décisions des tribunaux sont les critères prépondérants dans la poursuite de la réinsertion sociale des personnes contrevenantes. (LSCQ, art. 2)

L'article 3 du texte de loi établit également le mandat des Services correctionnels comme suit :

- En collaboration avec les institutions et les organismes avec lesquels ils partagent leur mission, les Services correctionnels contribuent à éclairer les tribunaux et assurent la prise en charge, dans la communauté ou en détention, des personnes qui leur sont confiées en favorisant la réinsertion sociale des personnes contrevenantes. (LSCQ, art. 3)

La LSCQ remplace la Loi favorisation la libération conditionnelle des détenus. Entre autres, et de façon non-exhaustive, cette nouvelle loi propose des modifications aux pratiques des acteurs du système correctionnel : création du programme de sortie préparatoire à la libération conditionnelle au sixième de la sentence, création du programme de sortie pour visites à la famille, ainsi que l'obligation de tenir compte de tout le contenu des dossiers dans les prises de décision.

3.3 Le personnel des Services correctionnels : intervenants et partenaires

Les SCQ engagent trois (3) types d'intervenants correctionnels : les conseillers en milieu carcéral, les agents des services correctionnels, ainsi que les agents de probation (Québec, 2014).

3.3.1 Les intervenants du secteur correctionnel

Les conseillers en milieu carcéral travaillent dans les établissements de détention et occupent des tâches relatives à l'élaboration de programmes de soutien à la réinsertion sociale. Ils agissent notamment à titre de personnes-ressources pour les contrevenants.

Les agents des services correctionnels occupent des tâches variées liées au contrôle et au suivi des contrevenants en détention et en communauté.

Les agents de probation sont des professionnels qui travaillent directement à la réinsertion sociale de la population contrevenante (Québec, 2014). Ils sont 335 au Québec à évaluer, intervenir en vue de responsabiliser et conscientiser, préparer le plan d'intervention correctionnel (ci-après, PIC) et effectuer le suivi ou mettre à contribution un autre intervenant dans le but de le faire (Québec, 2014). Les agents de probation sont concrètement appelés à procéder à l'évaluation présentencielle (tel le rapport présentenciel) et postsentencielle (outils actuariels, tel le LS/CMI), ainsi qu'à effectuer le suivi d'une partie de la population contrevenante évoluant en collectivité.

L'agent de probation peut assumer divers mandats dans le cadre de ses fonctions. Il peut être agent de liaison à la cour, c'est-à-dire qu'il répond aux demandes du tribunal en matière d'évaluation et agit à titre d'intermédiaire entre les partenaires judiciaires. Il peut également être superviseur des agents des services correctionnels, où il est appelé en communauté à superviser les mesures dirigées vers les agents des services correctionnels. Il peut finalement occuper des tâches d'agent de relations communautaires. Ce dernier travaille en milieu ouvert à assumer la responsabilité légale et clinique des dossiers confiés aux organismes partenaires (Québec, 2014).

3.3.2 Les partenaires du secteur communautaire

Les Services correctionnels ont des ententes de partenariat avec plusieurs collaborateurs du secteur communautaire. La loi autorise certains organismes à but non-lucratif à participer au suivi de la population contrevenante en collectivité sous des conditions précises. Outre l'hébergement offert par les maisons de transition, ces organismes contribuent à la réinsertion sociale des contrevenants en leur offrant des programmes et des activités complémentaires aux SCQ (Québec, 2014). Il est ainsi possible pour les contrevenants de réintégrer la société progressivement, et ce, avec l'aide d'un intervenant (Québec, 2014).

Tout d'abord, il y a les centres d'hébergement. Ces établissements sont les centres résidentiels communautaires (ci-après, CRC) et les centres d'hébergement communautaires (ci-après, CHC). Pour l'année 2013-2014, ils comptent 311 places d'hébergement destinées aux contrevenants (Québec, 2014).

Les 22 CRC au Québec sont régis par un conseil d'administration bénévole, et l'équipe est formée de professionnels (criminologues et psychologues principalement). Ils offrent des services d'aide et de soutien, ainsi que l'hébergement et des activités à la population contrevenante dans un encadrement soutenu. À ces 22 CRC s'ajoutent deux (2) CRC destinés aux communautés autochtone et innue du Québec.

Les trois (3) CHC de la province ont une approche plus près de la communauté, et l'équipe est composée de para-professionnels issus de la communauté. Ils offrent les mêmes types de services que les CRC, mais offrent un encadrement minimal.

Chaque centre possède des critères qui leur sont propres en ce qui concerne l'admission de la clientèle. En effet, quelques endroits admettent presque exclusivement des contrevenants aux prises avec un problème précis. D'autres maisons excluent plutôt certains types de délits. Le nombre de résidants varie en fonction de la capacité de chaque maison. Finalement, il est important de mentionner que certains centres sont plutôt des agences, des corporations qui offrent un service de suivi à l'externe, soit pour les justiciables purgeant une peine à domicile ou n'ayant pas de condition d'hébergement dans un centre (ASRSQ : site internet).

Les maisons de transition et agences sociales au Québec sont regroupées au sein de l'Association des services de réhabilitation sociale du Québec, association qui existe depuis 1962 dans le but de promouvoir l'action communautaire dans le milieu de la justice pénale. C'est toutefois avec la loi de 2002 que le statut des organismes communautaires est réellement reconnu à titre de partenaires des services correctionnels; ils sont nommés dans la loi comme faisant partie intégrante du processus de réinsertion sociale de la population contrevenante. Les maisons de transition et les agences sociales sont nombreuses au Québec, l'ASRSQ regroupant par ailleurs 62 organismes communautaires de la province, deux (2) regroupements d'organismes, qui desservent 35 000 personnes (ASRSQ, 2014). En 2014, 51% des dossiers en collectivité sont confiés aux organismes communautaires, qui en assurent le suivi (Québec, 2014).

3.3.3 Les partenaires du secteur pénal

La Commission québécoise des libérations conditionnelles (ci-après, CQLC) relève du ministère de la Sécurité publique à titre d'organisme autonome. Elle reçoit des orientations de la part du ministère et sa mission consiste à « *[entendre] et [décider] des demandes de mise en liberté sous condition des personnes contrevenantes purgeant une peine de six mois à deux ans moins un jour.* » (CQLC, site internet). La CQLC est en fait un comité décisionnel statuant sur la mise en liberté sous condition des délinquants (Québec, 2014). Elle octroie et peut réviser ou révoquer les libérations conditionnelles et les permissions de sortir. Si elle relève en partie des SCQ, il importe de préciser qu'il s'agit tout de même d'une instance indépendante, qui assume ses propres décisions dans le cadre législatif lui autorisant.

3.4 Le suivi dans la communauté

Les Services de probation sont responsables du suivi des contrevenants en collectivité, en collaboration avec les organismes communautaires partenaires. La LSCQ stipule que le suivi dans la communauté vise à assurer la protection de la société et à favoriser la réinsertion sociale de la population contrevenante (LSCQ, art 25).

3.4.1 Les mesures sentencielles

Les mesures sentencielles regroupent d'abord les peines à purger dans la collectivité, imposées par un juge : l'ordonnance d'emprisonnement avec sursis, l'ordonnance de probation avec surveillance, ainsi que l'ordonnance de travaux communautaires.

L'ordonnance d'emprisonnement avec sursis permet au contrevenant de purger sa sentence à domicile, tout en poursuivant ses activités (travail, loisirs, famille). Elle vise à la fois des objectifs de réinsertion et de punition. Ainsi, la mesure s'accompagne de couvre-feux et de détention à domicile. Des contrôles effectués par des agents des services correctionnels, sous forme de visites imprévues et de vérifications téléphoniques, permettent d'en effectuer la surveillance adéquate. 2 868 individus évoluaient en sursis pour l'année 2013-2014 (Québec, 2014).

L'ordonnance de probation avec surveillance permet également de purger sa sentence en collectivité, mais est davantage axée sur la réinsertion sociale du contrevenant. La mesure s'accompagne ainsi de conditions plus souples et d'un suivi avec un agent de probation ou un organisme communautaire. Il s'agit de la mesure la plus utilisée, avec 10 631 contrevenants en bénéficiant pour l'année 2013-2014 (Québec, 2014).

Un contrevenant qui se voit imposer des heures de service communautaire doit travailler dans la collectivité pour un nombre d'heures déterminé. Un agent des services correctionnels s'assure du suivi de la mesure. L'octroi de cette sentence serait en augmentation, avec 2 806 contrevenants qui en bénéficiaient en 2013-2014 (Québec, 2014).

3.4.2 Les mesures correctionnelles

Les mesures correctionnelles sont liées à la libération anticipée, pour lesquelles un juge a donné une sentence d'incarcération, avant que la CQLC n'octroie une sortie. Elles regroupent la préparation de sortir et la libération conditionnelle.

La permission de sortir est octroyée pour des motifs médicaux, humanitaires ou spirituels. Le contrevenant est autorisé à quitter l'établissement de détention avec l'autorisation du directeur. La permission de sortir aux fins de réinsertion sociale et la permission de sortir préparatoire à la libération conditionnelle font l'objet d'un suivi en collectivité. Les contrevenants y sont admissibles au sixième de leur sentence, et en bénéficient afin de se préparer à une éventuelle libération. 89 contrevenants en ont bénéficié en 2013-2014 (Québec, 2014).

La libération conditionnelle permet aussi aux contrevenants de poursuivre leur sentence d'incarcération en communauté. C'est la CQLC qui octroie cette sentence, souvent accompagnée d'un séjour en centre résidentiel. Les contrevenants ont des conditions précises à respecter, au risque de se voir suspendre leur libération et de retourner en détention. Ils étaient 523 contrevenants à évoluer en libération conditionnelle en 2013-2014 (Québec, 2014).

Pour conclure, cette section portant sur la structure organisationnelle des SCQ permet de constater que les services correctionnels favorisent un partage des responsabilités avec

différents acteurs du milieu correctionnel et pénal. Dans le but d'assurer la sécurité publique, ils instaurent ainsi des partenariats avec des instances communautaires, tels des CRC, et judiciaires, comme la CQLC.

4. Problématique

Au pays, ce sont les modèles d'intervention basés sur les données probantes, dont fait partie le modèle Risque-Besoins-Réceptivité, qui ont préséance. Indépendamment des critiques dont le RBR fait l'objet dans la littérature scientifique, les professionnels responsables de la prise en charge de la population contrevenante doivent, idéalement, arriver à rencontrer les trois (3) principes directeurs par le biais de leurs interventions. Le modèle RBR met l'accent sur l'efficacité de l'intervention à réduire le risque de récidive, ce que les défenseurs d'autres modèles d'intervention, dont le modèle du désistement au crime, lui reprochent.

Associé au passage vers une nouvelle pénologie, l'utilisation d'outils actuariels répond à un souci de prédiction des risques et donc, de prévention de la récidive. Dans un contexte où le concept de la protection sociale gagne en importance, la littérature fait ressortir certaines préoccupations quant au recul de l'objectif de réinsertion sociale. Il faut dire que la réinsertion, identifiée en recherche comme étant une stratégie particulièrement adéquate afin d'assurer la sécurité publique, s'accompagne de plus en plus de mesures de contrôle visant à s'assurer du respect des conditions imposées aux contrevenants (Lalande, 2012).

Conséquemment, les pratiques des intervenants œuvrant dans le milieu correctionnel sont en proie à plusieurs modifications. Dans une perspective managériale, il est attendu que les intervenants se conforment aux méthodes de leur organisation pour améliorer la prestation de services à la population contrevenante, répondant ainsi à l'objectif de protection. Certains auteurs questionnent ainsi le rôle qu'exercent les différents intervenants du milieu correctionnel et pénal, qualifiés de contrôleurs et de surveillants (Burnett *et al.*, 2007).

En regard de ces réflexions, le travail des professionnels œuvrant auprès de justiciables suscite certaines interrogations. Premièrement, dans un contexte où un discours managérial semble teinter le travail des professionnels œuvrant auprès de justiciables, de quelle façon

s'organisent les pratiques des agents? Quelle importance est accordée à la logique d'efficacité et d'efficience? La prise en charge de la population contrevenante s'en trouve-t-elle modifiée?

Deuxièmement, considérant que le mandat des Services correctionnels consiste à favoriser la réinsertion sociale des contrevenants tout en assurant la protection du public, de quelle façon ces mandats se concrétisent-ils dans le travail des agents? La protection et la réinsertion peuvent-ils se concilier du point de vue des intervenants?

Finalement, qu'il s'agisse d'éviter la récidive, de favoriser la réinsertion sociale, de responsabiliser ou de viser le désistement, les finalités du travail des agents sont multiples. Dans un contexte où la réduction du risque de récidive au nom de la sécurité publique domine, dans quelle perspective s'inscrit la réinsertion sociale? A-t-elle toujours sa place dans le cadre de leur travail? Leur rôle leur permet-il de favoriser la réinsertion sociale?

Ainsi, ce mémoire se veut une étude exploratoire sur les pratiques des intervenants en collectivité dans une perspective de gestion des risques. Cette dernière constituera notre cadre théorique et permettra de questionner le travail des agents œuvrant en collectivité auprès de justiciables provinciaux au Québec.

4.1 Objectifs

L'objectif principal visera à comprendre l'expérience de travail des agents œuvrant en réinsertion sociale auprès de condamnés provinciaux en collectivité au Québec. Afin de répondre à cet objectif principal, des sous-objectifs plus spécifiques sont nécessaires. Ils s'énoncent ainsi :

1. Mettre en lumière les pratiques de travail des agents œuvrant en réinsertion sociale auprès de condamnés provinciaux en collectivité au Québec, inscrites dans une logique de gestion efficace des risques.
2. Saisir leur rôle, dans un contexte où ils exercent un double mandat de sécurité publique et de réinsertion sociale auprès des contrevenants.
3. Comprendre la place qu'occupe la réinsertion sociale dans le cadre de leur travail ainsi que les représentations qu'ils s'en font.

CHAPITRE II – MÉTHODOLOGIE

Le présent chapitre de méthodologie se penchera d'abord sur le cadre théorique selon lequel nous souhaitons approcher nos données, soit la gestion des risques. Nous présenterons par la suite la méthode de recherche, l'échantillon, la collecte de données ainsi que la stratégie d'analyse de données retenus dans le cadre de notre étude. Nous terminerons en présentant les limites de la recherche.

1. Cadre théorique

La présente recherche sera étudiée selon une perspective de gestion des risques. Cette perspective rassemble les études qui qualifient les tendances correctionnelles et le contexte dans lequel elles prennent place selon un modèle où la notion du risque et la logique assurantielle occupent une place prépondérante. Les théories du risque, plus particulièrement celle de Beck (1992) et de Feeley et Simon (1992), seront utilisées afin de composer notre cadre théorique. Elles seront utiles afin de mieux saisir le contexte dans lequel s'inscrit le travail des agents œuvrant en réinsertion sociale en collectivité auprès de condamnés provinciaux au Québec.

1.1 La société du risque

Beck (1992) fait référence dans ses travaux à l'émergence d'une société du risque (« *risk society* »). L'auteur fait valoir que notre société moderne entre dans une nouvelle ère, où les risques et la façon de les anticiper et de les gérer sont devenus une préoccupation de premier ordre. Si les risques ont toujours existé, leur nature aurait évolué. Plutôt que de représenter des dangers issus de facteurs externes à l'être humain, tel un tremblement de terre, le risque représenterait désormais la conséquence du développement technologique indu par la société moderne. Le risque se définit comme « *a systematic way of dealing with hazards and insecurities induced and introduced by modernisation itself* » (Beck, 1992: 21).

C'est donc la société moderne qui produirait de nouvelles formes de risque desquelles elle doit elle-même se protéger. L'auteur qualifie d'ailleurs la société de *réflexive*, c'est-à-dire qui est repliée sur elle-même, et qui produit et subit les conséquences de ses propres actes.

Puisque le risque serait un produit de cette société moderne, l'auteur remarque qu'il est désormais difficile, voire impossible, d'attribuer les risques à une source externe. Il serait toutefois possible d'exercer un contrôle sur eux en prédisant le danger (Giddens, 1990; Beck, 1992).

Qui plus est, le risque ne se limiterait plus à un pays dans un temps donné, mais se propagerait à l'ensemble du monde. Beck parle d'ailleurs de la « *global risk society* », soutenant que le risque transcende les barrières de l'espace et du temps. Les risques menaceraient donc plusieurs sociétés, même celles qui n'existent pas encore.

O'Malley (1992) qualifie également les changements s'opérant dans les domaines social, politique et pénal de manifestations d'une nouvelle *société du risque*. L'auteur construit toutefois son modèle explicatif spécifiquement autour du champ pénal. En fait, il associe les changements aux effets du *prudentialisme*. La gestion des risques et la prévention constituent pour lui deux (2) éléments centraux à cette *société du risque*.

Contrairement à Beck, O'Malley (1992) avance que les risques sont attribués aux individus, plus particulièrement aux infracteurs et aux victimes. La responsabilité est redistribuée aux individus. Dans ce contexte, les contrevenants seraient considérés comme étant libres, responsables de commettre un délit ou non. Ce portrait de l'homme rationnel entraînerait une plus grande sévérité des sanctions à l'égard des contrevenants à haut risque, l'individu étant responsable de ses choix et des gestes qu'il pose.

1.2 La nouvelle pénologie

Feeley et Simon, quant à eux, identifient trois (3) signes caractérisant le glissement vers ce qu'ils appellent une *nouvelle pénologie* (« *new penology* ») (Feeley et Simon, 1992; Simon et Feeley, 1995). Premièrement, un nouveau discours s'impose. Le délinquant n'est plus considéré comme un individu ayant dévié des normes sociales qui nécessite une intervention. Plutôt, il est considéré en regard du risque qu'il pose pour la société. Il importe de minimiser les pertes causées par l'infracteur, et non de transformer ce dernier. L'intérêt à comprendre le comportement déviant et ses causes ne tient plus; on tend davantage à

appréhender le risque afin de le contenir. Ainsi, le regard se poserait sur les effets potentiels de la criminalité, et non plus sur ses causes.

Deuxièmement, de nouveaux objectifs dans le domaine pénal prennent de l'ampleur. Sans mettre complètement à l'écart les objectifs traditionnels de réhabilitation et de rétribution du comportement délinquant, le réel souci marquant l'avènement d'une nouvelle pénologie résiderait dans l'identification, la *neutralisation* et la *gestion* (« *management* ») des groupes marginaux. La délinquance est considérée comme un phénomène incontournable dans toute grande société qui ne peut être éradiquée, mais qui peut être contrôlée à l'aide de démarches actuarielles statistiques.

Finalement, de nouvelles techniques se déploient dans le champ pénal pour répondre aux nouveaux objectifs. Ces techniques s'éloignent du principe de réhabilitation au moment d'imposer des mesures de contrôle. Plutôt, elles mettent en avant plan l'évaluation du risque en tant que facteur déterminant. Il ne s'agit donc pas de transformer le comportement délinquant, mais plutôt de le gérer efficacement : la gestion des groupes remplace l'individualisation de la peine. Les individus sont décomposés en variables, qui sont regroupées afin de former des profils en regard du niveau de risque. On ne gère plus seulement un individu, mais un groupe.

2. La méthodologie qualitative

Selon l'approche qualitative, le chercheur tente de comprendre, appréhender, mettre en lumière ou rendre compte de la réalité ou l'univers des acteurs sociaux, tout en tenant compte de leur perspective, points de vue ou perceptions (Pires, 1997; Poupart *et al.*, 1998; Mucchielli, 2006). Il tente de mettre en lien les éléments qui lui sont donnés d'entendre ou d'observer, en relevant similitudes et incohérences afin de leur donner un sens. Ceci lui permet d'élaborer un *essai de compréhension renouvelé* sur un phénomène en se centrant sur l'univers des acteurs impliqués (Paillé, 1994). Poupart (1997) souligne que l'intérêt de la recherche qualitative réside dans l'importance de faire place à l'individu, alors que Mucchielli (2006) désigne l'implication du chercheur dans son étude et la création de *données terrain* comme étant caractéristiques de cette approche. Aussi, le concept de subjectivité chez le chercheur est bien accueilli en méthodologie qualitative, puisqu'on l'estime essentiel à la compréhension

des conduites humaines (Boutin, 1997; Pires, 1997). Paillé (1994) associe trois (3) formes de matériel discursif à l'approche qualitative : les verbatims d'entretiens, les notes d'observation et les documents d'analyse.

2.1 Justifications de l'emploi des méthodes qualitatives

Plusieurs caractéristiques des méthodes qualitatives justifient leur utilisation. Premièrement, il appert que ce type de méthodologie favorise une compréhension approfondie et un éclaircissement de sujets complexes (Poupart *et al.*, 1998; Ritchie, 2003). Qui plus est, l'accès au terrain d'étude permettrait au chercheur d'explorer en détail et de près les perceptions et expériences des acteurs sociaux (Poupart *et al.*, 1998; Mucchielli, 2006).

Par la suite, la littérature soutient que les méthodes qualitatives permettent de rendre compte des représentations sociales des acteurs, des interprétations qu'ils font des problèmes et de leurs perspectives (Michelat, 1975; Poupart *et al.*, 1998). Chaque individu est considéré comme *porteur de la culture* à laquelle il appartient, raison pour laquelle chacun représente à sa façon sa propre culture. L'approche qualitative permet ainsi de reconstituer un *modèle de culture* pour l'ensemble du groupe, en se basant sur l'expérience individuelle de chacun (Michelat, 1975). Ritchie (2003) mentionne aussi qu'elles permettent de se familiariser avec les préoccupations des gens, les perceptions qu'ils ont et le sens donné aux problèmes rencontrés. Il semble donc que ces méthodes soient toutes indiquées pour recueillir la vision des gens sur un problème défini, comprendre une problématique complexe par la vision du monde qu'ont les acteurs concernés. La méthodologie qualitative permet « [...] *d'étudier des phénomènes sociaux sous l'angle des acteurs.* » (Poupart *et al.*, 1998 : 84).

Également, les méthodes qualitatives visent à comprendre des processus plutôt qu'à tenter d'en dégager les causes. On oppose ainsi l'étude de stratégies à l'étude de variables (Poupart *et al.*, 1998). Le qualitatif peut servir à décrire ou explorer un phénomène qui serait impossible à mesurer de façon quantitative. Ritchie (2003) avance que la méthodologie qualitative est aussi de mise dans les cas où les questions sont mal comprises ou peu étudiées.

Finalement, les auteurs soulèvent la pertinence d'utiliser les méthodes qualitatives dans le contexte du travail. Elles peuvent permettre de comprendre les processus organisationnels,

en plus de donner une vision de l'institution de l'intérieur et de faire sortir les divergences ou convergences entre l'institution et les travailleurs (Poupart *et al.*, 1998).

2.2 Applications dans le cadre de la présente étude

Le recours à la méthodologie qualitative nous paraît approprié dans le cadre de la présente étude. Elle nous permettra de mieux comprendre le phénomène à l'étude qu'est le travail d'agents œuvrant en réinsertion sociale en collectivité auprès de condamnés provinciaux. Nous pourrons mieux saisir ce que les acteurs sociaux pensent, vivent et perçoivent, et ce, tout en étudiant le phénomène dans son contexte naturel qu'est le milieu de travail des agents. Cette méthodologie permettra de mieux saisir le rôle qu'exercent les participants, notamment la façon dont ceux-ci le perçoivent et en parlent en termes d'aide et de contrôle. Nous serons également plus à même de rendre compte de l'expérience individuelle de chaque agent dans le cadre de son travail, et ainsi d'en arriver à mieux comprendre leur expérience collective en tant que groupe.

De plus, nous avons soulevé précédemment la pertinence de l'utilisation des méthodes qualitatives dans l'étude des perceptions. Or, il s'agit de l'intérêt principal de la présente recherche. La vision des acteurs sur leur travail, ainsi que le sens qu'ils donnent à leur situation nous permettra de mieux cerner leur réalité professionnelle. Par exemple, il sera possible de comprendre où et comment nos interviewés placent la réinsertion sociale dans le cadre de leur travail, ce qui constitue un objectif de la recherche. La subjectivité des acteurs, qui revêt un caractère important de l'approche qualitative, nous sera donc accessible de par cette méthode, puisque la perception de la réalité constitue un phénomène subjectif. Finalement, ces méthodes sont indiquées pour l'étude de milieux de travail, de pratiques et d'organisations, ce qui justifie une fois de plus l'emploi du qualitatif dans la présente étude. À cet effet, l'un des objectifs de l'étude est de mettre en lumière les pratiques de travail des agents œuvrant en réinsertion sociale, ce que la méthodologie qualitative nous permettra d'explorer. Nous sommes donc d'avis que la méthodologie qualitative nous permettra de répondre à notre objet d'étude.

3. L'entretien de recherche

L'entretien de recherche permet au chercheur d'étudier et d'explorer la réalité des acteurs telle qu'ils la vivent, puisque l'on considère que ces derniers sont les mieux placés pour parler de leur situation (Poupart, 1997). L'entretien prend trois (3) formes : l'entretien structuré ou dirigé, l'entretien semi-structuré, semi-directif ou semi-dirigé, ainsi que l'entretien en profondeur ou non-directif (Michelat, 1975; Boutin, 1997). L'entretien directif est comparable à des données colligées suite à la passation d'un sondage (Boutin, 1997). Dans le cas de l'entretien non-directif, l'intervieweur émet une consigne de départ à l'interviewé, qui a la liberté de la traiter comme il l'entend (Michelat, 1975; Poupart, 1997). L'entretien semi-structuré se distingue de l'entretien non-directif, en ce qu'il permet à l'intervieweur de pouvoir orienter l'entretien si certains thèmes jugés importants pour l'étude n'ont pas été abordés (Kandel, 1972; Boutin, 1997; Poupart, 1997). L'intervieweur a la possibilité d'utiliser une grille d'analyse, comprenant des dimensions pertinentes à son objet d'étude, afin d'effectuer des relances durant l'entretien (Quivy et Van Campenhoudt, 1995).

3.1 Justifications de la réalisation d'entretiens

Plusieurs raisons justifient le recours aux entretiens semi-dirigés. Tout d'abord, ils permettent d'obtenir de la profondeur dans les propos recueillis (Poupart, 1997; Ritchie, 2003). La souplesse de la méthode est telle qu'elle permet de saisir des pistes évoquées par l'interviewé, tout en laissant la latitude au chercheur de questionner les nouvelles dimensions qui peuvent être apportées au fur et à mesure de l'entretien (Boutin, 1997; Poupart, 1997). Le but n'est pas de s'immiscer dans le discours de l'interviewé, mais de le laisser s'exprimer librement dans ses propres mots et selon sa propre perspective. Ceci permet d'aller chercher une information particulière, collée à la réalité de l'interviewé et susceptible de laisser apparaître des éléments inattendus (Poupart, 1997). Ce type d'entretien permet par la suite de comprendre un sujet précis en clarifiant, en nuancant et en allant chercher des détails importants. Finalement, ils facilitent la cueillette d'information privilégiée de la part de l'interviewé, puisque recueillie directement à la source, et ce, selon des thèmes choisis par le chercheur (Boutin, 1997; Blanchet et Gotman, 2001).

Puis, l'entretien permet de faire part de l'expérience personnelle des acteurs. Cette expérience peut par la suite être expliquée par l'interviewé, et nous permet de la comprendre selon le sens donné par la personne (Poupart, 1997). L'auteur soutient également que l'entretien est une méthode de collecte de données à privilégier lorsqu'on souhaite avoir accès aux représentations, points de vue et perspectives des acteurs. Finalement, Boutin (1997) souligne que les attitudes, perceptions et représentations ne pourraient être mesurées à l'aide d'un questionnaire, et que l'entretien est la démarche indiquée dans ces cas. Les entretiens permettent donc de se rapprocher de l'acteur, de ses perceptions et attitudes, tout en demeurant près de l'aspect affectif dans ses réponses. On ne cherche pas à savoir ce que sait l'interviewé, mais plutôt ce qu'il pense et ce qu'il ressent (Michelat, 1975).

Finalement, l'entretien est approprié lorsque le domaine du travail est à l'étude. Il est possible d'y recueillir de l'information sur les pratiques, tâches et savoir professionnel (Blanchet et Gotman, 2001). Poupart (1997) va d'ailleurs dans le même sens, en soulignant que l'entretien est l'outil à privilégier pour cerner le point de vue des travailleurs sur leur emploi. Cette démarche se plie donc bien à l'objet d'étude centré sur les pratiques des personnes interviewées.

3.2 Applications dans la présente étude

Nous tenterons de comprendre le travail des agents en réinsertion sociale travaillant auprès de justiciables provinciaux au Québec. Pour ce faire, nous avons procédé par le biais d'entretiens semi-dirigés. Ce choix s'explique du fait que nous souhaitons capter les perceptions et points de vue des acteurs, en interférant le moins possible dans leurs discours. Les agents pourront donc nous faire part de leurs expériences, tout en nous communiquant leurs attitudes et perceptions.

Nous estimons que cette méthode nous permettra également d'accéder à de l'information approfondie concernant des thèmes et sous-thèmes liés à l'objet d'étude. En effet, plusieurs dimensions sont à explorer dans le cadre de cette étude : le rôle qu'occupe les participants, leurs responsabilités de travail, le but de leur travail qui consiste à intervenir auprès d'une population contrevenante, leurs relations de travail, l'utilisation d'outils actuariels ainsi que les instances susceptibles de moduler leurs pratiques de travail. Il sera

ainsi plus facile de laisser l'interviewé s'exprimer, tout en ayant la possibilité de le relancer pour approfondir ses propos concernant l'une ou l'autre de ces dimensions. Les entretiens semi-dirigés nous semblent donc tout à fait adéquats à la réalisation de notre étude.

4. Échantillon

4.1 Construction théorique

Pires qualifie l'échantillon comme étant « *une petite quantité de quelque chose pour éclairer certains aspects généraux du problème* » (Pires, 1997 : 122). Michelat (1975) désigne quant à lui le corpus comme étant un ensemble des applications particulières à un modèle général. Ainsi, le concept permettrait d'étendre, de transférer les connaissances produites par la recherche à d'autres cas. L'échantillon doit être constitué de façon à ce que la plupart des caractéristiques d'une population soient considérées. Il doit être révélateur, sans devoir être strictement représentatif de l'ensemble dans lequel il s'inscrit (Michelat, 1975). Il permet d'approcher un objet qui est trop grand pour pouvoir être étudié dans son ensemble, ainsi que d'étudier les représentations de différents groupes (Pires, 1983).

En regard des questions auxquelles le chercheur tend à répondre, il privilégiera une technique d'échantillonnage à une autre. Pires (1983) indique que le processus d'échantillonnage réside dans le choix que fera le chercheur de voir si son objet d'étude appelle à travailler sur un cas unique (acteur, milieu ou événement) ou à partir de cas multiples. Les études par cas multiples tournent autour de deux (2) principes centraux : la diversification et la saturation (Pires, 1983; Pires, 1997).

La diversification constitue un critère prépondérant dans la sélection de l'échantillon par cas multiples (Michelat, 1975; Pires, 1997). En fait, puisque ces études visent à dresser un portrait d'ensemble d'une situation, il importe de diversifier les cas de façon à en inclure la plus grande variété possible. Ce principe prend deux (2) formes. D'une part, la diversification externe s'applique lorsque le but de l'étude est d'explorer les différentes facettes d'une situation à travers plusieurs groupes. Le chercheur sélectionne quelques représentants de chaque groupe auquel il s'intéresse afin de constituer son échantillon, ce qui en fait un

échantillon hétérogène. Le chercheur s'intéresse dans ce cas à la comparaison intergroupe des points de vue (Pires, 1983; Pires, 1997).

D'autre part, la diversification interne consiste à concentrer son étude sur un groupe précis. Le but est ici de faire le portrait d'une situation, mais à l'intérieur d'un seul et même groupe. Le chercheur prend soin d'éliminer des variables qui entraîneraient une trop grande dispersion au sein du groupe, procédant ainsi à la création d'un échantillon *homogène*. On s'intéresse ici à l'étude approfondie d'un groupe restreint, ce qui permet de s'approcher du principe de saturation (Pires, 1997).

Le principe de saturation empirique fait référence à une saturation au niveau des connaissances. La saturation est atteinte lorsque le chercheur estime que la poursuite de la collecte de données ne permettrait pas d'apporter suffisamment de connaissances nouvelles pour la justifier (Pires, 1983). Elle indique donc à quel moment peut cesser la cueillette de données, déterminant ainsi la taille de l'échantillon. L'objectif ici n'est pas d'obtenir un échantillon représentatif statistiquement, mais plutôt d'atteindre la représentativité sociologique. Elle permet au chercheur aussi de généraliser ses résultats à l'ensemble de la population à laquelle l'échantillon appartient.

4.2 Construction empirique

Puisque ce mémoire vise plusieurs individus, soit les agents œuvrant en réinsertion sociale au Québec auprès de condamnés provinciaux, il paraît approprié d'avoir recours à un échantillonnage par cas multiples. Ceci nous a permis de nous adresser à plusieurs individus appartenant à ce groupe et ainsi, de nous donner un portrait global de leur réalité professionnelle. La construction de notre échantillon s'est arrêtée sur ce groupe puisque, tel qu'expliqué dans la recension des écrits, ces agents assurent la prise en charge de la population contrevenante en collectivité au Québec et a un accès direct à cette clientèle. Les critères d'homogénéisation relatifs au choix des participants étaient les suivants : travailler dans un bureau de probation ou un milieu communautaire, ainsi que travailler directement auprès de condamnés provinciaux, hommes et/ou femmes.

4.2.1 Critères retenus

Puisque ce sont les agents œuvrant en réinsertion sociale auprès de justiciables provinciaux en collectivité qui constituent le groupe à l'étude, groupe relativement homogène, il était primordial d'établir des critères de diversification interne. Ceci nous a permis de diversifier le plus que possible le choix des participants au sein du groupe.

Le premier critère était le milieu de travail. Nous sommes d'avis que le travail en bureau de probation et en milieu communautaire présente des différences susceptibles de teinter les propos de nos interviewés. Tel qu'établi dans la recension des écrits, les employés œuvrant au sein des bureaux de probation relèvent du Ministère de la Sécurité publique, plus précisément des Services correctionnels du Québec. Ils sont donc à l'emploi du gouvernement et œuvrent tant dans les établissements de détention qu'en collectivité. Les employés du secteur communautaire sont quant à eux au service d'organismes à but non-lucratif en collectivité. Comme ces milieux relèvent d'un employeur différent, nous pouvons penser que leurs contexte et conditions de travail, en matière d'avantages sociaux et de contraintes par exemple, diffèrent. Il serait pertinent de faire ressortir les nuances dans les discours quant aux différents milieux de travail, s'il y en a.

Le second critère était le poste occupé par les interviewés. Nous estimons qu'un agent de probation et un intervenant relevant du milieu communautaire occupent des fonctions différentes susceptibles d'avoir une incidence sur leurs discours. Les tâches d'un agent de probation consistent à évaluer (rapports présentiel et postsentenciel), responsabiliser, rédiger le plan correctionnel et assurer le suivi de la population contrevenante. Il peut aussi faire le pont avec les partenaires communautaires et judiciaires. L'intervenant du milieu communautaire travaille quant à lui en centre de transition ou en bureau externe afin d'assurer le suivi clinique de la population contrevenante. Il travaille auprès de contrevenants évoluant en communauté, bénéficiant de l'encadrement d'une maison de transition ou purgeant leur sentence à domicile. Étant donné ces différences en ce qui a trait aux tâches de travail, nous croyons qu'il serait approprié de faire ressortir les variations que pourraient présenter leurs propos.

4.2.2 Présentation de l'échantillon

Le tableau suivant donne un aperçu des caractéristiques que présentent les participants de l'étude. Notre échantillon comprend quinze (15) individus œuvrant dans les milieux ciblés que sont les bureaux de probation et les organismes communautaires en charge du suivi de condamnés provinciaux. Afin de préserver l'anonymat de chacun des interviewés et dans le but de respecter la notion de confidentialité, des pseudonymes ont été attribués à chacun des participants.

L'échantillon se compose de neuf (9) femmes et de six (6) hommes. Nous estimons qu'une telle composition est susceptible de nous informer sur les différentes perceptions que peut entretenir le participant, en fonction de son genre, à l'endroit des contrevenants, ainsi que des rapports qu'il a avec ces derniers.

L'âge des interviewés varie entre 25 et 41 ans. Nous avons créé des catégories (25 ans et moins, 26 à 30 ans, 31 à 35 ans, 36 à 40 ans, et 41 ans et plus) et ce, afin de diminuer le risque de pouvoir identifier les individus rencontrés. Cette variété permettra, le cas échéant, de nous éclairer sur les différentes conceptions et représentations qu'entretiennent nos interviewés, des plus jeunes aux plus âgés, à l'égard de leur travail, de la délinquance, ainsi que de la population contrevenante.

En ce qui a trait au milieu de travail des participants, huit (8) d'entre eux proviennent du secteur communautaire, et les sept (7) autres œuvrent dans un bureau de probation. Tel que mentionné précédemment, ce critère de diversification de l'échantillon est susceptible de nous éclairer sur d'éventuelles différences dans les points de vue des interviewés selon leurs tâches et conditions de travail.

Pour le nombre d'années passées dans le même milieu de travail, l'expérience varie entre deux (2) ans et 18 ans. Nous avons créé des catégories (0 à 2 ans, 3 à 5 ans, 6 à 10 ans, 11 à 15 ans, et 16 ans et plus) afin de protéger l'anonymat des participants. Cette diversité dans le nombre d'années d'expérience pourra, le cas échéant, nous permettre de mettre en perspective leurs représentations de la réinsertion sociale et du contexte social, administratif

ou politique dans lequel celle-ci intervient. Les intervenants cumulant le plus d'années d'expérience pourraient par exemple présenter un regard plus critique sur ce contexte.

La formation académique des interviewés présente quatre (4) non-criminologues et onze (11) criminologues. Il importe de mentionner que les non-criminologues ont tous obtenu un grade en sciences sociales dans un domaine relatif à l'intervention. Nous considérons qu'un tel échantillon permettra éventuellement de soulever les nuances dans la façon dont nos participants appréhendent leur univers professionnel et dans l'approche qu'ils préconisent auprès de la clientèle.

Huit (8) participants occupaient au moment des entretiens le même emploi depuis le début de leur carrière. Sept (7) d'entre eux avaient quant à eux travaillé dans un domaine relatif à l'intervention auparavant, soit au sein des Centres jeunesse, maison de thérapie, centre de transition, établissement de détention et bureau de libération conditionnelle. Le regard sur leur travail et son contexte pouvant varier selon les expériences antérieures, cette diversité dans l'échantillon nous permettra, si besoin est, de nuancer leurs propos.

Finalement, huit (8) interviewés travaillent auprès d'une clientèle exclusivement masculine, et deux (2) auprès d'une clientèle exclusivement féminine. Cinq (5) d'entre eux sont susceptibles de travailler tant auprès d'hommes que de femmes judiciairisés. Il importe de mentionner toutefois que nous n'avons pas pris cet élément en considération dans nos analyses. Il n'existe qu'une seule ressource pour femmes sentenciées à Montréal et ses environs, et nous souhaitons préserver l'anonymat des participants. Nous ne voulions pas prendre le risque de pouvoir les identifier par le biais de leur participation à ce projet. L'information n'est donc pas consignée dans le tableau ci-dessous.

Tableau I : Répartition des participants

Nom	Âge	Milieu de travail	Années d'expérience	Formation	Expérience(s) antérieure(s)
Alice	26-30	Communautaire	3-5	Criminologue	Non
Bastien	25 et -	Communautaire	2 et -	Non-criminologue	Non
Hélène	31-35	Communautaire	6-10	Criminologue	Non
Karl	31-35	Communautaire	6-10	Non-criminologue	Non
Caroline	25 et -	Communautaire	3-5	Criminologue	Non
Ian	41 et +	Communautaire	15 et +	Criminologue	Non
Lisa	26-30	Communautaire	2 et -	Criminologue	Non
Michelle	26-30	Communautaire	6-10	Non-criminologue	Oui
Denis	26-30	Bureau de probation	3-5	Criminologue	Non
Élise	31-35	Bureau de probation	6-10	Criminologue	Oui
François	36-40	Bureau de probation	6-10	Non-criminologue	Oui
Gabriel	31-35	Bureau de probation	6-10	Criminologue	Oui
Johanne	41 et +	Bureau de probation	6-10	Criminologue	Oui
Noémie	26-30	Bureau de probation	3-5	Criminologue	Oui
Ophélie	31-35	Bureau de probation	6-10	Criminologue	Oui

Nous nous permettons de préciser que les agents de probation qui composent notre échantillon occupent aussi des fonctions d'*agents de relations communautaires*. Tel que mentionné dans la recension des écrits, ceci implique qu'ils travaillent de pair avec les milieux communautaires dans le cadre du suivi en collectivité avec les contrevenants, en plus de pouvoir occuper des tâches liées à l'évaluation.

Les intervenants du secteur communautaire regroupent quant à eux des intervenants œuvrant en centre résidentiel (dits *conseillers cliniques*) ainsi qu'en agence de suivi externe (dits *agents de surveillance*). Cependant, puisque ces deux (2) milieux sont regroupés sous une même corporation, nous les avons rassemblés sous un même groupe dans notre échantillon. Il importe de préciser que nous avons rencontré quatre (4) intervenants en centre de transition (deux (2) conseillers cliniques et deux (2) responsables, clinique et à la direction) et quatre (4) agents de surveillance dans le cadre de notre projet, mais que nous n'en ferons pas la distinction dans nos analyses. Les similitudes dans leurs discours nous amènent à affirmer que ce choix de regrouper ces deux (2) groupes était pertinent et justifié.

5. Cueillette et traitement des données

5.1 Prise de contact

La collecte de données sur le terrain s'est déroulée de mai à juillet 2013. Elle a consisté en quinze (15) entrevues menées auprès d'agents œuvrant dans le processus de réinsertion sociale de justiciables provinciaux au Québec. Les entretiens ont eu lieu dans trois (3) bureaux de probation ainsi que trois (3) corporations communautaires de la région métropolitaine. Toutes ces entrevues se sont déroulées à même le milieu de travail des participants. La région de Montréal a été retenue puisqu'elle regroupe un nombre important de milieux de travail que nous souhaitions cibler dans le cadre de ce projet. La région répondait donc à notre souci de bien représenter les autres milieux de travail similaires implantés dans le reste de la province.

Nous avons contacté par téléphone les responsables des ressources communautaires choisies. Ces milieux ont été sélectionnés puisqu'ils répondaient à nos critères de sélection, soit qu'ils engageaient des intervenants œuvrant en réinsertion sociale auprès de justiciables provinciaux. Nous leur avons présenté les visées de notre projet, puis envoyé par courriel la documentation liée au consentement des participants et présentant les grandes lignes de la recherche. L'envoi de ces documents visait à ce qu'ils prennent connaissance du projet en détails, et qu'ils puissent en parler aux employés qui correspondaient aux critères que nous recherchions. Les responsables nous ont recontactée par téléphone et/ou par courriel pour nous donner le nom d'employés intéressés à nous rencontrer pour un entretien. Une responsable a laissé nos coordonnées aux intervenants, et ces derniers nous ont plutôt contactée directement par téléphone.

En ce qui a trait à la prise de contact auprès des bureaux de probation, nous avons suivi le protocole des Services correctionnels à cet effet. Nous avons dans un premier temps envoyé la documentation relative aux buts et objectifs de notre recherche, ainsi que nos demandes quant à la sélection des participants. Après avoir fourni les informations requises, la Direction de la Recherche de la Direction générale des Services Correctionnels au Ministère de la Sécurité publique nous a fait parvenir une lettre nous autorisant à débiter notre recherche. Ce sont les services correctionnels qui ont présenté le projet aux bureaux de probation, et qui nous

ont transmis le nom des personnes intéressées. Nous avons également reçu l'approbation des SCQ de contacter un bureau précis afin de nous entretenir directement avec sa responsable. Cette dernière a présenté le projet à deux agents, qui montraient de l'intérêt à participer à notre projet.

Nous avons finalement pris contact avec les personnes qui montraient un intérêt à nous rencontrer. Nous avons pu leur réexpliquer les grandes lignes de notre projet, les modalités de consentement ainsi que les conditions de la cueillette de données (durée, endroit et enregistrement) afin de nous assurer qu'ils étaient toujours intéressés à participer. Nous avons finalement convenu d'un moment précis pour procéder à l'entretien. Toutes les personnes dont nous avons obtenu les coordonnées correspondaient à nos critères de sélection et ont accepté de nous rencontrer. Ainsi, nous n'avons pas eu à choisir entre plusieurs personnes; les premiers intervenants qui se sont montrés intéressés constituent notre échantillon actuel.

5.2 Conduite des entretiens

Au moment de débiter l'entretien, le *Formulaire de consentement* était remis à tous les participants. Ce formulaire (ANNEXE 1) était lu, expliqué et signé par l'interviewé et la chercheuse. Il contenait l'objectif de la recherche, les implications liées à la participation à la recherche, l'entente quant à la confidentialité des entretiens, les avantages et inconvénients liés à la recherche ainsi que le droit de retrait et le caractère volontaire de la participation à l'étude. Chaque participant devait également donner son consentement écrit sur ce formulaire afin d'autoriser l'enregistrement de l'entretien sur port USB. Tous les participants ont accepté de procéder de la sorte.

Une fois le *formulaire de consentement* complété, nous remettons au participant une *fiche signalétique* à remplir (ANNEXE 2). Celui-ci permettait de recueillir les coordonnées de l'entretien (heure de début, heure de fin, lieu, nom du participant), des variables sociologiques (âge et sexe), ainsi que des variables stratégiques (nom et adresse de l'établissement de travail, clientèle desservie par l'établissement, clientèle desservie par le participant, titre du poste occupé par le participant, date d'entrée en fonction, nombre d'années d'expérience pertinente à l'emploi, expériences antérieures s'il y a lieu, et formation académique).

Après avoir complété ces deux (2) formulaires, nous expliquions que nous comptions poser des questions en leur laissant toute la latitude de répondre, puis de reprendre certains éléments jugés importants. Nous leur avons exposé que nous cherchions à en savoir plus sur leurs pratiques et perceptions quant à leur travail.

La consigne de départ était ainsi lancée à tous les interviewés : « *En tant qu'intervenant œuvrant dans le processus de réinsertion sociale, pouvez-vous nous parler de votre travail?* ».

La question étant très large, les participants avaient une grande liberté quant aux thèmes à aborder. Le but était toujours de leur laisser une grande latitude, en intervenant seulement pour les relancer, notamment en leur demandant de clarifier ou d'approfondir leurs propos. De là, d'autres dimensions émergeaient. L'utilisation de l'entretien semi-directif nous a donc permis de laisser apparaître des thèmes auxquels nous n'avions pas pensé, mais qui étaient importants pour les participants. Nous nous sommes efforcée pendant le déroulement des entretiens à bien suivre le discours des participants et ce, afin de demeurer collée à leur réalité, tout en ne perdant pas de vue nos objectifs de recherche.

Une grille d'entretien, préétablie, nous aura permis à certains moments de suivre quelle dimension avait déjà été couverte par le participant. Cette grille, qui prenait la forme d'une liste, contenait divers aspects auxquels nous avons pu nous référer à certains moments, notamment, et de façon non-exhaustive : rôle, description des tâches, portrait de la clientèle, utilisation d'outils actuariels, conditions de travail, travail d'équipe, et contacts avec la Commission québécois des libérations conditionnelles.

Certaines entrevues ne nous ont pas permis de couvrir tous les thèmes que nous souhaitions. Parfois, le participant élaborait beaucoup sur un thème, ainsi il ne restait plus suffisamment de temps à l'entretien pour traiter tous les autres thèmes. D'autres fois, le participant avait peu à dire sur une dimension abordée et ce, même si nous effectuions des relances à cet effet. Nous avons donc par moment posé des questions plus directives et ce, dans le but d'aller chercher le plus d'information pertinente possible sur un thème. Encore une fois, la grille d'entretien nous aura permis d'aller chercher de l'information plus spécifique sur une dimension.

Il importe de préciser que nous nous sommes permise de poser des questions directes à certains participants dans le but de mieux comprendre la structure organisationnelle de leur travail. Ainsi, sans faire partie intégrante de notre objet d'étude, nous avons pu obtenir de l'information privilégiée sur le nombre d'intervenants sur le lieu de travail, le rôle des autres employés et les lois régissant leur travail. Certains nous ont également montré en quoi consistait l'outil actuariel LS/CMI, tant la façon de coter les éléments d'évaluation dans le programme informatique que la rédaction du rapport contenant facteurs de risque, besoins et objectifs d'intervention.

5.3 Analyse des données

Nous avons procédé à une analyse inductive en ayant recours aux différentes étapes d'analyse qualitative proposées par Paillé (Paillé, 1994). L'auteur, s'inspirant de l'analyse par théorisation ancrée (« *grounded theory* ») mise de l'avant par Glaser et Strauss en 1967, présente ces étapes : la codification, la catégorisation, la mise en relation, l'intégration, la modélisation ainsi que la théorisation. Des trois (3) approches de mise en relations de catégories proposées par Paillé, soit empirique, spéculative et théorique, nous avons retenu l'approche théorique. Celle-ci consiste à mettre en relation des catégories à partir d'éléments théoriques établis, dans notre cas le cadre de la société de risque. Elle favorise de plus la comparaison entre les différentes données et ce, afin d'en arriver à une saturation, c'est-à-dire quand nous n'arrivons plus à ajouter d'information supplémentaire aux catégories.

Une analyse thématique verticale et horizontale de nos entretiens a été effectuée (Blanchet et Gotman, 2001). La déconstruction du matériel en différents thèmes et sous-thèmes a permis d'en faire une analyse exhaustive et structurée. D'abord, toutes les entrevues ont été enregistrées sur port USB, avant d'être retranscrites de façon intégrale. Suite à la lecture des premiers verbatims, des mots-clés ont été repérés et ont servi à constituer les thèmes pour l'ensemble du matériel à analyser. À l'aide d'un code de couleurs, le matériel a été découpé selon le thème sur lequel l'extrait du discours portait. Ces thèmes sont *le travail* et *le contexte de travail*. L'information recueillie dans le matériel d'analyse était par la suite séparée dans différentes dimensions représentatives de ces thèmes. Pour le thème du *travail*, nous avons classé les informations selon les dimensions de *rôle*, *responsabilités* et *but*. En ce

qui concerne *le contexte de travail*, nous avons catégorisé les informations sous les dimensions suivantes : *le partenariat*, *les outils actuariels* et *les instances*. Ceci constitue notre grille d'analyse. Un mémo analytique a ensuite été rédigé pour chaque entretien, et ce, afin de résumer le plus fidèlement possible leur contenu en regard des thèmes et sous-thèmes préalablement identifiés. La création de ces mémos a permis de rassembler l'information sous les thèmes préalablement identifiés, et a facilité la recherche de sens dans chaque entretien. Il s'agissait ici d'une première analyse verticale du matériel.

Nous sommes finalement passée à l'analyse horizontale des données. Nous avons recueilli l'ensemble des informations consignées dans chaque mémo analytique, avant de procéder à une analyse comparative des mêmes dimensions pour tous les participants. Ceci facilitait notre travail à relever les similitudes et contrastes dans les discours. Par exemple, un mémo intitulé *rôle* a été créé, et regroupait le discours de l'ensemble des participants. Ceci nous a permis de repérer facilement quels mots-clés étaient utilisés par plus d'un participant, ainsi que d'épurer notre matériel, éliminant certains aspects qui ne cadraient pas avec notre objectif de recherche.

6. Limites

Cette recherche comporte certaines limites. Premièrement, les résultats de la présente étude sont circonscrits à un espace donné, soit le travail d'agents œuvrant dans le processus de réinsertion sociale au Québec auprès de justiciables provinciaux. Ceci sous-entend que les résultats ne peuvent être généralisés à l'ensemble des agents au pays, puisque plusieurs spécificités sont propres à chaque province. Une étude incluant des agents provenant d'ailleurs serait à privilégier afin de pouvoir appliquer les conclusions au-delà du Québec. Cependant, sans permettre de représenter toutes les autres provinces en matière correctionnelle et pénale, notre étude permet d'amasser une information détaillée sur le cas spécifique du travail des agents au Québec, et ainsi, de nous éclairer sur les pratiques des agents dans les autres provinces. À ce sujet, Pires affirme que « [...] *l'étude de cas représente en maintes égards d'autres cas, et le chercheur ou le lecteur peuvent généraliser en ce sens qu'ils peuvent retenir dans un esprit critique une série de clés susceptibles de les aider à comprendre ce qui se passe ailleurs* ». (Pires, 1997 : 152).

Deuxièmement, le portrait des agents de réinsertion sociale et de leurs perceptions quant à leur travail est partiel. Notre échantillon cible uniquement deux (2) milieux de travail, alors que nous aurions pu l'élargir davantage afin d'avoir une vue d'ensemble plus complète. Les agents œuvrant en centre de détention auraient par exemple pu faire partie de notre échantillon. Le corpus empirique est également composé de quinze (15) participants, ce qui est insuffisant pour pouvoir généraliser leurs discours à l'ensemble des agents qu'ils représentent. Nous constatons également que, malgré les critères de diversification mis de l'avant, les propos des participants sont similaires. Ils ne nous auront donc pas permis de faire ressortir des disparités dans leurs discours. Cependant, compte tenu du type de recherche que nous avons effectué, soit une étude exploratoire du travail des agents pénaux œuvrant en réinsertion sociale au Québec, nous considérons que la constitution de l'échantillon permet de broser un portrait intéressant et somme toute complet de leur travail. Nous considérons avoir atteint une forme de complétude, définie par Pires lorsque « [...] le chercheur est dans une situation où il peut affirmer avoir observé de près l'ensemble de son univers de travail, de sa « population », par rapport à la question de recherche ». (Pires, 1997 : 141).

Troisièmement, les participants à notre étude sont volontaires. D'un côté, il est possible que les volontaires ayant accepté de participer soient des employés pour qui le travail est gratifiant. Ces derniers aiment leur emploi et y sont à l'aise, et ont pu y voir une opportunité de partager avec quelqu'un les bénéfiques et aspects positifs que cela leur apporte. D'un autre côté, il est tout aussi possible que les volontaires à notre étude aient été des employés qui avaient des frustrations à partager. Ils y auraient vu une occasion de s'exprimer librement sur les difficultés vécues au quotidien.

Quatrièmement, nous n'avons pas eu le plein contrôle sur la sélection de l'échantillon. En fait, les participants nous ont été référés par leur responsable. Ceci présente le risque que les participants sélectionnés par leur responsable l'aient été puisqu'ils sont appréciés et jugés compétents et à l'aise dans l'exercice de leurs fonctions. Nous avons laissé à chaque responsable nos coordonnées afin que les personnes intéressées puissent nous contacter directement, bien que cette méthode n'ait pas été suivie par l'ensemble d'entre eux. En contrepartie, nous avons eu le plein contrôle sur la sélection des milieux de travail. Nous avons dressé la liste de tous les bureaux de probation et corporations communautaires au

Québec qui répondaient à nos critères d'échantillonnage préétablis. Ainsi, nous avons conservé un contrôle sur la composition de notre échantillon.

Finalement, notre expérience de travail antérieure nous a amenée à travailler auprès d'une population contrevenante provinciale et fédérale. D'un côté, ceci peut nous avoir conduite à transposer, sans le vouloir, notre réalité de travail à celle des participants. Ceci présente l'inconvénient de mener les entretiens selon les perceptions du chercheur, qui est susceptible de mettre des mots, les siens, dans la bouche des participants. D'un autre côté, nous considérons que cette expérience de travail antérieure nous aura aidée à cerner plus facilement la réalité des participants dans le cadre des entretiens. Le fait de mieux connaître leur travail nous a permis de comprendre rapidement les aspects soulevés par les participants lors des entretiens, en plus de nous aider à constituer plus facilement les grilles d'analyse. Il importe d'ajouter que la subjectivité fait partie intégrante de la méthodologie qualitative. Boutin indique à cet effet qu'« [...] *il importe de clarifier le sens que le phénomène investigué revêt pour [le chercheur], ce qui suppose une capacité de prendre des distances tout en reconnaissant sa propre subjectivité* ». (Boutin, 1997 : 141). L'important n'est donc pas l'objectivité totale face à son objet d'étude, mais plutôt de reconnaître sa subjectivité et de considérer son impact dans son analyse afin de s'en distancier le plus que possible.

CHAPITRE III - ANALYSE DES ENTRETIENS

Au Québec, la population contrevenante purgeant la totalité ou une partie de sa sentence en collectivité bénéficie du soutien de divers intervenants et est soumise à des mesures d'encadrement. Dans ce chapitre, nous nous pencherons sur le travail d'agents œuvrant dans le processus de réinsertion sociale en collectivité au Québec, plus précisément auprès de condamnés provinciaux. Nous chercherons à mieux connaître l'emploi de ces agents, en tentant de nous familiariser avec les différents éléments qui le composent. Nous verrons également en détails le contexte professionnel dans lequel ils s'inscrivent, en explorant les impacts que ce contexte est susceptible d'entraîner sur leurs pratiques.

1. Le travail

Il importe d'accorder une attention particulière au travail des interviewés afin de mieux cerner leur réalité professionnelle. C'est à partir des propos tenus par les agents que nous avons rencontrés que nous avons pu approfondir leur rôle, leurs responsabilités, ainsi que le but poursuivi dans le cadre de leurs fonctions.

1.1 Le rôle

Dans le cadre de leur mandat, les personnes que nous avons rencontrées indiquent exercer différents rôles qui orientent leurs interventions. Les concepts d'aide et de contrôle ressortent de leurs discours, tout comme l'importance de préserver un équilibre entre ces deux concepts.

1.1.1 Un rôle d'aide

Quels que soient leur âge, leur formation ou la nature de leurs expériences de travail antérieures, tous les interviewés parlent de l'aide comme étant une composante majeure de leur rôle. Pour la moitié d'entre eux, notamment les intervenants issus du secteur communautaire, l'aide fait d'abord référence à *l'accompagnement* des justiciables dans leur cheminement. Il s'agit plus précisément de leur offrir une présence et un soutien tout au long de leur sentence. Nos participants disent établir une *relation d'aide* avec eux, offrant ainsi un contexte propice aux échanges. Si cet accompagnement s'inscrit généralement dans le temps,

quelques-uns précisent parallèlement apporter une aide ponctuelle aux contrevenants, par exemple en prenant le pouls de leur situation générale lors des rencontres.

« On fait le tour de sa situation [au contrevenant]. Comment y va. [...] On commence souvent par « pis, quoi de neuf? ». Des fois, ça fait un bout que tu l'as pas vu. Pis là, en parlant, tu pognes des balles au bond. Pis là, tu fais des liens. » (Ian, intervenant en milieu communautaire)

Pour d'autres intervenants, l'accompagnement prend la forme du suivi des *problématiques* et des *difficultés* personnelles du justiciable. Ainsi, ils disent veiller à ce que ce dernier travaille durant sa sentence sur les facteurs qui contribuent à son agir criminel. Par exemple, certains interviewés, surtout ceux qui œuvrent dans le milieu communautaire, indiquent référer un individu à un centre de thérapie lorsque celui-ci est aux prises avec une dépendance aux intoxicants. L'intervenant dit s'assurer de son cheminement dans cette démarche en discutant sur une base régulière avec lui, et en entretenant des contacts avec le centre de thérapie.

« Nous, on cible ces besoins-là [criminogènes], et on travaille pour que la personne chemine à travers ces besoins-là. [...] Pour essayer de combiner tous les objectifs ensemble pis l'amener à se réinsérer à 100%. Donc, voilà. C'est notre rôle aussi, c'est plus d'accompagnement je dirais. » (Lisa, intervenante en milieu communautaire)

Une grande partie des participants, qu'importe leur secteur d'emploi, leur âge ou leur formation académique, souligne que leur rôle d'aide consiste également à inciter à la réflexion. Ils indiquent vouloir amener la personne condamnée à *reconnaître* ses difficultés, et à *comprendre* en quoi celles-ci contribuent à sa délinquance. Il s'agit donc pour eux de favoriser une remise en question chez l'individu criminalisé des comportements qui le mettent à risque de récidiver, de l'amener à *prendre conscience* des impacts de son mode de vie délinquant.

« Nous autres, c'est ça, je pense que le but premier d'un agent, c'est qu'y [le contrevenant] prenne conscience pis qu'y catch. Qu'y soit capable de voir rapidement « ha, je fais quelque chose que je devrais pas ». La petite lumière rouge, qu'on dit souvent, y devrait la voir rapidement. » (Ian, intervenant en milieu communautaire)

Finalement, nos interviewés parlent de l'aide comme une façon d'outiller le justiciable à pallier ses problématiques. Ils indiquent qu'une fois ce dernier sensible aux causes de sa délinquance, ils font en sorte de lui donner des *moyens*, des *stratégies* ou des *outils* pour faire face à ses difficultés sans commettre de délits.

« Mon but, c'est de pallier aux lacunes qu'ils [les contrevenants] ont eu en les outillant [...] Pis ils vont être capables d'établir : « bon, là c'est vert, tu peux y aller. Là, c'est rouge, arrête-toi, t'es rendu trop loin. Y aurait fallu que tu t'arrêtes au jaune. » » (Alice, intervenante en milieu communautaire)

1.1.2 Un rôle de contrôle

En plus de leur rôle d'aide, toutes les personnes rencontrées affirment que leur travail comprend également un rôle de contrôle. En effet, les justiciables qui se retrouvent sous leur responsabilité étant contraints de respecter un certain nombre de conditions imposées dans le cadre de leur remise en liberté, nos interviewés indiquent qu'une partie de leur rôle vise à s'assurer qu'ils se conforment aux dites conditions. Pour eux, le contrôle réfère à un travail *technique*, qui consiste à effectuer diverses *vérifications*. Les intervenants relevant d'un organisme communautaire indiquent notamment devoir vérifier que les contrevenants respectent les obligations légales qui leur sont imposées par la CQLC ou les tribunaux, en amassant des preuves permettant de le confirmer (talons de paie, feuille d'assistance aux meetings de type AA, etc.).

« Y a le volet technique, un peu plus contrôle [...] le contrôle étant de faire respecter les conditions qui se trouvent sur les certificats des gars [...] Donc, tout ce qui est preuves d'emploi, preuves de dépenses, factures... » (Bastien, intervenant en milieu communautaire)

Par ailleurs, certains participants soulignent qu'ils doivent aussi vérifier que les individus condamnés respectent les règles de la maison de transition, s'il y a lieu. Ils affirment que ceux-ci doivent notamment rendre compte de leurs déplacements et de leur emploi du temps.

« Parce que les clients qui sont ici peuvent toujours être expulsés. Si y respectent pas ce qu'y ont à faire, si y fonctionnent pas bien dans la maison de transition [...]. Parce qu'on a les règlements à respecter, y ont des comptes à

nous rendre. Parce que nous, on leur demande « qu'est-ce que tu fais? Où tu vas? » » (Hélène, intervenante en milieu communautaire)

Pour près de la moitié des interviewés, et plus particulièrement pour les intervenants issus du secteur communautaire, le contrôle implique aussi de devoir vérifier le milieu de vie des contrevenants. Ils précisent que les vérifications sont effectuées en fonction du *risque* que représente l'individu. Un participant expose par exemple les démarches qu'il privilégie auprès des délinquants sexuels, démarches plus nombreuses vu la nature du délit : *« On va aller vérifier leur maison. On va aller visiter leur milieu de vie, le travail si y faut. On va aller rencontrer leur famille, leur conjointe, leurs enfants. »* (Ian, intervenant en milieu communautaire).

Finalement, quelques interviewés, généralement ceux qui cumulent davantage d'années d'expérience, affirment exercer un rôle de contrôle sur le délinquant en énonçant les sanctions auxquelles il s'expose s'il ne respecte pas le cadre prescrit : *« Les petites clôtures, les petites menaces légales, les petites conséquences légales. Si tu fais pas ci, si tu fais pas ça, y va t'arriver ça. »* (Bastien, intervenant en milieu communautaire). Le cas échéant, ils indiquent procéder à des rencontres afin de réitérer leurs attentes envers le libéré, et ultimement, vont appliquer des sanctions.

1.1.3 Un rôle équilibré

Dans le cadre de ce double rôle à exercer, toutes les personnes que nous avons rencontrées indiquent devoir trouver un *équilibre*. Ils parlent de trouver une *zone de confort*, de *concilier*, de *doser*, de *jongler*, ou encore de *composer* avec *les deux* (2) rôles. Ils indiquent devoir s'assurer du respect des conditions imposées au justiciable, tout en lui apportant une forme d'aide. De ce fait, aucun participant n'a qualifié son rôle comme étant uniquement axé sur l'aide ou uniquement axé sur le contrôle.

« Moi, j'ai un travail, faut que je le fasse. Quand y [contrevenant] rentre dans maison [de transition], faut que je m'assure qu'il a pas consommé [...] Mais en même temps, faut que je continue de faire de l'aide [...] Au travers de ça, c'est de comprendre comme faut notre rôle pis le dosage. » (Karl, intervenant en milieu communautaire)

« [...] j'ai la réinsertion sociale d'une main, mais d'un autre côté, j'ai la sécurité publique quand même. Faut savoir jongler [...] » (Alice, intervenante en milieu communautaire)

La majorité des interviewés indique n'éprouver aucune difficulté à concilier leurs rôles puisque pour eux, l'aide et le contrôle sont interreliés. En fait, la moitié d'entre eux, principalement les participants plus expérimentés, considèrent que le fait d'apporter une forme d'aide au justiciable permet également d'assurer la sécurité publique. Ils expliquent qu'en amenant celui-ci à être plus à l'affût des comportements le mettant à risque de récidiver, il est plus en mesure de se contrôler. Par ailleurs, en encadrant le contrevenant par des conditions et des règlements, ils estiment aussi exercer un contrôle sur ses comportements.

« Parce que d'aider le client, c'est de protéger le public, ça va vraiment ensemble dans ma tête à moi. Si j'ai fait une bonne job avec le client, j'ai protégé le public. Y va peut-être récidiver [...] Mais le temps qu'y va avoir été chez nous [maison de transition], ben ça, c'est une période de temps où il en n'aura pas commis de délit. » (Hélène, intervenante en milieu communautaire)

Il ressort des propos des interviewés, du moins chez ceux qui occupent leurs fonctions depuis une plus grande période, que l'expérience favorise le maintien d'un équilibre entre l'aide et le contrôle. Ils expliquent qu'il est plus facile pour un intervenant expérimenté d'exercer les deux (2) rôles à la fois puisque ce dernier a acquis une certaine confiance avec le temps, et comprend plus facilement que l'aide et le contrôle se complètent et ne s'opposent pas.

« Une fois que tu as réalisé que même en faisant du contrôle, tu fais de la réinsertion sociale, le tout se facilite. Tu jongles d'un bord à l'autre avec plus de facilité. Mais ça, je pense que ça prend de l'expérience. » (Karl, intervenant en milieu communautaire)

De même, les participants indiquent que l'établissement d'un lien *de confiance* auprès des personnes condamnées permet aussi de parvenir à un meilleur équilibre entre les rôles. Ils soutiennent être alors plus en mesure d'exercer un rôle de contrôle auprès du justiciable, l'établissement d'une *relation d'aide* ou *de contrôle* facilitant grandement les échanges. Malgré le contact positif qu'ils estiment entretenir avec lui, les interviewés affirment ne pas ressentir de malaise à devoir imposer une sanction. Ils indiquent plutôt faire preuve de *cohérence* à l'endroit du délinquant, qui est alors susceptible de mieux accepter leur décision.

« Le lien de confiance, c'est une question de respect pis d'authenticité. Moi je sais que bon, ça m'est arrivée plein de fois de prendre des décisions qui étaient lourdes de conséquences. Mais à chaque fois, j'ai été authentique avec mon client [...] « tu [s'adressant au contrevenant] consentais à respecter tes conditions, tu les as pas respecté, tu as eu deux avertissements. Ben trois prises, t'es out. » C'est comme ça. Mais y m'en veulent pas. » (Alice, intervenante en milieu communautaire)

1.1.4 Privilégier un rôle à l'autre

Bien qu'ils indiquent devoir maintenir un équilibre entre l'aide et le contrôle, il ressort du discours des interviewés qu'ils peuvent privilégier un rôle plus qu'un autre, notamment selon la mesure de surveillance dans la collectivité dont bénéficie le justiciable, selon sa réceptivité ou encore selon les risques qu'il présente.

D'une part, ils expliquent exercer davantage un rôle d'aide auprès d'un individu purgeant une sentence de probation, puisque cette mesure est axée sur la réinsertion. Ils soutiennent inversement pencher plutôt vers le contrôle auprès de contrevenants évoluant en libération conditionnelle ou en sursis, ces mesures étant plus axées sur la rétribution. Quels que soient leur nombre d'années d'expérience ou leur secteur d'emploi, les participants soutiennent adapter leur rôle en fonction de la mesure à laquelle sont assujettis les contrevenants.

« Faut toujours savoir doser, toujours selon la mesure aussi qu'y [les contrevenants] se retrouvent ici. La probation, c'est une mesure d'aide et d'accompagnement. Les conséquences, si tu respectes pas tes conditions, ben l'impact est pas immédiat et pas nécessairement aussi important. » (Michelle, intervenante en milieu communautaire)

« En libération conditionnelle, c'est pas nécessairement la réinsertion sociale qui va être le numéro un. Ça va être surtout la protection du public pis le respect des conditions. Si y a des bris de conditions quand même importants, même si la personne a un bon projet de réinsertion sociale [...], on peut quand même le suspendre pis mettre un terme à la libération conditionnelle. » (Denis, agent de probation)

Puisqu'ils indiquent entretenir plus de contacts auprès de condamnés évoluant en libération conditionnelle, les agents de probation disent se reconnaître davantage dans un rôle de contrôle. Ainsi, même s'ils sont nombreux à soutenir qu'ils travaillent également en

relation d'aide avec les justiciables et que la réinsertion sociale occupe une grande partie de leurs fonctions, la moitié des agents de probation rencontrés, surtout les plus expérimentés, convient que la nature de leurs interactions avec eux les amènent à être plus axés sur l'encadrement. L'autre moitié s'entend plutôt pour dire que l'aide demeure en avant-plan de leurs fonctions.

« Pis mon rôle d'agent [de probation] fait en sorte que la relation d'aide est à peu près absente. Ben, c'est-à-dire, c'est présent, mais c'est moins... c'est beaucoup moins présent [...]. On est plus dans l'encadrement, la gestion du risque. [...] Donc, c'est un travail en fait qui est beaucoup plus axé sur le contrôle. » (Gabriel, agent de probation)

D'autre part, nos interviewés indiquent également privilégier un rôle selon la *réceptivité* ou *l'ouverture* du contrevenant. Face à un individu condamné qu'ils estiment plus réceptif aux échanges, ils soutiennent pencher vers l'aide. Auprès d'un autre qu'ils jugent plus réfractaire à travailler sur ses problématiques, ils indiquent tendre plutôt vers un rôle de contrôle.

« Ça dépend vraiment du type de gars que t'as. [...] t'as beau savoir ce qui marche pas, si y est pas ouvert à travailler là-dessus, t'arriveras à rien. Fait que, y en a que tu te retrouves à faire juste du contrôle parce qu'ils sont pas ouverts du tout. Pis t'en as que c'est juste du volet aide, réinsertion, que tu travailles. » (Bastien, intervenant en milieu communautaire)

Finalement, les participants affirment favoriser l'aide ou le contrôle en fonction du niveau de risque que représente le justiciable. Ils expliquent privilégier un rôle de contrôle auprès d'une personne condamnée se trouvant dans une situation le plaçant à risque de récidive imminent ou grave. À l'inverse, ils soutiennent exercer un rôle axé sur l'aide face à une personne menant une vie plus stable.

« On a quelqu'un qui est ici [maison de transition] pour facultés affaiblies. Il rentre en [état de] consommation le soir, pis en vérifiant, on se rend compte qu'il a conduit une automobile. Au niveau de l'aide, ça vient de diminuer, là. Parce que là, on a un gars dans la récidive. » (Karl, intervenant en milieu communautaire)

1.2 Les responsabilités

Parallèlement aux rôles d'aide et de contrôle qui ressortent des entretiens, les agents rencontrés mettent l'accent sur les responsabilités qui leur incombent. Pour eux, ces responsabilités sont de deux (2) ordres, soit les responsabilités légales et les responsabilités cliniques.

1.2.1 Les responsabilités légales

Les interviewés affirment devoir rencontrer des responsabilités *légales* : ils disent devoir s'assurer du respect des conditions imposées aux personnes délinquantes, et devoir prendre action le cas échéant. Ces responsabilités varient toutefois selon le mandat des participants que nous avons rencontrés.

Ainsi, une des responsabilités légales les plus importantes qui ressort des propos des agents de probation est celle de devoir agir lorsqu'un justiciable contrevient à ses conditions ou tarde à les respecter. Ils indiquent que cette obligation d'agir peut consister en une simple rencontre d'avertissement avec lui, et peut aller jusqu'à l'application de sanctions, telle la suspension de sa libération conditionnelle.

« Moi, je peux convoquer une rencontre tripartite ou une rencontre qu'on appelle pré-suspension [...] Là, je vais lui dire [au contrevenant] : « ben là, vous savez que vous avez des obligations comme faire telle, telle, telle démarche. C'est important que vous entamiez ça, autrement on va être obligé de peut-être suspendre la libération conditionnelle, et peut-être éventuellement révoquer la libération conditionnelle. ». » (Gabriel, agent de probation)

Les agents de probation parlent de leur pouvoir de recommandation comme faisant partie intégrante de leur devoir d'agir. Ils expliquent devoir soumettre des recommandations aux instances légales afin de les orienter dans leur prise de décision.

« Donc finalement, quand y a un bris qui m'est rapporté [...], l'intervenant communautaire va faire un rapport. Moi, je vais prendre le rapport de l'intervenant communautaire. Pis moi, je vais faire mon propre rapport [...] Pis je vais faire mes recommandations, finalement, à la CQLC. » (Gabriel, agent de probation)

De leur côté, les intervenants du secteur communautaire que nous avons rencontrés affirment avoir un pouvoir restreint au plan légal. L'ensemble d'entre eux reconnaît ainsi avoir *peu* ou *pas* de latitude, leur travail se résumant à rapporter des faits à l'agent de probation.

« Les conditions légales, ben ça, on a beaucoup moins de jeu [...] on est jumelé à des agents de probation, qui eux, ont le mandat légal. Donc, c'est eux qui vont mettre le pied à terre si jamais y a de quoi à faire [...] Nous, notre travail, c'est de regarder le gars aller pis de rapporter des choses. » (Karl, intervenant en milieu communautaire)

Dans le cas de la mesure d'emprisonnement avec sursis, les intervenants du milieu communautaire spécifient quant à eux que la responsabilité légale d'obligation d'agir leur incombe. Ils expliquent être responsables, pour cette mesure uniquement, de poser des actions suite à un manquement aux conditions. Ainsi, ils considèrent avoir une latitude importante dans ces dossiers : *« Fait que, je te dirais que c'est vraiment au niveau du sursis que moi, j'ai plus de latitude pis je gère mes choses de façon autonome. Pis l'agent [de probation], son rôle est un peu plus effacé. » (Ian, intervenant en milieu communautaire).*

Le jugement personnel ressort comme un élément important quand vient le temps pour nos interviewés d'exercer leur obligation d'agir. Ils disent considérer d'abord le niveau d'investissement du justiciable, appliquant des sanctions uniquement s'ils estiment que ce dernier met peu d'efforts dans la réalisation de sa mesure ou s'il y a déjà contrevenu.

« Tu te fies quand même beaucoup à ton jugement. Par exemple, le gars qui a un an de sursis. Ça fait six mois, c'est son premier avis de manquement à cause d'une vérification téléphonique négative. C'est quelqu'un qui est toujours à date, toujours à ses affaires. Tu te dis « bon, on va y laisser une chance » [...] Y peut y en avoir aussi qui manquent souvent. Soit qu'ils se présentent pas à leurs rendez-vous, qui ont souvent des avis comme quoi ils étaient pas présents lors des appels. Ben là, dans ce temps-là, on va se dire « ok là, y prend vraiment pas sa mesure au sérieux. ». » (Caroline, intervenante en milieu communautaire)

Parallèlement au niveau d'investissement du justiciable, quelques-uns de nos participants, cumulant généralement une plus grande expérience, précisent exercer leur devoir d'agir en regard des impacts que leur action pourrait avoir sur ce dernier. Ils soutiennent appliquer une sanction s'ils estiment qu'elle ne causera pas un tort trop important à l'individu.

« Théoriquement, s'ils viennent pas [aux rendez-vous], je serais obligé de faire des manquements. Mais là, ça va tellement tout croche dans leur vie [...] Même si légalement, on devrait automatiquement déclarer, si on fait ça, on s'entend que 80% de notre clientèle aurait peut-être des manquements dès la première semaine. À quoi ça va servir que je fasse ça? C'est tu nécessaire? » (François, agent de probation)

Dans le cadre de leur obligation d'agir, nos interviewés disent finalement devoir considérer la mesure dont bénéficie le délinquant avant d'appliquer une sanction. Les participants rencontrés disent pouvoir difficilement attester d'un bris de condition au dossier d'un contrevenant en probation, puisque ceci constitue une accusation ne pouvant être admise qu'avec une preuve hors de tout doute raisonnable. Au contraire, ils soutiennent qu'il est beaucoup plus facile de porter un bris de condition pour un individu évoluant en libération conditionnelle ou en sursis, un simple soupçon à cet effet étant suffisant.

« En probation, le gars me dit qu'il consomme, je peux pas faire grand-chose. C'est de lui remettre en perspective les conséquences qu'il peut avoir [...] Au niveau du sursis, le pouvoir discrétionnaire a un petit peu plus lieu d'être. » (Caroline, intervenante en milieu communautaire)

« Dès qu'il y a un écart, j'entre en jeu [...] On va être beaucoup plus strict au niveau d'une libération conditionnelle. C'est les règles du terrain. Si y a un écart, immédiatement on peut ramener la personne en détention. » (Ophélie, agente de probation)

1.2.2 Les responsabilités cliniques

Pour nos participants, les responsabilités dites *cliniques* réfèrent à l'intervention auprès de la population contrevenante, soit tout ce qui a trait aux objectifs d'intervention à atteindre. Ici aussi, les responsabilités qui leur incombent varient selon leur mandat.

Les agents de probation indiquent que leurs responsabilités cliniques consistent non seulement à établir les facteurs de passage à l'acte des justiciables, mais également à énoncer des objectifs d'intervention liés à ces facteurs. Ils ajoutent devoir s'assurer que l'individu évolue adéquatement dans le plan d'intervention qu'ils ont mis de l'avant.

« Je suis responsable que le plan d'intervention soit mis en marche. Qu'y soit mis en application, disons ça. Fait que, je vais m'assurer auprès de

*l'intervenant communautaire que les objectifs sont toujours pertinents. »
(Gabriel, agent de probation)*

Dans le cadre de leurs responsabilités cliniques, la moitié des agents de probation soutient avoir un pouvoir limité en matière d'intervention auprès des contrevenants. Ils expliquent que, selon eux, leurs responsabilités se limitent à la mise en place des objectifs d'intervention, sans avoir le pouvoir de décider la façon dont ceux-ci seront poursuivis. Ils ajoutent avoir uniquement la possibilité de faire des suggestions aux intervenants du secteur communautaire, sans plus.

« C'est vraiment à l'intervenant [communautaire] de déterminer comment intervenir avec le gars. C'est pas à nous. Ça a été octroyé officiellement aux intervenants [communautaires] [...] On est capable d'arriver à enligner un peu ou faire des suggestions. Mais c'est très limité. On n'a pas beaucoup de pouvoir. Y vont écouter ce qu'on a à dire pis y vont quand même donner de l'importance à ce qu'on va suggérer. Mais y ont aucune obligation de le faire; ça leur appartient à eux. » (Ophélie, agente de probation)

De leur côté, les intervenants du secteur communautaire indiquent que leurs responsabilités cliniques consistent à favoriser l'atteinte des objectifs d'intervention, ainsi qu'à respecter la fréquence d'intervention. Ils précisent être ainsi responsables de respecter le contenu du plan d'intervention établi par les agents de probation: *« C'est sûr que tout ce qui est là-dedans [le plan d'intervention], je vais le travailler. Y faut que je les travaille [les objectifs]. » (Alice, intervenante en milieu communautaire).*

Les intervenants du milieu communautaire soutiennent que leurs responsabilités cliniques réfèrent également à la mise en place de moyens visant à atteindre les objectifs des contrevenants. Ils pourraient par exemple décider d'établir le cycle de rechute avec un individu dont la dépendance aux intoxicants constitue un facteur de risque afin de l'aider à mieux comprendre sa problématique. Les participants reconnaissent avoir une grande latitude en ce qui a trait à l'intervention : *« Toute la partie clinique, on a notre liberté là-dessus. » (Karl, intervenant en milieu communautaire).*

Les intervenants relevant du secteur communautaire indiquent être aussi responsables d'adapter le contenu clinique du plan d'intervention. Nos interviewés précisent avoir la liberté de prioriser un objectif d'intervention à un autre, d'en délaissier ou d'en ajouter un. Certains

d'entre eux disent se permettre de se distancier de certains objectifs, estimant connaître suffisamment bien les justiciables pour se permettre d'aborder d'autres aspects de leur vie. Ainsi, même si les intervenants du milieu communautaire affirment devoir respecter le contenu du plan correctionnel, ils estiment avoir une latitude importante quant à la façon de travailler les différents objectifs d'intervention.

« [...] ça [le plan] nous empêche pas de parler d'autres choses aussi. Faut juste être capable de se ramener au plan [...] Sa vie [au contrevenant] est plus vaste que ça. Fait que, on en apprend beaucoup avec les gars. On en apprend sur leur vie. Pis on apprend des choses qui sont extérieures au plan. On a quand même ce pouvoir-là de jaser d'autres choses. » (Ian, intervenant en milieu communautaire)

1.3 L'intervention

Outre le double rôle qu'ils exercent et les responsabilités légales et cliniques qui leur incombent, les personnes rencontrées nous ont parlé du but de leur travail : l'intervention. Celle-ci est, selon eux, centrée à la fois sur le concept de risque et à la fois sur le concept de réinsertion sociale, tout en étant adaptée à la réalité de chaque justiciable.

1.3.1 Une intervention centrée sur le risque

Selon tous nos interviewés, le *risque* occupe une place centrale dans le cadre de leurs fonctions. Pour plusieurs, notamment les agents de probation, le risque réfère à la *récidive*, alors que pour d'autres, le plus souvent issus du milieu communautaire, il désigne aussi la *dangerosité* et la *rechute*. L'ensemble des personnes rencontrées indique que leur intervention vise à *diminuer, réduire, encadrer, contrôler* ou *éviter* le risque de récidive. Ils précisent vouloir prévenir un *retour dans le système* ou la *commission d'un nouveau délit*.

« Le but, quand tu as un dossier dans ton bureau, c'est qu'il se termine sans récidive. Avec des moyens nouveaux pour pas retourner devant le juge pis de pas le revoir dans le système. » (Johanne, agente de probation)

« Dans le fond, ce que je dis souvent au gars, c'est : « moi, ce que je veux, c'est que tu te retrouves plus devant moi à la fin de ta sentence. C'est que tu reviennes plus ici. Donc, c'est de travailler pour faire en sorte que justement, tu retournes plus dans les rouages du système. » (Caroline, intervenante en milieu communautaire)

Afin d'éviter la récidive, il ressort des entretiens menés auprès de nos participants que leur intervention doit cibler les risques de récidive que présentent le contrevenant. Pour eux, le risque fait référence aux *facteurs* qui motivent l'agir criminel. Dans le cadre de leurs interventions, ils expliquent ainsi travailler sur ces facteurs de risque par le biais des objectifs d'intervention. Cibler les risques fait ici référence au *niveau d'intervention* que nécessite le justiciable. Ils expliquent que c'est en fonction du risque qu'est déterminée *l'intensité de la prise en charge*, soit la fréquence à laquelle ils vont devoir procéder à des rencontres. Nos interviewés précisent que plus le risque est élevé, plus le nombre de rencontres mensuelles sera élevé.

« Pour prévenir le risque, faut travailler sur les objectifs de réinsertion sociale. Donc, par mes évaluations, ce qui nous est demandé, c'est de dégager les démarches que la personne a avantage à faire pour éviter de se retrouver devant la justice. » (Noémie, agente de probation)

Les agents rencontrés soulignent que les notions de *risque* et de *besoins* sont intimement liées. En fait, l'ensemble d'entre eux estiment que ce sont ces facteurs de risque (par exemple, l'association à des pairs marginaux) qui vont déterminer quels besoins (par exemple, le développement d'un réseau prosocial) doivent être ciblés chez le justiciable afin de diminuer son risque de récidive : *« Ça va ensemble. Un influence l'autre, et vice versa. Pour baisser le risque, tu joues sur les besoins. » (Élise, agente de probation).*

Les participants, relevant le plus souvent des organismes communautaires, soutiennent que la *responsabilisation* du délinquant constitue également une composante importante de leur intervention visant à encadrer son risque. Pour eux, la responsabilisation implique d'abord que la personne condamnée doit *assumer* et *faire face* aux conséquences de ses actes, lui permettant ainsi d'être consciente que ses éventuels écarts de conduite pourraient mener à des sanctions.

« C'est de la responsabilisation [s'adressant au contrevenant] : « si tu fais ce choix-là, faut que t'assumes que si y a des conséquences, faut que tu les prennes. Si tu décides d'être sur l'aide sociale pis de travailler en-dessous de la table pareil pis que tu te fais checker... assume. ». » (Michelle, intervenante en milieu communautaire)

La responsabilisation implique également pour les intervenants rencontrés que le délinquant apprenne à *gérer* lui-même les difficultés auxquelles il est confronté. Selon eux, l'individu acquiert ainsi de *l'autonomie*, puisqu'il apprend à se prendre en charge par lui-même au-delà de sa sentence : « *La gestion du risque [...], c'est la capacité du délinquant à gérer les différentes situations qui se passent dans sa vie.* » (Bastien, intervenant en milieu communautaire).

Finalement, encadrer le risque de récidive réfère pour les personnes rencontrées à l'imposition de *mesures de contrôle*, de *limites* ou de *clôtures* aux justiciables : « *Le volet conditions, coercitif [...]* Ça peut être une autre façon de gérer le risque : on met des *clôtures*. » (Ian, intervenant en milieu communautaire). Pour nos participants, il s'agit de veiller au respect des conditions, en espérant que les mesures de contrôle soient intégrées par l'individu : « *On va l'encadrer. On va exercer un contrôle sur ses activités en espérant que ce contrôle-là va devenir intrinsèque...* » (Noémie, agente de probation).

1.3.2 Une intervention adaptée à la réalité des contrevenants

En plus d'intervenir sur le risque, les interviewés mentionnent devoir *adapter* leur intervention à chaque individu. Ainsi, ils expliquent devoir s'ajuster aux *capacités* du contrevenant. Pour eux, ceci implique de suivre le *rythme* de ce dernier à atteindre ses objectifs. S'ils considèrent que le justiciable ne peut se concentrer à l'atteinte de plus d'un objectif, les participants indiquent ne pas lui mettre de pression à ce qu'il travaille plus rapidement.

« *On a pu travailler juste un ou deux objectifs parce qu'un moment donné, faut pas se leurrer. On leur demande pleins d'affaires [...]* Faut penser réaliste. On essaie de penser logiquement... On adapte un peu notre intervention à chacune des personnes. » (Lisa, intervenante en milieu communautaire)

Le fait de s'adapter aux capacités du délinquant implique également pour nos participants de respecter la situation actuelle de ce dernier. Par exemple, certains soutiennent ne pas s'attendre à ce qu'un individu bénéficiant depuis toujours de prestations d'aide sociale amorce une formation scolaire en cours de sentence.

« On n'encouragera pas un gars à rester sur l'aide sociale. Mais tu te rends compte que là, il est là, mais moi, je suis en train de lui parler de retourner à l'école pour faire un DEP pis être électricien [...] C'est de prendre le gars où il est rendu plutôt que de juste regarder le but. » (Caroline, intervenante en milieu communautaire)

Le discours de nos interviewés indique aussi que ces derniers adaptent leur intervention à la *motivation* et la *volonté* de la personne condamnée. Ils disent prendre en considération ce que le délinquant est *prêt* à faire durant sa sentence, s'assurant ainsi qu'il soit mobilisé au changement.

« On essaie de travailler avec ce que le client veut travailler. » (Denis, agent de probation)

« [L'important] c'est de s'adapter au gars. Voir ce qu'il est prêt à travailler. » (Élise, agente de probation)

1.3.3 Une intervention favorisant la réinsertion sociale

Parallèlement à leur intervention centrée sur le risque, tous nos participants indiquent que la *réinsertion sociale*, la *réhabilitation* ou la *réintégration* des contrevenants occupe aussi une place majeure dans leur intervention. Pour eux, la réinsertion consiste à ce que l'individu reprenne une place de citoyen *normal, respectueux des lois*, qui *contribue* à la vie en société.

« La réinsertion sociale, c'est de remettre quelqu'un dans la société. De lui redonner un rôle dans la société. Ça peut être au niveau du travail. Payer des impôts comme tout le monde. Respecter la loi. » (Ian, intervenant en milieu communautaire)

La réinsertion réfère pour les intervenants les plus âgés aux changements apportés à la vie des justiciables. Ils expliquent que la personne doit compléter sa sentence dans une meilleure situation qu'elle ne l'avait amorcée, par exemple en diminuant sa consommation de stupéfiants : « Y [le contrevenant] va sortir dans une meilleure situation que dans laquelle il est entré. Mon but, ce serait ça, principalement. » (Hélène, intervenante en milieu communautaire).

Une partie de nos interviewés, plus spécifiquement ceux qui œuvrent au sein d'organismes communautaires, affirme finalement que la réinsertion sociale consiste à ce que

le délinquant reprenne du *pouvoir* sur sa vie. Ils indiquent que celui-ci doit se reprendre en main et ce, afin de retrouver un *équilibre de vie* et de mener *une vie saine*.

Il ressort du discours de nos participants que plusieurs défis se posent face à l'atteinte de la réinsertion sociale. Ils identifient d'abord devoir intervenir au bon moment auprès de l'individu. Pour eux, ce dernier doit *être rendu là* ou *être prêt* à effectuer des changements dans sa vie. Ils précisent que la personne délinquante doit être consciente de ses problématiques et désireuse d'y remédier. Le cas échéant, ils affirment que cette dernière ne parviendra pas à se réinsérer puisqu'elle n'est pas en mesure de faire le *deuil* de son ancien mode de vie.

« Tu peux pas réhabiliter quelqu'un si y est pas rendu là, si y veut pas, si y est pas prêt. Pis si y a pas compris aussi. Parce qu'y a une partie de conscientisation. » (Ophélie, agente de probation)

« Juste dire à une personne d'arrêter de faire des délits, ben ça l'a un impact partout. Ça l'a un impact sur ses finances, sur son réseau social, sur ses loisirs, ses activités. Ça peut mettre en jeu sa vie amoureuse. Ça a vraiment un gros impact [...] Je pense qu'il faut choisir le bon moment pour que la personne soit motivée, mobilisée, soit consciente de ses problématiques, soit ouverte à l'intervention aussi. Ça, ça va faire en sorte que oui, la réinsertion sociale va être plus facile. » (Alice, intervenante en milieu communautaire)

Quelques participants soutiennent qu'il s'agit d'un défi considérable que de parvenir à réinsérer certains profils de contrevenants. Ainsi, ils indiquent qu'il est complexe d'amorcer un changement chez un individu impliqué dans une criminalité *de carrière* ou *de choix*, ce dernier remettant difficilement en question ses comportements.

« On va pas se leurrer, y en a que ça va être plus difficile à réinsérer [...] T'as l'autre [contrevenant], c'est un mode de vie choisi. Il se bat pas en retrait, il l'a choisi ce mode de vie-là. » (Alice, intervenante en milieu communautaire)

Également, nos interviewés affirment que les personnes aux prises avec des problématiques lourdes sont difficiles à réinsérer. Ils expliquent que les justiciables *poqués* ou *maganés*, principalement à cause de problèmes de consommation, retombent facilement dans leur mode de vie nocif.

« Là, on se rend compte qu'y [les contrevenants] sont poqués. Ça consomme beaucoup de nouvelles drogues [...] Donc, si tu fais pas de réinsertion avec eux...où tu vas être dans deux ou trois ans? Je le sais pas. » (Karl, intervenant en milieu communautaire)

Quelques participants parlent finalement de la courte durée des sentences provinciales comme étant une difficulté à l'atteinte d'une réinsertion sociale. Puisqu'ils affirment être seulement *de passage* dans la vie d'un délinquant, plusieurs d'entre eux réitèrent l'importance que ce dernier puisse acquérir une certaine autonomie durant sa sentence.

« Moi, je serai pas toujours là dans la vie d'un client. Y en a, je suis là pour 12 mois dans leur vie [...] Le client, tu le martèles des fois, t'es fatiguant avec les mêmes affaires [...] Un moment donné, les conditions seront plus là pour l'empêcher d'aller à des places. » (Karl, intervenant en milieu communautaire)

Le discours de nos participants face aux difficultés inhérentes à l'atteinte d'une réinsertion sociale réfère à un sentiment d'impuissance. Pour eux, tous les contrevenants ne seront pas en mesure de s'impliquer dans un réel processus de changement et ce, malgré l'intervention soutenue dont ils font l'objet. Ils se montrent très clairs dans leurs propos à l'effet qu'ils ne peuvent pas se porter garants des résultats de leur intervention. Ils soutiennent que la réussite de la réinsertion sociale est tributaire de l'implication du justiciable, se dégageant ainsi de toute responsabilité en cas d'échec.

« Un moment donné, on peut pas changer le monde non plus. Nous, on est là pour semer des graines dans le gars. » (Karl, intervenant en milieu communautaire)

« Je me donne pas de mission, non. C'est trop de pression [...] C'est comme d'essayer de semer des graines un peu. À long terme, on va voir si ça va rapporter. Mais faut pas que t'aïlles dans la tête que tu vas sauver le monde. » (Johanne, agente de probation)

« Je m'étais vraiment donnée envers un client, pis quand le suivi allait arrêter, il m'a dit : « Moi, je vais tout arrêter ». Je me suis donnée comme ça, pis je me rends compte qu'on dirait que ça sert à rien. C'est comme l'impression que j'avais. C'est là que tu te rends compte que oui, c'est beau s'investir. Mais on n'est pas Mère Theresa non plus. » (Caroline, intervenante en milieu communautaire)

« Le résultat [de l'intervention] est pas toujours tangible pour toi en tant qu'intervenant [...] Quand je sortais de l'école, je me rappelle, je me

demandais : « est-ce qu'on travaille dans le beurre? » Non, tu travailles pas dans le beurre. T'as semé, ça a pas poussé. Ben moi je dis que c'est l'accumulation de toutes les interventions que tous ces intervenants-là ont fait qui vont porter fruit. Fait que, voyez-le pas comme un échec dans votre vie. Vous avez fait ce que vous aviez à faire. La personne était peut-être pas rendue là dans sa vie. » (Ian, intervenant en milieu communautaire)

2. Le contexte de travail

La section suivante se penchera sur le contexte de travail de nos participants, plus spécifiquement sur les aspects qu'ils font valoir dans la réalisation de celui-ci. Nous verrons que les agents en collectivité ne travaillent pas seuls à la réalisation de leur mandat, et que leur travail s'organise autour de trois (3) principaux éléments. À partir de leurs propos, nous avons d'abord pu voir que leurs actions sont structurées par la présence de collègues avec lesquels ils doivent collaborer. Par la suite, le recours aux outils actuariels structurerait l'évaluation et la prise de décisions de nos interviewés. Finalement, la présence des instances que sont les médias, la Commission québécoise des libérations conditionnelles et les Services correctionnels du Québec façonnerait leurs pratiques, engendrant chez nos participants un sentiment de contrainte.

2.1 Le partenariat

Toutes les personnes que nous avons rencontrées indiquent que leur travail est structuré par la présence des autres agents en collectivité, tant les agents de probation que les intervenants du milieu communautaire, avec lesquels ils doivent collaborer. Pour certains, le partenariat représente une source d'enrichissement dans leur travail. Pour d'autres, généralement des agents de probation, il s'agit plutôt d'une source de confusion.

2.1.1 Une source d'enrichissement

Plusieurs de nos interviewés mentionnent que le partenariat enrichit leurs pratiques. Ils expliquent que le travail d'équipe stimule leur réflexion, puisqu'il leur permet d'être confrontés à de multiples points de vue différents du leur. Certains participants soulignent que ces échanges leur permettent de *progresser* en tant qu'intervenant, facilitant l'approfondissement et le façonnement de leur propre réflexion : « *C'est riche de partager*

[...] *C'est un contact qui est intéressant pis qui fait grandir.* » (Élise, agente de probation). D'autres soutiennent plutôt que le partenariat incite à la réflexion en ce qu'il leur permet de concevoir de nouvelles pistes de solution ou d'intervention auprès de la population contrevenante.

« Ça [le partenariat] amène beaucoup de discussions [...] Vu que j'ai tout le temps le nez dans mon dossier, y a des fois des discussions qu'on a, elle [agente de probation] m'amène d'autres points de vue. » (Alice, intervenante en milieu communautaire)

Pour nos interviewés, l'enrichissement du partenariat se traduit aussi par une meilleure efficacité de l'intervention auprès des contrevenants. En fait, ils estiment que le partenariat les amène à travailler ensemble à l'atteinte d'un même but : *« J'ai l'impression qu'on atteint plus vite des résultats. Beaucoup plus vite que si c'était juste avec une personne. »* (Alice, intervenante en milieu communautaire).

2.1.2 Une source de confusion

Pour d'autres interviewés toutefois, le travail en partenariat est aussi truffé de *confusions*. Pour certains d'entre eux, il entraîne de l'incompréhension chez les contrevenants, qui ignorent à qui se référer devant la multitude d'intervenants les entourant : *« Souvent, la clientèle est un peu perdue. Y comprennent pas pourquoi on les transfère. Y comprennent pas pourquoi y sont suivis par d'autres intervenants. »* (Ophélie, agente de probation). Les intervenants soulignent alors devoir délimiter clairement les responsabilités de chaque intervenant en début de suivi et ce, afin de s'assurer que le délinquant comprenne bien le rôle de chacun.

La déresponsabilisation des intervenants constitue aussi pour nos participants une source de confusion liée au travail d'équipe. Pour eux, un intervenant peut aisément se défilier de ses responsabilités, en se disant qu'elles ne lui incombent pas. Ils indiquent que c'est un autre intervenant qui doit alors compenser en prenant sur lui de mener une action au dossier, par exemple de rencontrer un justiciable qui tarde à se mobiliser au plan professionnel : *« C'est qu'on a une multiplication des intervenants [...] Pis ça fait beaucoup de responsables,*

mais aussi moins de responsables. Tout le monde se dit : « on va laisser à l'autre. » »
(Gabriel, agent de probation).

2.1.3 L'instauration d'un partenariat

Pour les participants les plus expérimentés, l'établissement d'un partenariat est tributaire de la durée de la relation existant entre les intervenants. Ils expliquent être, règle générale, plus à l'aise d'échanger avec un intervenant qu'ils connaissent depuis une période de temps significative, puisque cela implique qu'ils sont bien au fait de leurs méthodes de travail respectives et qu'ils sont plus ouverts à discuter. Quelques intervenants rencontrés ajoutent que l'établissement d'un partenariat soutenu dans le temps permet d'acquérir une certaine *crédibilité* au sein de l'équipe, facilitant les contacts.

« Y en a une [agent de probation], ça fait cinq ans que je travaille avec. C'est quand même le fun. Elle sait comment je travaille. Je sais comment elle travaille. Pis on est ouvertes toutes les deux aux propositions l'une de l'autre. »
(Alice, intervenante en milieu communautaire)

Dans le même sens, nos participants estiment qu'il est plus difficile d'instaurer une relation de partenariat avec un nouvel intervenant. Ce dernier n'étant pas encore pleinement à l'aise dans l'exercice de ses fonctions, ils indiquent que les autres membres de l'équipe doivent compenser en assumant davantage de responsabilités : *« Les ressources communautaires, y ont un roulement très, très, très élevé [...] Ça veut dire du stress pour l'agent de probation qui est là pour gérer ces dossiers-là. »* (Gabriel, agent de probation).

Nos interviewés soutiennent que le partenariat est aussi plus facile à instaurer lorsque les intervenants partagent la même perspective quant au rôle exercé. Ils expliquent que les échanges sont plus agréables avec un intervenant qui exerce un rôle axé sur *l'aide* de la population contrevenante. Au contraire, ils sont d'avis qu'un intervenant plus *strict, encadrant* ou *confrontant* aura plus de difficulté à établir des relations de travail positives.

« T'en as [des intervenants] qui se tiennent loin du clinique. Pis t'en as d'autres qui sont beaucoup plus clinique, qui eux, vont embarquer dans nos discussions, qui vont amener des suggestions. Les deux modèles nous dérangent pas. C'est sûr des fois, c'est le fun clinique, parce que t'as un troisième ou quatrième avis

qui embarque dans le dossier. Ça fait des discussions intéressantes. » (Karl, intervenant en milieu communautaire)

Certains participants précisent que les intervenants doivent exercer un rôle d'aide en favorisant la responsabilisation des justiciables. Ils estiment qu'il est difficile d'établir un partenariat avec des intervenants qui tendent plutôt à *materner* et à *infantiliser* les individus, puisque ceci entre en opposition avec leur propre approche : « *À ce jour, j'ai pas des bonnes relations [avec les membres de l'équipe] [...] Les philosophies se confrontent constamment.* » (Ophélie, agente de probation).

2.2 Les outils actuariels

Le travail des agents en collectivité est aussi structuré par la présence de grilles actuarielles qu'ils doivent intégrer à leurs pratiques. L'ensemble des personnes rencontrées affirme que ces outils servent à l'évaluation des risques que présentent un contrevenant, et jouent un rôle important dans leur prise de décision. Leurs discours nous indiquent qu'elles considèrent que ces outils représentent une force dans le cadre de leurs fonctions, mais peuvent aussi représenter une faiblesse.

2.2.1 Une force

Pour nos agents de probation, les outils actuariels constituent une force dans le cadre de leur travail. Pour eux, le recours à ces outils standardisés favorise l'uniformisation des pratiques d'évaluation. Ils expliquent devoir compléter les évaluations en fonction de critères préétablis, systématiques et identiques. Ce formalisme leur permet, selon eux, de garantir que les résultats obtenus seront sensiblement les mêmes peu importe l'intervenant ayant complété l'évaluation. Selon eux, le fait d'ainsi uniformiser les pratiques offre à la population contrevenante un gage d'équité : « *Pour faire notre travail, c'est [les outils] essentiel [...] On peut pas être subjectif. C'est pas équitable [pour les contrevenants], pis c'est pas sécuritaire.* » (Ophélie, agente de probation).

D'autres intervenants rencontrés avancent que *l'encadrement* du *jugement clinique* constitue une force considérable de l'utilisation des outils actuariels. Ils précisent que les outils leur permettent de *structurer* leur raisonnement, s'assurant ainsi de procéder à une évaluation

qui correspond à la réalité du justiciable. Nos interviewés indiquent vouloir atteindre une plus grande *objectivité*, ce que les outils leur permettraient d'obtenir.

« Ça [les outils] nous enlève beaucoup de subjectivité parce qu'y a des cotes associées à ça. C'est sûr que le jugement professionnel est toujours le premier dans tout ça. Ça nous oriente. » (Noémie, agente de probation)

« Ça [les outils] te permet de nourrir ton jugement clinique, du moins c'est comme ça que je le perçois. Ça te permet de pas partir dans n'importe quel sens. » (Gabriel, agent de probation)

Bon nombre d'interviewés souligne que la force des outils actuariels réside également dans l'identification rapide des facteurs de risque des contrevenants. Ils indiquent pouvoir, grâce à l'usage de ces différentes grilles préétablies, broser un *portrait d'ensemble* de la personne délinquante et de ses problématiques, leur permettant ainsi *d'orienter* et *de diriger* facilement l'intervention en conséquence.

« Le client arrive, on sait c'est quoi ses zones problématiques dans sa vie, sa situation, son enfance, ses relations avec ses pairs, différents problèmes. Je te dirais, on peut partir plus vite. On n'a pas à creuser; c'est quelqu'un qui a creusé pour nous. » (Ian, intervenant en milieu communautaire)

« C'est des bonnes pistes d'intervention. C'est pas au hasard. On va pas aller chercher une sphère parce qu'on pense que celle-là est problématique. C'est appuyé par une cote. » (Denis, agent de probation)

Il ressort du discours des personnes rencontrées qu'une des forces des outils consiste à concentrer ses efforts sur les individus présentant un réel besoin d'intervention. Pour eux, les outils déterminent le niveau d'intervention que nécessite chaque délinquant, leur permettant ainsi de ne pas perdre leur temps à travailler auprès de ceux qui n'en ont pas besoin.

« C'est pour cibler vraiment les clients qui sont plus dans le besoin. Pis c'est aussi pour faire en sorte qu'on perde pas de temps de travail sur des gens qui ont pas besoin qu'on s'attarde à eux autres. » (Élise, agente de probation)

Les agents de probation sont plus nombreux à considérer les outils actuariels en tant que force dans le cadre de leurs fonctions. Il ressort de leurs discours un sentiment d'assurance et de confiance face à l'apport de ces grilles et outils d'évaluation sur leurs pratiques. Ils soutiennent pouvoir aisément justifier leurs décisions avec l'aide des cotes générées par les

outils : « *Ça [les outils] justifie mes actions.* » (François, agent de probation). Par ailleurs, la moitié des agents de probation, particulièrement les plus jeunes, soutient se référer aux évaluations actuarielles lors de la rédaction de rapports soumis aux tribunaux. Ils précisent s'assurer ainsi que leurs recommandations correspondent bien aux problématiques du contrevenant.

2.2.2 Une faiblesse

Cependant, nos interviewés plus expérimentés considèrent que le recours à des outils statistiques et des grilles systématiques d'évaluation peut affaiblir la qualité de leur travail. Une des principales faiblesses réside pour nos participants dans la rigidité des outils. Ils expliquent devoir y séparer en plusieurs sections l'information amassée auprès du contrevenant, ce qui en fait pour eux un texte manquant de *fluidité* et de *malléabilité*. Ils soutiennent qu'ils aimeraient pouvoir lier leurs idées plus facilement, sans devoir séparer l'information en sections : « *Des fois, y [les outils] nous rendent ça moins malléable. Y nous cadrent pas mal [...] Comme si ses sphères de vie étaient pas interreliées.* » (Élise, agente de probation).

Ces participants estiment aussi que le processus d'évaluation est lourd à effectuer, augmentant ainsi considérablement leur charge de travail. Ils expliquent que le contenu des outils est *long* à réaliser, les agents de probation devant y détailler chaque sphère de vie du justiciable, en plus de concevoir ses objectifs d'intervention.

« En fait, le LS/CMI, c'est très long. De la manière dont ça a été conçu, c'est pas juste des petites questions à poser. T'as l'instrument actuariel comme tel où tu cotes. Pis t'as le programme informatique avec plusieurs zones de texte [...] Et ça, c'est extrêmement long. » (Gabriel, agent de probation)

En plus de reprocher aux évaluations actuarielles d'être longues à compléter, les personnes rencontrées soutiennent qu'elles sont lourdes, en ce qu'elles représentent une tâche *redondante* et *lassante*. Ils expliquent avoir de nombreuses évaluations à réaliser et de nombreuses grilles à compléter dans le dossier d'une même personne, de telle sorte que cette tâche non seulement leur prend trop de temps, mais encore tend à devenir ennuyeuse et répétitive.

« À la longue, le problème, c'est qu'y en a trop [d'évaluations actuarielles]. Y en a trop, pis c'est long [...] C'est lourd à la longue, je pense, faire juste de l'évaluation. » (Johanne, agente de probation)

Nos interviewés pointent qu'une autre faiblesse des outils réfère à la *répétition* de l'information. Ils précisent que la même information recueillie peut correspondre à plus d'une sphère de vie et ainsi, devoir y être détaillée à plus d'un endroit dans le texte.

« Souvent, tu te répètes. Un moment donné, tu vas avoir une section « antécédents judiciaires ». Après ça, tu vas avoir une section « école/emploi ». On répète la même information plusieurs fois. » (Gabriel, agent de probation)

« Ça revient souvent. La même information revient souvent. » (Bastien, intervenant en maison de transition)

Pour nos interviewés, une faiblesse réside finalement dans le contenu incomplet des outils. Certains d'entre eux leur reprochent d'évaluer inefficacement les facteurs que sont la gestion des émotions et la violence conjugale. D'autres participants reprochent aussi aux outils d'être incomplets, en ce qu'ils contiennent de l'information peu détaillée, jugée peu pertinente à l'intervention à amorcer avec le contrevenant.

« Souvent, c'est des outils qui ont peu d'informations. Ça dépend beaucoup de l'agent [de probation] qui va avoir fait l'évaluation. Des fois, tu vas avoir beaucoup, beaucoup de contenu clinique qui nous oriente pour le suivi. Des fois, c'est beaucoup moins clinique, c'est factuel. » (Hélène, intervenante en milieu communautaire)

Les intervenants du milieu communautaire sont plus nombreux à considérer les outils en tant que faiblesse dans le cadre de leurs fonctions. Leurs discours fait référence à un certain sentiment de frustration, estimant travailler avec un outil auquel ils ne peuvent apporter de modifications. Certains soutiennent qu'il serait souhaitable qu'ils puissent eux-mêmes modifier les cotes des instruments actuariels, considérant qu'ils connaissent assez bien le délinquant pour pouvoir par exemple juger du niveau d'encadrement qu'il nécessite et le changer au besoin : *« Le LS/CMI a une rigidité un petit peu qui peut être gossant [...] Si je pouvais l'améliorer, moi, ce serait au niveau des fréquences, de donner un petit peu le pouvoir au communautaire. » (Ian, intervenant en milieu communautaire).*

2.3 Les instances

Dans le cadre de leurs fonctions, les participants disent devoir composer avec diverses instances qui modulent leur travail, exerçant sur eux une forme de contrainte. La présence des médias les inciterait à une plus grande prudence, adaptant constamment leurs pratiques dans le but d'éviter les reproches. La Commission québécoise des libérations conditionnelles, ainsi que les Services correctionnels du Québec et sa Loi sur le système correctionnel du Québec, auraient quant à eux un impact en amont du suivi en collectivité, leurs pratiques devant s'inscrire dans le cadre prescrit par ces instances. Nous verrons quelles perceptions nos interviewés entretiennent à leur égard.

2.3.1 Les médias

Dans le cadre de leur emploi, nos interviewés expriment avoir le sentiment de devoir rendre des comptes aux médias. Cette reddition de comptes réfère d'abord pour eux à la justification de l'ensemble de leurs actions et décisions. Ils précisent ainsi devoir faire preuve de prudence dans la rédaction de rapports, surtout dans des dossiers *médiatisés*, s'appuyant alors le plus possible sur des faits concrets. Ils estiment se mettre ainsi à l'abri des critiques et des remises en question : « *Ce que je vais écrire dans mes recommandations, je vais m'arranger pour que ce soit appuyé. D'être sûr de ce que je vais écrire.* » (Denis, agent de probation). Certains ajoutent prendre un temps considérable pour réviser leurs écrits dans les dossiers médiatisés : « *Déjà que je me relis 100 fois, ben là, je me relis 200 fois.* » (Noémie, agente de probation).

Pour nos participants, la reddition de compte réside aussi dans la multiplication des rapports. Ils indiquent devoir produire une plus grande quantité de rapports dans les dossiers suscitant un intérêt médiatique. Pour eux, ces rapports leur permettent de *protéger* leur travail de toute critique en cas de récidive.

« Je me rappelle d'un gars que j'avais eu un moment donné, un délinquant sexuel qui était passé aux nouvelles. Chaque fois qu'y faisait un voyage, je demandais à l'intervenante [communautaire] de me faire un rapport. C'était comme pour se protéger [...] La minute qu'il faisait un pas à gauche, un pas à droite, quelqu'un le savait. » (Johanne, agente de probation)

Puis, la reddition de comptes réfère pour nos interviewés à la prudence dans l'octroi d'autorisations spécifiques au contrevenant, autorisations qui pourraient être considérées comme des *privilèges*. Pour eux, il est préférable de refuser une permission au justiciable dont le dossier est médiatisé plutôt que de se voir pointés du doigt en cas de récidive.

« Admettons qu'il arrive quelque chose. Admettons que ça sort dans les médias. Faut que je sois capable de justifier pour quelle raison je l'ai [le contrevenant] laissé aller [...] Souvent, je préfère m'abstenir. » (Caroline, intervenante en milieu communautaire)

2.3.2 La Commission québécoise des libérations conditionnelles

Nos participants estiment que la Commission accorde une place prépondérante à la notion de risque. Pour nos interviewés, cette place accordée au risque réside dans l'octroi limité de mesures de libération conditionnelle par la CQLC : *« Nous, on voit un durcissement au niveau de la libération conditionnelle. Les clients sortaient plus facilement avant. »* (Hélène, intervenante en milieu communautaire). Ils indiquent observer que les justiciables à risque élevé de récidive se voient davantage refuser une libération par les commissaires. Pour nos interviewés, il est *dommage* que ces individus ne puissent avoir accès à une libération, ces derniers présentant un besoin d'intervention considérable.

« La CQLC, les [contrevenants à niveau de risque] « très élevé », elle est frileuse. Ce qu'on dit en fait, c'est que le gars a besoin de plus de cadre. On dit pas qu'il a moins de chances de réussir. Il a besoin de plus d'encadrement. » (Élise, agente de probation)

La place prépondérante du risque réside aussi dans l'intervention auprès de contrevenants à faible risque de récidive. Ils expliquent travailler avec des personnes qui ne nécessitent pas une intervention soutenue, se sentant ainsi *inutiles* ou *sous-utilisés*. D'autres disent craindre que les maisons de transition soient des milieux trop encadrés pour des délinquants qui représentent un risque de récidive faible.

« Finalement, on se retrouve avec les [contrevenants à niveau de risque] « très élevé » et « élevé » qui restent en milieu carcéral. Et je me retrouve avec des [contrevenants à niveau de risque] « faible », où je me sens sous-utilisée. C'est vraiment des rencontres qui durent 10 minutes parce que j'ai rien à travailler

[...] C'est plate à dire, mais je me sens vraiment pas très utile. » (Alice, intervenante en milieu communautaire)

Puis, le discours de quelques participants, notamment les agents de probation cumulant une plus grande expérience, réfère à un sentiment de dépossession de leurs dossiers par la CQLC. Ils estiment que certaines responsabilités liées aux dossiers leur appartiennent, mais que dans les faits, elles sont plutôt entre les mains de la Commission. Ils expriment d'une part que les commissaires ne suivent pas toujours les recommandations faites par les agents de probation d'octroyer une libération à un justiciable, se fiant avant tout sur la cote générée par les outils actuariels. Un commissaire peut ainsi très bien refuser l'octroi d'une libération même si l'agent de probation l'appuie. D'autre part, les interviewés déplorent ce qu'ils appellent *l'ingérence* de la CQLC dans leurs prises de décisions. Ils expliquent que leurs décisions, par exemple de maintenir une libération suite à une situation de bris de condition, sont régulièrement remises en question.

« Dès qu'il y a un écart au niveau des libérations conditionnelles, on est sous la loupe. La commission vient regarder : « Pourquoi vous avez pas ramené la personne en détention? Qu'est-ce qui s'est passé? Pourquoi vous y donnez une chance? » [...] On est constamment remis en question. Alors que techniquement, c'est notre dossier. » (Ophélie, agente de probation)

2.3.3 Les Services correctionnels du Québec et la loi

Le discours des interviewés à l'égard de la LSCQ réfèrent à un sentiment de perte. Pour eux, ce sentiment de perte se traduit par une perte de responsabilités cliniques, soit tout ce qui a trait à l'intervention auprès de la population contrevenante. Les agents de probation rencontrés expliquent entretenir des contacts moins nombreux et moins soutenus avec les justiciables, qui sont désormais pris en charge par les intervenants du secteur communautaire. Certains, ceux présentant davantage d'années d'expérience, soutiennent avoir dû changer leur façon de concevoir leur travail afin de mieux se l'approprier : *« Je pense que les valeurs changent et que ma valorisation personnelle ne passe plus nécessairement par mon client. »* (Élise, agente de probation). Nos participants ajoutent que l'intervention occupait une telle importance pour les agents de probation que certains ont préféré carrément changer d'emploi.

« Au bout du compte, il nous reste pas grand-chose. On a quand même une partie, mais qui est surtout liée à l'évaluation. » (Ophélie, agente de probation)

« En ayant tout refait, pis en ayant augmenté le suivi communautaire, les agents de probation qui aimaient faire du suivi ont tout perdu ça [...] C'est dommage pour ceux qui aimaient faire du clinique pis qui le perdaient. » (Johanne, agente de probation)

« En perdant le mandat d'intervention, on a perdu beaucoup d'intervenants qui prenaient goût à ça. Qui sont partis dans d'autres ministères. Qui ont pris d'autres vocations. Qui ont été frustrés de perdre ça parce qu'ils se nourrissaient beaucoup de ça. » (Élise, agente de probation)

Les propos de quelques participants à l'endroit de la loi réfèrent à une perte de sens de leur travail. En fait, les agents de probation rencontrés questionnent le rôle qu'ils occupent désormais au sein de l'organisation : *« Ben nous, on est tu rendu des techniciens d'évaluation? [...] Si vous voulez une technicienne, engagez une technicienne. » (Élise, agente de probation).* Pour eux, leurs fonctions seraient maintenant principalement centrées sur la rédaction de rapports d'évaluation à compléter dans des délais précis, avant de transférer les dossiers au milieu communautaire. Certains reprochent ainsi le caractère mécanique de leurs fonctions : *« Moi, je trouve que c'est un travail de saucisse. Tu prends le gars, pis tu l'enlignes. » (Élise, agente de probation).*

3. Conclusion

Pour conclure, le discours de nos participants nous permet de faire certains constats. Leur réalité professionnelle s'articule autour du double rôle qu'ils ont à exercer, des responsabilités qu'ils occupent ainsi que du but poursuivi, soit l'intervention auprès de la population contrevenante. Répondant à des responsabilités d'ordre légales et cliniques, ils sont appelés à aider, ainsi qu'à exercer un contrôle sur les justiciables dont ils assurent la prise en charge. Ceci leur permet d'encadrer le risque de récidive et de favoriser la réinsertion sociale des contrevenants évoluant en collectivité.

Le travail s'accomplit en partenariat, avec l'utilisation d'outils actuariels et en la présence de différentes instances, éléments qui constituent le contexte professionnel dans lequel évoluent nos participants. Le partenariat et l'utilisation d'instruments actuariels

présentent leurs lots de côtés positifs et négatifs pour les agents, qui se doivent, qu'importe leurs perceptions, d'y souscrire. Les médias, la Commission québécoise des libérations conditionnelles et les Services correctionnels du Québec exercent quant à eux différentes formes de contraintes sur nos interviewés, qui modifient leurs pratiques en conséquence.

À la lumière de l'information recueillie, il appert que les points de vue de nos interviewés diffèrent d'une part en fonction de leur poste de travail, et d'autre part en fonction du nombre d'années d'expérience dans l'exercice de leurs fonctions.

Premièrement, les tâches des participants varient selon le poste qu'ils occupent, ce qui pourrait expliquer pourquoi leurs préoccupations sont différentes. Les agents de probation semblent ainsi davantage concernés par la lourdeur du processus d'évaluation, qui affecte directement leur productivité. Ce dernier concept semble revêtir pour eux une importance considérable, les agents de probation évoquant la redondance et le temps consacré au processus d'évaluation. De son côté, la notion de transparence semble au cœur des préoccupations des intervenants issus du secteur communautaire, lesquels prennent soin de communiquer aux agents de probation tout renseignement pertinent au sujet des contrevenants dont ils assurent le suivi.

Deuxièmement, les interviewés qui comptent moins d'années d'expérience présentent un discours qui varie de celui des participants plus expérimentés. Présents sur le marché du travail depuis peu de temps, ce sont aussi généralement les plus jeunes. Ceci pourrait expliquer en partie pourquoi ils se montrent d'une part moins critiques quant aux changements de pratique en matière d'évaluation et d'intervention influant leur productivité, leur expérience en la matière étant simplement plus récente. Il est possible qu'ils n'aient pas acquis suffisamment d'expérience de travail, pouvant ainsi difficilement mettre en perspective cette notion de productivité. D'autre part, la notion d'imputabilité face aux médias paraît être plus marquée chez les intervenants moins expérimentés, possiblement parce qu'ils n'ont pas encore acquis l'aisance suffisante pour assumer pleinement leurs décisions.

Le genre des répondants, leur formation académique, ainsi que leurs expériences de travail antérieures ne nous ont pas permis d'observer de différences significatives dans les

discours. En effet, il semble se dégager un certain consensus chez nos participants en regard de ces trois (3) aspects. Nous pouvons penser que l'identité professionnelle de nos interviewés se construit principalement autour du poste occupé et du nombre d'années d'expérience. Ainsi, avec le temps, un agent de probation en viendrait par exemple à adopter un discours similaire à celui de ses collègues et ce, qu'importe son genre ou sa formation scolaire.

Il importe finalement de mentionner que les participants sont nombreux à s'être prononcés sur les effets de la loi C-10 sur leur emploi. Toutefois, puisque la loi venait tout juste d'être adoptée au moment de la réalisation des entretiens, ils ont plutôt exprimé leurs appréhensions à l'égard d'éventuels changements. L'arrivée d'un gouvernement conservateur à Ottawa aurait déjà entraîné certaines modifications dans leurs pratiques, mais selon eux, aucun de ces changements ne serait attribuable à la loi C-10.

CHAPITRE IV - LE TRAVAIL D'AGENTS EN RÉINSERTION SOCIALE DANS UN CONTEXTE DE GESTION DES RISQUES

La recension des écrits nous a permis de faire ressortir certains enjeux liés au travail des professionnels œuvrant auprès de justiciables. Nous avons pu constater que la surveillance en communauté poursuit une multitude de finalités, et que certaines pratiques sont mises en place par les intervenants pour y répondre. Le chapitre suivant sera divisé en deux (2) sections. En se basant sur les discours de nos participants, la première partie, *la gestion des risques : rationalisation des pratiques et intégration d'un rôle de contrôle*, nous permettra de mettre en lumière leurs pratiques de travail et de saisir leur rôle auprès d'individus criminalisés provinciaux en collectivité. La seconde partie, *le suivi de justiciables en collectivité : un travail aux finalités multiples*, nous permettra de comprendre la place qu'occupe la réinsertion sociale dans les fonctions des interviewés.

1. La gestion des risques : rationalisation des pratiques et intégration d'un rôle de contrôle

La littérature souligne l'importance accrue accordée à la sécurité publique par la gestion des risques (Jendly, 2012). Certains experts disent d'ailleurs observer une *rationalisation* des pratiques dans le champ social, où la profession prioriserait sa propre *efficience* à contenir les risques, le bon fonctionnement de son système, avant le service aux individus (Kaminski, 2002; Sanchez-Mazas et Tschopp, 2010). À cet effet, la revue de littérature met en évidence l'intérêt grandissant porté aux préoccupations d'ordre managérial dans la sphère publique. Pour Jendly (2012), les professionnels évoluant dans le domaine social seraient confrontés à trois (3) principes qui poursuivent des impératifs de gestion : la *performance*, la *transparence* et *l'imputabilité*. Poursuivant cet idéal de contenir les risques que représente la population contrevenante, les intervenants seraient appelés à adopter un double rôle *d'assistance* et de *surveillance* (Burnett *et al.*, 2007; Geiran, 2011). Ils doivent soutenir le changement et veiller au respect des obligations légales des contrevenants, ce qui comporterait de nombreux défis selon une étude publiée par Lalande (1990).

La section suivante s'intéresse aux pratiques et au rôle qu'exercent les agents œuvrant en réinsertion sociale auprès de justiciables provinciaux en collectivité. Nous remarquons que

le travail en milieu correctionnel et pénal semble fortement marqué par un discours de gestion des risques et de protection de la société. D'une part, les pratiques poursuivent des objectifs à caractère managérial, où les intervenants sont confrontés à de multiples exigences organisationnelles afin de servir la protection sociale. D'autre part, les professionnels doivent assurer la sécurité publique en contrôlant le risque des contrevenants, tout en assurant un rôle d'assistance auprès d'eux. Ceci nous amène à nous interroger sur la façon dont s'organisent les pratiques de travail des intervenants dans une logique d'efficience et d'efficacité, ainsi que sur la façon dont se concrétisent leur double rôle d'assistance et de surveillance. Plus précisément, nous souhaitons voir de plus près comment se manifestent ces différents concepts dans le processus de gestion de cas auprès de la population contrevenante, et les perceptions qu'entretiennent nos participants à ces égards.

1.1 La rationalisation des pratiques dans la gestion de cas

Plusieurs auteurs s'intéressent dans leurs travaux à la *rationalisation* des professions dans le domaine social (Kaminski, 2002; Sanchez-Mazas et Tschopp, 2010). Ces experts sont plus précisément préoccupés par l'importance accordée à l'intégrité et au maintien du système pénal à contenir les risques, au détriment du service aux usagers. Si cette idée était caractéristique des emplois appartenant au secteur privé, elle s'appliquerait désormais également au secteur public. Trois (3) concepts seraient au cœur de l'émergence de ce *managérialisme* (Kaminski, 2002; Burnett *et al.*, 2007) ou *nouveau management public* (Jendly, 2012) dans les pratiques.

La *performance* fait d'abord référence à un souci de *productivité* et *d'efficience* : les intervenants doivent *optimiser* la surveillance de la population contrevenante en *maximisant* l'utilisation des ressources mises à leur disposition et ce, dans le but de servir la protection du public. La standardisation des activités, telle l'évaluation actuarielle dans le champ pénal, permettrait aux intervenants d'attester de leur productivité. Ils sont assignés à un nombre de cas précis, doivent respecter les délais prescrits et atteindre des objectifs mesurables (Jendly, 2012; Kaminski, 2002).

La *transparence* renvoie quant à elle à l'importance d'amasser et de communiquer toute l'information pertinente sur un contrevenant afin d'assurer la sécurité. Ceci permettrait

de favoriser le processus décisionnel, en plus de bonifier les évaluations faites au sujet des contrevenants.

L'imputabilité s'articule finalement autour du concept de *responsabilité* : les professionnels doivent se soumettre aux exigences de leur organisation au risque d'être tenus responsables en cas de faute. Afin de palier à cette éventualité, Jendly (2012) observe que les intervenants appliquent une *logique de précaution*, en ce qu'ils tendent à prendre des décisions moins risquées dans le cadre de leurs fonctions.

Il ressort de nos entretiens avec les participants que leurs pratiques de travail sont marquées par certains impératifs managériaux soulevés dans la littérature. D'abord, ils font face à une standardisation des activités, par le développement d'outils actuariels dans le processus d'évaluation. Nos participants s'entendent pour affirmer que les instruments actuariels leur offrent plusieurs avantages : ils offrent un gage d'uniformisation des pratiques d'évaluation considérable, structurent leur jugement clinique, facilitant par le fait même la rédaction de leurs rapports, et leur permettent finalement de dresser rapidement les bases d'intervention auprès de la population contrevenante. Ils leur reprochent en contrepartie de nuire à la fluidité de la rédaction de rapports, d'être longs et répétitifs à compléter, en plus d'évaluer de façon incomplète certains facteurs de risque.

Ainsi, nous constatons que la standardisation des activités, associée dans la littérature au critère de *performance*, est présente dans les pratiques de nos interviewés. Les outils leur permettent vraisemblablement *d'optimiser* la surveillance des contrevenants, en ciblant leurs facteurs de risque et en mettant de l'avant rapidement un plan d'intervention adapté. Les reproches qu'adressent nos participants à l'endroit des outils nous permettent aussi d'avancer qu'ils se soucient notamment de leur *productivité*, puisqu'ils critiquent le temps consacré à l'évaluation ainsi que la redondance du processus. D'ailleurs, les agents de probation, eux qui doivent produire un nombre de rapports déterminé dans les délais prescrits, tout en respectant des balises de rédaction précises, reprochent le caractère mécanique de leur travail en matière d'évaluation. Il appert de plus que le nombre d'années d'expérience à l'emploi teinte le discours de nos participants. D'une part, les agents de probation qui cumulent plus d'années d'expérience dans le cadre de leurs fonctions évoquent la lourdeur de leur travail d'évaluation.

D'autre part, les intervenants du secteur communautaire les plus expérimentés soulignent les failles du LS/CMI, telle la redondance des objectifs énoncés. Selon eux, l'évaluation actuarielle ne leur permettrait donc pas d'optimiser pleinement la surveillance des justiciables, puisque les objectifs d'intervention seraient énoncés de façon plus ou moins adéquate. Nous pouvons penser que les interviewés qui cumulent plus d'expérience sont plus à même de constater l'évolution de leurs pratiques en matière d'évaluation et d'intervention dans le cadre de leurs fonctions. Ils occupent le même poste depuis plus longtemps, pouvant ainsi identifier plus facilement les changements avec lesquels ils ont dû composer.

Par la suite, nos participants font preuve de *transparence* dans le cadre de leurs fonctions. En fait, ils indiquent que le partenariat facilite les échanges avec leurs collègues de travail. Ceci leur permet d'une part d'enrichir leur réflexion quant à l'approche ou à l'intervention à préconiser auprès d'un contrevenant, et d'autre part de travailler à l'atteinte d'objectifs concertés. Nos interviewés issus du secteur communautaire reconnaissent avoir la responsabilité d'amasser toute l'information nécessaire permettant d'attester du respect des conditions légales et du plan d'intervention. À cet effet, tout écart de conduite doit être communiqué à l'agent de probation responsable, lequel devra prendre action et justifier sa décision dans un rapport soumis aux autorités compétentes. Nos participants ajoutent entretenir des contacts réguliers avec les autres intervenants au dossier, afin de veiller à l'atteinte des objectifs d'intervention et de s'assurer qu'ils sont toujours pertinents. Ainsi, tel que proposé dans la recension des écrits, la *transparence* constitue un précepte bien présent dans le travail de nos participants; ils ont la responsabilité d'amasser et d'échanger l'information pertinente concernant les contrevenants, leur permettant ainsi de faciliter leur prise de décision et la rédaction de rapports.

Il ressort finalement des entretiens que la notion *d'imputabilité* est présente. En fait, nos participants estiment devoir rendre des comptes aux médias. Conséquemment, ils font preuve de prudence dans la rédaction de rapports : ils appuient leur argumentaire sur des faits vérifiables afin que leurs dires ne puissent être remis en question, en plus de réviser plusieurs fois le contenu de leurs rapports avant de les soumettre aux autorités décisionnelles. Nos interviewés ajoutent préférer ne pas accorder de privilèges aux contrevenants, par exemple en accordant une extension du couvre-feu d'un sursitaire, par crainte de recevoir des reproches en

cas de récurrence. Ils souhaitent ainsi se mettre à l'abri d'éventuelles critiques. Nous constatons ainsi que les médias exercent sur nos participants une pression considérable, ce qui les amène à faire preuve de vigilance et par le fait même, à agir selon une réelle *logique de précaution* telle que définie par Jendly (2012). Ils prennent les décisions les moins risquées, qui sont moins susceptibles d'entraîner des répercussions négatives sur leur travail. Il est possible que, comme le propose l'auteure (Jendly, 2012), nos participants se voient attribués une *responsabilité* accrue face à leurs gestes et prises de décision par leur organisation. Il importe de préciser que ce sont les participants comptant moins d'années d'expérience dans l'exercice de leurs fonctions qui semblent appliquer le plus cette logique de précaution. En effet, la crainte des conséquences négatives venant des médias semble exercer sur ce groupe une contrainte plus importante que sur les autres interviewés. Nous pouvons penser que ceux-ci éprouvent encore de la difficulté à assumer pleinement leurs décisions et les conséquences qui en découlent. En poste depuis peu, il est aussi possible qu'il leur soit plus pénible d'essayer la critique, préférant ainsi prendre des décisions moins susceptibles de les mettre dans l'embarras.

Considérant l'ensemble de ces informations et la littérature scientifique à cet effet, nous pouvons nous interroger sur la *rationalisation* des pratiques de travail des agents. Il nous apparaît clair que nos participants doivent effectivement se soumettre à un certain nombre d'exigences organisationnelles, lesquelles adoptent un discours managérial afin de servir un idéal de protection sociale. En se pliant ainsi à ces impératifs managériaux que sont la *performance*, la *transparence* et *l'imputabilité*, nous pouvons affirmer qu'une rationalisation des pratiques s'opère dans le travail de nos interviewés. Ces derniers doivent produire un nombre précis d'évaluations actuarielles en respectant les échéanciers prévus par la loi et les balises de rédaction établies. Ils ont aussi la responsabilité de communiquer toute information nécessaire et pertinente sur les contrevenants aux intervenants concernés. Ils sont aussi imputables de leurs décisions face aux médias, ce pourquoi ils font preuve de précaution dans l'exercice de leurs fonctions.

Néanmoins, il nous apparaît plutôt simpliste d'affirmer que nos participants priorisent leur propre efficacité, soit leur capacité à répondre aux exigences de leur organisation, au détriment du service offert aux contrevenants. En fait, plusieurs éléments nous amènent plutôt

à avancer que les pratiques des interviewés sont avant tout motivées par le désir d'aider la population contrevenante. D'abord, la standardisation des activités d'évaluation, via le développement d'outils actuariels, est associée dans la littérature à un souci de *performance*. Or, nous remarquons que nos participants ne parlent pas des outils en regard de leur propre rendement à l'égard des exigences en matière d'évaluation, mais plutôt en regard des interventions à préconiser dans le but de cibler les besoins des contrevenants. Également, nous constatons que nos interviewés procèdent à un échange rigoureux de renseignements au sujet des justiciables en partie pour veiller au respect des conditions légales, mais également dans le but de s'assurer que les objectifs cliniques fassent l'objet d'interventions.

Pour conclure, nous constatons que nos participants répondent à des impératifs de gestion établis par leur organisation. Toutefois, ils paraissent suivre ces principes dans le but premier d'apporter une forme d'aide à la population contrevenante, et non dans une seule logique d'efficacité et d'efficience à respecter les exigences organisationnelles en matière de gestion des risques. Ainsi, si nous observons une certaine rationalisation dans les pratiques des agents, elle nous apparaît moins marquée que le propose la littérature et surtout, elle se justifie par des impératifs différents, soit liés avant tout au bien-être de la population contrevenante.

1.2 Entre aide et contrôle : trouver un équilibre

L'idéal de réhabilitation ancré au sein du travail en milieu correctionnel et pénal s'accompagnerait dorénavant d'un désir de gérer les risques que présente la population contrevenante (Quirion, 2006). Il importe non seulement de favoriser la réinsertion de chaque individu, mais aussi d'exercer un contrôle sur ses conduites afin de veiller à la protection sociale. Dans le but de répondre à ce double mandat, plusieurs chercheurs remarquent que les pratiques des intervenants s'articulent autour des concepts *d'aide* ou *d'assistance* et de *contrôle* ou de *surveillance* (Lalande, 1990; Gendreau *et al.*, 1998; Trotter, 2001; Burnett *et al.*, 2007; McNeill, 2009; Geiran, 2011).

L'aide ou *l'assistance* réfère dans la littérature aux capacités des intervenants à soutenir le changement des contrevenants (Burnett *et al.*, 2007; Geiran, 2011). McNeill (2009) propose que le rôle *d'aide* ou *d'assistance* se manifeste sous trois (3) aspects. D'abord, l'intervenant doit *conseiller*, afin de stimuler et d'accroître la motivation de l'individu

criminalisé au changement. Puis, il doit *inculquer* à ce dernier des habiletés sociales lui permettant d'améliorer sa capacité de résolution de conflits. Finalement, le professionnel doit *aider* le contrevenant à saisir et à trouver des opportunités favorisant le changement.

L'intervention auprès de justiciables passe aussi par les notions de *contrôle* ou de *surveillance* (Burnett *et al.*, 2007; Geiran, 2011). Geiran (2011) soutient que les professionnels assurent un tel rôle lorsqu'ils veillent au respect des conditions légales assorties à la mesure d'un justiciable et avisent les autorités décisionnelles en cas de manquement. L'auteur ajoute que le contrôle est désormais exercé en détriment de l'aide, puisque les organisations responsables de la prise en charge de la population contrevenante accorderaient plus d'importance aux besoins de la société qu'aux besoins des contrevenants. Se prémunir contre les risques deviendrait dans cette optique plus important que de favoriser la réinsertion des délinquants.

Les pratiques en matière d'intervention axées uniquement sur l'aide ou sur le contrôle auraient pour effet d'augmenter le taux de récidive des contrevenants (Gendreau *et al.*, 1998). Les professionnels devraient ainsi intégrer ces deux (2) rôles pour réussir à observer des changements positifs chez les délinquants. Lalande (1990) observe toutefois une dualité entre l'aide et le contrôle qui doivent idéalement être exercés par les professionnels. Dans son étude menée auprès d'agents de probation, il constate que ceux-ci rencontrent trois (3) défis considérables qui les amènent à revoir leur façon de concevoir leur emploi. Ils peuvent être confrontés à des récidives, à un refus de traitement ou de changement, ainsi qu'à un bris de confiance de la part des contrevenants. À la base motivés par un désir d'aider les contrevenants, les agents de probation deviennent *réalistes* : ils constatent qu'ils ne peuvent en tout temps exercer pleinement leur rôle d'aide, et acceptent graduellement d'intégrer leur rôle de contrôle. Progressivement, le processus d'évaluation actuarielle, en tant que façon de bonifier la prise de décision des autorités compétentes, devient une source de gratification plus grande que la relation d'aide avec le délinquant.

Tout d'abord, il ressort de nos entretiens que nos participants exercent véritablement un double rôle d'aide et de contrôle dans le cadre de leurs fonctions. D'abord, *l'aide* fait référence pour eux à *l'accompagnement* de la population contrevenante : ils offrent leur

présence et leur soutien aux délinquants dans leurs démarches de changement, en plus de voir à ce que leurs problématiques fassent l'objet d'interventions. Nos interviewés aident aussi les contrevenants en favorisant les *prises de conscience* face à leur cycle délictuel, et en leur donnant les *outils* nécessaires afin d'éviter un éventuel retour dans la criminalité. Nous remarquons que le discours de nos participants est similaire aux points identifiés dans la littérature : ils guident les justiciables vers le changement dans le cadre de leurs interventions, en plus de leur inculquer des stratégies leur permettant d'éviter la récidive.

Également, nos participants estiment que leur rôle d'aide leur permet d'exercer un contrôle sur les comportements du délinquant. À cet effet, ils disent amener ce dernier à trouver des alternatives à la criminalité, qui sera alors susceptible d'exercer lui-même un contrôle sur ses comportements futurs. Exerçant une telle forme d'encadrement sur la population contrevenante, par le biais de leur rôle d'aide, nous comprenons que le fait d'aider un contrevenant à se réinsérer permet également d'assurer un contrôle sur ses comportements, ce qui leur permet de rencontrer leur mandat de protection de la société.

Nous constatons que les personnes rencontrées ont une vision plus large de leur rôle d'aide que ce que proposent les chercheurs, en ce qu'ils considèrent leur seule présence comme étant une façon d'aider les contrevenants. Ainsi, pour nos participants, il n'est pas nécessaire de mettre de l'avant une intervention concrète auprès de la population contrevenante pour lui apporter de l'aide : le fait de leur assurer un soutien constitue en soi une forme d'aide. De plus, nous remarquons que l'assistance passe aussi par une forme de surveillance, où nos participants veillent à la sécurité du public en amenant chaque individu à prévenir l'adoption de conduites criminelles.

Quant au *contrôle*, il réfère pour nos participants aux diverses *vérifications* qui leur permettent de s'assurer que la population contrevenante respecte les modalités du cadre imposé. Ils amassent différentes preuves permettant d'attester du respect des conditions légales du délinquant, tels des relevés d'emploi. Ils s'assurent aussi que ce dernier se conforme aux règlements de la maison de transition, par exemple en effectuant des contrôles de mobilité. Nos interviewés veillent aussi sur le milieu de vie des justiciables, effectuant des visites à

domicile et des contacts avec les proches au besoin. En plus de ces vérifications, le contrôle réfère finalement à l'imposition de *sanctions* en cas de manquement aux exigences légales.

Encore une fois, nous remarquons que pour nos interviewés, le contrôle s'exerce de façon plus étendue que ce qui ressort de la littérature, le travail ne se limitant pas à vérifier le respect des seules conditions légales. Les conditions d'hébergement, les mobilités et le milieu de vie font aussi l'objet d'une forme de contrôle. Qui plus est, cet encadrement semble s'exercer de façon plus proactive, en ce que les agents s'assurent en amont du respect des diverses conditions et règlements, puis imposent en aval des conséquences le cas échéant.

Il ressort finalement de nos entretiens que, contrairement à ce qu'avance Lalande (1990), nos participants ne semblent ressentir aucun malaise ni difficulté à concilier leur double rôle. Certes, ils admettent qu'il peut être complexe pour un nouvel intervenant de trouver un équilibre, mais que *l'expérience* et l'établissement d'une relation dite *de confiance* auprès de la population contrevenante leur permettent d'y parvenir. Ils doivent de plus savoir doser leur rôle en regard de la *mesure* du contrevenant, son *ouverture* à l'intervention ainsi que son *niveau de risque*. Toutefois, l'analyse de nos discours ne nous permet pas de faire ressortir qu'un intervenant moins expérimenté peine à concilier son double rôle. La conciliation de l'aide et du contrôle faisant partie intégrante de l'intervention auprès d'une clientèle sous contrainte, nos interviewés sont possiblement déjà bien préparés à cette réalité quand ils intègrent le marché du travail. Ces derniers semblent avoir saisi leur rôle et l'exercer sans grande difficulté.

Considérant le discours de nos participants ainsi que la littérature sur le sujet, il est légitime de s'interroger sur le soi-disant déséquilibre observé entre les rôles, où la surveillance serait favorisée au détriment de l'assistance (Geiran, 2011). En fait, nous remarquons plutôt que nos interviewés aspirent à une certaine stabilité entre ces deux (2) approches, dictée par la situation de chaque individu (sa mesure, son ouverture et son risque). Loin de ressentir un malaise ou une difficulté à cet effet, ils soulignent dans leurs propos la nécessité d'exercer ce double rôle dans le but d'assurer la sécurité publique et de favoriser la réinsertion sociale. L'idée que le contrôle soit désormais exercé au détriment de l'aide nous apparaît ainsi quelque peu erronée.

Tout de même, nous remarquons que nos participants paraissent prioriser autant que possible leur rôle d'aide à la réinsertion sociale auprès de la population contrevenante. Dans la mesure où le délinquant est disposé à recevoir de l'aide et où il représente un risque acceptable, les agents semblent en effet pencher davantage vers cette notion d'assistance. Dans le cas contraire où un individu se montre réfractaire à l'intervention ou présente un niveau de risque accru, l'intervention centrée sur la surveillance devient alors pertinente. Nous nous permettons de suggérer que nos interviewés tendent à exercer le rôle le moins restrictif possible auprès du justiciable, d'exercer une forme de contrôle uniquement lorsque cela est justifié et nécessaire. Dans l'éventualité où ce dernier doit se faire ramener à l'ordre, nos participants n'auront d'autre choix que de sévir en axant leur travail sur le contrôle de la population contrevenante. Ce faisant, nous supposons qu'il leur est plus facile d'intégrer un rôle de surveillance à leurs fonctions et, par le fait même, de concilier ces approches d'aide et de contrôle.

Pour conclure, nous constatons que nos participants exercent un double rôle d'assistance et de surveillance afin de rencontrer leur mandat de travail et ce, de façon plus étendue que le suggère la littérature. Si certains chercheurs reprochent l'importance accrue accordée à la notion de surveillance au détriment de l'assistance, la réalité sur le terrain paraît tout autre. Dans le but d'assurer la sécurité publique et de privilégier la réinsertion sociale des contrevenants, il est essentiel pour nos participants de parvenir à un équilibre entre leur rôle d'aide et celui de contrôle. Il convient d'affirmer que l'étude menée par Lalande (1990) remonte déjà à plusieurs années; il est sans doute désormais plus facile pour les agents de probation d'intégrer une notion de contrôle à leurs fonctions, s'y étant habitués avec le temps.

2. Le suivi de justiciables en collectivité : un travail aux finalités multiples

Tel que vu dans la recension des écrits, un certain nombre de perspectives d'intervention se chevauchent dans le domaine pénal, amenant les professionnels à concentrer leur travail à l'atteinte de divers objectifs. Avec l'aide d'outils actuariels, la non-récidive implique que le contrevenant travaille sur les facteurs contribuant à son cycle d'offense afin d'éviter un retour dans le système (Andrews *et al.*, 2004; Andrews et Bonta, 2006). La responsabilisation renvoie plutôt à un souci de rendre la personne criminalisée autonome de

ses actes, exerçant elle-même un contrôle sur ses comportements criminels futurs (Otero *et al.*, 2004; Bosworth, 2007; Quirion, 2012). La réinsertion sociale vise quant à elle à intégrer l'individu sur les plans professionnel et relationnel (Castel, 1994; Castel, 2004; Poupart, 2004; Landreville, 2004; Strimelle et Poupart, 2004; Monette, 2008). Finalement, le désistement du crime repose sur l'importance d'établir une relation de confiance entre l'intervenant et le délinquant, soutenant ainsi les efforts de changement chez ce dernier (Maruna, 2004; Maruna, 2007; Lalande, 2012; F.-Dufour, 2013).

La présente section se penche sur les diverses finalités de l'intervention des agents œuvrant auprès de justiciables en collectivité. Nous constatons que les perspectives d'intervention sont non seulement nombreuses, mais poursuivent en plus des objectifs différents qui peuvent paraître complexes à réunir. Nous désirons ainsi présenter une réflexion sur les perspectives qui ressortent des pratiques de travail de nos participants, et la façon dont ils se les approprient dans l'exercice de leurs fonctions. L'omniprésence de la gestion des risques, de par le désir grandissant d'anticiper et de neutraliser les risques ainsi que par la multiplication d'outils actuariels dans le champ pénal (Feeley et Simon, 1992; 1995), nous amène à nous interroger sur la place qu'occupe désormais la réinsertion sociale dans le travail de nos participants. Nous souhaitons voir plus précisément quelle importance nos interviewés accordent à la réinsertion sociale, et si le contexte actuel leur permet de la mettre de l'avant dans leurs interventions.

2.1 La gestion du risque de récidive en tant que mécanisme de contrôle externe

Certains chercheurs se penchent dans leurs travaux sur l'importance de mener l'intervention dans une logique d'efficacité (Andrews *et al.*, 2004; Andrews et Bonta, 2006). Le travail des intervenants dans le domaine pénal devrait favoriser la diminution du risque de récidive. Le modèle RBR s'inscrit dans cette voie, poursuivant trois (3) principes qui, s'ils sont respectés, auraient un impact sur le taux de récidive. L'intervention devrait être adaptée au niveau de risque de récidive du contrevenant, aux besoins qui motivent son agir criminel, ainsi qu'à sa réceptivité au traitement (Andrews *et al.*, 2004).

L'utilisation d'outils actuariels permettrait de répondre à cet objectif de non-récidive, facilitant l'identification des facteurs qui motivent le cycle d'offense de l'individu (Andrews et Bonta, 2006). En plus de dépister ces éléments liés au risque de récidive, les instruments aideraient à orienter le traitement thérapeutique auprès de la population contrevenante (Andrews *et al.*, 2004; Andrews et Bonta, 2006). Ils faciliteraient de plus la gestion de la population contrevenante, chaque individu étant catégorisé dans un niveau de risque qui sera considéré dans le cadre de l'intervention (Andrews et Bonta, 2006). Feeley et Simon (1992) identifient ce désir de neutraliser les risques par des méthodes actuarielles comme étant caractéristique de la nouvelle pénologie. Selon cette prémisse, la protection sociale ne peut être assurée à 100%, le crime ne pouvant pas toujours être évité. La commission de délit pourrait toutefois être contrôlée et gérée par l'usage d'instruments statistiques.

Il ressort des entretiens menés auprès de nos interviewés que la non-récidive occupe une place non-négligeable dans leurs interventions. En fait, l'ensemble d'entre eux s'appuient sur les outils actuariels afin de dégager le *risque de récidive* de chaque individu et d'éviter son retour dans le système judiciaire. Pour eux, ce risque réfère d'une part aux *facteurs* liés à la dynamique délictuelle du contrevenant, et d'autre part au *niveau d'intervention* requis pour travailler sur ces facteurs. De plus, ils prennent soin dans leur discours de distinguer le *risque* et les *besoins*, deux (2) notions pour eux intimement liés; ils interviennent sur les besoins (par exemple, occuper un emploi) pour faire diminuer le risque de récidive (par exemple, l'oisiveté). Ils ne doivent pas intervenir spécifiquement sur le risque du contrevenant, mais sur les besoins sous-jacents.

Ainsi, nous remarquons que la gestion du risque de récidive réfère pour nos participants, comme il est indiqué dans la recherche, au traitement thérapeutique. Pour eux, l'utilisation d'instruments d'évaluation actuarielle leur permet non seulement d'identifier rapidement les facteurs liés à la récidive de chaque individu, mais leur permet aussi d'amorcer le travail clinique sur des bases solides. Qui plus est, ils estiment consacrer le temps nécessaire à chaque contrevenant en regard de leur niveau d'intervention, leur évitant ainsi de perdre leur temps auprès d'individus présentant de faibles besoins. Ainsi, nous constatons qu'il serait plutôt réducteur de présenter les outils actuariels dans le travail de nos interviewés comme étant uniquement axés sur la gestion de la population contrevenante et des pratiques

d'évaluation des professionnels. À leurs dires, il est vrai que les instruments servent en partie à uniformiser leurs pratiques d'évaluation et à encadrer leur jugement clinique, mais il nous semble que les outils permettent avant tout d'orienter le traitement offert à chaque individu, encadrant du même coup le risque de récidive.

Nous pouvons constater que le travail de nos participants s'inspire des prémisses du modèle d'intervention RBR. Ils s'efforcent d'arrimer le niveau de traitement au niveau de risque que présente chaque contrevenant en se basant sur les résultats générés par les instruments d'évaluation du risque. Nos interviewés prennent aussi soin de cerner les besoins des justiciables, soit les facteurs en lien avec leur agir délictuel, dans le but d'orienter leur intervention. Un délinquant sexuel pourrait par exemple faire l'objet de davantage de vérifications à domicile de la part de son intervenant. Un toxicomane pourrait se voir imposer une thérapie par son agent de probation. Si les participants n'ont pas abordé directement la notion de *réceptivité*, ils nous ont tout de même laissé savoir qu'ils interviennent toujours en fonction des *capacités* et de la *motivation* de la population contrevenante; ils s'assurent de la sorte de favoriser la participation de chacun au traitement.

Nous pouvons conclure que nos interviewés se plient à un objectif de non-récidive lorsqu'ils interviennent en regard du *risque* que le contrevenant pose pour la société et des *besoins* qu'il présente. L'intensité de leur intervention est adaptée au niveau de risque de chacun, et cible les facteurs ayant un lien avec le cycle d'offense du justiciable. Ils exercent un contrôle, un encadrement sur le comportement de chaque individu, leur permettant ainsi de restreindre la propension à l'agir criminel. Ceci nous amène à avancer que nos participants déploient un mécanisme de contrôle externe sur les délinquants, en ce qu'ils leur imposent diverses stratégies visant à gérer leur risque de récidive. L'imposition de mesures restrictives (telles des vérifications à domicile) et de mesures thérapeutiques (telle une thérapie pour toxicomanes) constitue à notre avis une façon pour nos participants d'assurer la non-récidive du contrevenant et par le fait même, de contribuer à la sécurité publique.

2.2 La responsabilisation en tant que mécanisme de contrôle interne

La non-récidive n'est pas le seul objectif poursuivi par les professionnels œuvrant auprès de contrevenants. La responsabilisation de la population contrevenante constitue aussi,

dans les écrits, une finalité poursuivie par le milieu correctionnel et pénal. Le concept réfère à la capacité de l'individu à assumer sa responsabilité face à ses gestes (Bosworth, 2007; Quirion, 2012). Pour plusieurs auteurs, la responsabilisation représente un mécanisme de régulation sociale, en ce qu'elle permet à l'individu d'exercer de façon autonome un contrôle sur ses comportements, assurant du même coup la protection de la société (Bosworth, 2007; Quirion, 2012).

La responsabilisation prend deux (2) formes distinctes (Otero *et al.*, 2004; Quirion, 2012; Quirion *et al.*, 2012). D'une part, le contrevenant doit prendre conscience qu'il est le seul responsable de ses actes et des conséquences qui en découlent. D'autre part, il doit participer activement à son traitement afin de s'en approprier l'issue (échec ou succès). Dans cette optique, le contrevenant est considéré comme un individu autonome et capable d'assumer ses propres choix (Otero *et al.*, 2004; Bosworth, 2007). Le recours à des mesures de contrôle est ainsi légitimé par cette idée que l'individu est responsable de sa situation (Bosworth, 2007).

Dans le cadre de nos entretiens, nos participants parlent de la responsabilisation en tant que moyen permettant d'encadrer le risque de récidive du contrevenant. Le concept tel qu'énoncé dans la littérature, notamment par Bosworth (2007), se manifeste d'ailleurs dans les discours de nos interviewés. Lorsqu'elle fait l'objet d'interventions, la responsabilisation permettrait à l'individu criminalisé d'assumer les conséquences de ses gestes, en plus de gérer de façon autonome les difficultés auxquelles il sera appelé à faire face dans sa vie. Nous constatons qu'il s'agit d'une part d'une stratégie à court terme, où les participants sont appelés à conscientiser le plus possible les contrevenants face aux conséquences de leurs actes. D'autre part, la responsabilisation constitue une stratégie de gestion du risque à long terme, où nos interviewés espèrent que les délinquants auront suffisamment cheminé durant leur sentence pour parvenir dans le futur à faire face aux aléas de la vie sans avoir recours à la criminalité. Ainsi, la responsabilisation ne se résumerait pas à gérer le risque de récidive de la population contrevenante en cours de sentence, mais semble aussi faire ressortir l'importance pour nos interviewés de rendre les contrevenants autonomes, capables d'assumer leurs propres choix, au-delà de leur surveillance. Dans ce contexte, c'est aux intervenants qu'incombe la

tâche de responsabiliser les contrevenants, mais ce sont ces derniers qui doivent ultimement apprendre à gérer le risque qu'ils représentent.

Nous concluons que nos participants poursuivent un objectif de responsabilisation auprès des contrevenants en sensibilisant ces derniers aux conséquences de leurs gestes et en leur présentant des alternatives à la criminalité. Ce faisant, ils aspirent à encadrer le risque de récidive de chacun à long terme. Plus qu'un mécanisme de régulation sociale (Bosworth, 2007), nous nous permettons d'avancer que la responsabilisation constitue un mécanisme de contrôle interne. Elle permet aux contrevenants d'exercer eux-mêmes un contrôle sur leur conduite future. Nous n'excluons pas l'idée selon laquelle une responsabilisation accrue de la population contrevenante puisse avoir pour effet de déresponsabiliser les professionnels en milieu correctionnel et pénal. Sans aller jusqu'à affirmer que ceux-ci s'investissent de façon moins soutenue dans leur travail, il est possible qu'ils se détachent de l'aboutissement du traitement, qui repose désormais sur le contrevenant. La pression sur les épaules des intervenants en serait subséquemment amoindrie.

2.3 La réinsertion sociale en tant qu'objectif ultime

Pour plusieurs experts, c'est la réinsertion sociale qui doit être poursuivie par les intervenants. Pour les défenseurs de la théorie de l'exclusion sociale, la réinsertion fait référence au processus qui amène les individus à vivre en marge de la société, à être exclus des échanges sociaux (Castel, 1994; Poupart, 2004). Ces derniers s'intéressent à la réinsertion en tant que problème d'intégration relationnelle et occupationnelle. L'ASRSQ va plutôt parler de réintégration sociocommunautaire, qui mise sur l'importance pour un individu de créer des liens avec les membres de sa société (ASRSQ, 2014).

D'une part, la réinsertion sociale passe par le travail pour bon nombre de chercheurs (Motiuk, 1996; Landreville, 2004; Strimelle et Poupart, 2004; Monette, 2008). L'occupation d'un emploi favoriserait la réinsertion, en ce qu'elle confère un rôle à l'individu, en plus de lui permettre d'occuper son temps de façon constructive et d'augmenter son estime personnelle. Le travail serait aussi lié, dans la recherche, à la diminution de la récidive (Turner et Petersilia, 1996). Ces auteurs avancent que le manque de formation et la vulnérabilité au contexte

socioéconomique peuvent représenter des défis importants pour les contrevenants à la recherche d'un emploi (Turner et Petersilia, 1996).

D'autre part, la réinsertion passe par l'entretien et le développement de relations (Strimelle et Poupart, 2004). Le réseau permettrait aux contrevenants de faciliter l'accomplissement de certaines démarches en collectivité, de combler un sentiment de solitude, ainsi que de développer de nouvelles relations positives. Il s'agirait d'un défi considérable pour les contrevenants purgeant une longue sentence que de rebâtir un réseau social (Strimelle et Poupart, 2004).

Il ressort de nos entretiens que la réinsertion constitue une finalité incontournable poursuivie par les agents. Ceux-ci présentent le concept sous différentes formes. Pour plusieurs, il s'agit que le contrevenant reprenne sa place de citoyen normal, respectueux des lois. Pour d'autres, il importe plutôt d'apporter des changements positifs à sa vie, aussi minimes soient-ils. Finalement, la réinsertion réfère pour quelques participants à ce que les contrevenants reprennent du pouvoir sur leur vie.

Nous constatons que les définitions proposées par nos interviewés en matière de réinsertion sont beaucoup plus larges que ce qui est mis de l'avant dans la littérature. En fait, selon leurs propos, la réinsertion sociale ne se limiterait pas exclusivement à l'occupation d'un emploi ou à l'entretien d'un réseau social exempt de pairs criminalisés. Nos participants considèrent que les contrevenants sont parvenus à une forme de réinsertion sociale lorsque ces derniers ont apporté des améliorations à leur situation. Dans ce contexte, un individu qui aurait diminué sa consommation de stupéfiants, sans toutefois avoir cessé complètement, aurait atteint un certain niveau de réinsertion. Il en serait de même pour un autre qui aurait arrêté de mendier pour subvenir à ses besoins, et qui bénéficierait désormais de prestations d'aide sociale.

Certains défis complexifient toutefois le processus de réinsertion sociale. Les propos de nos interviewés illustrent que la réinsertion doit être réalisée au bon moment, que le contrevenant doit être rendu à cette étape dans sa vie pour parvenir à des changements. Il doit aussi désirer changer et être motivé à le faire. La réinsertion serait également difficile à atteindre par les délinquants de carrière, eux qui font le choix *rationnel* de s'impliquer dans la

criminalité et qui ne remettent pas en question leur mode de vie marginal (Bosworth, 2007). Il en serait de même pour les contrevenants vivant des problématiques sévères et multiples, tels les toxicomanes, qui vivent des difficultés trop importantes pour pouvoir amorcer une démarche de changement. Finalement, la courte durée des sentences provinciales constituerait un défi considérable pour nos participants, qui doivent favoriser la réinsertion sociale d'un contrevenant avec qui ils ont peu de temps.

En regard de la littérature et des données recueillies auprès de nos participants, nous pouvons conclure que la réinsertion sociale occupe une place centrale dans le cadre de leurs fonctions. Qu'importe les défis que la réinsertion présente, les intervenants visent à ce que tous les contrevenants puissent y parvenir dans la mesure du possible. Dans cette optique, il est légitime de penser que nos interviewés présentent une définition élargie du concept afin de rendre la réinsertion accessible à un maximum d'individus criminalisés. Ces derniers peuvent en effet tous espérer atteindre une forme de réinsertion sociale durant leur surveillance en apportant des changements positifs à leur vie. Ce faisant, nous pouvons supposer que les participants peuvent plus aisément justifier leur travail, en ce qu'il permet réellement de répondre à un idéal de réinsertion sociale auprès de la population contrevenante.

En conclusion, nous remarquons que les intervenants doivent jongler avec une multitude de finalités dans le cadre de leur travail. Si la réinsertion sociale paraît occuper une place prépondérante dans l'exercice de leurs fonctions, elle s'accompagne aussi d'autres composantes liées à l'intervention, telles la gestion du risque de récidive et la responsabilisation de la population contrevenante. En fait, nous constatons que les différentes perspectives d'intervention ne sont pas exclusives, en ce qu'elles peuvent être conjuguées plusieurs à la fois par nos participants sans entrer en opposition. Ainsi, le fait de viser la non-récidive en intervenant en regard du niveau de risque n'empêcherait pas un agent de favoriser également la réinsertion sociale. Toutes ces perspectives semblent donc pouvoir être conciliées par les intervenants, qui mettent en place divers moyens pour atteindre des finalités d'intervention précises.

Nos participants doivent arrimer leur intervention avec les particularités de chaque contrevenant. Un individu réfractaire ou peu motivé ferait l'objet d'interventions axées sur le

contrôle de son risque de récidive et sur sa responsabilisation, alors qu'un autre plus ouvert et désireux de s'impliquer ferait l'objet d'interventions axées sur le processus de changement vers la réinsertion sociale. Suivant cette idée, l'intervention serait donc située sur un continuum, où les participants appliquent par étapes des mécanismes de contrôle externes, puis internes, avant d'en arriver à favoriser la réinsertion sociale des contrevenants. Il nous semble ainsi que c'est le justiciable qui détermine la façon dont l'agent mènera son intervention.

3. Conclusion

Ce chapitre nous aura permis de répondre aux objectifs établis dans le cadre de ce mémoire. Le premier objectif visait à mettre en lumière les pratiques de travail des agents œuvrant en réinsertion sociale auprès de condamnés provinciaux en collectivité au Québec, inscrites dans une logique de gestion efficace des risques. À la lumière de la revue de littérature et du discours de nos interviewés, nous avons pu voir que leurs pratiques de travail sont guidées par certains impératifs managériaux, mais de façon moins marquée que les experts ne semblent le prétendre. Les notions que sont la productivité, la transparence et l'imputabilité sont présentes, mais nos participants paraissent s'y conformer dans le but premier de répondre correctement aux besoins de la population contrevenante. Rappelons que la recherche fait plutôt état de ces concepts dans un contexte de gestion des risques afin de servir la protection sociale.

Le second objectif de l'étude visait à saisir le rôle des intervenants, dans un contexte où ils exercent un mandat de sécurité publique et de réinsertion auprès des contrevenants. Afin d'y répondre, nos participants exercent un double rôle d'aide et de contrôle. Sans entrer en opposition, ils soutiennent qu'il leur est possible et essentiel de trouver un équilibre entre ces mandats, équilibre qui est facilité par l'expérience acquise dans le cadre du travail et l'établissement d'un lien de confiance avec le justiciable. Dans le but de prioriser le plus possible l'aide à la réinsertion sociale, nous proposons que nos participants tentent d'exercer le rôle le moins contraignant possible auprès de la population contrevenante.

Notre troisième et dernier objectif visait à comprendre la place qu'occupe la réinsertion sociale dans le cadre du travail des agents œuvrant auprès de contrevenants provinciaux en

collectivité. Nous remarquons que nos interviewés accordent une importance particulière à la réinsertion sociale, et qu'ils tentent de la favoriser dans la mesure du possible par le biais de leurs interventions. Malgré le fait que cet objectif de réinsertion s'accompagne d'un désir de gérer les risques et de responsabiliser la population contrevenante, nous pouvons aisément affirmer que nos participants placent l'individu et le cheminement de ce dernier en avant-plan.

Pour conclure, force est de constater que le contrevenant se situe au centre des préoccupations des participants. Ces derniers répondent à des exigences organisationnelles dans le but premier d'apporter une forme d'aide adaptée aux besoins de chacun. Ils s'efforcent également d'exercer le rôle le moins contraignant possible auprès de la population contrevenante, dans le but de favoriser au maximum la réinsertion sociale. Nos interviewés se retrouvent finalement devant une panoplie de perspectives d'intervention, parmi lesquelles ils doivent jongler dans le but ultime de réinsérer chaque individu.

Dans ce contexte, nous nous permettons d'avancer que l'intervention à privilégier n'est pas du ressort de l'intervenant, mais serait plutôt conduite en regard du contrevenant. Selon son ouverture à l'intervention, sa motivation, son niveau de risque, la mesure à laquelle il est assujéti ou ses besoins, chaque intervenant s'efforce d'adapter son intervention. De la sorte, nos participants s'assurent de tout mettre en place dans le but de prioriser le changement.

CONCLUSION

Le travail des intervenants en charge de la surveillance de justiciables provinciaux en collectivité nous apparaît beaucoup plus complexe et nuancé que le portrait qui en est fait dans la littérature. D'une part, la sécurité publique par la gestion efficace des risques se traduit par une forme de rationalisation des pratiques de travail des agents ainsi que par l'intégration d'un rôle de contrôle. Or, plutôt que de répondre à ces exigences dans l'unique but d'assurer la protection sociale, cette étude aura permis de constater que nos participants cherchent avant tout à apporter leur aide aux justiciables dans le cadre de leur réinsertion sociale. D'autre part, de nombreuses perspectives d'intervention se manifestent dans le travail de nos interviewés. Sans avoir à se concentrer uniquement à l'atteinte d'un de ces objectifs que sont la non-récidive, la responsabilisation et la réinsertion sociale, les intervenants doivent apprendre à jongler avec ces différentes notions en s'adaptant à chaque individu. La réinsertion sociale demeure toutefois l'ultime but à atteindre auprès de la population contrevenante.

Cette recherche, bien qu'exploratoire, donne lieu à certaines pistes de réflexion. D'abord, nous remarquons que le concept de la réinsertion sociale semble avoir subi des transformations considérables chez les intervenants du milieu correctionnel et pénal. La littérature suggère que l'insertion d'un individu en société passe par l'occupation d'un emploi (Motiuk, 1996; Landreville, 2004; Strimelle et Poupart, 2004; Monette, 2008) et/ou le développement de relations interpersonnelles (Strimelle et Poupart, 2004). Ce serait donc par ces deux (2) aspects qu'une personne pourrait espérer reprendre sa place dans les échanges sociaux. Nos participants suggèrent d'autres pistes que celles évoquées par les experts. D'un côté, leur définition de la réinsertion n'évoque pas directement les sphères de l'emploi et du réseau social. Plutôt, ils expriment de façon plus générale que les justiciables doivent apporter des changements positifs à leur vie, à reprendre le contrôle afin de réintégrer leur rôle de citoyen respectueux des lois. D'un autre côté, l'intervention ayant pour cible la réinsertion sociale passe pour nos interviewés à la fois par l'imposition de stratégies de contrôle sur les délinquants et par l'intégration d'un principe d'autorégulation chez ces derniers. Les justiciables semblent ainsi apprendre progressivement à gérer eux-mêmes leurs conduites futures, s'assurant de la sorte de conserver leur place au sein de la société. Nous remarquons

que les personnes rencontrées présentent alors une conception qui se veut plus large de la réinsertion sociale que ce qui est établi dans les écrits.

Sans disparaître, la réinsertion sociale semble émerger sous de nouveaux paramètres : elle s'accompagne désormais d'un désir de contrôler et d'encadrer les risques que présente la population contrevenante. De nouvelles exigences organisationnelles, inscrites dans une logique managériale, modifient passablement les pratiques de travail de nos interviewés. Il a tout lieu de s'interroger sur le sens que revêt la réinsertion dans cette optique. À tout le moins, il est permis d'évoquer l'idée selon laquelle nos participants redéfinissent le concept pour mieux se l'approprier. Plutôt que de chasser complètement la réinsertion de leurs pratiques, ils l'adaptent afin qu'elle s'arrime à leur nouvelle réalité de travail. Nous constatons que la volonté d'aider la population contrevenante à se réinsérer en société persiste chez les intervenants du milieu correctionnel et pénal. Seulement, ils semblent donner un second souffle à cette notion, leur permettant du même coup de préserver leur identité professionnelle. La réinsertion demeure, mais s'imprègne d'une toute autre signification, qui s'inspire du modèle de gestion des risques.

Par ailleurs, le fait que la réinsertion soit en grande partie tributaire du contrevenant et de ses particularités nous semble représenter un défi non-négligeable dans le travail de nos participants. Dans la mesure où la notion de responsabilisation gagne en importance dans le domaine de l'intervention, la communauté scientifique indique que de plus en plus l'issue du traitement repose essentiellement entre les mains du justiciable. Les intervenants font alors face davantage à l'obligation de fournir au contrevenant les outils dont il pourrait avoir besoin, plutôt qu'à l'obligation de réussir à réintégrer le justiciable dans sa communauté. Par ce fait même, si ce dernier n'est pas à une période de sa vie où il peut actualiser des démarches de changement, il ne quittera pas la criminalité et ce, malgré les interventions favorisant la réinsertion sociale dont il fera l'objet. Tel qu'énoncé par Maruna (1998; 2001), le traitement thérapeutique ne peut toujours expliquer à lui seul l'arrêt de la carrière délinquante. Dans la présente étude, ce sont des caractéristiques précises du contrevenant (sa motivation, ses capacités, etc.) qui semblent avoir un impact à cet effet.

Considérant ceci, on peut alors s'interroger à la fois sur le véritable apport des intervenants à la réinsertion sociale des délinquants et sur l'implication personnelle que leur travail suppose dans cette perspective. En effet, force est de constater que les agents offrent une garantie de moyens, pas de résultats. Ils s'efforcent de favoriser le changement chez les délinquants, mais ne peuvent garantir que leur intervention portera fruit. Comme le nouveau modèle d'intervention les contraint à exercer un plus grand contrôle et à attribuer une responsabilisation accrue aux contrevenants, la réinsertion sociale en tant que finalité de l'intervention peut paraître incongrue, voire incompatible. De fait, on peut se demander si, dans le cas où l'individu ne contribue pas à faire de sa réinsertion sociale une réussite, il ne devient pas plus facile de mettre en place diverses stratégies de contrôle afin d'assurer la sécurité publique. Comme l'avance Bosworth (2007), un individu qui se montre incapable d'exercer un contrôle sur ses conduites de façon autonome devra nécessairement faire l'objet de mesures d'encadrement de la part des professionnels responsables de sa prise en charge.

Les participants de la présente étude s'efforcent de trouver une place à la réinsertion, allant même jusqu'à la redéfinir afin qu'elle cadre avec leur travail. C'est donc dire à quel point, malgré la place restreinte attribuée à l'objectif d'aider les justiciables à réintégrer la collectivité, nos interviewés gardent le cap sur cette finalité incontournable qu'est la réinsertion sociale. Toutefois, nos données indiquent que les intervenants les plus jeunes et les moins expérimentés sont non seulement ceux qui tiennent les propos les moins critiques face au caractère managérial du système actuel, mais également ceux qui se sentent les plus imputables dans leur pouvoir décisionnel. Il est donc légitime de se demander si, au cours des années, la perspective de contrôle pourrait prendre le dessus.

À la lumière des éléments abordés dans la présente étude, le travail des agents œuvrant dans le processus de réinsertion sociale en collectivité semble traverser à l'heure actuelle une période transitoire majeure. Les interviewés en sont à revoir leur conception de leur emploi, s'assurant du même coup de trouver, et de garder, un sens à leur travail. Dans un milieu qui semble en constante mutation, ils doivent sans cesse se réinventer afin de préserver leur identité professionnelle. Ils semblent déployer une véritable quête de sens, devant composer avec des exigences organisationnelles qui viennent sans cesse moduler leurs pratiques.

D'ailleurs, c'est peut-être ce que Lalande (1990) entendait lorsqu'il proposait que les agents deviennent, avec le temps, réalistes : ils repensent leur emploi afin d'y trouver un sens qui correspond à la réalité sur le terrain. En dépit des 25 années ayant passé depuis la publication de son texte, Lalande ne pourrait se montrer plus d'actualité.

RÉFÉRENCES

- Andrews, D. A., Bonta, J. & Wormith, J. S. (2004). *The Level of Service/Case Management Inventory (LS/CMI)*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Andrews, D., & Bonta, J. (2006). *The Psychology of Criminal Conduct* (4th ed.). Cincinnati : Anderson.
- Assay, T. P., & Lambert, M. J. (1999). The Empirical Case for the Common Factors in Therapy: Quantitative Findings. In M. A. Hubble, B. L. Duncan, & S. D. Miller (Eds.), *The heart and soul of change: What works in therapy* (33-56). Washington, DC: American Psychological Association.
- Association des services de réhabilitation sociale du Québec (2014). *La (ré) intégration sociale et communautaire : socle de la réhabilitation des personnes contrevenantes*. Rapport soumis par le conseil d'administration de l'ASRSQ.
- Association des services de réhabilitation sociale du Québec. *Réinsertion sociale : maisons de transition*. Repéré à http://www.asrsq.ca/fr/reinsertion/reinsertion_mai.php Page consultée le 2 mai 2015.
- Blanchet, A et Gotman, A. (2001). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Éditions Nathan.
- Bosworth, M. (2007). Creating the Responsible Prisoner: Federal Admission and Orientation Packs. *Punishment and society*, 9 (1), 67-85.
- Boutin, G. (1997). La collecte, l'analyse des données et la rédaction du rapport de recherche. Dans *L'entretien de recherche qualitatif* (129-146). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Brodeur, J.-P. et Dupont, B. (2006). Knowledge Workers or « Knowledge » Workers? *Policing and society*, 16 (1), 7-26.
- Burnett, R., Baker, K. & Roberts, C. (2007). Assessment, Supervision and Intervention: Fundamental Practice in Probation. In L. Gelsthorpe & R. Morgan (Eds.), *Handbook of Probation*. (210-247). Cambridge : Willan Publishing.
- Castel, R. (1994). La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation. *Cahiers de recherche sociologique*, 22, 11-27.
- Commission des libérations conditionnelles du Québec. *Mission, rôle, valeurs*. Repéré à <https://www.cqlc.gouv.qc.ca/index.php?id=4> Page consultée le 2 mai 2015.
- Cortoni, F. et Lafortune, D. (2009). Le traitement correctionnel fondé sur des données probantes : une recension. *Criminologie*, 42 (1), 61-89.

Feeley, S. & Simon, J. (1992). The New Penology : Notes on the Emerging Strategy of Corrections and its Implications. *Criminology*, 30 (4), 449-474.

F.-Dufour, Isabelle. (2013). *Réalisme critique et désistement du crime chez les sursitaires québécois: Appréhension des facteurs structurels, institutionnels et identitaires*. (Thèse de doctorat inédite). Université Laval.

Garland, D. (2001). *The Culture of Control: Crime and Social Order in Contemporary Society*. Chicago, IL: The University of Chicago Press.

Geiran, V. (2011). Defining What We Do: The Meaning of ‘Supervision’ in Probation. In O’Neill, G. & Vella, S. (eds.), *Irish Probation Journal*, 8, 6-27.

Gendreau, P. & Ross, R. R. (1979). Effective Correctional Treatment : Bibliotherapy for Cynics. *Crime and Delinquency*, 24 (4), 463-489.

Gendreau P., Cullen, F. & Bonta, J. (1998). Intensive Rehabilitation Supervision: The Next Generation in Community Corrections? *Federal Probation*, 58, 72-78.

Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. Cambridge: Polity Press.

Giordano, P., C., Cernkovich, S., A., & Rudolph, J., L. (2002). Gender, Crime and Desistance: Toward a Theory of Cognitive Transformation. *American Journal of Sociology*, 107 (4), 990-1064.

Glaser, B.G. & C. Strauss, A.L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine.

Harcourt, B. E. (2011). Surveiller et punir à l’âge actuariel : Généalogie et critique. *Déviance et société*, 35 (1), 5-33.

Hollin, C. R., & Palmer, E. J. (2006). Offending Behaviour Programs : Controversies and Resolutions. In C. R. Hollin & E. J. Palmer (eds.), *Offending behaviour programs: Development, application, and controversies* (247-278). Chichester, UK: Wiley & Sons.

Jendly, M. (2012). Performance, transparence et accountability : une équation (dé) responsabilisante des professionnels exerçant en prison? *Déviance et société*, 36 (3), 243-262.

Kaminski, D. (2002). Troubles de la pénalité et ordre managérial. *Recherches sociologiques*, 23 (1), 87-107.

Kandel, L. (1972) Réflexions sur l’usage de l’entretien non-directif et sur les études d’opinion. *Épistémologie sociologique*, 13, 25-46.

Lalande, P. (1990). Comment devient-on réaliste? Une étude sur la trajectoire mentale des agents de probation. *Déviance et société*, 14 (1), 17-38.

Lalande, P. (2012) *La probation, perdue dans l'angle mort de la criminologie québécoise*. Direction générale adjointe aux programmes, à la sécurité et à l'administration. Direction générale des services correctionnels. Ministère de la Sécurité publique du Québec. Juillet. 23 pages.

<http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/index.php?id=probation-criminologie> Page consultée le 15 mars 2015.

Landreville, P. (2004). Réinsertion dans le marché du travail – L'impact des antécédents judiciaires. Dans Poupart, J. (dir.), *Au-delà du système pénal : L'intégration sociale et professionnelle des groupes judiciairisés et marginalisés* (213-230). Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Landreville, P. (2001). La notion de risque dans la gestion pénale. *Criminologie*, 34 (1), 3-8.

Laub, J. H., & Sampson, R., J. (2003). *Shared Beginnings, Divergent Lives. Delinquent Boys to Age 70*. Harvard: Harvard University Press.

Loi sur le système correctionnel du Québec (L.Q. 2002, c. 24).

Martinson, R. (1974). What Works? Questions and Answers about Prison Reform. *The Public Interest*, 35, 22-54.

Maruna, S. (1998). *Redeeming one's self: How reformed ex-offenders make sense of their lives*. Thèse non publiée. Northwestern University, Evanston, Illinois.

Maruna, S. (2004). Desistance from Crime and Explanatory Style. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 20 (2), 184-200.

Maruna, S. (2001). *Making Good. How Ex-convicts Reform and Rebuild their Lives*. Washington: American Psychological Association.

Maruna, S., Immarigeon, R., & LeBel, T. P. (2004). Ex-offender Reintegration: Theory and Practice. In S. Maruna & R. Immarigeon (Éd.), *After crime and punishment. Pathways to offender reintegration* (3-26). Cullompton, UK: Willan Publishing.

Mary, P. (2004). Complémentarité des nouvelles politiques pénales. Dans Poupart, J. (dir.), *Au-delà du système pénal : L'intégration sociale et professionnelle des groupes judiciairisés et marginalisés*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 43-60.

McNeill, F. (2009). *Towards Effective Practice in Offender Supervision*. Glasgow: SCCJR, Glasgow School of Social Work.

Michelat, G. (1975). Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie. *Revue française de sociologie*, 16, 229-247.

Monahan, J. (1981). *Predicting Violent Behavior : an Assessment of Clinical Techniques*. Berverly Hills (CA) : Sage.

Mohanan, J. & al. (2001) *Rethinking Risk Assessment : the MacArthur Study of Mental Disorder and Violence*. New York, Oxford University press.

Monette, M. (2008). L'importance du travail dans la réinsertion sociale des personnes judiciarisées... mythe ou réalité ? *Porte ouverte – Le Bulletin de l'Association des services de réhabilitation sociale du Québec*, 21 (1).

Motiuk, L. (1996). L'emploi des délinquants : un objectif pour la réduction du risque et des besoins. *Forum-Recherche sur l'Actualité Correctionnelle*, 8 (1), 22-24.

Mucchielli, A. (2006). Les processus intellectuels fondamentaux sous-jacents aux techniques et méthodes qualitatives. *Conférence au Colloque international « recherche qualitative : Bilan et prospective »*. Paris : Béziers, 27-29 juin 2006.

O'Malley, P. (2006). « Mondialisation » et justice criminelle : du défaitisme à l'optimisme. *Déviance et société*, 30 (3), 323-338.

Otero, M., Poupart, J., et Spielvogel, M. (2004). Sortir et s'en sortir. Dans Poupart, J. (dir.), *Au-delà du système pénal : l'intégration sociale et professionnelle de groupes judiciarisés et marginalisés*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 61-83.

Paillé, P. (1994). L'analyse par théorisation ancrée. *Cahiers de recherche sociologique*, 23, 147-181.

Petersilia, J. & Turner, S. (1990). Probationers: Early Results from an Experiment in California Comparing Intensive and Regular Supervision for High-Risk. *Crime & Delinquency*, 36, 87-111.

Pires, A. P. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique. Dans Poupart, Deslauriers, Groulx, Laperrière, Mayer & Pires (Éd.), *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (113-169). Montréal: Gaëtan Morin Éditeur.

Pires, A. (1983). *Stigmate pénal et trajectoire sociale*. (Thèse de doctorat inédite). Université de Montréal.

Poupart, J. (2004). *Au-delà du système pénal : l'intégration sociale et professionnelle de groupes judiciarisés et marginalisés*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Poupart, J., Groulx, L. H., Mayer, R., Deslauriers, J.-P., Laperrière, A., et Pires, A. (1998). *La recherche qualitative. Diversité des champs et des pratiques au Québec*. Montréal : Gaëtan Morin Éditeurs.

Québec (2010). *Plan d'action gouvernemental 2010-2013. La réinsertion sociale des personnes contrevenantes : une sécurité durable*. Québec : Ministère de la Sécurité publique. <http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/index.php?id=intro-plan-gouv> Page consultée le 15 mars 2015.

Québec (2013). *Plan stratégique 2012-2016*. Québec : Ministère de la Sécurité publique. http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/ministere/plan_strategique/plan_strategique_2012-2016.pdf Page consultée le 15 mars 2015.

Québec (2014). *Les Services correctionnels du Québec : document d'information*. Québec : Ministère de la Sécurité publique. http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/services_correctionnels/publications/document_information_services_correctionnels.pdf Page consultée le 15 mars 2015.

Quirion, B. (2006). Traiter les délinquants ou contrôler les conduites : le dispositif thérapeutique à l'ère de la nouvelle pénologie. *Criminologie*, 36 (2), 137-164.

Quirion, B. et D. L. (2011). De l'évaluation clinique au calcul de probabilité : le recours aux outils actuariels dans les pénitenciers canadiens. *Criminologie*, 44 (2), 225-250.

Quirion, B. (2012). Réformer, réadapter ou responsabiliser le détenu. *Déviance et société*, 36 (3), 339-355.

Quirion, B., Jendly, M., et Vacheret, M. (2012). Introduction : Le système pénal et la (dé)responsabilisation des acteurs. *Déviance et société*, 36 (3), 235-241.

Quivy, R. et Van Campenhoudt, L. (1995). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod.

Ritchie, J. (2003). *Qualitative Research Practice. A Guide for Social Science Students and Researchers*. Sage Publications.

Sanchez-Mazas, M. et Tschopp, F. (2010). La rationalisation des métiers du social. *Les politiques sociales*, n. 1 et 2.

Strimelle, V. et Poupart, J. (2004). Une fois la sentence terminée. L'intégration des personnes ayant connu une expérience d'incarcération. Dans Poupart, J. (dir.), *Au-delà du système pénal. L'intégration sociale et professionnelle des groupes judiciarisés et marginalisés*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 101-124.

Taxman, F.S. (2008). No Illusions: Offender and Organizational Change in Maryland's Proactive Community Supervision Efforts. *Criminology & Public Policy*, 7, 275-302.

Taxman, F.S., & Ainsworth, S. (2009). Correctional Milieu: The Key to Quality Outcomes. *Victims & Offenders*, 4 (4), 334-340.

Trotter, C. (2001). What Makes Workers Effective? In D. Andrews et al., *Sustaining Effectiveness in Working with Offenders*. Cardiff: Cognitive Centre Foundation.

Turner, S. & Petersilia, J. (1996). Work Release in Washington: Effects on Recidivism and Corrections Costs. *The prison journal*, 76 (2), 138-163.

Vacheret, M. (2007). Scientificté, technicisation et mécanisation, la déresponsabilisation des agents pénaux. *Colloque Centre International de Criminologie Comparée*, 165-175.

ANNEXES

Annexe 1 : Formulaire de consentement

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Titre de la recherche : Intervention dans le processus de réinsertion sociale au Québec: une étude du point de vue des agents de réinsertion sociale en collectivité

Chercheure : Emmanuelle Roy

Directrice de recherche : Marion Vacheret, professeure à l'École de criminologie de l'Université de Montréal

RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

1. Objectifs de la recherche

Cette étude vise à comprendre les applications pratiques de la gestion du risque dans un contexte de suivi de justiciables en collectivité par des agents de réinsertion sociale. Plus précisément, elle vise à comprendre les pratiques de ces agents impliqués dans le processus de réinsertion sociale en collectivité, ainsi que leurs perceptions en ce qui concerne la perspective de gestion du risque au sein de leur travail.

2. Participation à la recherche

La participation à cette recherche consiste en une rencontre d'une durée d'une heure à une heure trente minutes avec la chercheure affiliée au projet. L'entrevue semi-dirigée a pour sujet votre rôle en tant qu'intervenant auprès de justiciables en processus de réinsertion sociale dans la collectivité. Vous pourrez nous indiquer le moment et le lieu où vous seriez disponible pour participer à l'entrevue. L'entrevue sera enregistrée sur un magnétophone audio à port USB avec votre accord.

3. Confidentialité, diffusion ou anonymat des informations

Les renseignements que vous nous donnerez seront confidentiels. Chaque participant se verra attribuer un numéro et seule la chercheure aura la liste des participants et les numéros qui leur auront été attribués. Cette numérotation empêchera toute reconnaissance des participants.

Tous les renseignements seront conservés dans un classeur sous clé. Aucune information permettant vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée. Ces renseignements personnels seront détruits sept (7) ans après la fin du projet; seules les données ne permettant pas de vous identifier pourront être conservées après cette date.

4. Avantages et inconvénients

En participant à cette étude, vous pourrez contribuer à l'avancement des connaissances sur la perspective de gestion du risque dans le processus de la réinsertion sociale.

5. Droit de retrait

La participation à cette recherche est complètement volontaire. Chaque participant est libre de se retirer en tout temps, et ce, sans devoir justifier sa décision. Vous pouvez en aviser la chercheure verbalement ou nous contacter à l'adresse courriel laissée à la dernière page de ce

document. L'enregistrement de l'entrevue et les renseignements recueillis seront détruits si vous vous retirez de la recherche.

6. Indemnité

Aucune compensation financière ne sera versée pour votre participation à la présente recherche.

CONSENTEMENT

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus. J'ai obtenu les réponses à mes questions concernant ma participation à la recherche et j'en comprends le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients.

Après réflexion et un délai raisonnable, je consens librement à prendre part à cette recherche. Je sais que je peux me retirer en tout temps, sans préjudice et sans devoir justifier ma décision.

Je consens à ce que les données recueillies dans le cadre de cette étude soient utilisées pour des projets de recherche subséquents de même nature, à condition qu'ils soient approuvés par un comité d'éthique de recherche et dans le respect des mêmes principes de confidentialité et de protection des informations.

Signature : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Je consens à être enregistré

Oui

Non

Je, responsable de la recherche, déclare avoir expliqué le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de l'étude et d'avoir répondu au meilleur de mes connaissances aux questions posées.

Signature : _____ Date : _____

Nom : ROY Prénom : EMMANUELLE

Pour toute question relative à l'étude, ou pour vous retirer de la recherche, vous pouvez contacter madame Emmanuelle Roy, étudiante à l'école de criminologie à l'Université de Montréal, à l'adresse suivante :

Toute plainte relative à votre participation à cette étude peut être adressée à l'ombudsman de Montréal, au numéro de téléphone (514) 343-2100 ou à l'adresse courriel ombudsman@umontreal.ca (l'ombudsman accepte les appels à frais virés).

Un exemplaire de formulaire doit être remis au participant.

Annexe 2 : Fiche signalétique

FICHE SIGNALÉTIQUE

Coordonnées de l'entretien			
<u>Nom du participant</u>			
<u>Lieu de l'entretien</u>		<u>Date de l'entretien</u>	
		<u>Heure de début</u>	
<u>Technique de collecte de données</u> Entretien enregistré sur port audio		<u>Heure de fin</u>	
Variables sociologiques			
<u>Sexe</u>		<u>Âge</u>	
Variables stratégiques			
<u>Nom de l'établissement/organisme</u>		<u>Clientèle desservie par l'établissement/organisme</u>	
<u>Adresse de l'établissement/organisme</u>		<u>Clientèle desservie par le participant</u>	
<u>Poste/Fonction du participant</u>		<u>Date d'entrée en fonction</u>	
<u>Nombre d'années d'expérience</u>		<u>Expérience(s) antérieure(s)</u>	
<u>Formation académique</u>		<u>Nom de l'intervieweur(e)</u> Emmanuelle Roy	